



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ocena satysfakcji klientów z jakości świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Zgierzu usług w zakresie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego

Analiza ankiet



opracowana na potrzeby projektu „Przyjazny Urząd IV”
Poddziałanie 6.1.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki



Realizator projektu

„Przyjazny Urząd IV”



Institucja Pośrednicząca 2 stopnia



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ankieta została opracowana na potrzeby realizacji projektu „Przyjazny Urząd IV”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Poddziałania 6.1.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Projekt realizowany był w okresie od stycznia 2013 r. do lipca 2015 r.

Ankiety przeprowadzono wśród 79 klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu (osób zarejestrowanych jako bezrobotne lub poszukujące pracy). Ankieta zawierała 7 pytań i była anonimowa, co zachęcało do szczerych odpowiedzi. W kwestionariuszu zastosowano formę:

1. pytań zamkniętych, zawierających gotowy zestaw odpowiedzi, gdzie ankietowany dokonywał wyboru m.in. „Tak” lub „Nie”.
2. pytań oceniających „Dobrze”, „Źle”.

Ankiety przeprowadzono w końcowej fazie realizacji projektu. Dzięki temu uzyskano materiał umożliwiający ocenę poziomu jakości usług świadczonych przez kluczowych pracowników urzędu (pośredników pracy i doradców zawodowych).

Celem ankiety było zebranie informacji oraz poznanie satysfakcji klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu z poziomu świadczonych przez tutejszy urząd usług w zakresie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego. Efektem przeprowadzonych ankiet będzie zatem usprawnienie metod i technik pracy oraz podniesienia jakości świadczonych przez urząd usług związanych z poradnictwem zawodowym i pośrednictwem pracy. Osiągnięte efekty mają ponadto przełożyć się na wzrost profesjonalizmu kadry pracowniczej.

Zebrane informacje poddane analizie przez zespół prowadzący projekt pozwolą w przyszłości na konstruowanie nowych projektów zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami klientów.



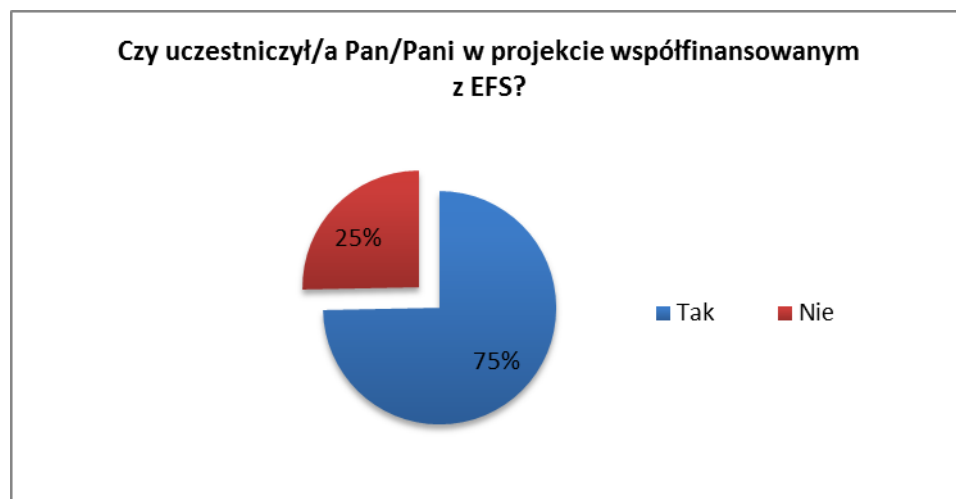
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytanie 1:



Pytanie pierwsze miało na celu ustalenie, czy respondenci wiedzą o realizowanych projektach współfinansowanych w ramach EFS. Ustalono, iż zdecydowana większość klientów urzędu (94%) słyszała o projektach współfinansowanych z EFS, a tylko 6% badanych nie ma wiedzy na w/w temat.

Pytanie 2:

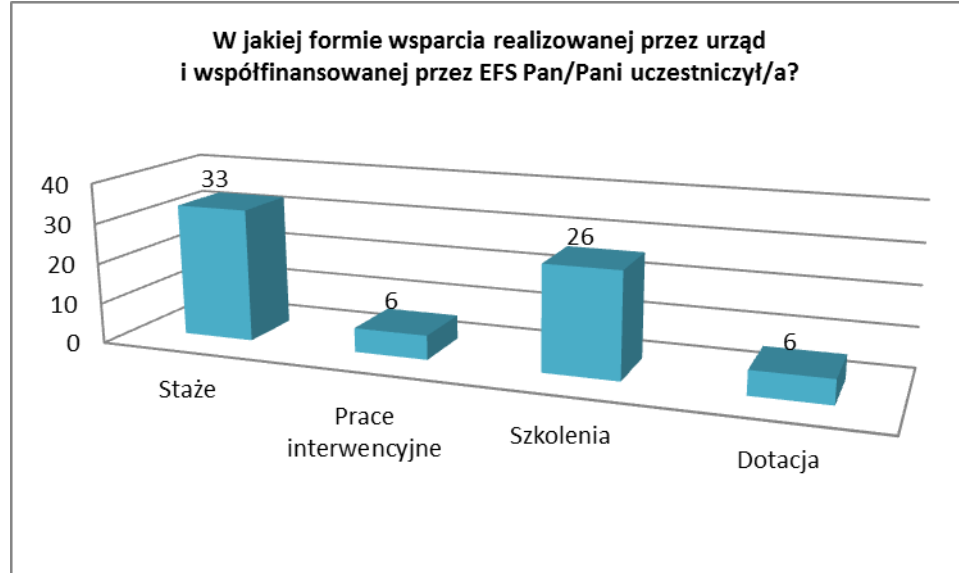


Z uzyskanych odpowiedzi na pytanie 2 wynika, iż 75% respondentów uczestniczyło w projektach współfinansowanych z EFS.



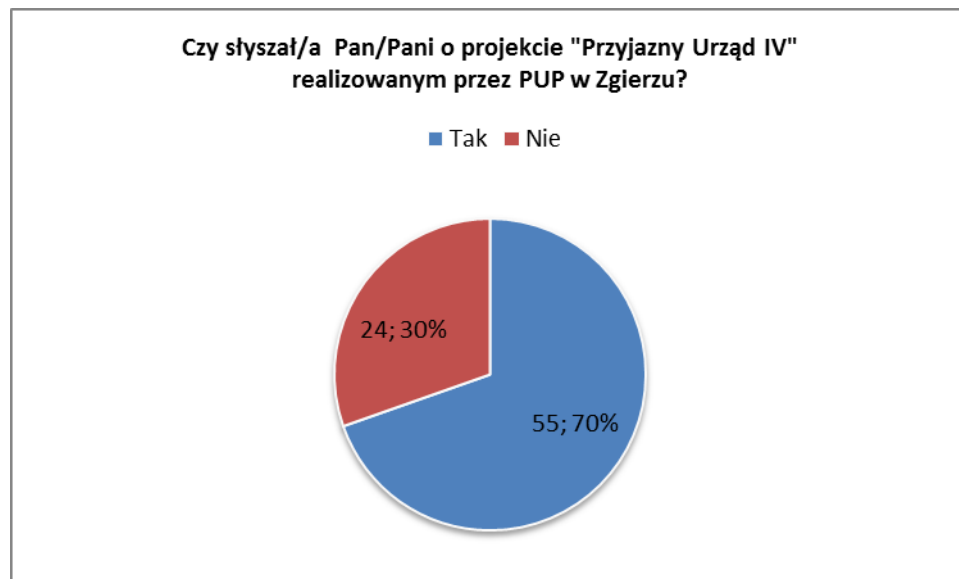
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytanie 3:



Klienci Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu, uczestniczyli głównie w stażach (33 os.) i szkoleniach (26 os.) współfinansowanych w ramach EFS, a organizowanych przez w/w urząd. Ponadto klienci brali udział w pracach interwencyjnych (6 os.) i korzystali z dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej (6 os.).

Pytanie 4:

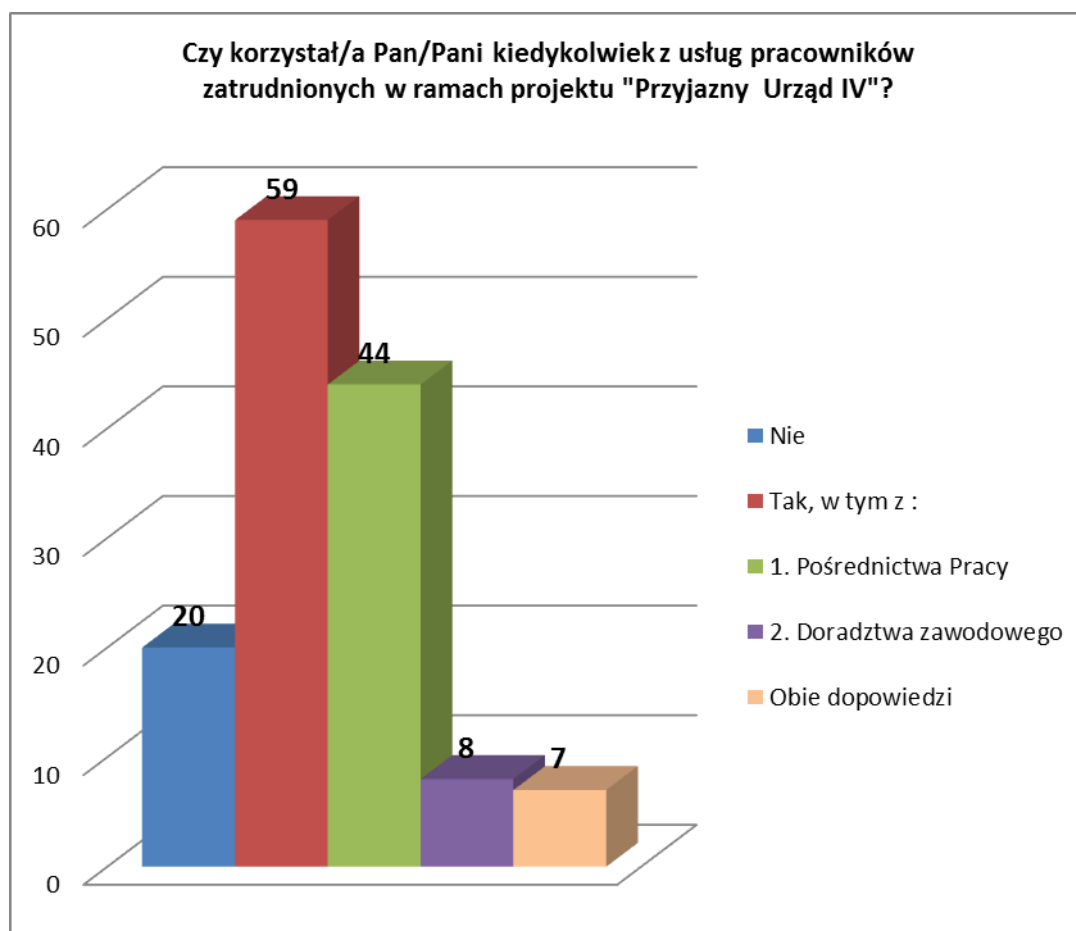




Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Odpowiedź na pytanie 4 pokazała, iż promocja projektu „Przyjazny Urząd IV” była właściwie przeprowadzona gdyż 70% pytanym (55 os.) odpowiedziało twierdząco na w/w pytanie i miało wiedzę, iż Powiatowy Urząd Pracy w Zgierzu realizuje projekt pt. ”Przyjazny Urząd IV”.

Pytanie 5:



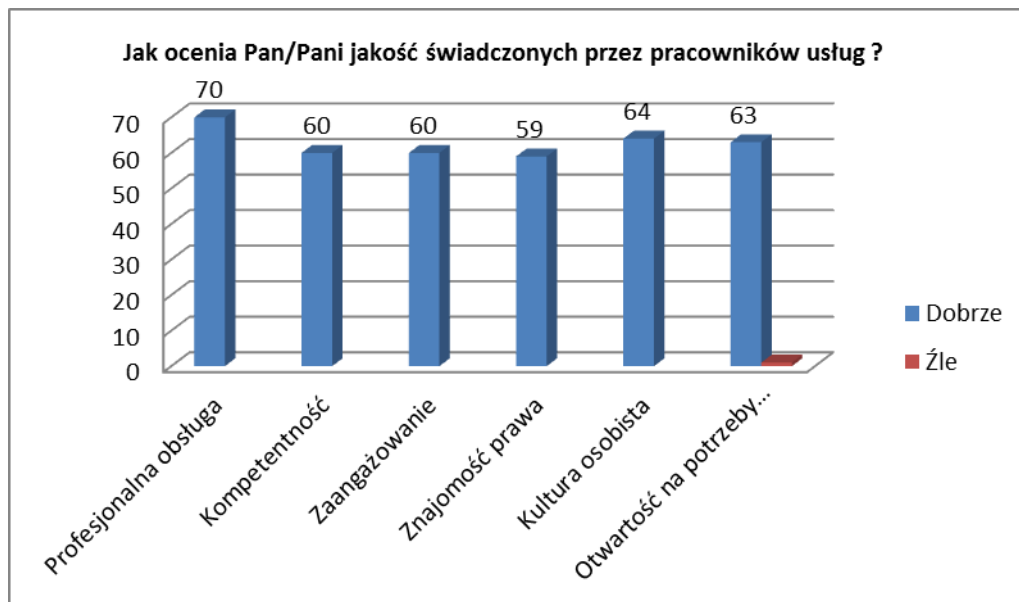
Większość ankietowanych (59 os.) korzystało z usług pracowników zatrudnionych w ramach projektu „Przyjazny Urząd IV”, w tym przede wszystkim z pośrednictwa pracy (44os.). Z usług doradcy zawodowego skorzystało 8 osób, a 7 osób otrzymało wsparcie zarówno pośrednika pracy jak i doradcy zawodowego.

20 respondentów nie korzystało z usług pośredników pracy i doradców zawodowych zatrudnionych w ramach projektu „Przyjazny Urząd IV”.



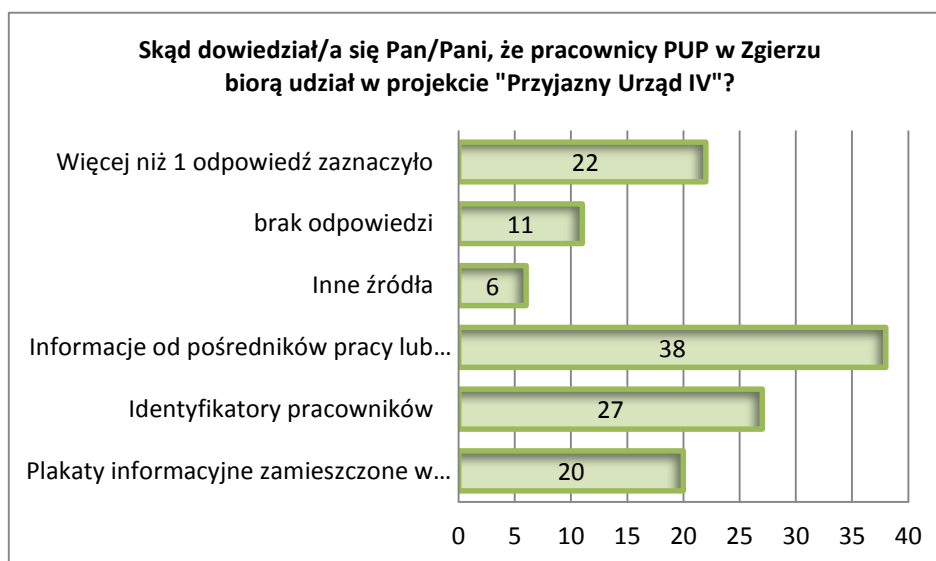
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Pytanie 6:



Ankietowani zdecydowanie „dobrze” wypowiedzieli się o jakości usług świadczonych przez pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu, wyróżniając nieznacznie „profesjonalną obsługę” (70 odpowiedzi). Pozostałe odpowiedzi tj. „kompetentność”, „zaangażowanie”, „znajomość prawa” uzyskały podobną liczbę wskazań (około 60). Klienci urzędu chwalą także „kulturę osobistą” (64 odpowiedzi) i „otwartość na potrzeby” (63 odpowiedzi) pracowników w/w urzędu zatrudnionych w ramach projektu.

Pytanie 7:





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ostatnie pytanie pokazało, iż klienci urzędu wiedzę o projekcie „Przyjazny Urząd IV” uzyskiwali głównie od samych pracowników zatrudnionych w ramach tego projektu (38 osób). Ponadto informacje o projekcie pozyskiwane były przez ankietowanych z plakatów promocyjnych zamieszczonych w siedzibie urzędu i w Punktach Informacyjno-Konsultacyjnych (20 osób) oraz z identyfikatorów (27 osób) , które noszą pracownicy urzędu.

PODSUMOWANIE:

Na podstawie złożonych ankiet i ich szczegółowej analizy należy stwierdzić, iż założone do osiągnięcia cele projektu „Przyjazny Urząd IV”, tj. m.in: „zwiększenie dostępności usług rynku pracy”, „poprawa jakości obsługi osób bezrobotnych” czy ”poprawa wizerunku Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu na poziomie lokalnym i regionalnym,, zostały osiągnięte.

Satysfakcja klientów z usług Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu, z zakresu pośrednictwa i poradnictwa zawodowego jest bardzo wysoka. Wnioskować należy, iż profesjonalna obsługa, pomoc w uzyskaniu potrzebnych informacji, życzliwość i kompetencja pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Zgierzu są widoczne w codziennej pracy z klientem. To z kolei przekłada się na wzrost profesjonalizmu pracowników tutejszego urzędu. Klienci urzędu chętnie korzystają także z oferowanych form aktywizacji i posiadają szeroką wiedzę o projektach realizowanych dzięki wsparciu finansowemu z Unii Europejskiej.

Podsumowując, należy stwierdzić iż projekt „Przyjazny Urząd IV” realizowany był właściwie, a założone cele zostały osiągnięte.



Realizator projektu

„Przyjazny Urząd IV”



Institucja Pośrednicząca 2 stopnia