



Miejski Urząd Pracy w Lublinie
20-080 Lublin, ul. Niecała 14,
www.mup.lublin.pl

Raport z badania ankietowego poziomu satysfakcji i zadowolenia klientów Miejskiego Urzędu Pracy w Lublinie

Lublin, październik 2007r.

Spis treści

| | |
|--|-----------|
| Wstęp | 3 |
| Charakterystyka próby..... | 3 |
| Część I Charakterystyka badanych respondentów | 3 |
| 1.1. Cechy społeczno – demograficzne respondentów..... | 3 |
| Płeć respondentów..... | 3 |
| Grupy wiekowe..... | 4 |
| Wykształcenie ankietowanych..... | 5 |
| Status w MUP..... | 6 |
| Część II Poziom satysfakcji i zadowolenia klientów Miejskiego Urzędu Pracy w Lublinie – prezentacja wyników | 7 |
| 2.1 Najważniejsze dla interesantów cechy pracowników podczas załatwiania sprawy przez klientów MUP..... | 7 |
| 2.2 Fachowość pracowników MUP..... | 9 |
| 2.3 Cechy u pracowników MUP..... | 10 |
| 2.4 Ocena przez klientów MUP termin realizacji usługi..... | 11 |
| 2.5 Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujące informacje na tematy dotyczące załatwianych spraw..... | 12 |
| 2.6 Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy..... | 13 |
| 2.7 Korzystanie ze strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji..... | 14 |
| 2.8 Zapewnienie dostępu przez MUP w celu uzyskania informacji..... | 16 |
| 2.9. Co należałoby zmienić, aby usprawnić pracę MUP..... | 17 |
| Podsumowanie | 18 |
| Załączniki | 21 |

Wstęp

Miejski Urząd Pracy w Lublinie w dniu 7 września 2007 roku przeprowadził badanie ankietowe poziomu satysfakcji i zadowolenia klientów MUP w Lublinie. Ankieta została skierowana do osób bezrobotnych, poszukujących pracy, pracodawców oraz innych klientów MUP.

Badanie ankietowe miało na celu określenie stopnia w jakim MUP i jego pracownicy spełniają oczekiwania klientów. Udział w badaniu był całkowicie anonimowy, a opinie zostaną wykorzystane do usprawnienia świadczonych usług.

Uzyskanie wiarygodnej informacji wymaga sporego wysiłku. Jedną z metod poznania opinii Klientów na temat ich satysfakcji z usługi jest przeprowadzenie badań satysfakcji Klienta. Badanie przeprowadzane było w formie anonimowej ankiety, w której Klienci udzielili odpowiedzi na pytania, dotyczące różnych obszarów współpracy.

Charakterystyka próby

W dniu 7 września 2007 roku Urząd odwiedziło 589 osób. Ankiety otrzymała każda osoba odwiedzająca w tym dniu Urząd. Ankiety wypełniło i złożyło w urnie 291 osób.

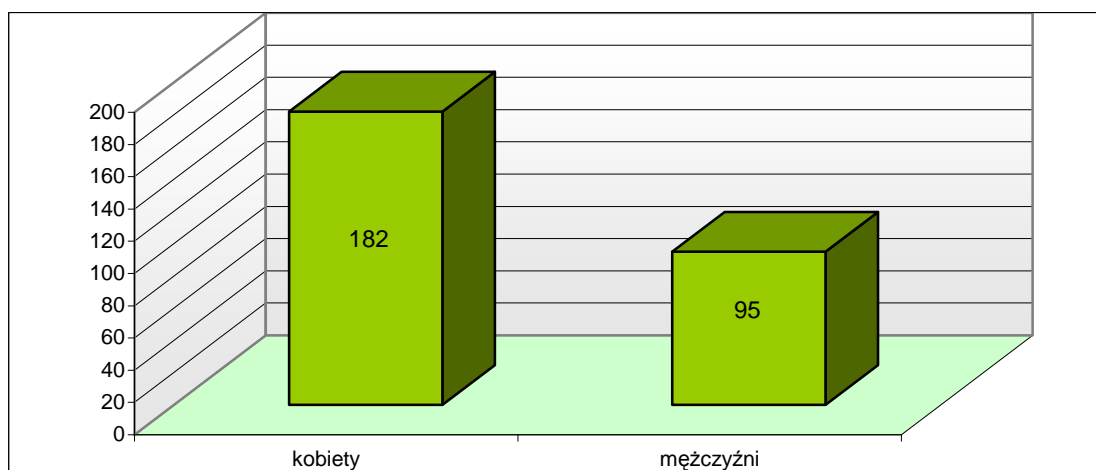
Część I Charakterystyka badanych respondentów

1.1. Cechy społeczno – demograficzne respondentów

Płeć respondentów

Analiza w podziale na płeć respondentów wykazuje, iż 182 osoby to kobiety i 95 osób to mężczyźni, 14 osób nie zaznaczyło odpowiedzi określającej płeć.

Wykres nr 1 Płeć respondentów



Grupy wiekowe

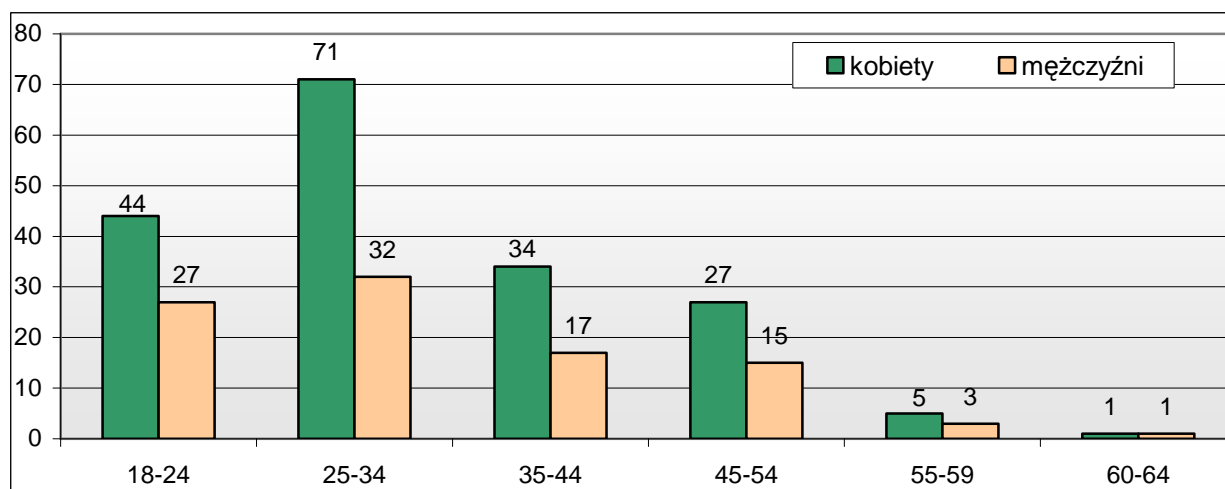
W ogólnej populacji kobiet najliczniejszą grupę stanowiły osoby wieku od 25 do 34 lat tj. 39% (tj. 71 osób), a następnie w wieku od 18 do 24 lat 24,2% (tj. 44 osoby). Dominująca grupa wiekowa wśród mężczyzn jest taka sama jak wśród kobiet, osoby w wieku od 25 do 34 lat stanowiły 33,7% ogółu tej populacji, a w grupie wiekowej od 18-24 lat ankietę wypełniło 27 mężczyzn co stanowiło 28,4% ogółu mężczyzn.

Tabela nr 1. Grupy wiekowe osób badanych pod względem poziomu satysfakcji i zadowolenia klientów z usług MUP w Lublinie

| Wyszczególnienie | Kobiety | % udział kobiet do ogółu kobiet, które odpowiedziały na ankietę | Mężczyźni | % udział mężczyzn do ogółu mężczyzn, którzy odpowiedzieli na ankietę |
|------------------|------------|---|-----------|--|
| 18-24 | 44 | 24,2 | 27 | 28,4 |
| 25-34 | 71 | 39,0 | 32 | 33,7 |
| 35-44 | 34 | 18,7 | 17 | 17,9 |
| 45-54 | 27 | 14,8 | 15 | 15,8 |
| 55-59 | 5 | 2,7 | 3 | 3,2 |
| 60-64 | 1 | 0,6 | 1 | 1,0 |
| ogółem | 182 | 100,0 | 95 | 100,0 |

Należy zauważyć, iż w badaniu ankietowym osobą powyżej 45 roku życia była tylko co piąta osoba udzielająca odpowiedzi.

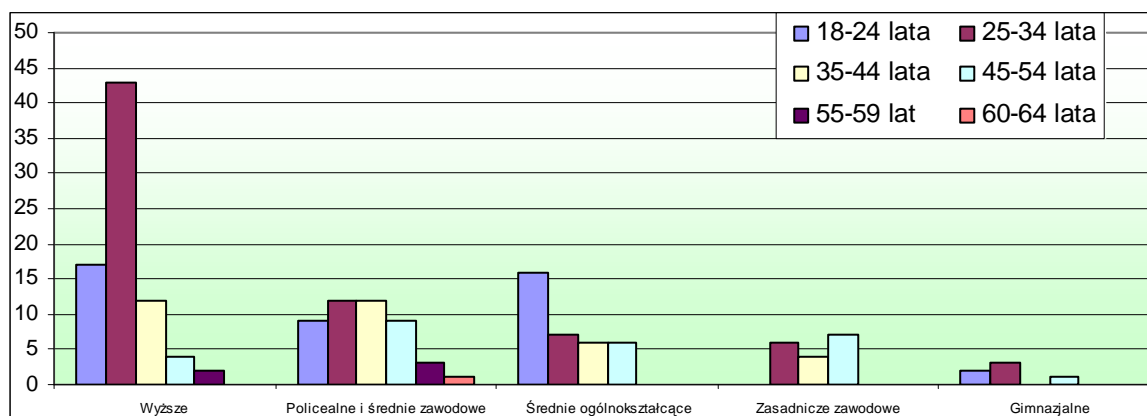
Wykres nr 2. Grupy wiekowe badanych osób pod względem poziomu satysfakcji i zadowolenia klientów z usług MUP w Lublinie.



Wykształcenie ankietowanych

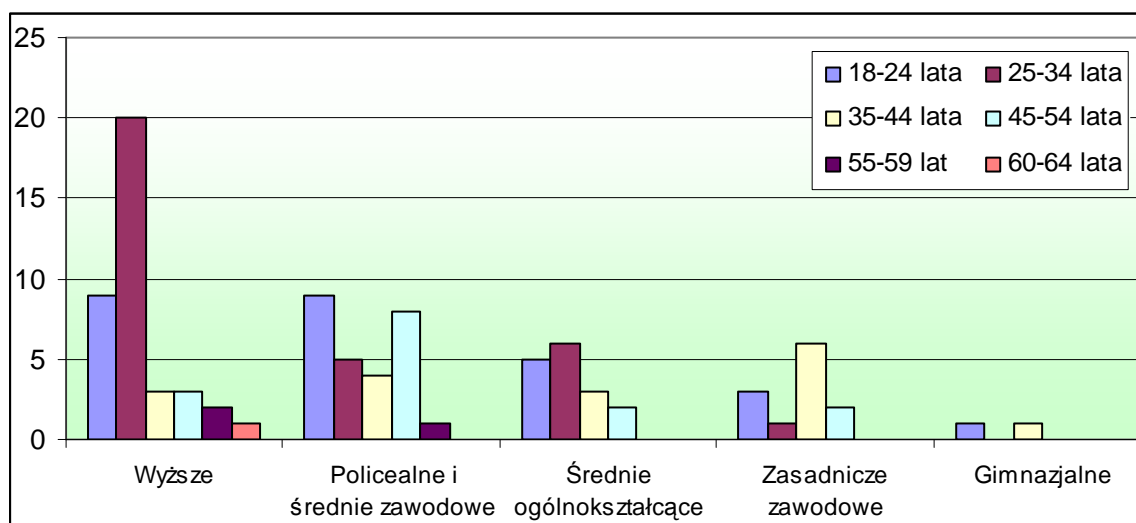
Spśród ogółu badanych 116 osób (tj. 42%) posiadało wykształcenie wyższe. W grupie osób z wykształceniem policealnym i średnim zawodowym znalazło się 46 kobiet i 27 mężczyzn. Wykształcenie średnie ogólnokształcące posiadało 51 osób, wykształcenie zasadnicze zawodowe 29 ankietowanych. Wykształcenie gimnazjalne miało tylko 8 ankietowanych.

Wykres nr 3 Wykształcenie wg grup wiekowych ankietowanych kobiet.



W grupie wiekowej do 34 lat najwięcej osób ankietowanych posiadało wykształcenie wyższe 89 osób, w tym kobiety stanowiły 67%. Wykształcenie policealne i średnie zawodowe posiadały 33 osoby z grupy wiekowej 35-54 lata.

Wykres nr 4. Wykształcenie wg grup wiekowych ankietowanych mężczyzn.



Wykształcenie średnie ogólnokształcące posiadało 34 osoby z grupy wiekowej 18-34 lata. Wykształcenie zasadnicze zawodowe miało tylko 19 ankietowanych z przedziału wiekowego 35-54 lata.

Tabela nr 2. Wykształcenie osób badanych z uwzględnieniem czynnika wieku i płci.

| Wykształcenie | 18-24 lata | 25-34 lata | 35-44 lata | 45-54 lata | 55-59 lat | 60-64 lata |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Kobiety | | | | | | |
| Wyższe | 17 | 43 | 12 | 4 | 2 | 0 |
| Policealne i średnie zawodowe | 9 | 12 | 12 | 9 | 3 | 1 |
| Średnie ogólnokształcące | 16 | 7 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Zasadnicze zawodowe | 0 | 6 | 4 | 7 | 0 | 0 |
| Gimnazjalne | 2 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Mężczyźni | | | | | | |
| Wyższe | 9 | 20 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| Policealne i średnie zawodowe | 9 | 5 | 4 | 8 | 1 | 0 |
| Średnie ogólnokształcące | 5 | 6 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Zasadnicze zawodowe | 3 | 1 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| Gimnazjalne | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Status w MUP

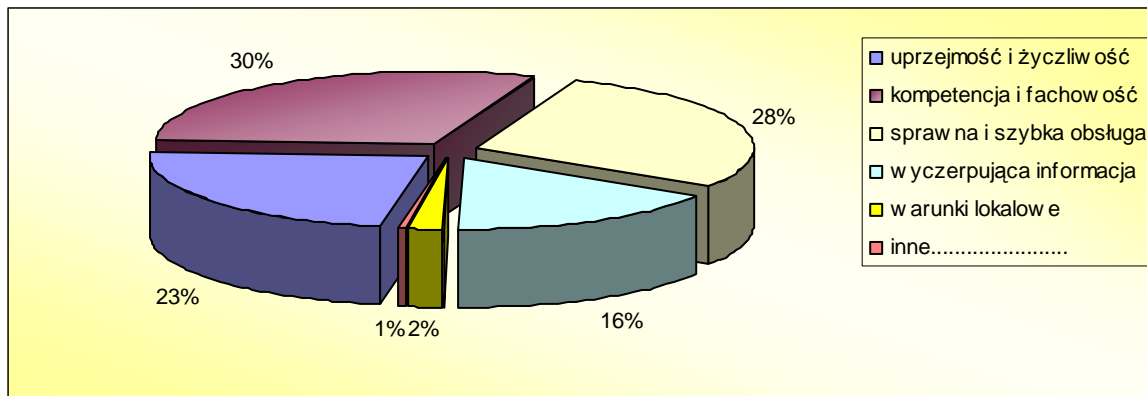
Jedno z pytań w metryczce dotyczyło posiadanego statusu w MUP. W ankiecie swój status określiło 271 osób. Na tej podstawie stwierdzamy, iż przeważały osoby posiadające status bezrobotnego (152 osoby) kolejną grupę stanowiły osoby o statusie poszukującego pracy (60 osób). Respondenci którzy reprezentowali pracodawców stanowili niewielki odsetek niespełna 10%. Pozostała jeszcze grupa 56 osób które nie określiły swojego statusu bądź zaznaczyły odpowiedź jako inne.

Część II Poziom satysfakcji i zadowolenia klientów Miejskiego Urzędu Pracy w Lublinie – prezentacja wyników.

2.1. Najważniejsze dla interesantów cechy pracowników uwidaczniające się podczas załatwiania sprawy przez klientów MUP

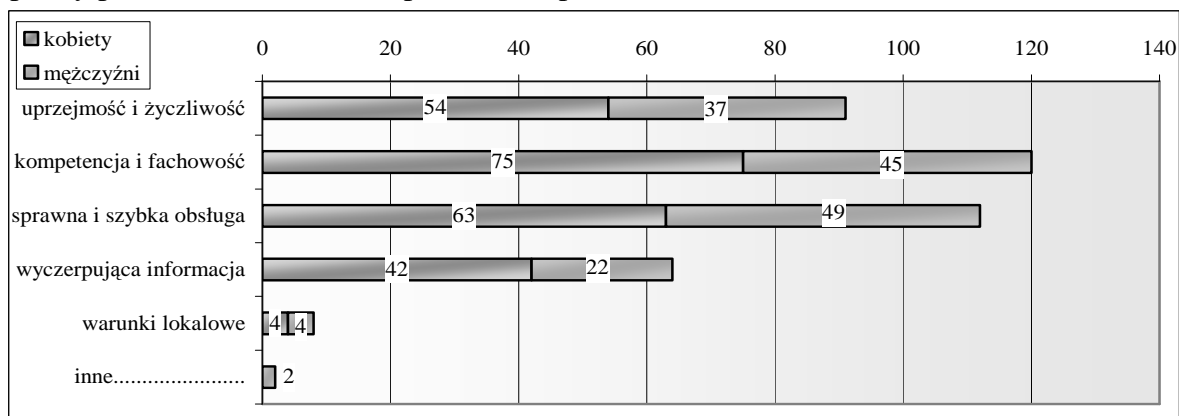
Pierwsze pytanie jakie zadaliśmy naszym klientom dotyczyło cech zauważalnych u pracowników podczas załatwiania sprawy przez klientów MUP. Najwięcej aż 30% ogółu badanych wskazało kompetencje i fachowość pracowników, 28% ankietowanych osób najważniejsza była sprawna i szybka obsługa. Natomiast dla 23% stwierdziła że uprzejmość i życzliwość była tą najważniejszą cechą, a dla 16% wyczerpujące informacje. Okazało się, że warunki lokalowe były ważne tylko dla 2% ogółu respondentów 2% warunki lokalowe, 1% inne

Wykres nr 5. Najbardziej pożądanymi przez interesantów cechami u pracowników MUP.



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż kompetencje i fachowość zaznaczyło 75 kobiet i 45 mężczyzn, uprzejmość i życzliwość 54 kobiety i 37 mężczyzn. Sprawna i szybka obsługa była ważna dla 63 kobiety i 49 mężczyzn. Natomiast wyczerpujące informacje były istotne dla 42 kobiet i dla 22 mężczyzn.

Wykres nr 6. Najważniejsze dla interesantów cechy pracowników podczas załatwiania sprawy przez klientów MUP w podziale na płeć.



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż wśród osób w wieku 18-24 lata najwięcej – ponad 30% zaznaczyło sprawną i szybką obsługę, a 26,2% ankietowanych z powyższego przedziału wiekowego zaznaczyło odpowiedź: kompetencja i fachowość pracowników MUP. Dla młodych klientów MUP uprzejmość i życzliwość jako ważna cecha urzędników pojawiła się na trzeciej pozycji niecałe 25% tej populacji wskazała tę cechę.

W grupie wiekowej 25-34 lata na pierwszym miejscu wystąpiła kompetencja i fachowość (34,2%). Drugą ważną cechą była sprawna i szybka obsługa (28,8%), a dla 19,9% ogółu populacji wiekowej 25-34 lata - uprzejmość i życzliwość była oceniana na trzeciej pozycji. Dla 31,5% ankietowanych z grupy wiekowej 35-44 lata najważniejsza okazała się kompetencja i fachowość, następnie 28,6% uprzejmość i życzliwość, 24,3% sprawna i szybka obsługa. W porównaniu z pozostałymi grupami wiekowymi dla osób z przedziału wiekowego 35-44 lata uprzejma i życzliwa. Obsługa klienta jest bardzo ważna, gdyż ta cecha została zaznaczona przez prawie 29%.

Tabela nr 3. Najważniejsze dla interesantów cechy pracowników podczas załatwiania sprawy przez klientów MUP w podziale na grupy wiekowe

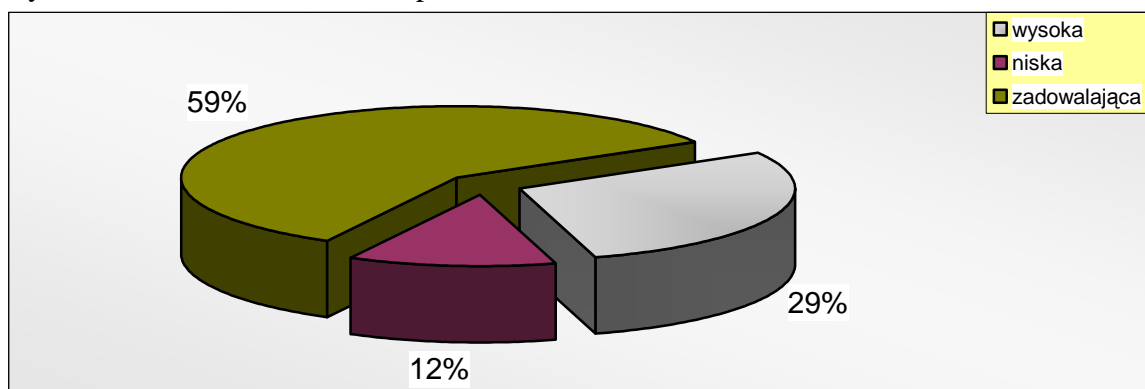
| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|--------------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|-----|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| uprzejmość i życzliwość | 26 | 24,3 | 29 | 19,9 | 20 | 28,6 | 9 | 17 | 5 | 38,4 | 2 | 25 |
| kompetencja i fachowość | 28 | 26,2 | 50 | 34,2 | 22 | 31,5 | 16 | 30,2 | 2 | 15,4 | 2 | 25 |
| sprawna i szybka obsługa | 33 | 30,8 | 42 | 28,8 | 17 | 24,3 | 16 | 30,2 | 2 | 15,4 | 2 | 25 |
| wyczerpująca informacja | 18 | 16,8 | 23 | 15,7 | 7 | 10 | 10 | 18,9 | 4 | 30,8 | 2 | 25 |
| warunki lokalowe | 2 | 1,9 | 2 | 1,4 | 2 | 2,8 | 2 | 3,8 | 0 | 0,0 | 2 | 25 |
| inne..... | 0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 2,8 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

W grupie wiekowej 45-54 lata najważniejsze okazały się kompetencja i fachowość oraz sprawna i szybka obsługa (30,2%). W pozostałych grupach wiekowych najistotniejsza jest uprzejma i życzliwa obsługa. Pozostałe są ważne ale w mniejszym stopniu.

2.2. Fachowość pracowników MUP

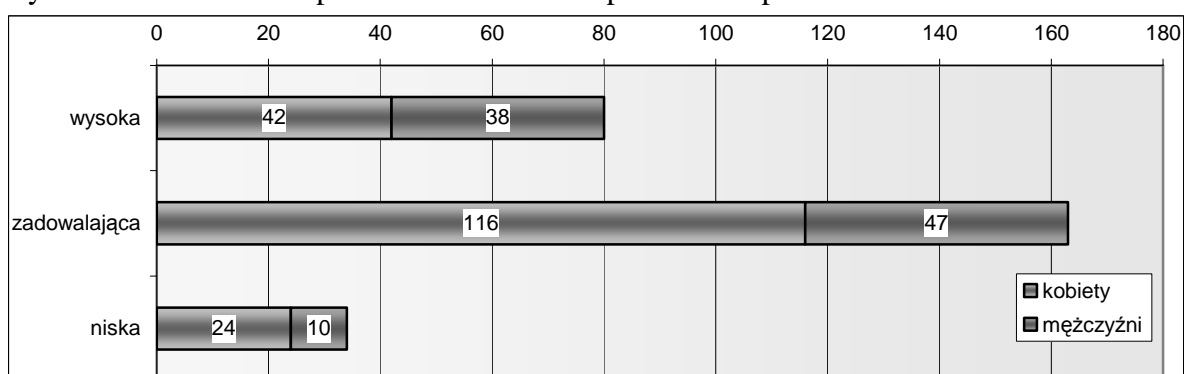
Drugie pytanie zadane klientom dotyczyło oceny fachowości pracowników MUP. Najwięcej aż 59% ankietowanych wskazało zadowalającą, 29% ogółu ankietowanych dało ocenę wysoką i niespełna 12% niską. Powyższy wynik świadczy, iż klienci MUP mają pozytywną opinię o fachowości pracowników MUP.

Wykres nr 7. Ocena fachowości pracowników MUP



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż fachowość pracowników MUP na poziomie zadowalającym zaznaczyło 116 kobiet i 47 mężczyzn, wysoką wskazało 42 kobiety i 38 mężczyzn. Niską ocenę fachowości pracowników zaznaczyło 34 osoby w tym 24 kobiety i 10 mężczyzn.

Wykres nr 8 Fachowość pracowników MUP w podziale na płeć.



Uwzględniając wiek badanych do analizy pytania należy zauważyć, iż w każdej z grup wiekowych najczęściej zaznaczano zadowalającą ocenę fachowości pracowników (64,3-50,0%) i wysoką (21,4-39,2). Niską ocenę zaznaczył (9,9-14,5%)

Szczegółowe dane do powyższego opisu zawiera poniższa tabela.

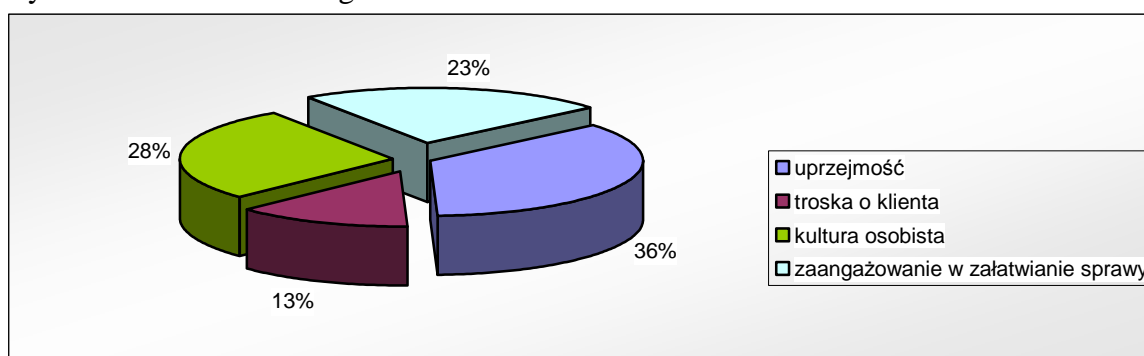
Tabela nr 4. Ocena fachowości pracowników podczas załatwiania sprawy przez klientów MUP w podziale na grupy wiekowe.

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|-------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| wysoka | 23 | 32,4 | 25 | 24,3 | 20 | 39,2 | 9 | 21,4 | 3 | 37,5 | 0 | 0 |
| niska | 7 | 9,9 | 15 | 14,5 | 5 | 9,8 | 6 | 14,3 | 1 | 12,5 | 0 | 0 |
| zadowolająca | 41 | 57,7 | 63 | 61,2 | 26 | 51,0 | 27 | 64,3 | 4 | 50 | 2 | 100,0 |

2.3. Klimat obsługi

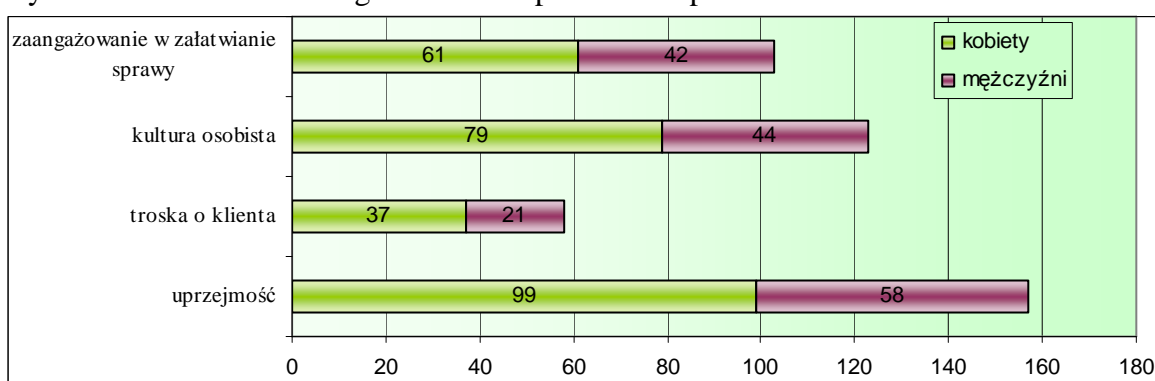
Trzecie pytanie ankietowe dotyczyło cech wykazywanych przez pracowników podczas obsługi. Najwięcej ankietowanych klientów, aż 36% wskazało uprzejmość, 28% kulturę osobistą, 23% zaangażowanie w załatwianie sprawy, 13% troskę o klienta.

Wykres nr 9. Klimat obsługi klientów.



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż uprzejmość zaznaczyło 99 kobiet i 58 mężczyzn, zaangażowanie w załatwianie sprawy 61 kobiet i 42 mężczyzn, kulturę osobistą 79 kobiet i 44 mężczyzn oraz troskę o klienta 37 kobiet i 21 mężczyzn.

Wykres nr 10. Klimat obsługi w MUP w podziale na płeć klientów.



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż dla 31,7% osób w wieku 18-24 lata, najważniejsza jest kultura osobista pracowników MUP. Dla osób powyżej 25 roku życia tj. dla 39,2% osób z przedziału wiekowego 25-34 lata, 33,4% z przedziału wiekowego

35-44 lata, 43,1% z 45-54 lata oraz dla 35,7% z przedziału 55-59lat uprzejmość pracowników.

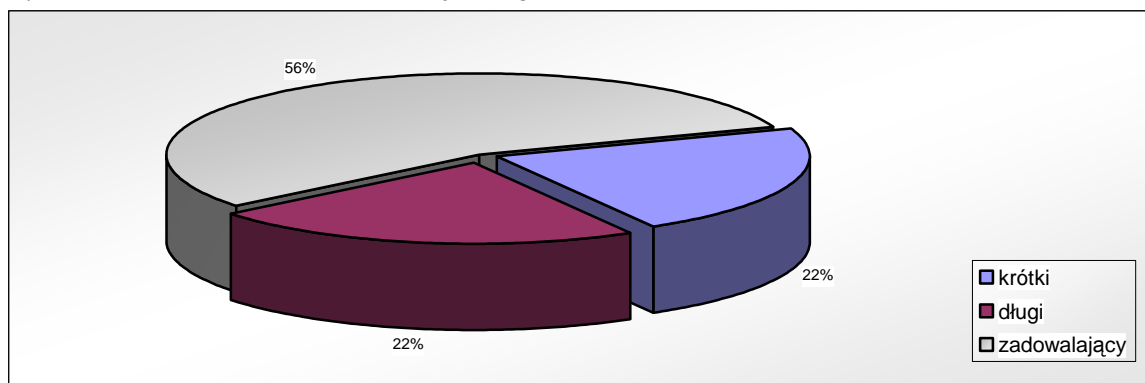
Tabela nr 5. Klimat obsługi w MUP w ocenie klientów z uwzględnieniem wieku respondentów.

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| uprzejmość | 36 | 30 | 58 | 39,2 | 31 | 33,4 | 25 | 43,1 | 5 | 35,7 | 2 | 25,0 |
| troska o klienta | 17 | 14,2 | 15 | 10,2 | 18 | 19,3 | 2 | 3,4 | 4 | 28,6 | 2 | 25,0 |
| kultura osobista | 38 | 31,7 | 43 | 29 | 26 | 27,9 | 12 | 20,7 | 2 | 14,3 | 2 | 25,0 |
| zaangażowanie w załatwianie sprawy | 29 | 24,1 | 32 | 21,6 | 18 | 19,4 | 19 | 32,8 | 3 | 21,4 | 2 | 25,0 |

2.4. Ocena przez klientów MUP terminu realizacji usługi

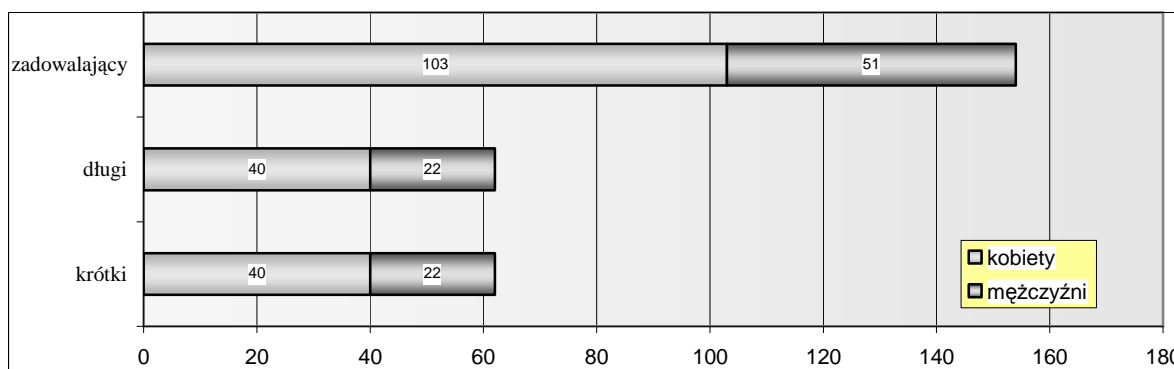
Czwarte pytanie zadane klientom dotyczyło terminu realizacji usługi. Najwięcej aż 56% ankietowanych wskazało zadowolający, reszta badanych była podzielona co do opinii dotyczącej czasu załatwiania sprawy. Dla 22% ankietowanych czas ten jest krótki i dla tylu samo długi.

Wykres nr 11. Ocena terminu realizacji usługi.



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż dla 103 kobiet i 51 mężczyzn czas ten jest zadowolający. Dla 40 kobiet i 22 mężczyzn krótki. Dla tylu samo osób długi.

Wykres nr 12. Ocena przez klientów MUP terminu realizacji usługi w podziale na płeć.



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż we wszystkich grupach wiekowych najwięcej osób zaznaczyło termin realizacji usługi jako zadowalający.

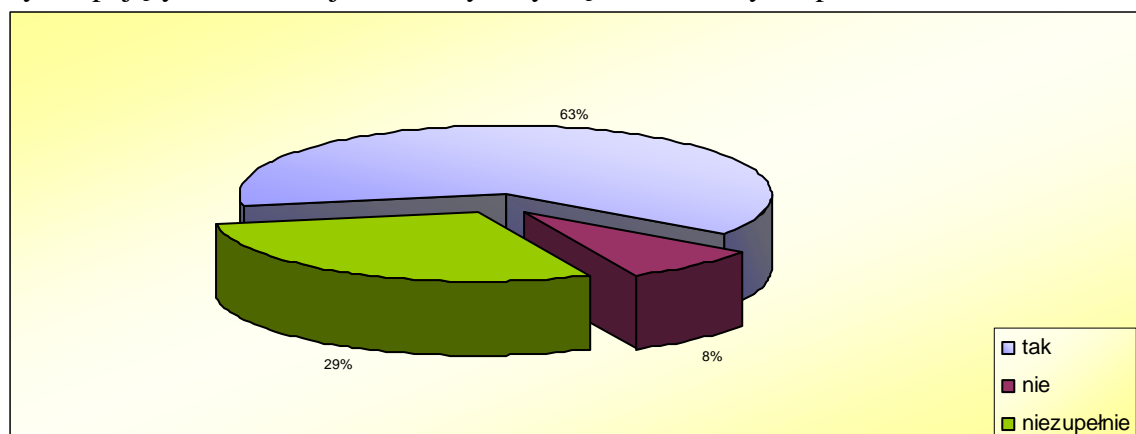
Tabela nr 6. Ocena przez klientów MUP terminu realizacji usługi w podziale na grupy wiekowe.

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|-------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| krótki | 12 | 16,9 | 23 | 22,3 | 15 | 28,8 | 11 | 26,2 | 1 | 12,5 | 0 | 0,0 |
| długi | 17 | 23,9 | 27 | 26,2 | 7 | 13,5 | 9 | 21,4 | 2 | 25,0 | 0 | 0,0 |
| zadowalający | 42 | 59,2 | 53 | 51,5 | 30 | 57,7 | 22 | 52,4 | 5 | 62,5 | 2 | 100,0 |

2.5. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw

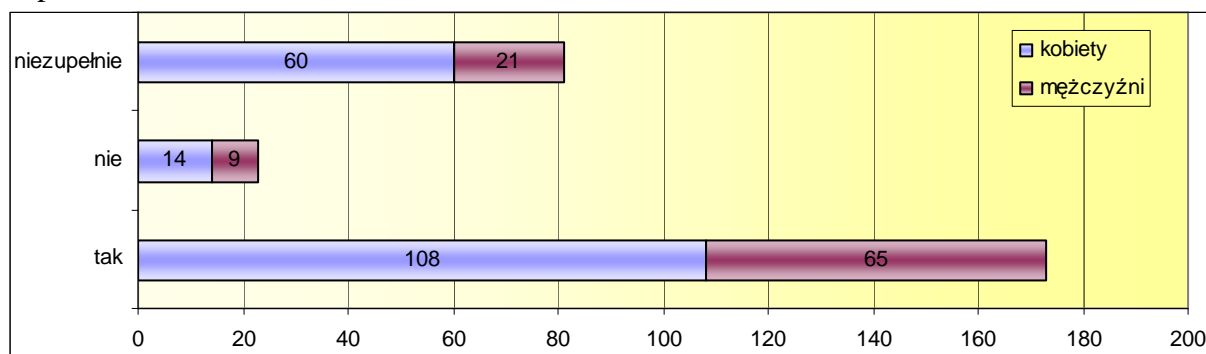
Piąte pytanie zadane klientom dotyczyło oceny przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw. Ponad 63 % ankietowanych odpowiedziało iż otrzymali wyczerpujące informacje. Prawie 29% ankietowanych wskazało iż otrzymali niezupełnie wyczerpujące informacje nas temat załatwianej sprawy. Niespełna 8% respondentów oceniła iż pracownicy nie udzielają wyczerpujących informacji w danej sprawie.

Wykres nr 13. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż 108 kobiet i 65 mężczyzn odpowiedziało, iż otrzymali wyczerpujące informacje. Natomiast 60 kobiet i 21 mężczyzn wskazało, iż otrzymali niezupełnie wyczerpujące informacje na temat załatwianej sprawy. Tylko 14 mężczyzn i 9 kobiet oceniło, iż pracownicy nie udzielają wyczerpujących informacji w danej sprawie.

Wykres nr 14. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw w podziale na płeć respondentów.



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż we wszystkich grupach wiekowych najczęściej osób zaznaczyło, iż otrzymali wyczerpujące informacje nas temat załatwianej sprawy.

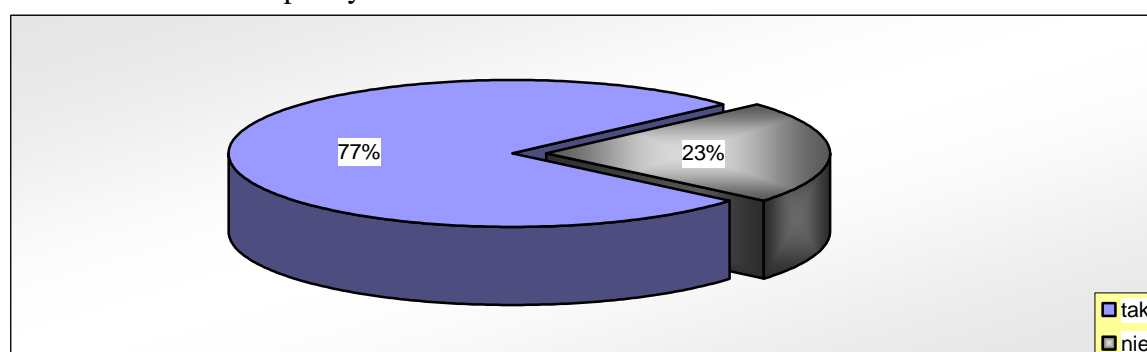
Tabela nr 6. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw w podziale na grupy wiekowe.

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|-------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| tak | 45 | 63,4 | 65 | 63,1 | 31 | 60,8 | 24 | 57,1 | 6 | 75,0 | 2 | 100,0 |
| nie | 8 | 11,3 | 5 | 4,9 | 4 | 7,8 | 6 | 14,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| niezupełnie | 18 | 25,3 | 33 | 32,0 | 16 | 31,4 | 12 | 28,6 | 2 | 25,0 | 0 | 0,0 |

2.6. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy.

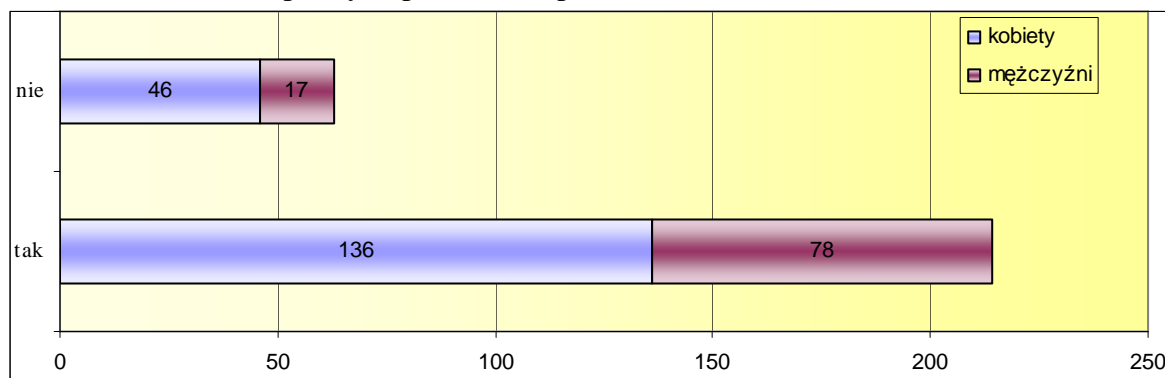
Szóste pytanie zadane klientom dotyczyło oceny przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy. Dla 77% badanych czas poświęcony na załatwienie sprawy jest wystarczający. Dla 23% ogółu badanych czas ten jest niewystarczający.

Wykres nr 15. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż 136 kobiet i 78 mężczyzn odpowiedziało, iż poświęcono im odpowiednio dużo czasu na załatwienie sprawy. Natomiast 46 kobiet i 17 mężczyzn wskazało, iż poświęcono im niezupełnie dużo czasu.

Wykres nr 16. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy w podziale na płeć.



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż we wszystkich grupach wiekowych najczęściej osób zaznaczyło iż poświęcono im odpowiedni dużo czasu na załatwienie sprawy.

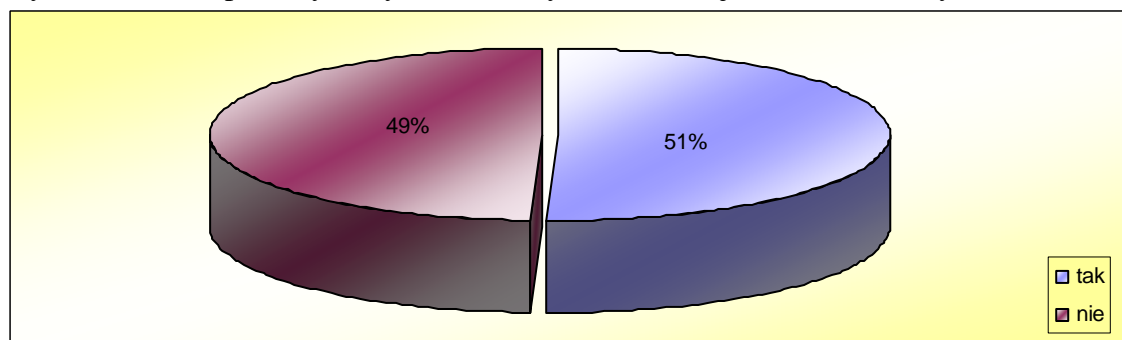
Tabela nr 7. Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy w podziale na grupy wiekowe.

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|-------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| tak | 55 | 77,5 | 81 | 78,6 | 38 | 74,5 | 31 | 73,8 | 7 | 87,5 | 2 | 100,0 |
| nie | 16 | 22,5 | 22 | 21,4 | 13 | 25,5 | 11 | 26,2 | 1 | 12,5 | 0 | 0,0 |

2.7. Korzystanie ze strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji.

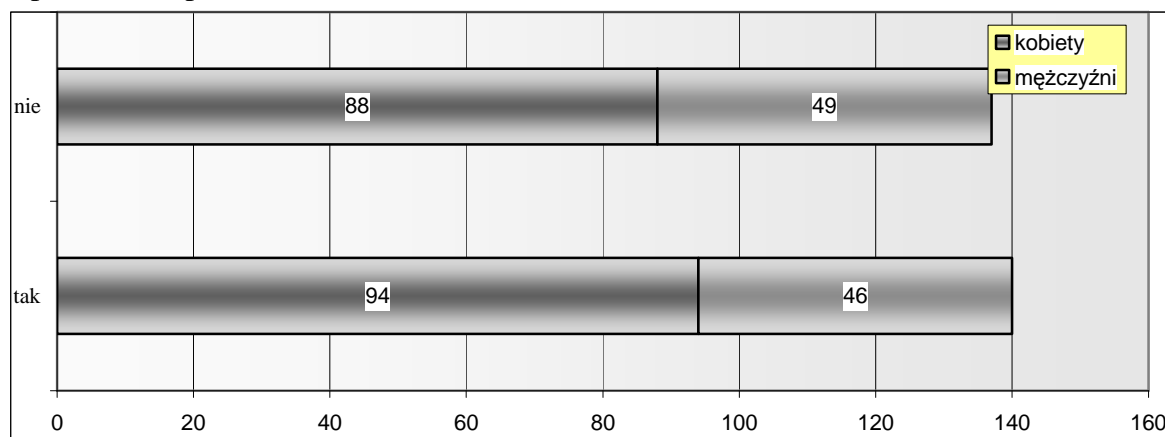
Siódme pytanie zadane klientom dotyczyło korzystania przez klientów MUP ze strony internetowej w celu uzyskania informacji. Ponad 51% ankietowanych korzysta ze strony internetowej i 49% odpowiedziało, iż nie korzysta ze strony internetowej MUP.

Wykres nr 17 Stopień wykorzystania strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji.



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż spośród ankietowanych 94 kobiety i 46 mężczyzn korzysta ze strony internetowej MUP. Natomiast 88 kobiet i 49 mężczyzn nie korzysta ze strony internetowej MUP.

Wykres nr 18 Korzystanie ze strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji w podziale na płeć.



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż w grupie wiekowej 18-24 osoby większość badanych 52,1% nie korzysta z Internetu. Podobna sytuacja wystąpiła w grupie wiekowej 35-44 lata 58,8% osób nie korzysta ze strony internetowej MUP, w grupie wiekowej 45-54 lata 59,5% oraz w grupie 60-64 lata 100% badanych nie korzysta z Internetu. W grupie 25-34 lata większość 61,2% oraz 62,5% badanych w grupie wiekowej 55-59 lat korzystało z ze strony Internetowej MUP .

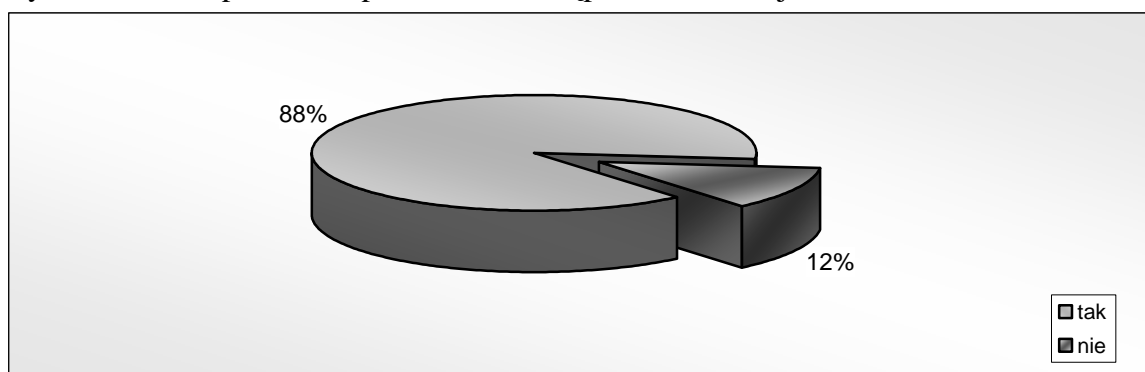
Tabela nr 8. Korzystanie ze strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji w podziale na grupy wiekowe.

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|------|------------|-------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| tak | 34 | 47,9 | 63 | 61,2 | 21 | 41,2 | 17 | 40,5 | 5 | 62,5 | 0 | 0,0 |
| nie | 37 | 52,1 | 40 | 38,8 | 30 | 58,8 | 25 | 59,5 | 3 | 37,5 | 2 | 100,0 |

2.8. Zapewnienie przez MUP dostępu do informacji

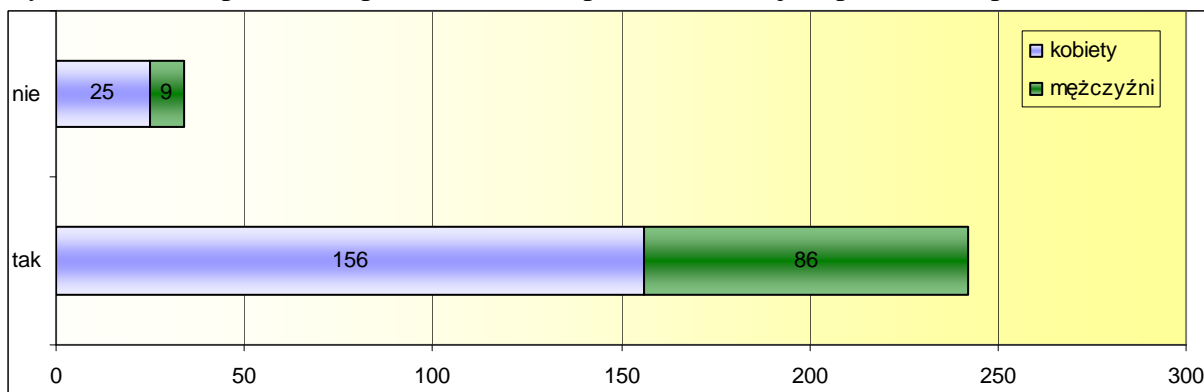
Ósme pytanie zadane klientom dotyczyło zapewnienia przez MUP dostępu do informacji. Ponad 88% ankietowanych odpowiedziało, iż MUP zapewnia prawidłowy dostęp do informacji. Natomiast 12% badanych oceniła negatywnie dostęp do informacji.

Wykres nr 19. Zapewnienie przez MUP dostępu do informacji



Przeprowadzając analizę pytania w podziale na płeć respondentów należy zauważyć, iż spośród ankietowanych 156 kobiet i 86 mężczyzn odpowiedziało, iż MUP zapewnia prawidłowy dostęp do informacji. Natomiast 25 kobiet i 9 mężczyzn oceniła negatywnie dostęp do informacji.

Wykres nr 20. Zapewnienie przez MUP dostępu do informacji w podziale na płeć



Uwzględniając wiek badanych należy zauważyć, iż we wszystkich grupach wiekowych najwięcej osób zaznaczyło, iż MUP zapewnia prawidłowy dostęp do informacji.

Tabela nr 9. Zapewnienie przez MUP dostępu do informacji w podziale na grupy wiekowe

| Wyszczególnienie | 18-24 lata | | 25-34 lata | | 35-44 lata | | 45-54 lata | | 55-59 lat | | 60-64 lata | |
|------------------|------------|------|------------|------|------------|------|------------|------|-----------|-------|------------|-------|
| | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % | ogółem | % |
| tak | 62 | 88,6 | 89 | 86,4 | 46 | 90,2 | 35 | 83,3 | 8 | 100,0 | 2 | 100,0 |
| nie | 8 | 11,4 | 14 | 13,6 | 5 | 9,8 | 7 | 16,7 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |

2.9. Co należałoby zmienić, aby usprawnić pracę MUP.

Dziewiąte pytanie dotyczyło wszelkich uwag dotyczących zmian jakie należałoby wprowadzić, aby usprawnić pracę MUP w Lublinie. Część klientów nasunęła pewne uwagi dotyczące zmian, aby usprawnić pracę MUP. Uwagi zestawiono w kilka grup:

I grupa Uwagi dotyczące organizacji pracy MUP.

W tej grupie najwięcej osób badanych, które miały uwagi wskazało, iż należy zwiększyć liczbę osób obsługujących klientów co w ocenie klientów zmniejszy kolejki. Do tej grupy należy również zaliczyć uwagi dotyczące systemu obsługi klientów. Bezrobotni klienci zasugerowali zlikwidowanie podziału literowego oraz zapewnienie kompleksowej obsługi w jednym pokoju. Klienci proponują również zmiany godzin otwarcia Urzędu poprzez wydłużenie czasu pracy Urzędu. Kolejna propozycja klientów dotyczy wprowadzenia systemu numerków do obsługi.

II grupa Dostęp do Informacji.

Klienci wskazali, iż należy umieszczać więcej informacji na stronie internetowej. Dodatkowo sugerowano poprawę dostępności do Internetu.

III grupa Uwagi dotyczące obszaru aktywizacji zawodowej.

Respondenci sugerowali pozyskiwanie większej ilości ofert pracy. Klienci MUP oczekują również częstszej aktualizacji ofert pracy tych które znajdują się na tablicach. Do trzeciej grupy zaliczymy również wskazówkę klientów dotyczącą większej ilości szkoleń organizowanych przez MUP.

IV grupa - Inne uwagi

Do tej grupy należy zaliczyć postulaty dotyczące np. otwarcia drugiej placówki Urzędu na terenie miasta. Część osób wskazała aby powiększyć parking. Bezrobotni klienci chcieli by również uproszczenia formularza – karty do rejestracji. W większości uwagi te są nie zależne od urzędu.

Tak więc obszary usprawnienia dotyczą w większości grupy I czyli zwiększenia liczby pracowników w celu sprawniejszej obsługi klientów, a tym samym zmniejszenia czasu oczekiwania na załatwienie sprawy.

Podsumowanie

Uzyskanie wiarygodnej informacji wymaga sporego wysiłku. Jedną z metod poznania opinii Klientów na temat ich satysfakcji ze współpracy było przeprowadzenie badań poziomu satysfakcji i zadowolenia Klienta z usług Miejskiego Urzędu Pracy w Lublinie. Badania przeprowadzane były w formie anonimowej ankiety, w której Klienci udzielili odpowiedzi na pytania, dotyczące różnych obszarów współpracy. Strategia każdej firmy, działającej na rynku konkurencyjnym, opiera się na zdobyciu, utrzymaniu i pozyskiwaniu kolejnych klientów swojej usługi czy produktu. Ze strategicznego punktu widzenia, najważniejsi dla firmy są Klienci – to oni decydują o sukcesie. Po co nam zadowolony klient? Takie pytanie możemy sobie zadać, ale przy tym musimy pamiętać, że jeden niezadowolony Klient przekazuje te informacje średnio 9 osobom, ma on zatem destruktywny wpływ na wizerunek Urzędu. Natomiast zadowolony klient przekazuje pozytywne opinie około trzem osobom – jest więc najbardziej wiarygodną reklamą. Co to jest satysfakcja klienta? A więc satysfakcja to kombinacja pewnych cech istotnych z punktu widzenia Klienta. W opracowaniu kryteriów mających wpływ na satysfakcję powinno się uwzględniać przede wszystkim zdanie samych klientów, określając, w jakim stopniu dany czynnik wpływa na ich zadowolenie. W badaniu ankietowym przeprowadzonym wśród klientów MUP 30% badanych ceni sobie kompetencje i fachowość pracowników, 28% sprawną i szybką obsługę, 23% uprzejmość i życzliwość, 16% wyczerpujące informacje, 2% warunki lokalowe, 1% inne. Ponad połowa Klientów MUP w Lublinie oceniła fachowość pracowników MUP na poziomie zadowalającym. Klienci MUP uważają że najważniejsze cechy jakie posiadają pracownicy Urzędu to dla 36% uprzejmość, dla 28% badanych kultura osobista, dla 23% zaangażowanie w załatwianie sprawy.

W przeprowadzonym nadaniu respondenci oceniali również termin realizacji usługi. Najwięcej aż 56% ankietowanych wskazało, iż termin ten jest zadowalający, reszta badanych była podzielona co do opinii dotyczącej czasu załatwiania sprawy. Dla 22% ankietowanych czas ten jest krótki i dla tyłu samo długi.

Ocena przez klientów MUP pracowników pod względem stopnia udzielania wyczerpujących informacji na tematy dotyczące załatwianych spraw. Ponad 63% ankietowanych odpowiedziało, iż otrzymali wyczerpujące informacje. Prawie 29% ankietowanych wskazało iż otrzymali niezupełnie wyczerpujące informacje nas temat załatwianej sprawy. Niespełna 8% oceniła iż pracownicy nie udzielają wyczerpujących informacji w danej sprawie.

Jedno z pytań w kwestionariuszu ankiety dotyczyło oceny przez klientów MUP pracowników pod względem ilości poświęconego czasu na załatwienie sprawy. Dla 77%

badanych czas poświęcony na załatwianie sprawy jest wystarczający. Natomiast dla 23% czas ten jest niewystarczający.

Zadaliśmy również naszym klientom pytanie dotyczące korzystania ze strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji. Ponad 51% ankietowanych korzysta ze strony internetowej natomiast 49% respondentów odpowiedziało, iż nie korzystało ze strony internetowej MUP.

Co do zapewnienia dostępu do informacji 88% klientów MUP oceniło, iż MUP zapewnia prawidłowy dostęp do informacji. Natomiast 12% badanych oceniło negatywnie dostęp do informacji.

Uwzględniając powyższe wnioski należy stwierdzić, iż większość klientów MUP jest zadowolona z usług, cech pracowników czy dostępu do informacji. Jednak część klientów nasunęła pewne uwagi dotyczące zmian, aby usprawnić pracę MUP tj.:

- zwiększenie liczby pracowników obsługujących klientów aby zmniejszyć kolejki;
- usprawnić system obsługi;
- szybsza obsługa;
- kompleksowa obsługa w jednym pokoju;
- zlikwidować podział literowy
- zmienić godziny otwarcia (wydłużyć);
- umieszczać więcej informacji na stronie internetowej;
- lepszy dostęp do Internetu;
- pozyskiwanie większej ilości ofert pracy, więcej szkoleń;
- sprawdzanie i uaktualnianie na bieżąco ofert pracy na tablicach MUP;
- otworzyć drugą placówkę, aby nie była w jednym miejscu;
- powiększyć parking;
- usprawnić przekaz dokumentacji;
- wprowadzić numerki;
- większe zaangażowanie osobiste pracowników;
- uprościć formularz do rejestracji

Aby osiągnąć wyższy poziom zadowolenia i satysfakcji klientów z usług MUP należy dokładać wszelkich starań aby zdefiniować najważniejsze wartości dla klienta i kreować te wartości. Ważne jest również komunikowanie wartości dostarczonej klientom poprzez dotarcie do wybranych klientów oraz poprzez umiejętność kształtowania ich oczekiwań i wsłuchiwanie się w ich potrzeby. Ponadto ważne jest aby dostarczyć klientom oczekiwanej wartości. Dlatego też wyniki badania ankietowego zostaną poddane analizie w celu

doskonalenia organizacji i jakości usług Urzędu. Natomiast uwagi i spostrzeżenia klientów MUP, których realizacja przekracza kompetencje lub umocowania prawne zostaną przekazane właściwym instytucjom.

Generalnie należy stwierdzić że raport pokazuje pozytywną stronę jakości pracy MUP w Lublinie. Jedną pozostaje jeszcze pewien obszar wymagający doskonalenia organizacji jak i jakości usługi. Pozostaje bowiem pewien odsetek klientów którzy nie do końca są zadowoleni z jakości pracy Urzędu. Dlatego też raport zapoczątkuje kolejne działania doskonalące jakość i organizację tak aby w kolejnym badaniu ankietowym uzyskać jak najlepsze wyniki.

Lublin, październik 2007r.



MIEJSKI URZĄD PRACY W LUBLINIE

ul. Niecała 14, 20-080 Lublin,
tel. (081) 53-252-17, fax (081) 53-238-91,
www.mup.lublin.pl, lulu@praca.gov.pl, mup@mup.lublin.pl
REGON: 431213647



ANKIETA

„Badanie stopnia zadowolenia klienta z poziomu usług świadczonych przez Miejski Urząd Pracy w Lublinie”

Szanowni Państwo

Poniższa ankieta ma na celu określenie stopnia, w jakim Miejski Urząd Pracy w Lublinie, zwany dalej MUP, i jego pracownicy spełniają Państwa oczekiwania.

Udział w badaniach jest całkowicie anonimowy, a Państwa opinie będą pomocne w usprawnieniu świadczonych usług.

Prosimy zaznaczenie wybranej/ wybranych odpowiedzi we właściwej kratce.

1. Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas załatwiania sprawy w urzędzie ? (proszę wybrać jedną odpowiedź)

- UPRZEJMOŚĆ I ŻYCZLIWOŚĆ
- KOMPETENCJA I FACHOWOŚĆ
- SPRAWNA I SZYBKA OBSŁUGA
- WYCZERPUJĄCA INFORMACJA
- WARUNKI LOKALOWE
- INNE.....

2. Jak ocenia Pan/Pani fachowość pracowników MUP ?

- WYSOKA
- NISKA
- ZADOWALAJĄCA

3. Jakie cechy stwierdził/a Pan/Pani u pracowników MUP ? (można zaznaczyć dowolną liczbę odpowiedzi)

- UPRZEJMOŚĆ
- TROSKA O KLIENTA
- KULTURA OSOBISTA
- ZAANGAŻOWANIE W ZAŁATWIENIE SPRAWY

4. Jak ocenia Pan/Pani termin realizacji usługi ?

- KRÓTKI
- DŁUGI
- ZADOWALAJĄCY

5. Czy uzyskał/a Pan/Pani wyczerpujące informacje na temat dotyczących Pana/Pani spraw ?

- TAK
- NIE
- NIEZUPEŁNIE

6. Czy podczas załatwiania sprawy poświęcono Panu/Pani wystarczająco dużo czasu ?

- TAK
- NIE

7. Czy korzystał/a Pan/Pani ze strony internetowej MUP w celu uzyskania informacji ?

- TAK
- NIE

8. Czy zapewniono Panu/Pani właściwy dostęp do potrzebnych formularzy i druków ?

- TAK
- NIE

9. Co Pana/Pani zdaniem należałoby zmienić, aby usprawnić pracę MUP?

10. Metryczka:

Płeć: Kobieta Mężczyzna

Wiek: 18 - 24 lat

25 - 34 lat

35 - 44 lat

45 - 54 lat

55 - 59 lat

60 - 64 lat

Wykształcenie: gimnazjalne i poniżej

zasadnicze zawodowe

średnie ogólnokształcące

policealne i średnie zawodowe

wyższe

Status w MUP: bezrobotny

poszukujący pracy

pracodawca

inny.....

Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety