

Ewaluacja przeprowadzonych ankiet w ramach projektu
„Outsourcing usług marketingowych w Powiatowym Urzędzie Pracy”

Ocenie podlegali pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy zatrudnieni w ramach projektu pod względem następujących cech:

Kompetencja i fachowość

Sprawność załatwienia sprawy

Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji

Troska o klienta

Terminowość załatwienia sprawy

Zaangażowanie w załatwienie sprawy

Kultura osobista

Chęć udzielenia pomocy

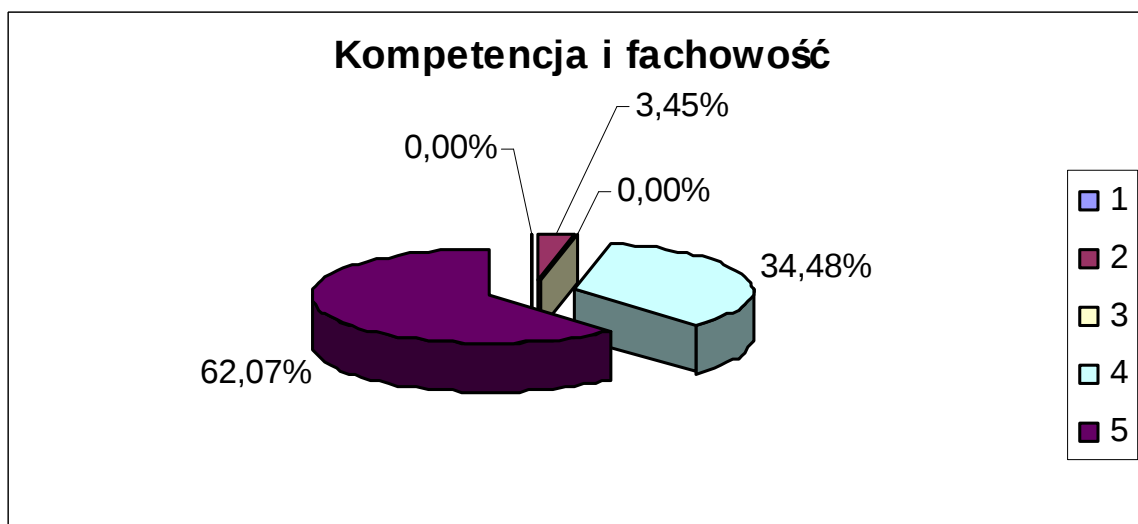
Ankiety zostały przeprowadzone w grudniu 2005 roku oraz w czerwcu 2006 roku.

Ankietowani każdą z wymienionych cech oceniali w skali od 1-5.

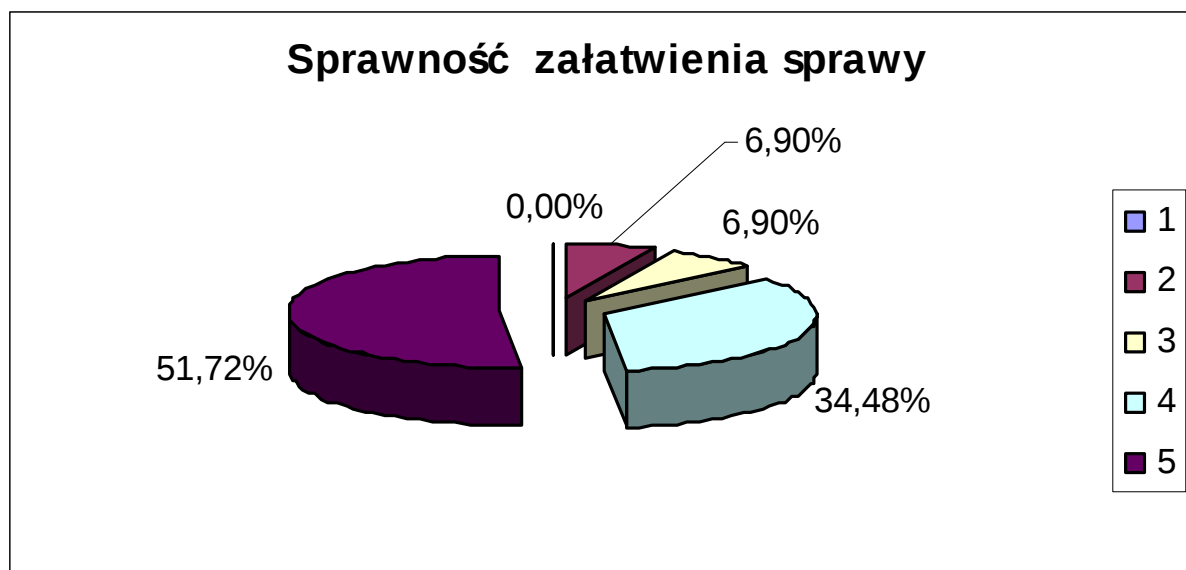
Poniższe wykresy przedstawiają procentowy udział poszczególnych ocen każdej badanej cechy, gdzie 5 oznacza najwyższą, a 1 najniższą ocenę.

Wyniki przeprowadzonych badań ankietowych kształtują się następująco:

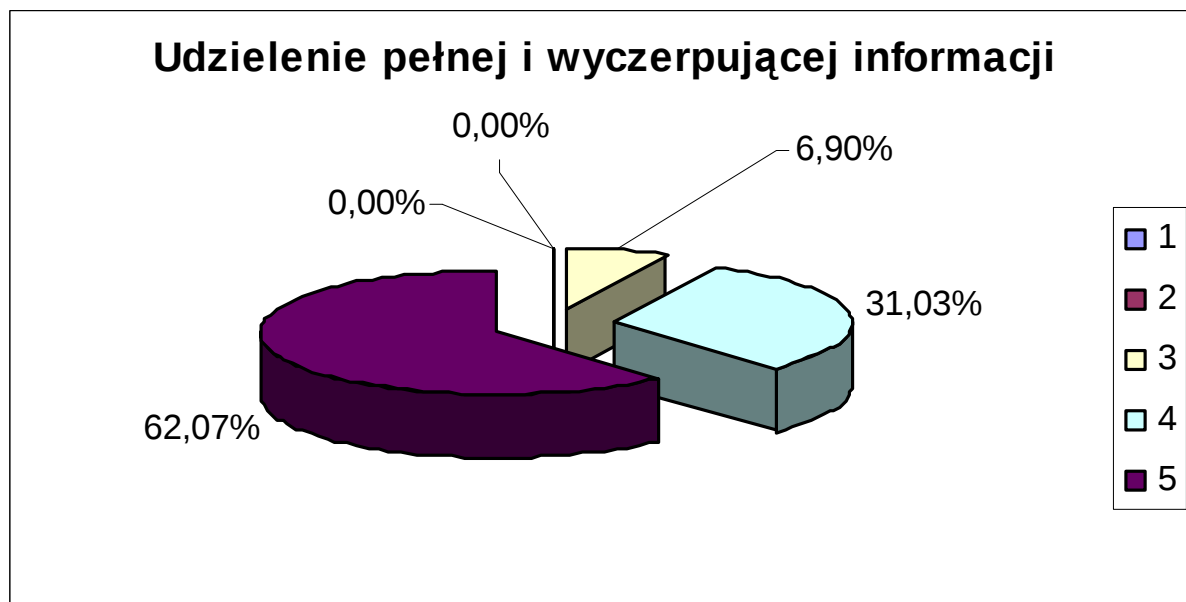
1) Kompetencja i fachowość



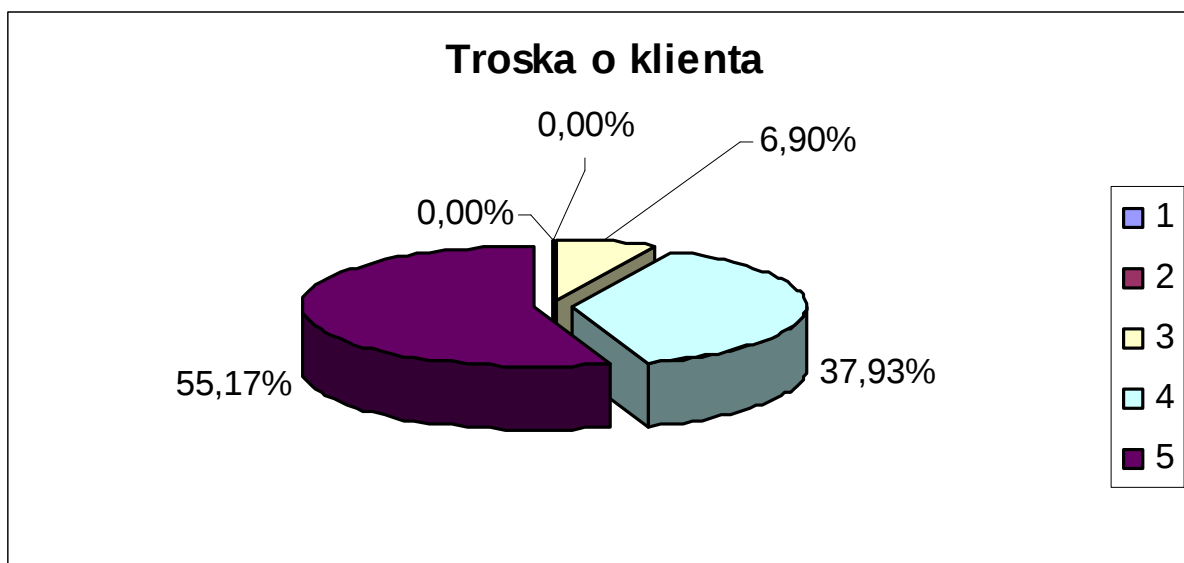
2) Sprawność załatwienia sprawy



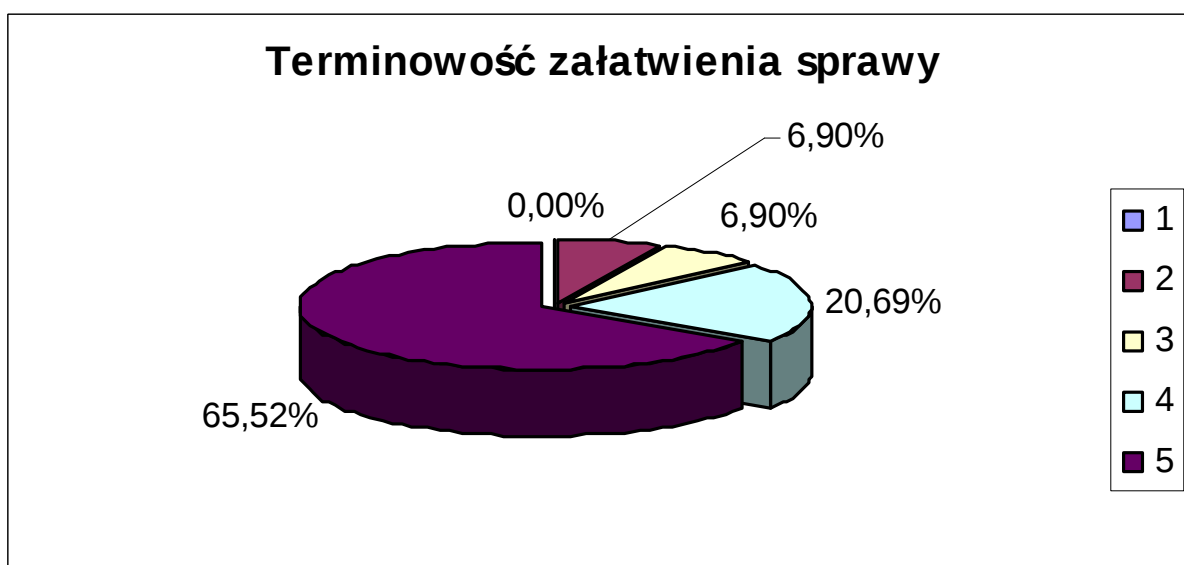
3) Udzielenie pełnej i wyczerpującej informacji



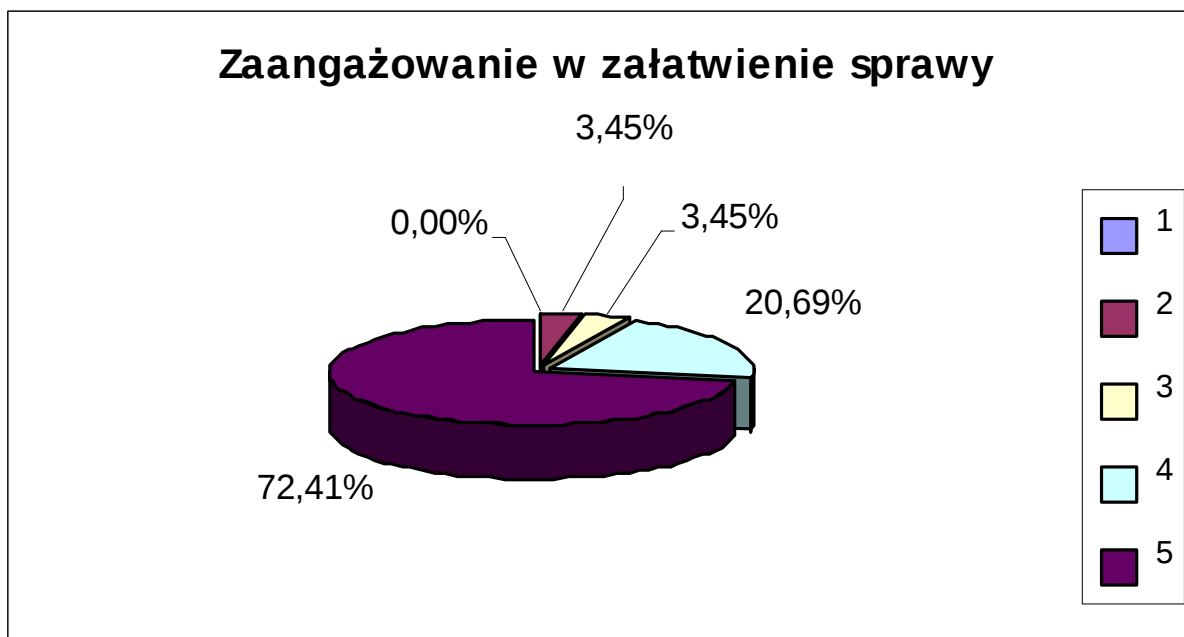
4) Troska o klienta



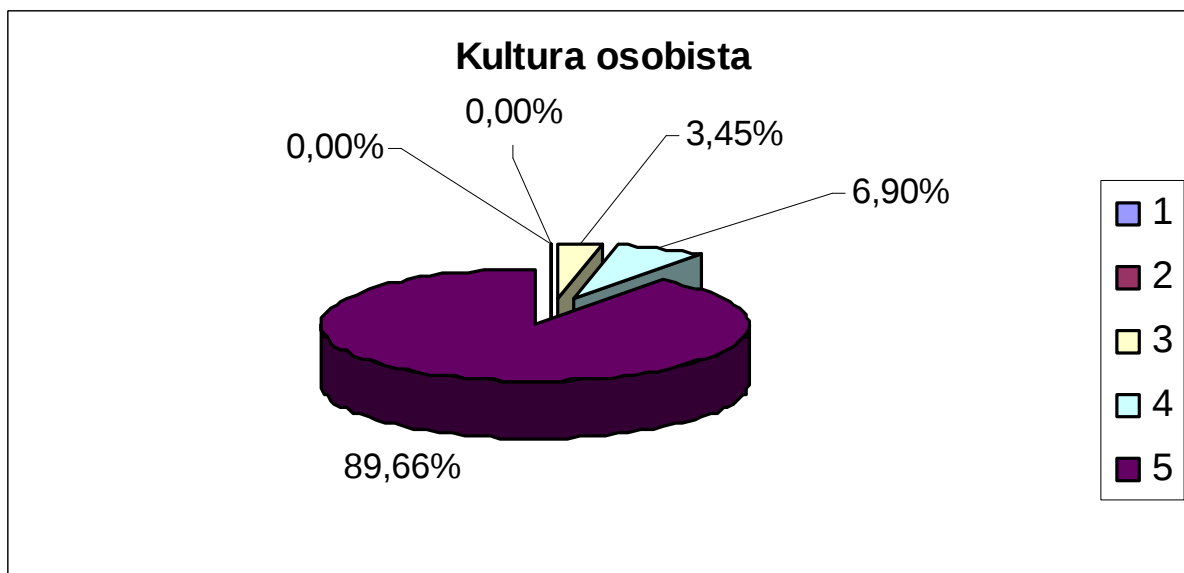
5) Terminowość załatwienia sprawy



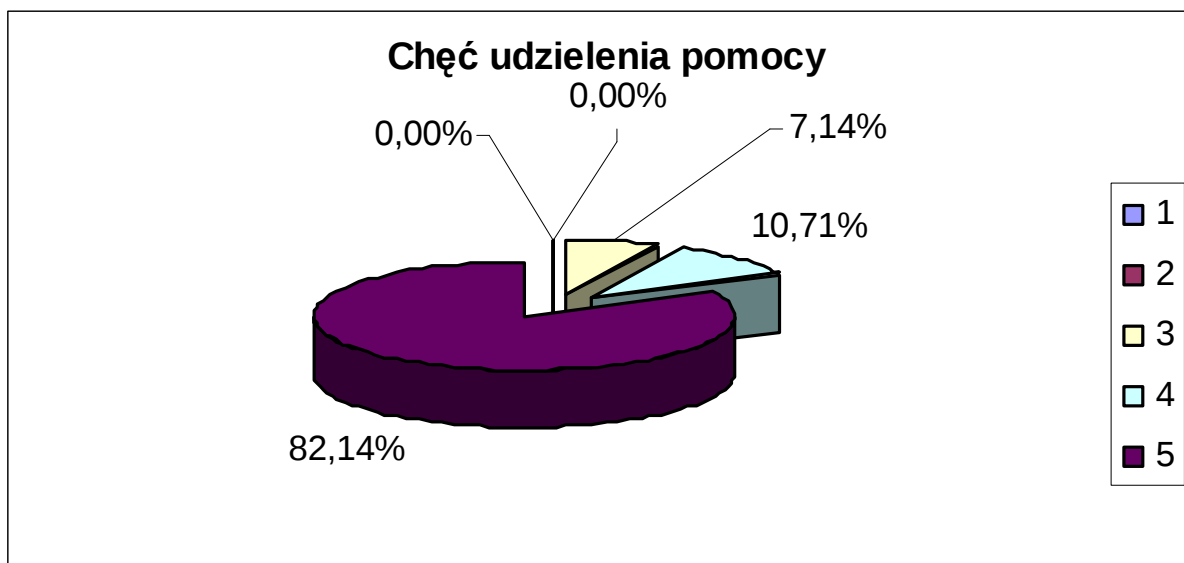
6) Zaangażowanie w załatwienie sprawy



7) Kultura osobista



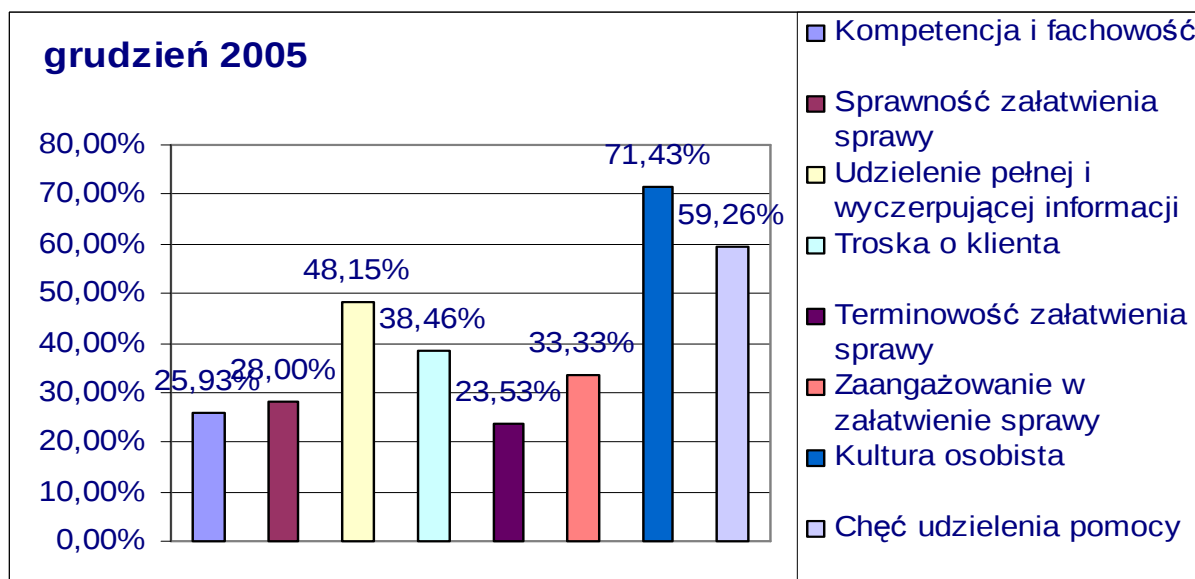
8) Chęć udzielenia pomocy

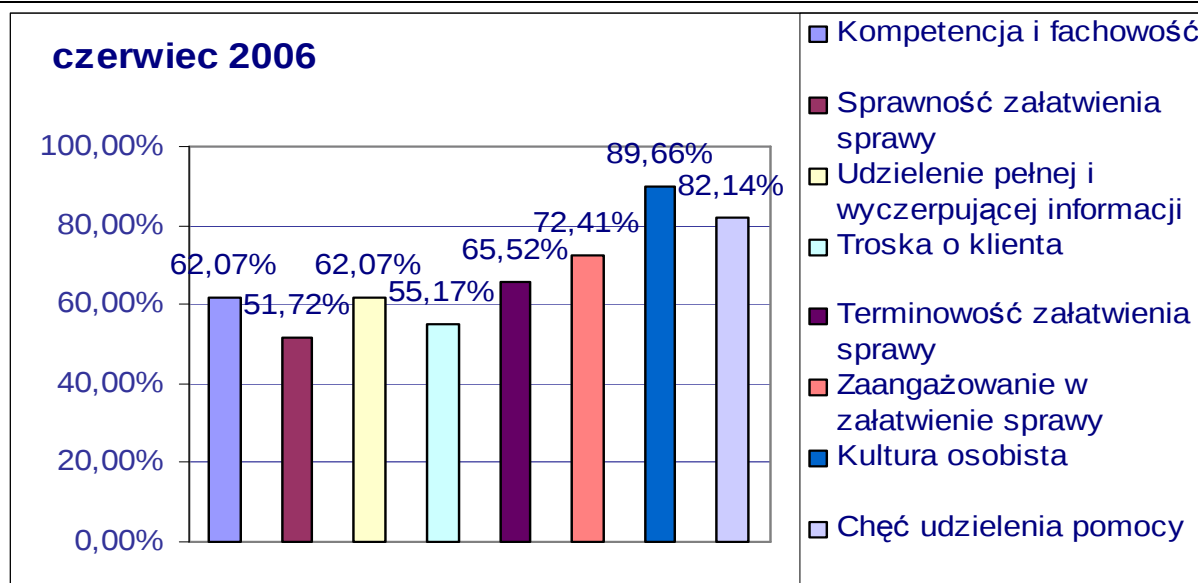


Na podstawie przeprowadzonych ankiet badających poziom zadowolenia klienta ze świadczonych usług w Powiatowym Urzędzie Pracy w Świętochłowicach najwyższą ocenianą cechą obsługującego pracownika PUP jest „kultura osobista”- 89,66% oraz „Chęć udzielenia pomocy” – 82,14%. Najniższą oceniono „sprawność załatwienia sprawy” 51,72 % oraz „troska o klienta” 55,17%

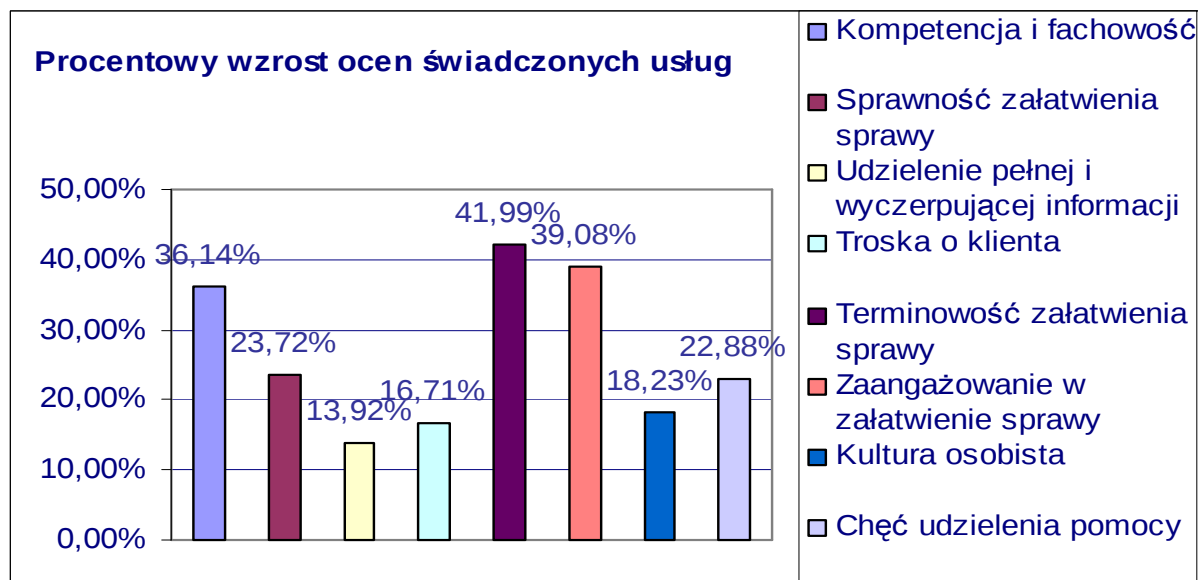
Zestawienie wyników ankiet

Wykresy zostały sporządzone na podstawie odpowiedzi, które uzyskały najwyższą punktację (5 punktów) wg skali od 1 do 5.





Porównanie wyników ankiet



Na podstawie badań ankietowych można stwierdzić wzrost zadowolenia ze świadczenia usług przez PUP w Świętochłowicach. Najbardziej wzrosła ocena sprawności załatwienia sprawy (41,99%), następnie zaangażowanie w załatwienie sprawy (39,08 %) oraz kompetencja i fachowość (36,11%).

Badano również czynniki, które najbardziej wpływają na zadowolenie ze świadczenia usług według naszych klientów. Najwyżej ocenionym czynnikiem, który wpływa na zadowolenie petenta jest przede wszystkim „chęć udzielenia pomocy”. Kolejno zostały wymienione: „kultura osobista pracowników” i „komunikatywność”.

Najniżej punktowaną cechą jest „dostęp do informacji napisanej w formie papierowej” oraz „organizacja obsługi”.