

**RAPORT Z BADANIA SATYSFAKCJI PARTNERÓW RYNKU PRACY
MAJĄCEGO NA CELU POPRAWĘ JAKOŚCI USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ
POWIATOWY URZĄD PRACY W KALISZU**

Badanie satysfakcji klientów, jakimi są partnerzy rynku pracy miało za zadanie identyfikację obszarów, w których należy udoskonalić funkcjonowanie Powiatowego Urzędu Pracy w Kaliszu. Celem przeprowadzonego badania było stworzenie wizerunku Urzędu spełniającego oczekiwania jego klientów.

Badanie oceniało pracę Urzędu w dwóch głównych obszarach:

1. Organizacja, komunikacja, promocja :
 - sposób oznakowania wewnętrznego,
 - kontakty w ramach połączeń telefonicznych,
 - dostępność materiałów promocyjnych,
 - stopień zrozumiałości materiałów promocyjnych,
 - przejrzystość informacji, procedur i przepisów wewnętrznych,
 - ocena strony internetowej PUP.
2. Jakość obsługi :
 - ocena obsługi w zakresie posiadanej wiedzy, sposobu przekazywania informacji, sposobu załatwienia sprawy, posiadanych przez urzędników kompetencji.

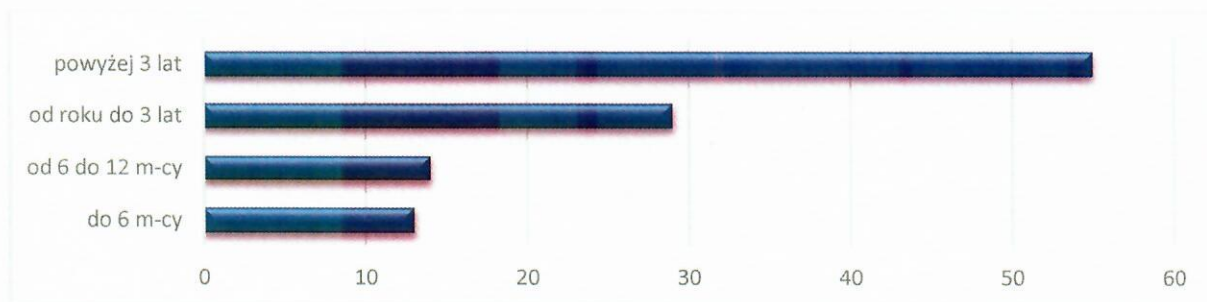
Badanie zostało przeprowadzone w terminie od 18.09.2017r. – 20.10.2017r. i było poprzedzone akcją informacyjną polegającą na umieszczeniu w kilku widocznych miejscach budynku informacji skierowanej do pracodawców. Ponadto stosowna informacja pojawiła się na stronie internetowej Urzędu.. Na podstawie zarządzenia Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Kaliszu z dnia 11 sierpnia 2017r. Zespół koordynujący badanie wybrał metodologię badania i opracował narzędzie badawcze w postaci kwestionariusza ankiety. Badanie opierało się o dane pochodzące z ankiety anonimowej zawierającej cztery pytania metryczkowe, sześć pytań zamkniętych w obszarach: organizacja, komunikacja, promocja, pięć pytań zamkniętych w obszarze: jakość obsługi.

Aby badanie było miarodajne ustalono, że procesowi musi być poddanych minimum 100 pracodawców – klientów Urzędu. Wobec powyższego dokonano doboru próby biorąc pod uwagę liczbę zarejestrowanych podmiotów korzystających z usług PUP. Ze względu na fakt, iż w bazie danych figurowało na dzień 14.09.2017r. 5 062 firm stwierdzono, że badaniu

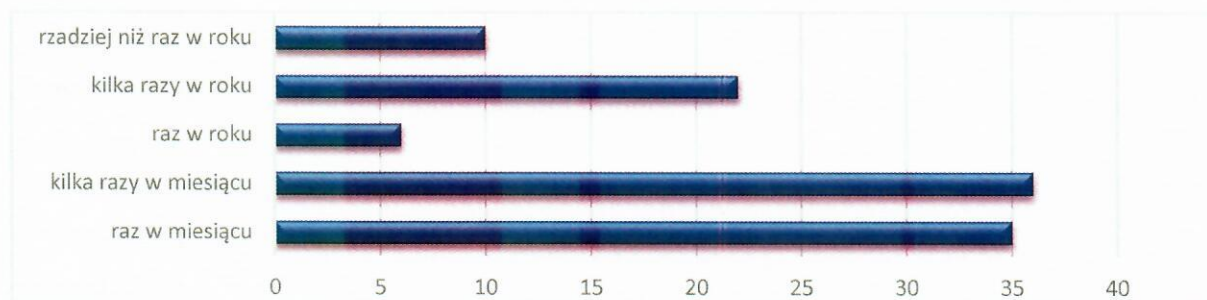
zostanie poddany co trzydziesty pracodawca, co dało łączną sumę 167 klientów PUP. Stosowna lista podmiotów stanowi załącznik do dokumentacji z przeprowadzonego badania. W proces badania satysfakcji klienta włączeni zostali doradcy klienta instytucjonalnego, którzy otrzymali odpowiednią ilość ankiet wraz z kartą informacyjną zawierającą adresatów badania. Powyższe materiały stanowią załącznik do dokumentacji z przeprowadzonego badania. Zadaniem doradców klienta było dostarczenie ankiet pracodawcom za pośrednictwem poczty, fax-u, elektronicznie lub osobiście. Ponadto każdy z pracodawców – klientów Urzędu mógł wypełnić i złożyć w Urzędzie ankietę udostępnioną w wersji papierowej w kancelarii Urzędu i elektronicznie na stronie internetowej.

W wyniku powyższych działań do Powiatowego Urzędu Pracy w Kaliszu wpłynęło 111 wypełnionych ankiet. Uznano zatem, że badanie będzie miarodajne zgodnie z przyjętymi zasadami. Wypełnione ankiety stały się przedmiotem szczegółowej analizy, która doprowadziła do sporządzenia niniejszego raportu.

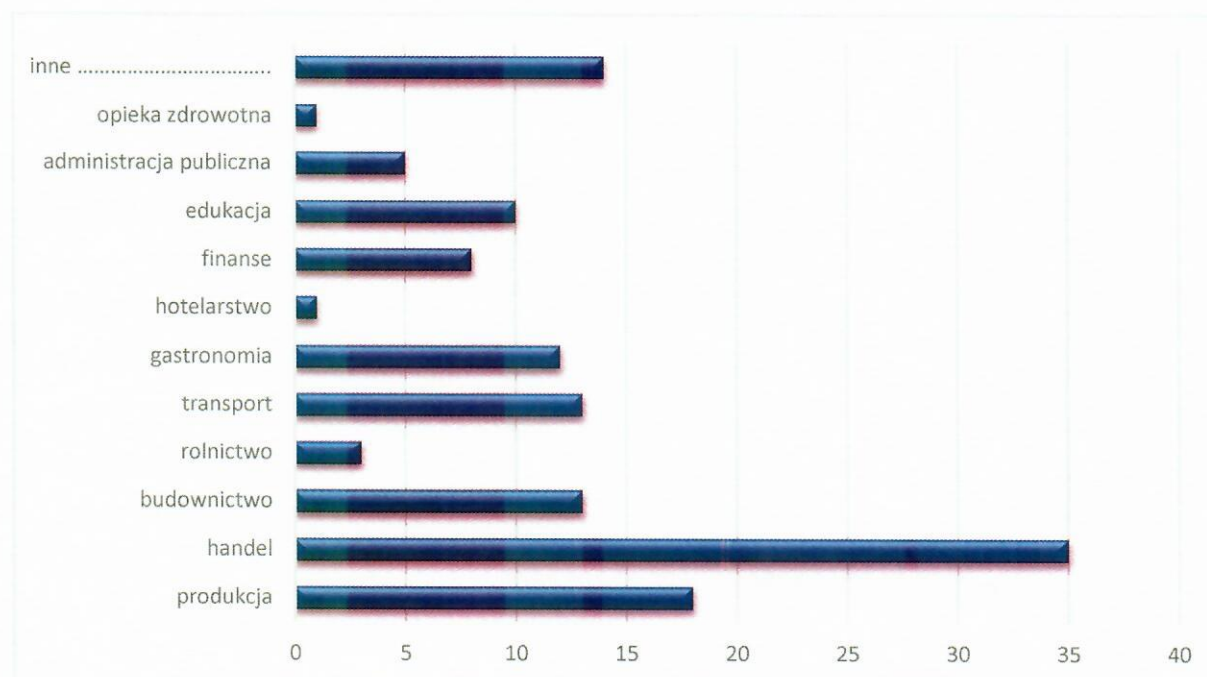
Spośród firm, jakie wzięły udział w badaniu najczęściej, bo 55 tj. 49,5% stanowiły firmy współpracujące z tut. Urzędem powyżej 3 lat. Najmniejszy odsetek tj. 11,7% stanowiły podmioty, które współpracują stosunkowo krótko tj. do sześciu miesięcy.



Największy odsetek tj. 65% firm załatwia sprawy w tut. Urzędzie raz lub kilka razy w miesiącu.

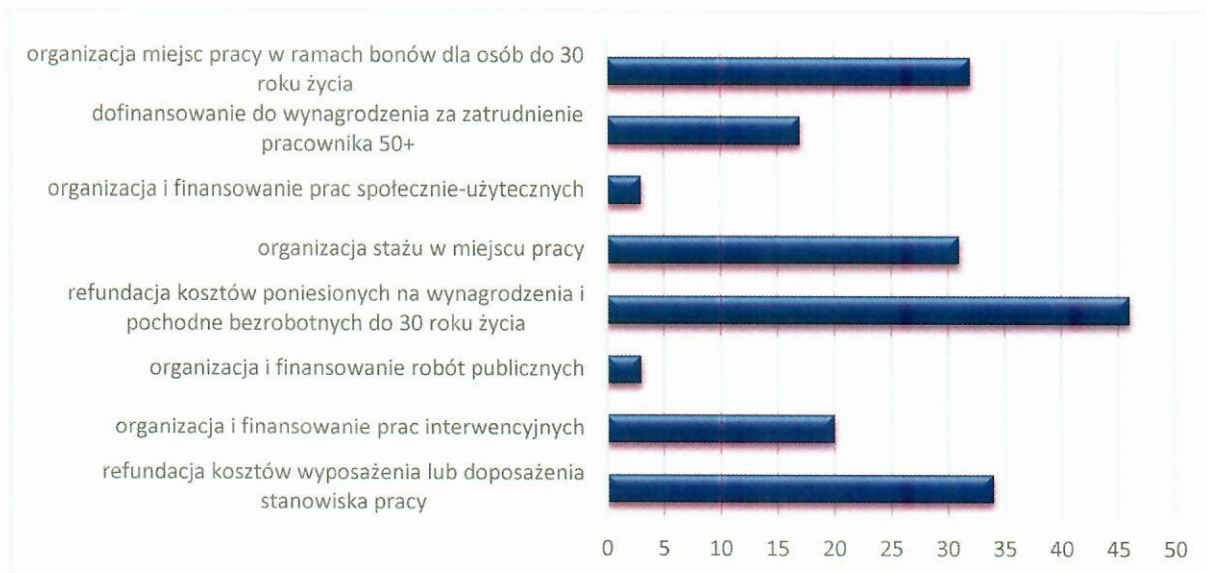


Wśród pracodawców współpracujących z PUP w Kaliszu najczęściej, bo 35 firm prowadzi działalność o profilu handlowym. Drugą największą branżą jest produkcja – 18 firm oraz budownictwo, transport – 13, gastronomia -12.

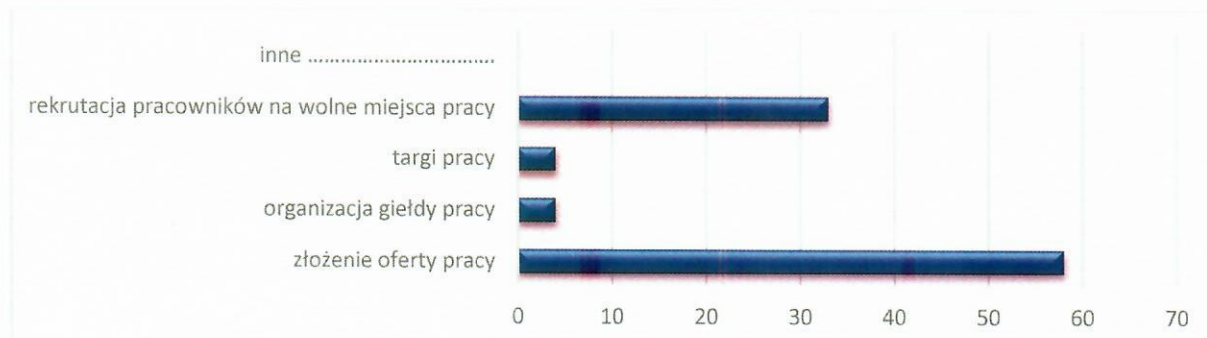


Pracodawcy, którzy wypełnili ankietę najczęściej współpracują z Urzędem:

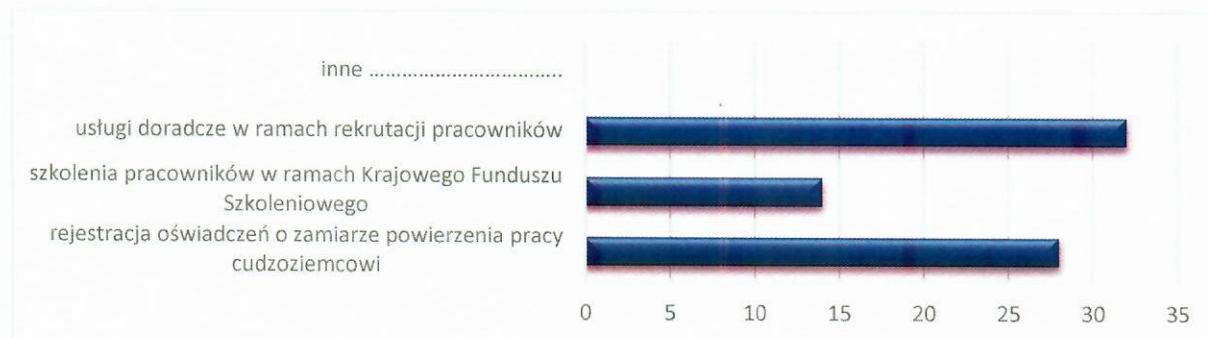
- w ramach form subsydiowanych: w zakresie refundacji kosztów poniesionych na wynagrodzenia i pochodne bezrobotnych do 30 roku życia – 46 firm, refundacji kosztów wyposażenia i doposażenia stanowiska pracy – 34 firmy;



- poza formami subsydiowanymi: w zakresie złożenia oferty pracy – 58 firm, rekrutacji pracowników na wolne miejsca pracy – 33 firmy;



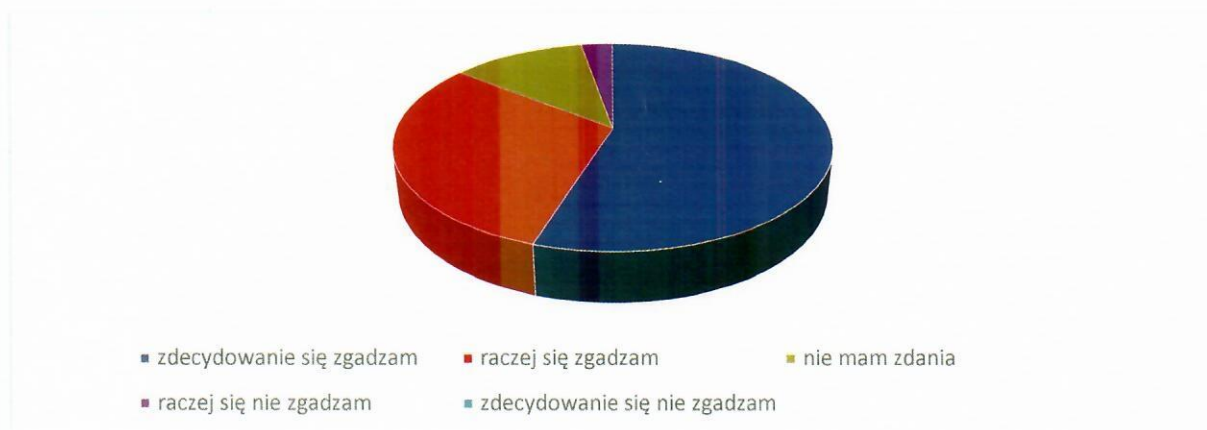
- na innych płaszczyznach: w zakresie usług doradczych w ramach rekrutacji pracowników – 32 firmy, rejestracji oświadczeń o zamiarze powierzenia pracy cudzoziemcowi – 28 firm;



Organizacja, komunikacja, promocja

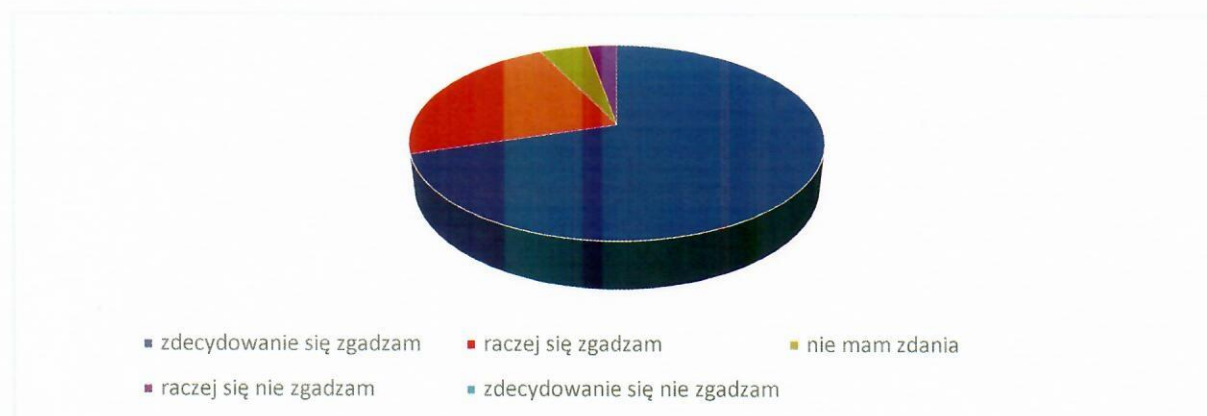
W kwestionariuszu ankiety znalazły się następujące zagadnienia o ustosunkowanie się do których poproszeni zostali respondenci:

„Sposób oznakowania wewnętrznego pozwala na samodzielne poruszanie się po budynku PUP w Kaliszu”.



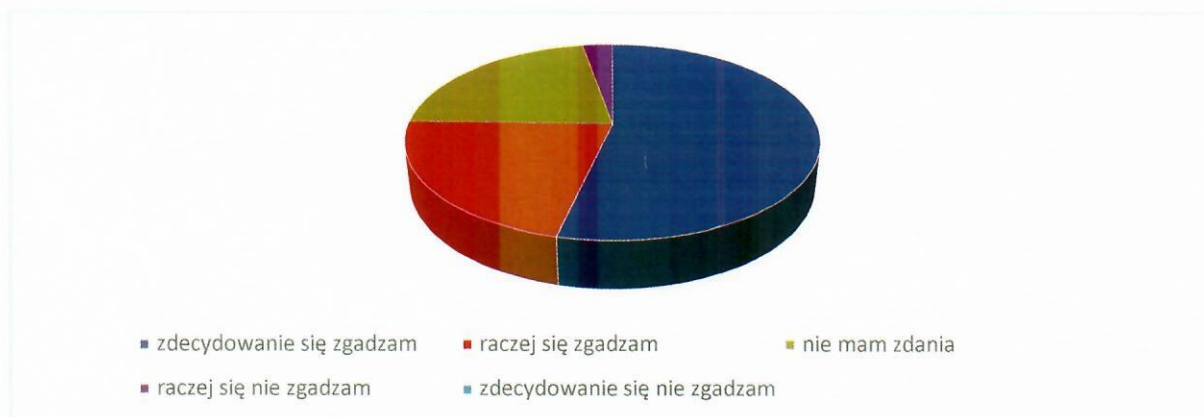
61 respondentów tj. 54,9% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 34 zapytanych (30,6%) – raczej się zgadza, 13 pracodawców tj. 11,7% - nie ma zdania, trzech respondentów tj. 2,7% - raczej się nie zgadza. Żaden z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„W ramach połączeń telefonicznych bez problemu następuje kontakt z właściwym pracownikiem merytorycznym”.



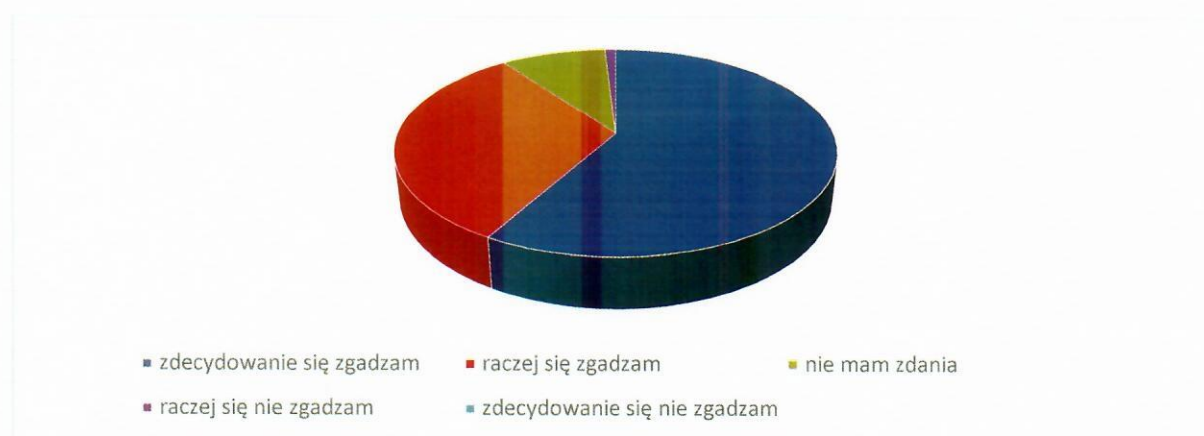
78 badanych tj. 70,3% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza z tym stwierdzeniem, 22,5% (25 pracodawców) udzieliło odpowiedzi, że raczej się zgadza; zaledwie 5 pracodawców tj. 4,5% - nie ma zdania, a trzech – raczej się nie zgadza. Żaden z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„Materiały promocyjne dot. usług PUP w Kaliszu są dostępne w wystarczającej ilości”



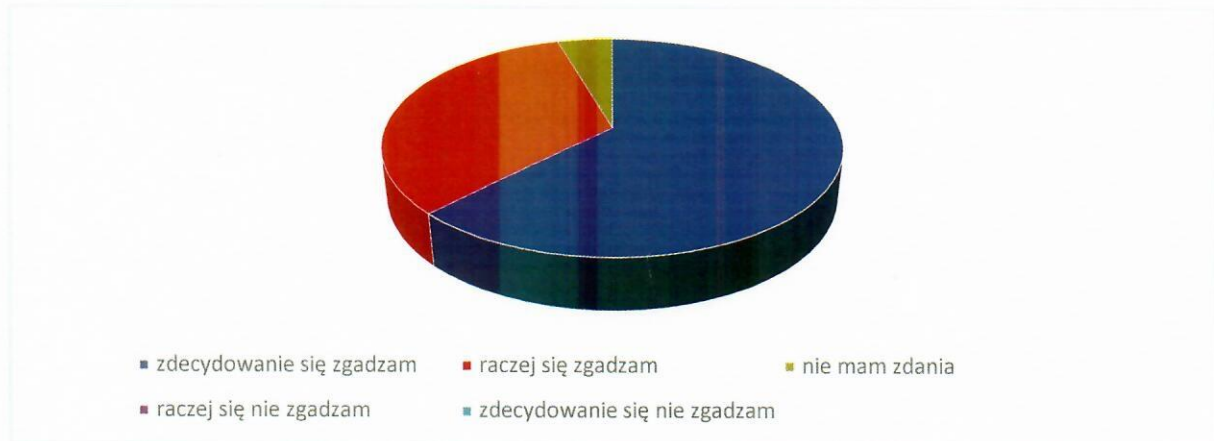
Spośród wszystkich udzielonych odpowiedzi 59 respondentów odpowiedziało – zdecydowanie się zgadzam (53,6%), 24 badanych odpowiedziało – raczej się zgadzam (21,8%); tyle samo tj. 21,8% badanych odpowiedziało – nie mam zdania. Trzech respondentów tj. 2,7% - raczej się nie zgadza. Żaden z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„Materiały promocyjne dot. usług PUP w Kaliszu są zrozumiałe i zawierają treści zgodne z Państwa oczekiwaniami”



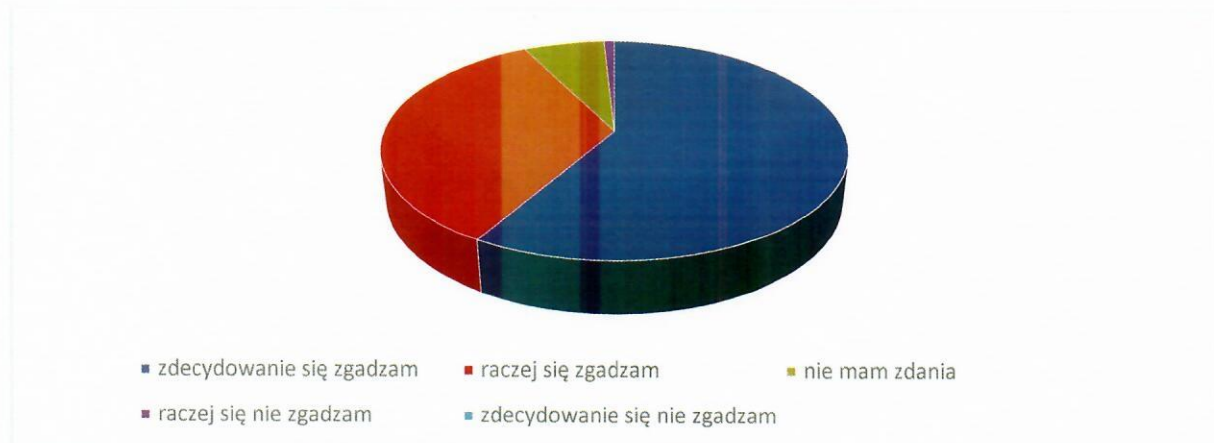
64 pracodawców tj. 58,2% - zdecydowanie się zgadza, 35 respondentów (31,8%) – raczej się zgadza, 10 pracodawców (9,1%) – nie ma zdania. Zaletwie 1 pracodawca (0,9%)– raczej się nie zgadza z ww. stwierdzeniem . Żaden z respondentów nie zaznaczył odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„Informacje, procedury, przepisy wewnętrzne oraz druki do pobrania niezbędne Państwu w ramach współpracy z PUP w Kaliszu są przejrzyste i zrozumiałe”



68 pracodawców tj. 62,4% zdecydowanie się zgadza, 36 badanych tj. 33,1% - raczej się zgadza, 5 badanych (4,5%) - nie ma zdania. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „raczej się nie zgadzam”, „zdecydowanie się nie zgadzam”

„Strona internetowa PUP w Kaliszu (dostęp, zakres) spełnia Państwa oczekiwania”



70 respondentów tj. 63,6% - zdecydowanie się zgadza, 31 badanych tj. 28,2% - raczej się zgadza, 8 pracodawców tj. 7,3% - nie ma zdania, tylko jeden podmiot tj. 0,9% - raczej się nie zgadza. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „zdecydowanie się nie zgadzam”.

Jakość obsługi

W kwestionariuszu ankiety znalazły się następujące zagadnienia o ustosunkowanie się do których poproszeni zostali respondenci:

„Pracownik obsługujący posiada wystarczającą wiedzę w interesującym Państwa zakresie”



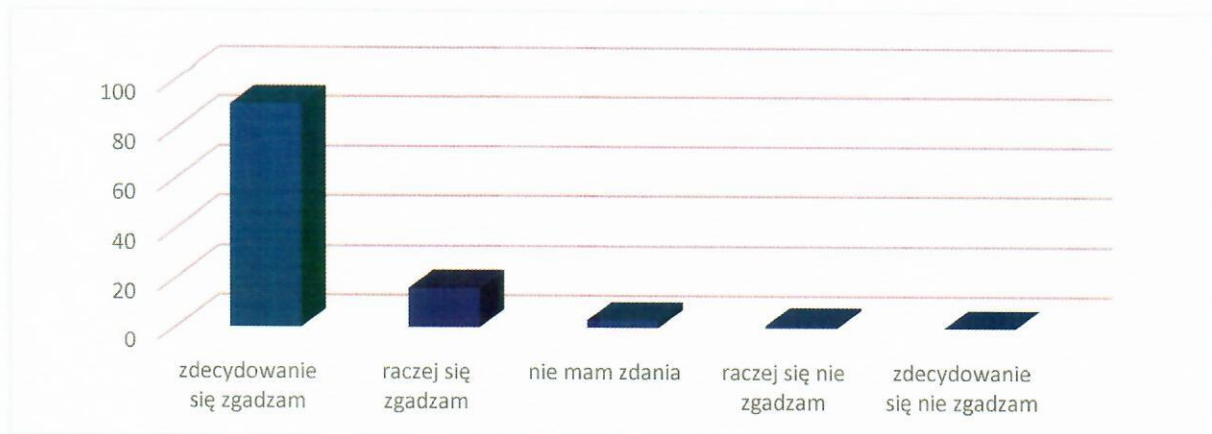
92 respondentów tj. 83,6% - odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 15 badanych tj. 13,6% - raczej się zgadza, trzech pracodawców tj. 2,7% - nie ma zdania. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „raczej się nie zgadzam”, „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„W toku załatwiania sprawy (osobiście lub telefonicznie) pracownik obsługujący przekazuje czytelne dla Państwa i wyczerpujące informacje”



92 badanych tj. 83,6% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 15 respondentów tj. 13,6% - raczej się zgadza, dwóch badanych tj. 1,8% - nie ma zdania, jeden pracodawca tj. 0,9% - raczej się nie zgadza. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„Pracownicy PUP w Kaliszu załatwiają sprawy terminowo i bez zbędnej zwłoki”



90 respondentów tj. 81,8% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 16 badanych tj. 14,5% - raczej się zgadza, trzech respondentów tj. 2,7% - nie ma zdania, jeden pracodawca tj. 0,9% - raczej się nie zgadza. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„Pisma i informacje skierowane do Państwa przez PUP w Kaliszu są skonstruowane w sposób jasny i zrozumiały”



93 respondentów tj. 83,7% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 16 badanych tj. 14,5% - raczej się zgadza, dwóch respondentów tj. 1,8% - nie ma zdania. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „raczej się nie zgadzam”, „zdecydowanie się nie zgadzam”

„Pracownik obsługujący Państwa wykazuje się komunikatywnością”



93 respondentów tj. 83,7% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 15 badanych tj. 13,5% - raczej się zgadza, dwóch respondentów tj. 1,8% - nie ma zdania. jeden pracodawca tj. 0,9% - raczej się nie zgadza. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „zdecydowanie się nie zgadzam”.

„Pracownik obsługujący Państwa wykazuje się kulturą osobistą”



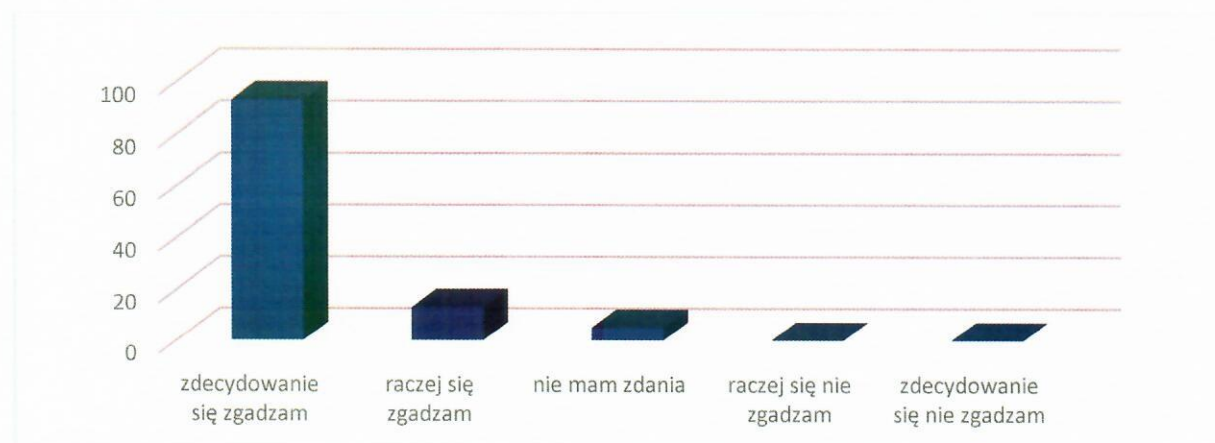
98 respondentów tj. 88,3% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 8 badanych tj. 7,2% - raczej się zgadza, trzech respondentów tj. 2,7% - nie ma zdania. jeden pracodawca tj. 0,9% - raczej się nie zgadza, jeden pracodawca tj. 0,9% - zdecydowanie się nie zgadza.

„Pracownik obsługujący Państwa wykazuje się uprzejmością”



95 respondentów tj. 85,6% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 12 badanych tj. 10,8% - raczej się zgadza, dwóch respondentów tj. 1,8% - nie ma zdania, jeden pracodawca tj. 0,9% - raczej się nie zgadza, jeden pracodawca tj. 0,9% - zdecydowanie się nie zgadza.

„Pracownik obsługujący Państwa wykazuje się umiejętnością słuchania”



93 respondentów tj. 83,7% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 13 badanych tj. 11,7% - raczej się zgadza, pięciu respondentów tj. 4,5% - nie ma zdania. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „raczej się nie zgadzam”, „zdecydowanie się nie zgadzam”

„Pracownik obsługujący Państwa wykazuje się zaangażowaniem w załatwieniu sprawy”



85 respondentów tj. 76,5% odpowiedziało, że zdecydowanie się zgadza, 21 badanych tj. 18,9% - raczej się zgadza, czterech respondentów tj. 3,6% - nie ma zdania. Nikt nie zaznaczył odpowiedzi – „raczej się nie zgadzam”, jeden pracodawca tj. 0,9% zdecydowanie się nie zgadza.

Wnioski:

„Organizacja, komunikacja, promocja”:

- średnio 66,6% respondentów oceniło obszar bardzo dobrze poprzez wypowiedzi „zdecydowanie się zgadzam”;
- średnio 30,8% respondentów oceniło obszar dobrze poprzez wypowiedzi „raczej się zgadzam”;
- średnio 10,8% respondentów nie ma zdania w kwestii oceny obszaru;
- średnio 1,8% respondentów źle oceniło obszar poprzez wypowiedzi „raczej się nie zgadzam”
- żaden z respondentów nie ocenił obszaru bardzo źle poprzez wypowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”

Jakość obsługi

- średnio 93% respondentów oceniło obszar bardzo dobrze poprzez wypowiedzi „zdecydowanie się zgadzam”;
- średnio 14,1% respondentów oceniło obszar dobrze poprzez wypowiedzi „raczej się zgadzam”;
- średnio 2,5% respondentów nie ma zdania w kwestii oceny obszaru;
- średnio 0,6% respondentów źle oceniło obszar poprzez wypowiedzi „raczej się nie zgadzam”
- średnio 0,1% respondentów bardzo źle oceniło obszar poprzez wypowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam”

Ze względu na fakt, iż żadna z wypełnionych ankiet nie zawiera uzasadnień, uwag do wypowiedzi „nie mam zdania”, „raczej się nie zgadzam” trudno jest wyciągnąć wnioski co do powodów udzielenia takich odpowiedzi.

Mimo wysoko ocenionej przez respondentów płaszczyzny jaką jest „Organizacja, komunikacja, promocja” i „Jakość obsługi” należy również mieć na uwadze niski odsetek tych pracodawców, którzy w ramach współpracy nie wyrobili sobie w tym zakresie zdania lub są z niej niezadowoleni. Dla utrzymania wysokiego poziomu ocenionej w ankiecie działalności Powiatowego Urzędu Pracy w Kaliszu rekomenduje się systematyczny nadzór każdego kierownika komórki organizacyjnej nad wszystkimi elementami pracy podległych pracowników, które mogą mieć wpływ na jakość współpracy z partnerami rynku pracy.