



URZĄD PRACY W OCZACH KLIENTA ZEWNĘTRZNEGO

Raport końcowy

Warszawa, Grudzień 2009

Spis treści

Streszczenie	4
Satysfakcja.....	4
Rekomendacje	5
Przydatność wsparcia.....	5
Rekomendacje	6
Działania informacyjne i promocyjne	7
Rekomendacje	7
1. Wprowadzenie	9
2. Informacje o badaniu	9
3. Metodologia badania	12
WYNIKI EWALUACJI.....	17
OSOBY BEZROBOTNE	17
Struktura respondentów	17
Przydatność oferowanego wsparcia	20
Zaspokajanie potrzeb	22
Dostępność wsparcia.....	23
Działania, których oczekują klienci.....	24
Poinformowanie klientów na temat działalności PUP	27
Opinie na temat obsługi.....	28
Opinie na temat poszczególnych siedzib	30
Czas załatwiania spraw.....	34
Kontakt telefoniczny.....	35
Czas pracy Urzędu	35
Źródła wiedzy na temat wsparcia oferowanego przez PUP.....	37
Strona internetowa	37
Materiały promocyjne	39
Docieranie z informacją do klientów.....	40
Opinie na temat zmian w pracy PUP.....	40
Trudności.....	43
Proponowane usprawnienia	44
PRACODAWCY	45
Struktura respondentów	45
Zakres współpracy.....	46
Satysfakcja ze współpracy.....	47
Opinie na temat jakości obsługi.....	48
Wiedza na temat usług dla pracodawców.....	49
Strona internetowa	49
Czas pracy Urzędu	52
Zmiany w pracy Urzędu.....	52
Trudności.....	53
Proponowane usprawnienia	54

PARTNERZY	55
<i>Charakterystyka instytucji partnerskich</i>	55
<i>Opinie na temat współpracy</i>	55
<i>Korzyści ze współpracy</i>	57
<i>Strona Internetowa</i>	57
<i>Czas pracy Urzędu</i>	59
<i>Zmiany w pracy Urzędu</i>	59
<i>Trudności</i>	59
Wyniki badania przeprowadzonego metodą „Ukryty Klient”	60
Analiza zawartości strony internetowej	63

Streszczenie

Niniejszy raport przedstawia wyniki ewaluacji pt. „Urząd Pracy w oczach klienta zewnętrznego”, przeprowadzonej przez grupę badawczą „Era Ewaluacji” Sp. z o.o. na zamówienie Powiatowego Urzędu Pracy w Łławie.

Badanie było prowadzone od lipca do połowy listopada 2009 r. w Powiatowym Urzędzie Pracy w Łławie oraz w czterech jego filiach: Suszu, Kisielicach, Zalewie i Lubawie.

Satysfakcja

Wyniki badania pokazują, iż generalnie Urząd Pracy postrzegany jest przez badanych jako instytucja przyjazna – opinię taką wyraziło 88% bezrobotnych oraz niemal wszyscy pracodawcy (98%) i partnerzy (93%). To pośrednio pokazuje, że badani w większości przypadków nie napotykają znaczących problemów i sprawnie udaje im się załatwić sprawy, z którymi się zgłaszają.

Niewątpliwie **mocną stroną Urzędu są jego pracownicy** – gdyż to oni kontaktują się z interesantami i stanowią swoistą wizytówkę Urzędu. To, jak oceniany jest Urząd, zależy w ogromnej mierze od doświadczeń klientów w kontaktach z pracownikami – można nawet mówić o utożsamianiu Urzędu z pracującymi tam ludźmi. Respondenci rzadko kiedy zdają sobie sprawę z ograniczeń natury instytucjonalnej czy prawnej, patrzą natomiast na Urząd przez pryzmat tego, jak zostali obsłużeni oraz czy udało im się szybko i skutecznie załatwić swoją sprawę.

Respondenci bardzo dobrze ocenili kulturę osobistą pracowników, ich zaangażowanie, troskę o klienta, a także wiedzę i kompetencje. Co piąty badany (bez względu na kategorię respondentów) podkreślił nawet, że w ostatnim czasie praca Urzędu uległa poprawie, choć oczywiście nie we wszystkich filiach zmieniła się ona w równym stopniu.

Badani w większości bardzo dobrze ocenili sprawność obsługi urzędników.

Najlepiej wypadli pracownicy Urzędu z Zalewa – obsługiwani klienci niemal w 100% wystawili swoim urzędnikom najwyższe noty, co potwierdza fachowość pracowników oraz dobre zorganizowanie pracy Urzędu. W badaniu oceniane były wiedza i kompetencje pracowników, ich życzliwość, troska i zaangażowanie, kultura osobista oraz przydatność uzyskanych informacji

Rekomendacje

Warto zwrócić większą uwagę na warunki panujące w Urzędzie celem zwiększenia komfortu klientów korzystających z jego usług.

- Kolejki wśród bezrobotnych można wyeliminować, przynajmniej częściowo, wprowadzając zasadę umawiania klientów na konkretną godzinę danego dnia. To rozwiązanie pozwoli uregulować przepływ interesantów w Urzędzie. Zapewniłoby to większy komfort nie tylko samym klientom, ale również urzędnikom.
- Tam, gdzie jest to przestrzennie możliwe, warto wyraźnie wyodrębnić sektory (pokoje), w których obsługiwani są bezrobotni oraz te, w których swoje sprawy mogą załatwić pracodawcy, a informacje o takim podziale powinna zostać zamieszczona przy wejściu. W ten sposób interesanci od razu wiedzieliby do którego sektora mają się kierować. Takie rozwiązanie zdecydowanie ułatwiłoby poruszanie się po Urzędzie, zwłaszcza tym osobom, które przychodzą po raz pierwszy i mogą czuć się nieco zagubione.
- Warto byłoby ustawić na korytarzach nieco więcej ławek i krzeseł, które przynajmniej częściowo poprawiłyby warunki, w jakich czekają klienci Urzędu.
- Należy podjąć działania zmierzające do podniesienia standardów wyposażenia w toaletach Urzędu Pracy.
- Istotne wydaje się wprowadzenie ogólnodostępnych toalet, gdyż system „kluczykowy”, jaki obowiązuje we wszystkich filiach Urzędu Pracy, jest rozwiązaniem nieco anachronicznym i stanowi utrudnienie dla klientów.
- Należy rozważyć możliwość wydłużenia pracy Urzędu (raz w tygodniu przynajmniej do godziny 17), gdyż zdaniem sporej części badanych (zwłaszcza pracodawców), obecne godziny nie do końca odpowiadają ich potrzebom.

Przydatność wsparcia

Jeśli chodzi o użyteczność otrzymanego wsparcia, badani najbardziej docenili konkretną pomoc, która ma realne przełożenie na pozycję zawodową danej osoby. Najbardziej użyteczne dla osób bezrobotnych okazują się: zwrot kosztów dojazdu, dotacje, szkolenia i staże.

Jako mniej użyteczne badani uznali takie formy wsparcia, jak poradnictwo zawodowe oraz pośrednictwo pracy, które wydają się mieć dla bezrobotnych drugorzędne znaczenie, gdyż realna wartość tych form pomocy jest mniejsza.

Jeśli chodzi o ocenę tego, na ile oferowane przez Urząd wsparcie jest wystarczające w stosunku do potrzeb, to badani są podzieleni w tej kwestii niemal w połowie, co pokazuje, iż część z nich nie jest zadowolona z dostępnego wsparcia, a więc nie otrzymują tego, czego oczekują.

Wszystkim badanym (niezależnie od filii Urzędu, choć w nierównomiernym stopniu) najbardziej brakuje szkoleń i wystarczającej liczby ofert pracy. Zwłaszcza brak ofert pracy może przekładać się na postrzeganą małą skuteczność oferowanego wsparcia, gdyż zwiększenie wyboru w tym zakresie oznaczałoby poniekąd, iż wzrosłyby szanse bezrobotnego na znalezienie pracy.

Inaczej wygląda sprawa dostępnej oferty szkoleń dla bezrobotnych. Tu kompetencje Urzędu są większe i może on bardziej wpływać na zakres i jakość oferty. Badani mówili, że oprócz realnych propozycji szkoleń, brakuje im wiedzy na temat zasad korzystania z nich: kto i na jakich warunkach może uczestniczyć w szkoleniu. Podkreślali też, że w większości przypadków trudno jest spełnić wymagania, a konkurencja w tym względzie jest spora. Część osób mówiła, że brakuje zwłaszcza szkoleń dla osób starszych oraz dla kobiet.

Rekomendacje

- Warto byłoby poszerzyć ofertę szkoleń, zwłaszcza w tych filiach, gdzie zapotrzebowanie na nie jest największe (Kisielice, Lubawa) oraz wprowadzić więcej szkoleń przeznaczonych dla kobiet i osób starszych.
- Istotne jest również, zwłaszcza w tych dwóch wspomnianych filiach, lepsze informowanie bezrobotnych o tym, z jakich szkoleń i na jakich warunkach mogą skorzystać, bo być może część osób nie zdaje sobie sprawy z faktycznych możliwości, opierając swój sąd na opiniach zasłyszanych od innych osób.
- Należałoby zamieścić czytelne informacje o szkoleniach na stronie internetowej, z wyraźnym podziałem na kategorie, aby bezrobotni łatwiej mogli znaleźć interesujące ich propozycje.

Działania informacyjne i promocyjne

Jeśli chodzi o działania informacyjno-promocyjne, to większość badanych bardzo dobrze oceniła działania Urzędu w tym zakresie. Nie wszyscy co prawda zetknęli się z materiałami drukowanymi (ulotkami, broszurkami itp.) jednak ci, którzy je widzieli, uznali, że są one zrozumiałe, a prawie $\frac{3}{4}$ badanych powiedziało, że są one użyteczne i mają dużą wartość informacyjną.

Ze strony internetowej Urzędu korzystało tylko 44% badanych bezrobotnych, 53% pracodawców i niemal wszyscy przedstawiciele instytucji partnerskich, z którymi rozmawiano. Część badanych mówiła, iż wiedzieli o istnieniu strony internetowej, ale nie mieli potrzeby korzystania z niej, a poza tym przedkładają osobiste kontakty z urzędnikami i informacje z „pierwszej ręki” nad źródła internetowe, które mają swoje ograniczenia, gdyż nie pozwalają np. na wyjaśnianie wątpliwości i zadawanie dodatkowych pytań.

Ci, którzy skorzystali ze strony internetowej, bardzo wysoko ocenili jej przejrzystość, zrozumiałość języka, a także przydatność prezentowanych informacji. Więcej zastrzeżeń mieli jednak do kompletności informacji, gdyż część osób wskazywała na różne braki i proponowała zamieszczenie dodatkowych kwestii na stronie internetowej, co zwiększyłoby jej użyteczność.

Osoby, które miały zastrzeżenia do strony, najczęściej mówiły, że największym mankamentem strony jest nieaktualność zamieszczanych tam informacji (zwłaszcza, jeśli chodzi o zgłoszone oferty pracy) i postulowali, aby była ona aktualizowana codziennie – wtedy byłaby użytecznym narzędziem poszukiwania informacji, w przeciwnym razie będzie uznawana za mało wiarygodną. To może wyjaśniać powody tego, że połowa badanych woli bezpośrednie kontakty z pracownikami Urzędu niż korzystanie ze strony internetowej.

Rekomendacje

- Najistotniejszą kwestią wydaje się bieżące aktualizowanie wiadomości zamieszczanych na stronie internetowej, a zwłaszcza dostępnych tam ofert pracy.
- Celem zwiększenia użyteczności strony¹ warto zamieścić na niej wyszukiwarkę ofert pracy. Osoby poszukujące pracy szybko mogłyby znaleźć informację, czy są dla nich dostępne jakieś oferty i nie musiałyby przychodzić w tym celu do Urzędu.

¹ Szczegółowe propozycje dotyczące konkretnych modyfikacji strony zawarte są w podrozdziale „Analiza zawartości strony internetowej”. W tym miejscu zamieszczamy jedynie ogólne uwagi dotyczące zwiększenia jej wykorzystania.

- Jako, że strona internetowa jest stosunkowo mało popularna (zwłaszcza wśród osób bezrobotnych), być może warto byłoby wypromować ją jako dobre źródło poszukiwanych informacji, zarówno dla osób bezrobotnych, jak i pracodawców. Istotne jest zamieszczenie wyraźnych informacji o stronie w siedzibach Urzędu, aby wszyscy klienci dowiedzieli się o jej istnieniu.

1. Wprowadzenie

W trakcie realizacji badania uwzględniono **zróżnicowanie perspektyw**, zakładające, że tylko takie podejście pozwoli na poznanie opinii i potrzeb wszystkich osób, które bezpośrednio kontaktują się z Urzędem Pracy w ramach zadań realizowanych przez tą instytucję. Dlatego badaniem objęte zostały nie tylko zarejestrowane **osoby bezrobotne, ale również lokalni pracodawcy oraz przedstawiciele instytucji partnerskich** (w tym instytucje działające na rzecz rozwoju rynku pracy i przeciwdziałania marginalizacji społecznej, a także firmy szkoleniowe i konsultingowe).

Prace badawcze zostały poprzedzone akcją informacyjną polegającą na umieszczeniu plakatów informacyjnych, skierowanych do klientów PUP, w kilku widocznych miejscach w badanych urzędach. Miało to zachęcić potencjalnych respondentów do udziału w badaniu. Informacje te zostały również zamieszczone na stronie internetowej Urzędu, w dziale *Aktualności*.

2. Informacje o badaniu

2. 1 Cele badania

Zasadniczym celem badania było poznanie opinii i potrzeb klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Iławie (oraz w czterech jego filiach: Suszu, Kisielicach, Zalewie i Lubawie), a także sformułowanie, na podstawie uzyskanych wyników, rekomendacji dotyczących optymalizacji pracy Urzędu Pracy oraz zwiększenia satysfakcji klientów Urzędu w zakresie jakości obsługi i udzielanego wsparcia.

Szczegółowe cele badania obejmowały:

1. Poznanie opinii klientów Urzędu Pracy dotyczących:

- skuteczności oraz użyteczności projektów realizowanych przez Urząd Pracy
- marketingu usług oferowanych przez Urząd (w tym promocji realizowanych działań, a także dostępności oraz jakości materiałów informacyjno-promocyjnych)
- kontaktów z pracownikami Urzędu

➤ systemu obsługi klienta

2. **Poznanie potrzeb klientów Urzędu Pracy** w zakresie zadań realizowanych przez Urząd.
3. **Sformułowanie rekomendacji** wyznaczających kierunki zmian oraz usprawniających dotychczasowe działania prowadzone przez Urząd z uwzględnieniem obowiązujących ram prawnych.

2. 2 Pytania badawcze

Pytania badawcze zostały podzielone na dwa obszary:

- **Obszar A: Poznanie opinii klientów Urzędu Pracy**
- **Obszar B: Poznanie potrzeb Urzędu Pracy**

Poniższa tabela prezentuje pytania badawcze przyporządkowane do poszczególnych zagadnień oraz odpowiadające zakładanym celom badania.

ZAGADNIENIA BADAWCZE	PYTANIA BADAWCZE
OBSZAR A → POZNANIE OPINII KLIENTÓW URZĘDU PRACY	• Jakie są doświadczenia poszczególnych grup klientów w zakresie kontaktów z Urzędem Pracy? • Na ile Urząd spełnia oczekiwania poszczególnych grup klientów? • Czy występują – a jeśli tak, to jakie – różnice w ocenach klientów Urzędu w poszczególnych miastach, w których Urząd ma swoje siedziby (Iława, Zalewo, Lubawa, Susz, Kisielice)? Jeśli są różnice, to z czego one wynikają? • Co wpływa na poziom zadowolenia poszczególnych grup klientów? Które czynniki mają największe znaczenie? • Jak klienci oceniają bezpośredni kontakt z pracownikami Urzędu? (kompetencje, zindywidualizowanie kontaktu, życzliwość, przydatność uzyskanej pomocy/ informacji)

	(na ile zaspokaja ona ich potrzeby i oczekiwania), sprawność obsługi). • Co jest mocną stroną Urzędu pod względem obsługi klientów/współpracy z poszczególnymi grupami klientów? • Co jest słabą stroną Urzędu pod względem obsługi poszczególnych grup klientów/ współpracy z poszczególnymi grupami klientów • Czy system i procedury obowiązujące w Urzędzie umożliwiają szybką i skuteczną obsługę klientów? • Które formy wsparcia są uważane za najbardziej użyteczne? ----- • Jak poszczególne grupy klientów oceniają działania informacyjno-promocyjne prowadzone przez Urząd? ➤ Jak oceniana jest jakość oferowanych informacji (ich zrozumiałość, przydatność i kompletność)? ➤ Jak oceniane są materiały informacyjno-promocyjne przygotowywane przez Urząd? ➤ Jak oceniana jest ich dostępność? ➤ Które kanały przekazywania informacji są najbardziej skuteczne i użyteczne dla odbiorców?
OBSZAR B → POZNANIE POTRZEB KLIENTÓW URZĘDU PRACY	• Jaki potrzeby i oczekiwania mają poszczególne grupy klientów wobec Urzędu Pracy? • Czy są one zróżnicowane w grupach klientów korzystających z usług Urzędu w poszczególnych miastach, w których ma on swoje siedziby (Iława, Zalewo,

	Lubawa, Susz, Kisielice)? • Czy i w jaki sposób Urząd Pracy może je zaspokajać w ramach wykonywanych zadań? • Które grupy klientów (bezrobotnych) wymagają dodatkowego wsparcia? • Jakie wsparcie należy wobec nich zastosować? • Co należałoby zmienić, aby zwiększyć skuteczność i użyteczność działań podejmowanych przez Urząd? • Jakich działań brakuje? • Które działania są realizowane w niewystarczającym zakresie w stosunku do faktycznych potrzeb klientów?
--	--

Tabela 1 Przyporządkowanie pytań badawczych do poszczególnych zagadnień

3. Metodologia badania

3.1 Triangulacja metodologiczna

W celu uzyskania wiarygodnych i rzetelnych wyników badania i udzielenia pełnej odpowiedzi na wszystkie postawione pytania badawcze, niezbędne było połączenie w analizie różnorodnych rodzajów danych oraz różnorodnych metod badawczych, tzn. zastosowanie triangulacji metodologicznej.

Podejście to umożliwiło obserwację i analizę przedmiotu badania, a w konsekwencji - udzielenie odpowiedzi na poszczególne pytania badawcze z różnych punktów widzenia, które wzajemnie się uzupełniają i weryfikują.

W badaniu zastosowano:

- **triangulację źródeł danych:** przeanalizowane zostały dane pochodzące z różnych źródeł, a więc zarówno materiały zastane, jak i dane wywołane. Uwzględnienie perspektyw różnych grup respondentów (bezrobotnych, pracodawców oraz

instytucji współpracujących z Urzędem) pozwoliło na obiektywizację i weryfikację uzyskanych wyników.

- **triangulację metod badawczych:** połączenie różnych metod w badaniu tych samych zagadnień pozwoliło na uchwycenie różnych aspektów badanego przedmiotu, a tym samym na dokonanie wszechstronnej ewaluacji.
- **triangulację perspektyw badawczych:** ewaluacja została przeprowadzona przez zespół badaczy, co pozwoliło uzyskać bardziej wiarygodny obraz badanego przedmiotu.

Poniżej szczegółowo opisujemy zastosowane metody badawcze wraz z dokładnym sposobem ich realizacji.

3. 2. Badanie ankietowe wśród klientów Urzędu Pracy – osób bezrobotnych

Badanie zostało przeprowadzone w formie wywiadów ankietowych – ankieterzy rozmawiali z osobami wychodzącymi z siedziby Urzędu Pracy. Badaniem objęto w sumie **460 osób bezrobotnych**. Wielkość próby została obliczona dla populacji bezrobotnych 4558 osób (w tym 2507 kobiet i 2051 mężczyzn).²

Do celów badania została stworzona **próba kwotowa**, tak aby uzyskać maksymalne podobieństwo próby do badanej populacji, ponadto uwzględniono płeć bezrobotnych oraz różne siedziby Urzędu.

Wielkości prób badawczych, zgodnie z zapisami przyjętymi w Raporcie Metodologicznym, zostały obliczone proporcjonalnie do liczby bezrobotnych zarejestrowanych w obszarze działania siedzib Urzędu i wyglądały następująco:

Siedziba PUP	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Iława	108	86	194
Lubawa	42	31	73

² Dane z dnia 31 marca 2009 r.

Zalewo	20	16	36
Susz	64	50	114
Kisielice	24	19	43
Razem	258	202	460

3.3. Kwestionariuszowe wywiady telefoniczne CATI z pracodawcami współpracującymi z Urzędem Pracy

Kolejną zastosowaną w badaniu metodą było przeprowadzenie wywiadów telefonicznych wspomaganych komputerowo (CATI).

Łącznie zostały zrealizowane **104 telefoniczne wywiady kwestionariuszowe (CATI)** z lokalnymi pracodawcami reprezentującymi przedsiębiorstwa o różnej wielkości i branży. Badani zostali wybrani w **sposób celowy** tak, by próba była zróżnicowana pod względem charakteru współpracy (prace interwencyjne, refundacja składek, staże i przygotowanie zawodowe, dotacje) oraz siedziby Urzędu, z którym prowadzona jest współpraca.

Jedna trzecia badanych reprezentowała mikro przedsiębiorstwa, zatrudniające do 10 pracowników, zaś 44% badanych stanowiły osoby pracujące w małych przedsiębiorstwach, a więc takich, w których zatrudnionych jest nie więcej niż 50 pracowników. Blisko co piąty badany (19%) to przedstawiciel średniej firmy, zaś tylko 4 pracodawców reprezentowało duże firmy, czyli takie, które zatrudniają powyżej 250 pracowników. Taki rozkład odzwierciedla specyfikę lokalnego rynku pracy, na którym dominują raczej małe i średnie firmy.

Zdecydowana większość badanych współpracuje z Urzędem Pracy już co najmniej rok, a 5 respondentów współpracuje od pół roku do roku, a więc możemy mówić o długotrwałej, a przy tym względnie stałej współpracy, co pozwoliło respondentom na porównanie dłuższego okresu współpracy i wskazanie zmian, jakie zaszły w tym obszarze w ostatnim czasie.

3.4 Kwestionariuszowe wywiady telefoniczne CATI z instytucjami współpracującymi z Urzędem Pracy

Uwzględnienie w badaniu tej grupy respondentów wprowadziło kolejną perspektywę, co zwiększyło ostatecznie stopień obiektywizacji uzyskanych wyników.

Łącznie wywiadami objętych zostało 14 **podmiotów otoczenia rynku pracy – instytucji współpracujących z Urzędem Pracy**. Pierwotnie planowano przeprowadzenie 15 wywiadów z tej kategorii, jednak jedna z instytucji partnerskich odmówiła udziału w badaniu przez co uległa zmniejszeniu ostateczna liczba respondentów.

Badani zostali wybrani **w sposób celowy** tak, aby próba była zróżnicowana pod względem charakteru współpracy, siedziby Urzędu, z którym prowadzona jest współpraca oraz typu instytucji (instytucje samorządowe, firmy szkoleniowe itp.).

Najczęściej, bo w ponad połowie przypadków (57%), były to instytucje zajmujące się przeciwdziałaniem wykluczeniu społecznemu (Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej i Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej), które na zlecenie Urzędu Pracy organizują warsztaty aktywizujące, szkolenia, kursy lub staże dla osób bezrobotnych (w tym jeden dotyczył rehabilitacji osób niepełnosprawnych). Wśród badanych było też 6 firm prywatnych (pięć szkoleniowych i jedna konsultingowa) świadczących różnego rodzaju usługi doradcze z zakresu rynku pracy, w tym m.in. dotyczące wykorzystywania funduszy unijnych. Jedna z badanych instytucji z kolei wynajmuje lokal Urzędowi Pracy, zaś inna razem z urzędem realizuje wspólny projekt.

Prawie wszystkie badane instytucje współpracowały z Urzędem Pracy już od dłuższego czasu (powyżej roku), a współpraca ta ma stały charakter. Tylko w jednym przypadku była to współpraca, które nie trwała dłużej niż pół roku.

3.5 Analiza treści materiałów informacyjno-promocyjnych oraz strony internetowej Urzędu Pracy w Iławie

Analizie poddana została treść materiałów informacyjno-promocyjnych przygotowanych przez UP i używanych w 2009 r. (w szczególności ogłoszenia Urzędu Pracy zamieszczane na tablicach informacyjnych). Oprócz materiałów drukowanych szczegółowej analizie treści poddana została także strona internetowa Urzędu.

Materiały zostały ocenione przy użyciu następujących kryteriów:

Kompletności → Czy materiały zawierają wszystkie potrzebne klientom informacje?
Jakich informacji brakuje?

Zrozumiałości → Czy materiały są pisane zrozumiałym językiem?

Przydatności → Czy materiały są praktyczną pomocą dla klientów?

Funkcjonalności³ → Czy poruszanie się po stronie i odnajdywanie informacji jest łatwe/intuicyjne?

Wymienione materiały zostały poddane jakościowej analizie treści. W celu jej zobiektywizowania i zestandaryzowania, przygotowane zostały specjalne narzędzia do analizy dokumentów w postaci arkuszy analizy. To pozwoliło na ustrukturyzowanie prowadzonej analizy i obiektywności oraz wewnętrznej trafności badania.

3. 6 Obserwacja metodą „Ukrytego Klienta”

W ramach badania przeprowadzonych zostało w sumie **8 obserwacji**, polegających na wizycie osobistej w siedzibie Urzędu Pracy (przeprowadzono 2 obserwacje w Urzędzie Pracy Zalewie, 2 w Suszu, 1 w i 3 w Łławie). Zastosowanie tej metody umożliwiło badaczom spojrzenie na pracę Urzędu oczami klientów – bezrobotnych. Dane zebrane w ten sposób pomogły w interpretowaniu wyników badania ankietowego oraz zweryfikowały dane zebrane za pomocą ankiet oraz wywiadów CATI. Zastosowanie metody „Ukrytego Klienta” pozwoliło uzyskać rzetelną i obiektywną informację dotyczącą jakości obsługi klientów Urzędu Pracy.

Badacze-obszawatorzy wcielili się w rolę klientów-bezrobotnych, a ich zadaniem było poznanie procedur obsługi klientów, obowiązujących w Urzędzie Pracy. Podstawą badania Urzędu Pracy metodą „Ukrytego Klienta” były przygotowane wcześniej scenariusze obserwacji oraz kwestionariusze oceny wypełnione po zakończeniu obserwacji. Scenariusz obserwacji był modyfikowany stosownie do ról, które w trakcie obserwacji odgrywali badacze-audytorzy.

³ Odnosi się wyłącznie do analiz strony internetowej.

WYNIKI EWALUACJI

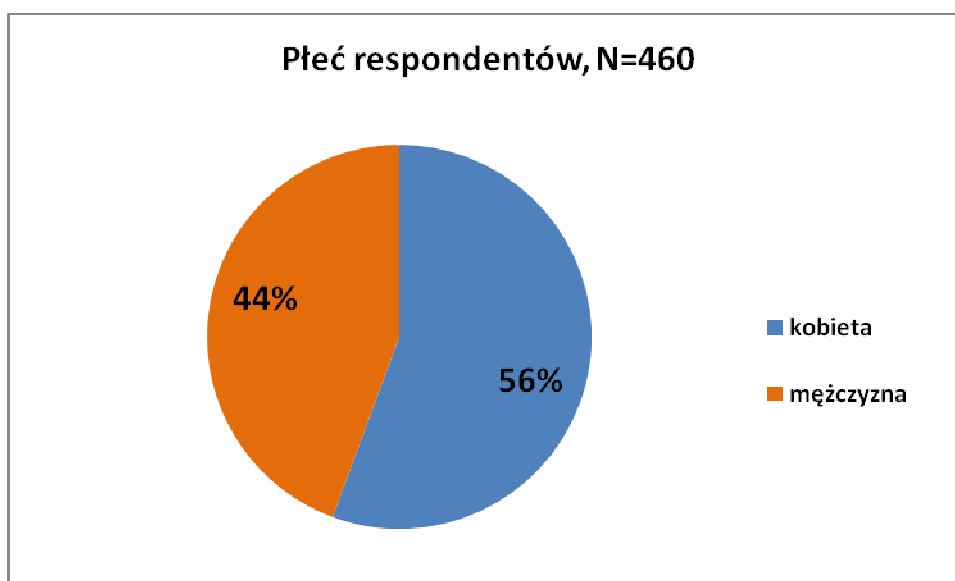
W badaniu wzięły udział **trzy różne grupy respondentów (osoby bezrobotne, pracodawcy oraz przedstawiciele instytucji partnerskich)**, reprezentujące **zróżnicowane perspektywy**. Wszystkie te grupy łączy to, że korzystają z usług Urzędu Pracy. Uwzględnienie różnych punktów widzenia i ich skonfrontowanie jest gwarantem większej obiektywizacji uzyskanych wyników, pozwoliło to również na głębsze i szersze poznanie badanej problematyki.

Wyniki badań dla poszczególnych grup respondentów zostaną przedstawione w odrębnych podrozdziałach w celu zapewnienia większej przejrzystości i użyteczności raportu.

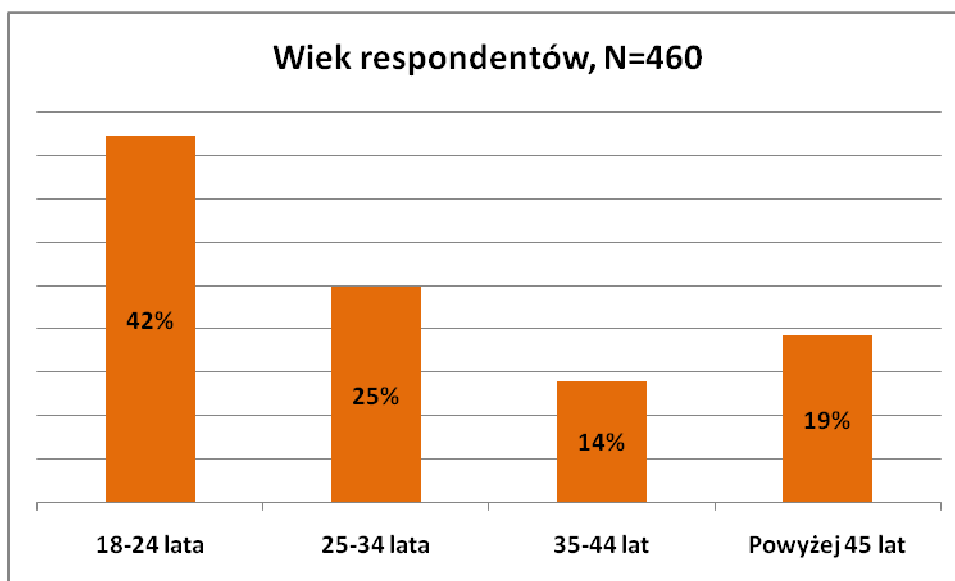
OSOBY BEZROBOTNE

Struktura respondentów

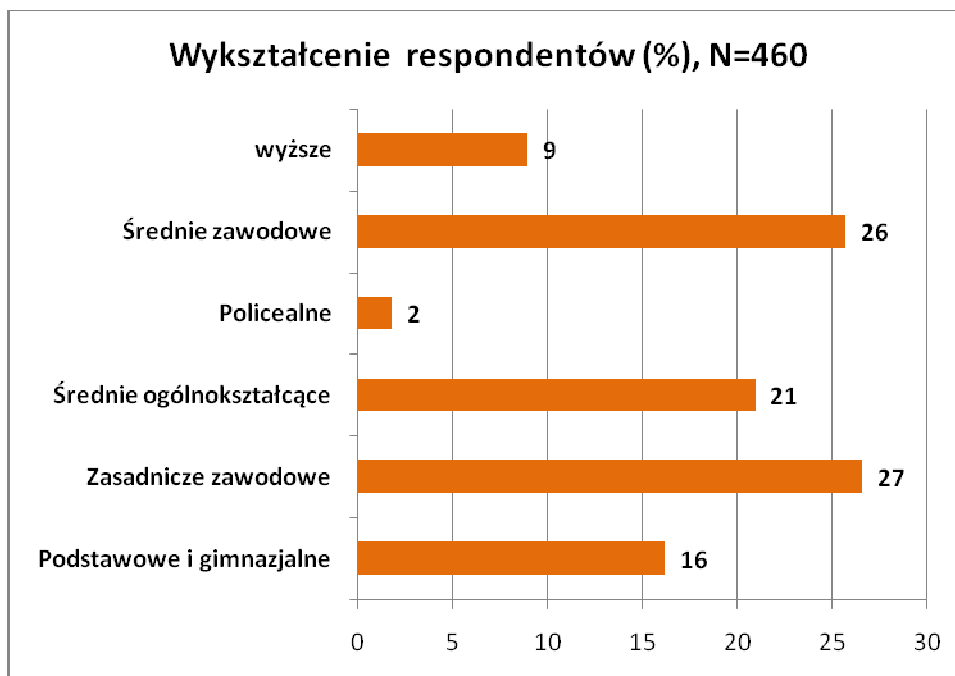
W badaniu wzięło udział w sumie **460 respondentów – 258 kobiet i 202 mężczyzn**, którzy zostali dobrani proporcjonalnie, w zależności od filii Urzędu, z usług której korzystają.



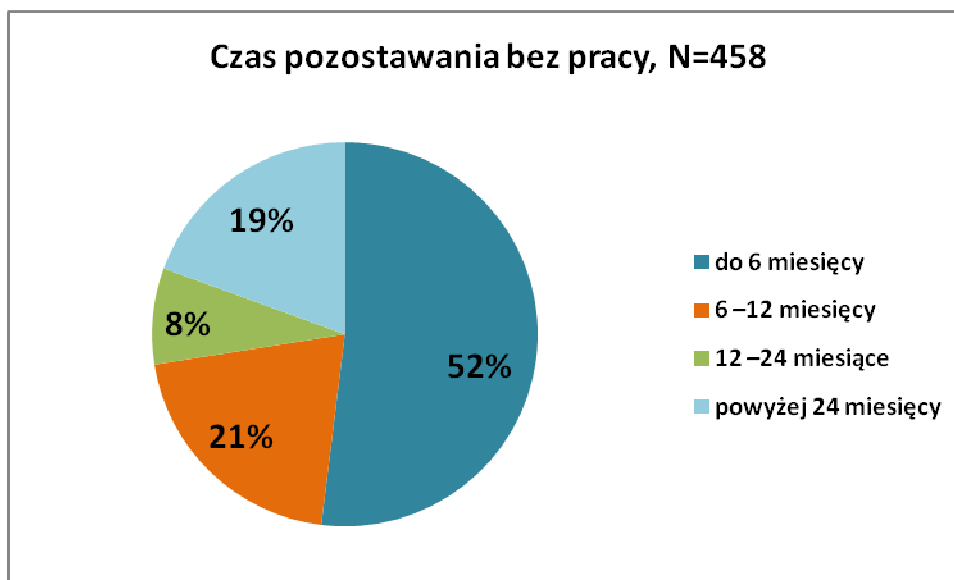
Ponad 2/3 badanych były to osoby młode, do 34 roku życia, w tym 42% stanowili respondenci w wieku 18-24 lat. Prawie co piąty badany miał powyżej 45 lat, resztę zaś stanowiły osoby w średnim wieku (35-44 lat).



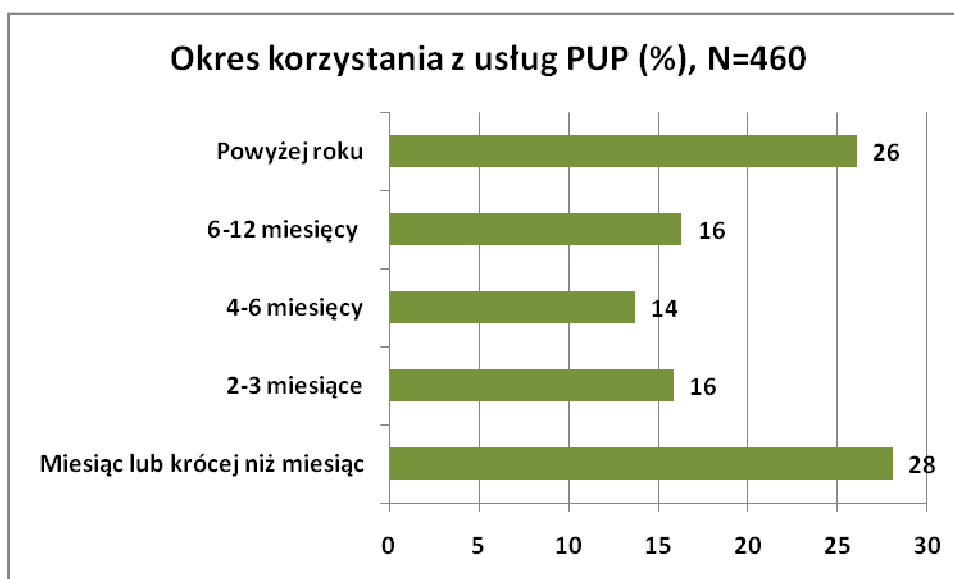
Jeśli chodzi o wykształcenie, to widać spore zróżnicowanie w tym zakresie. Najwięcej osób miało wykształcenie średnie – stanowiły one prawie połowę wszystkich badanych (47%). Sporą część badanych stanowiły również osoby posiadające wykształcenie zasadnicze zawodowe (26%). Nieco mniej było osób z wykształceniem podstawowym i gimnazjalnym (16%), zaś najmniej osób legitymowało się wykształceniem wyższym (9%).



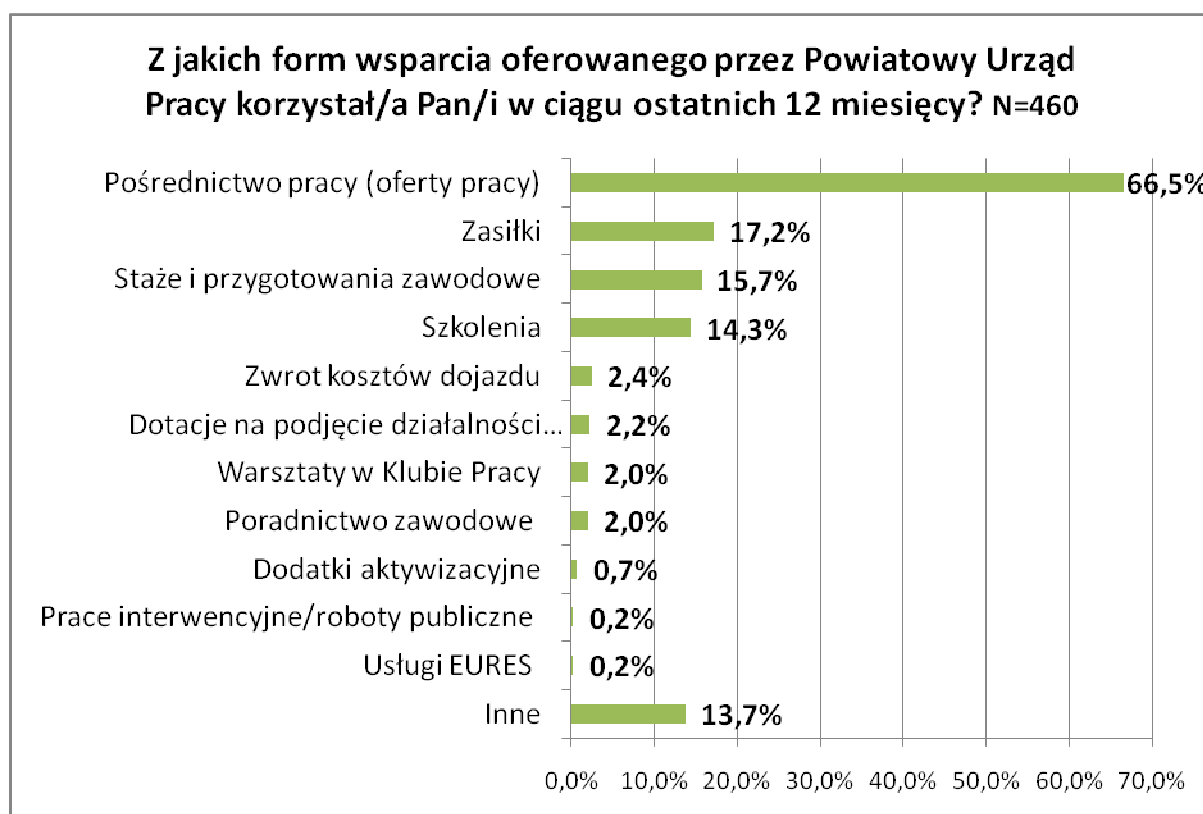
Ponad połowa badanych pozostawała bez pracy nie dłużej niż pół roku, co piąty badany był bez pracy od 6-12 miesięcy. Sporą część badanych, bo aż 27%, stanowiły osoby długotrwale bezrobotne, w tym co piąta pozostawała bez pracy powyżej dwóch lat.



Dane te pokrywają się mniej więcej z okresem korzystania z usług Urzędu Pracy. Ponad połowa respondentów (58%) korzystała z usług Urzędu Pracy nie dłużej niż pół roku, przy czym prawie 1/3 z nich to osoby, które kontaktują się z Urzędem od miesiąca lub nawet krócej, a zatem nie mają zbyt dużego doświadczenia w tej dziedzinie. Tylko 16% badanych korzystało z usług PUP od 6 do 12 miesięcy, zaś co czwarty badany miał kontakt z Urzędem dłużej niż rok.



Zdecydowana większość badanych, bo aż 2/3 z nich, w ciągu ostatniego roku korzystała w Urzędzie Pracy z pośrednictwa pracy. Prawie co piąty badany korzystał z zasiłków dla bezrobotnych, podobny odsetek uczestniczył w różnego rodzaju stażach i przygotowaniu zawodowym, natomiast 14% respondentów uczestniczyło w szkoleniach oferowanych przez PUP. Pozostałe formy wsparcia cieszą się mniejszym zainteresowaniem bezrobotnych – tylko ok. 10 osób korzystało z poradnictwa zawodowego, dotacji na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej czy zwrotów kosztów dojazdu. Oznacza to, że klasyczne formy wsparcia, takie jak pośrednictwo zawodowe, szkolenia czy zasiłki, cieszą się największą popularnością lub/i są najłatwiej dostępne, inne zaś są mniej popularne lub/i bezrobotni mają kłopot z ich uzyskaniem.



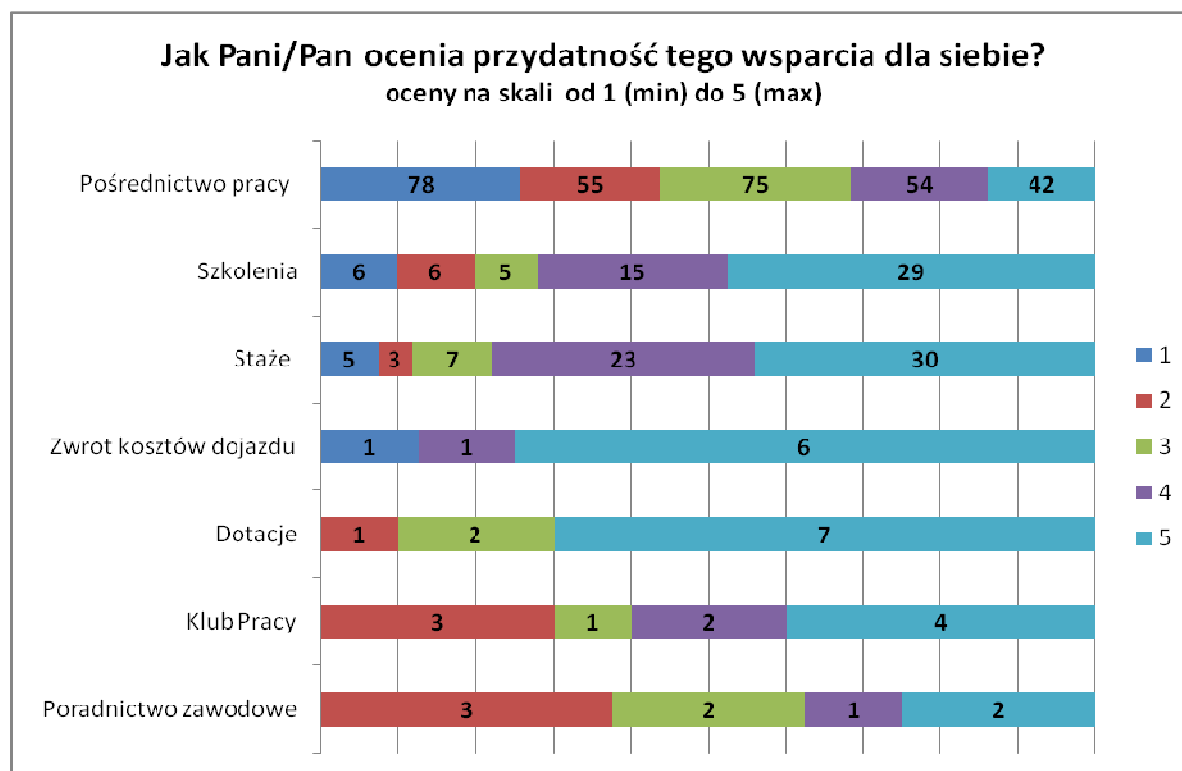
Przydatność oferowanego wsparcia

Respondenci zostali poproszeni o ocenę przydatności otrzymanego wsparcia. Najbardziej użyteczne dla osób bezrobotnych (ocenione najwyżej) okazały się:

- zwrot kosztów dojazdu,
- dotacje,
- szkolenia
- staże.

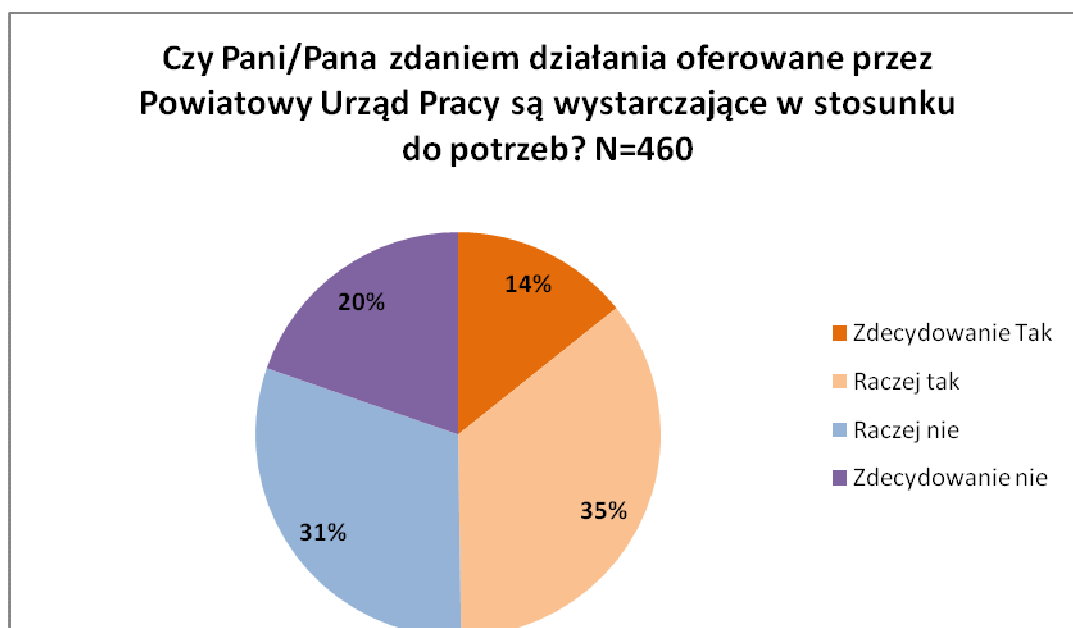
Jako mniej użyteczne badani uznali takie formy wsparcia, jak poradnictwo zawodowe oraz pośrednictwo pracy. Wynikać to może z faktu, iż dotacje, zwrot kosztów, szkolenia i staże to formy wsparcia, które zdecydowanie trudniej poza instytucją typu Urząd Pracy. Poza tym, jeśli chodzi o szkolenia i staże, są one postrzegane jako coś konkretnego, co ma realne przełożenie na pozycję zawodową danej osoby. Dofinansowanie szkoleń nie jest tu bez znaczenia, gdyż szkolenia dostępne poza Urzędem Pracy wiążą się z niemałymi kosztami, co jest skuteczną barierą dla wielu osób, a zwłaszcza tych, które straciły lub poszukują pracy. Podobnie rzecz ma się ze środkami na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Uzyskanie na wolnym rynku np. w ramach kredytu bankowego, podobnych środków co te z dotacji z Urzędu, byłoby dla większości osób nieosiągalne.

Podsumowując, respondenci oceniają realną użyteczność danego wsparcia i jego obiektywną wartość. Co się zaś tyczy takich form wsparcia, jak pośrednictwo pracy czy doradztwo zawodowe, to tego rodzaju wsparcie uzyskiwane w Urzędzie Pracy wydaje się mieć dla bezrobotnych drugorzędne znaczenie, gdyż realna wartość tych form pomocy jest mniejsza. Można bowiem szukać pracy z wykorzystaniem również innych źródeł i rozsądniej jest polegać nie tylko na ofertach dostępnych w Urzędzie Pracy, ale również szukać jej w inny sposób. Podobnie poradnictwo zawodowe postrzegane jest jako działanie dodatkowe, które w gruncie rzeczy ma niewielkie przełożenie na sytuację osoby bezrobotnej.



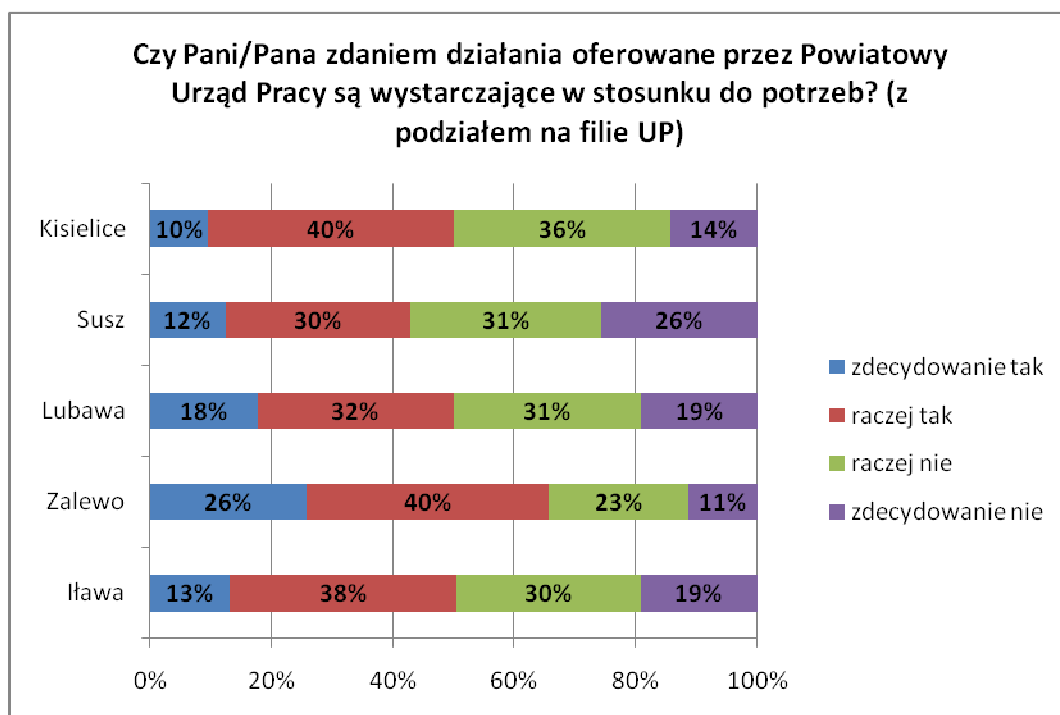
Zaspokajanie potrzeb

Respondenci byli bardzo podzieleni, jeśli chodzi o ocenę tego, na ile działania Powiatowego Urzędu Pracy są wystarczające w stosunku do potrzeb. Blisko połowa badanych powiedziała, że są one wystarczające, druga połowa była z kolei odmiennego zdania, przy czym co piąty badany uważa, że są one zdecydowanie niewystarczające. Pokazuje to poniekąd, iż dostępna oferta nie jest w pełni dostosowana do faktycznych potrzeb osób bezrobotnych.



Widać przy tym spore zróżnicowanie między poszczególnymi filiami Urzędu. Najlepiej pod tym względem wygląda sytuacja w Urzędzie w Zalewie, gdzie 2/3 badanych uznało, iż wsparcie oferowane przez ich Urząd jest wystarczające do potrzeb, w tym ¼ zdecydowanie zgodziła się z takim stwierdzeniem. Na drugim miejscu, niemal *ex aequo*, znalazły się urzędy w Iławie, Lubawie i Kisielicach, gdzie co drugi badany ocenił, iż oferowane wsparcie jest wystarczające do potrzeb. Najniżej pod tym względem została oceniona oferta Urzędu w Suszu, gdzie ponad połowa badanych (57%) uznała, iż dostępne wsparcie nie jest wystarczające do potrzeb.

Wyniki te pokazują, iż generalnie co druga osoba (poza filią w Zalewie, która wyraźnie wyróżnia się na tym tle) jest zdania, iż Urzędy Pracy nie zaspokajają potrzeb, a wsparcie, które oferują nie wystarcza, aby pomóc osobom bezrobotnym.



Dostępność wsparcia

Jeśli chodzi o dostępność takich form wsparcia, jak szkolenia czy uzyskanie dotacji, blisko co drugi badanych przyznał, że nie miał problemów ze skorzystaniem z tego typu usług i uważa, że są one szeroko dostępne dla wszystkich chętnych. Co trzeci badany widzi jednak ograniczenia w tym zakresie i przyznaje, że wsparcie jest wprawdzie dostępne, ale obowiązujące procedury i warunki ograniczają możliwość skorzystania z tych usług, zaś 7% badanych powiedziało, że dostęp do szkoleń jest bardzo ograniczony, a czas oczekiwania jest bardzo długi. Ci, którzy mieli problem ze skorzystaniem z oferty UP, mówili, że szkoleń jest za mało (zwłaszcza, jeśli chodzi o oferty dla osób starszych i kobiet), a często wymagania, jakie trzeba spełnić, są dla niektórych osób trudne do spełnienia.

Ponad połowa badanych (57%) powiedziała, że ich zdaniem Urząd Pracy powinien proponować więcej ofert pracy, zwłaszcza dla kobiet oraz osób starszych (50+), które są bardziej niż inne grupy dyskryminowane na rynku pracy. Zdaniem badanych, brakuje również szkoleń dla bezrobotnych, a 42% badanych postulowało, aby było ich więcej niż obecnie. Respondenci przyznali, że jest za mało informacji na ten temat, co powoduje, że nie wiedzą, czy i na jakich zasadach mogą z nich skorzystać.

Badania ujawniły, że rodzaj potrzeb badanych osób bezrobotnych, zależy w dużej mierze od siedziby Urzędu, z którego usług korzystają - widać, iż zapotrzebowanie na proponowane formy wsparcia różni się znacząco w zależności od filii. A zatem chcąc wychodzić naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom klientów Urząd, w miarę swoich możliwości, powinien starać się

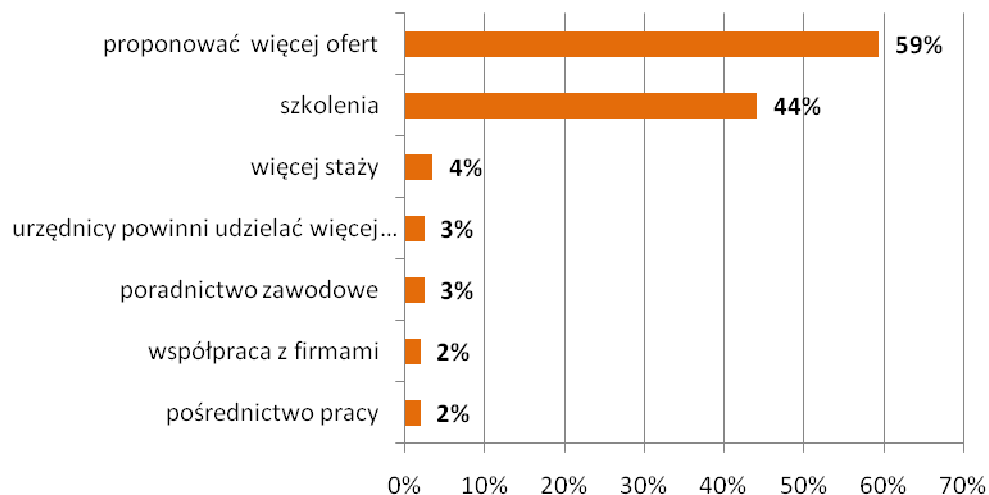
uwzględnić postulaty osób bezrobotnych. Generalnie badanym najbardziej brakuje szkoleń oraz dostępnych ofert pracy, gdyż respondenci ze wszystkich Urzędów postulowali, aby zwiększyć ich liczbę.

Działania, których oczekują klienci

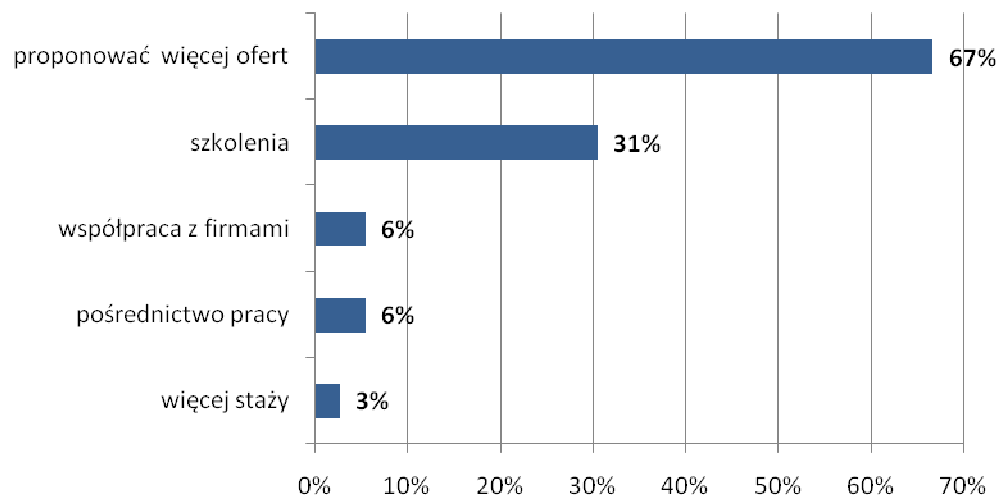
W **Iławie** na pierwszym miejscu respondenci wymienili zbyt małą liczbę dostępnych ofert pracy, dlatego też ponad połowa z nich chciałaby, aby Urząd proponował swoim klientom więcej ofert pracy. Sporo respondentów powiedziało także, iż potrzebna byłaby większa liczba szkoleń albo powinny być one bardziej dostępne dla wszystkich zainteresowanych. Na zwiększenie ofert pracy oraz poprawę dostępu do szkoleń zwrócili uwagę również bezrobotni z **Zalewa**, a z proporcji osób, które wskazały na te formy wsparcia, widać, że zapotrzebowanie na oferty pracy jest tam jeszcze większe niż w Iławie (zwróciło na nie uwagę aż 2/3 badanych), zaś nieco lepiej wygląda sytuacja, jeśli chodzi o szkolenia – niecała 1/3 respondentów powiedziała, że należałoby zwiększyć ich ofertę.

W **Lubawie** dodatkowo prawie co dziesiąty badany powiedział, iż przydałoby się położyć większy nacisk także na pośrednictwo pracy. Największe braki jeśli chodzi o dostępne oferty pracy występują w Urzędzie w **Suszu** – tam aż 80% respondentów uważa, że należałoby zwiększyć ich liczbę, gdyż braki w tym obszarze są najdotkliwsze. Z kolei w **Kisielicach** respondenci oprócz zwiększenia liczby szkoleń i ofert pracy, zwrócili uwagę na konieczność zwiększenia wsparcia dotyczącego pośrednictwa pracy – co czwarty badany przyznał, że oczekiwałby większego zaangażowania Urzędu w tym zakresie, gdyż obecne wsparcie jest pod tym względem niewystarczające. Dokładne różnice między respondentami z poszczególnych filii ilustrują poniższe wykresy.

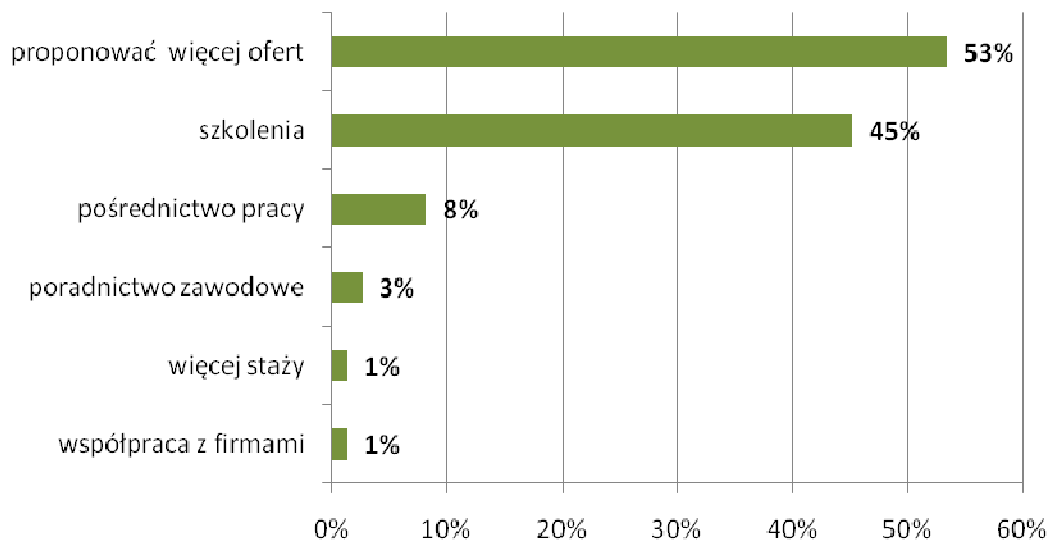
Co Pana/i zdaniem PUP mógłby zrobić, aby w większym stopniu zaspokajać potrzeby bezrobotnych? Itawa, n=197



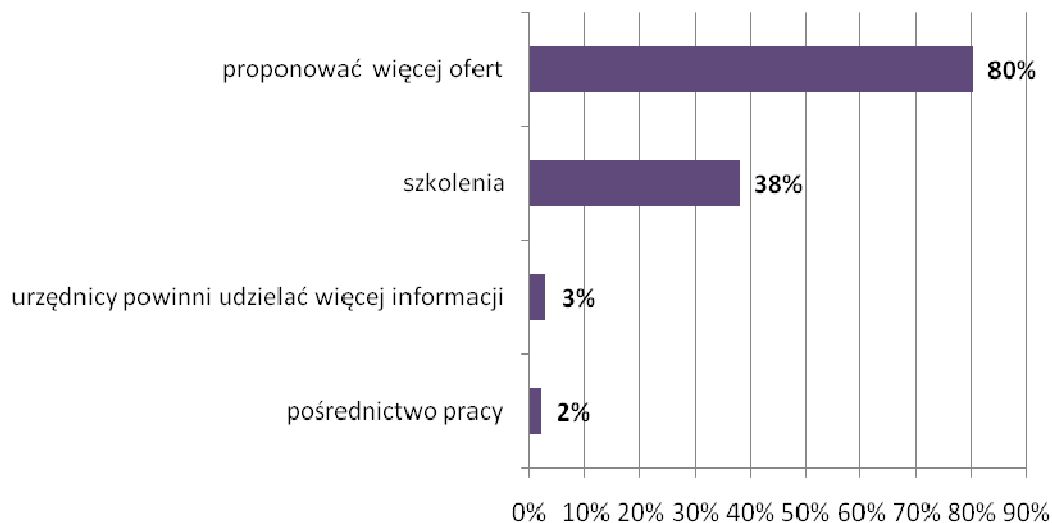
Co Pana/i zdaniem PUP mógłby zrobić, aby w większym stopniu zaspokajać potrzeby bezrobotnych? Zalewo, n=36

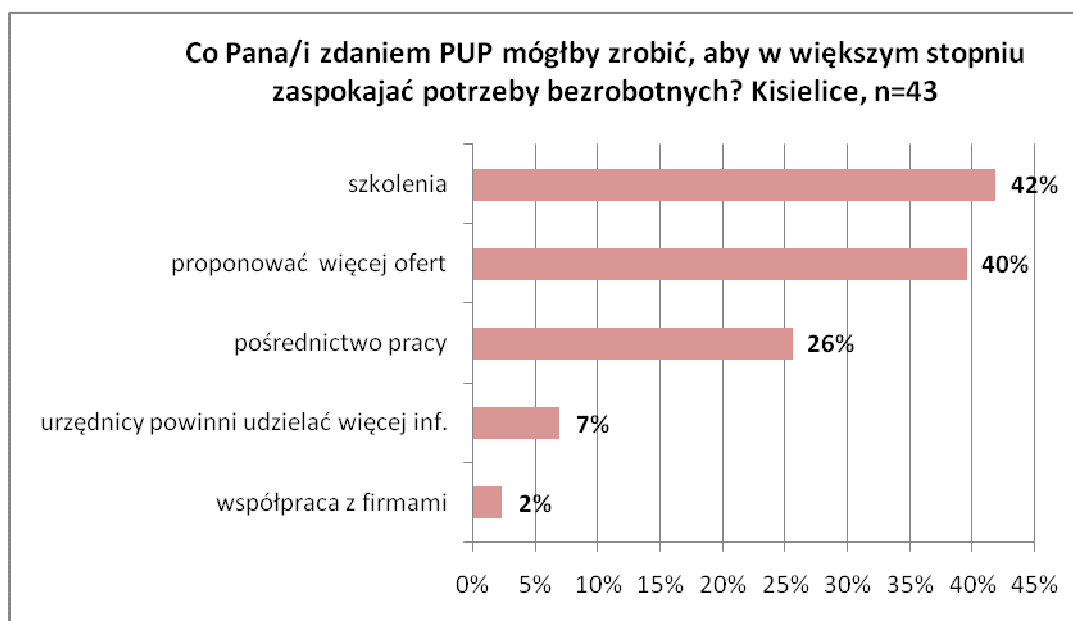


Co Pana/i zdaniem PUP mógłby zrobić, aby w większym stopniu zaspokajać potrzeby bezrobotnych? Lubawa, n=73



Co Pana/i zdaniem PUP mógłby zrobić, aby w większym stopniu zaspokajać potrzeby bezrobotnych? Susz, n=111

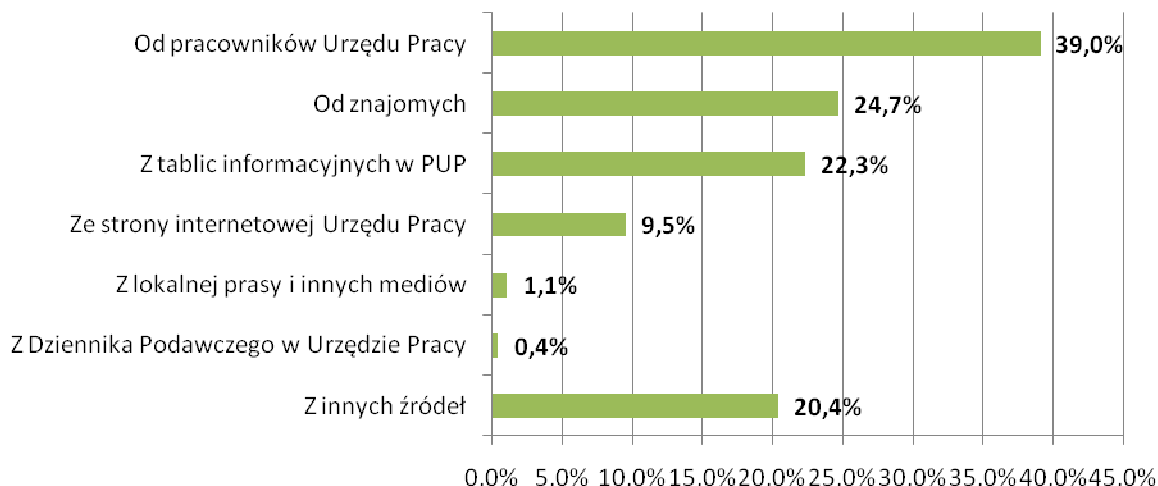




Poinformowanie klientów na temat działalności PUP

Na pytanie, skąd badani czerpią wiedzę o tym, w jaki sposób załatwić sprawy w Urzędzie Pracy, blisko 40% respondentów powiedziało, że od jego pracowników. Co czwarty badany pyta się o to znajomych, a co piąta osoba próbuje zdobyć potrzebne informacje z tablic w PUP. Tylko co dziesiąty respondent tego typu wiedzę czerpie z strony internetowej PUP, co pokazuje przewagę kontaktów osobistych nad wszelkimi innymi kanałami komunikacyjnymi. Wiedza uzyskana „z pierwszej ręki” wydaje się być najbardziej użyteczna i konkretna, daje też możliwość wyjaśnienia wszystkich wątpliwości, czego nie ma w przypadku innych źródeł.

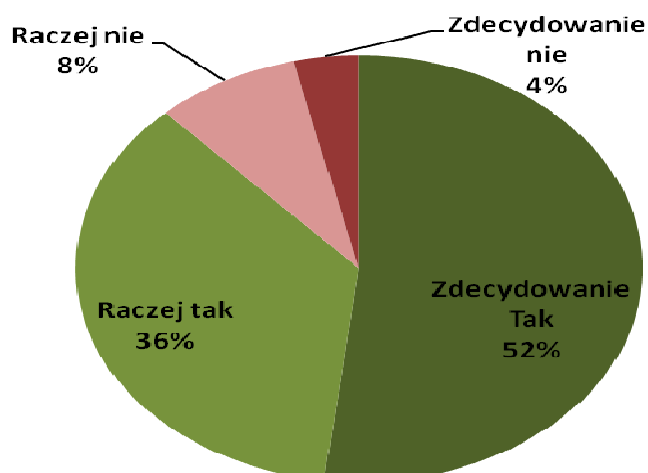
Skąd z reguły dowiadyuje się Pan/i gdzie i jak załatwiać sprawy w Urzędzie Pracy? N=460



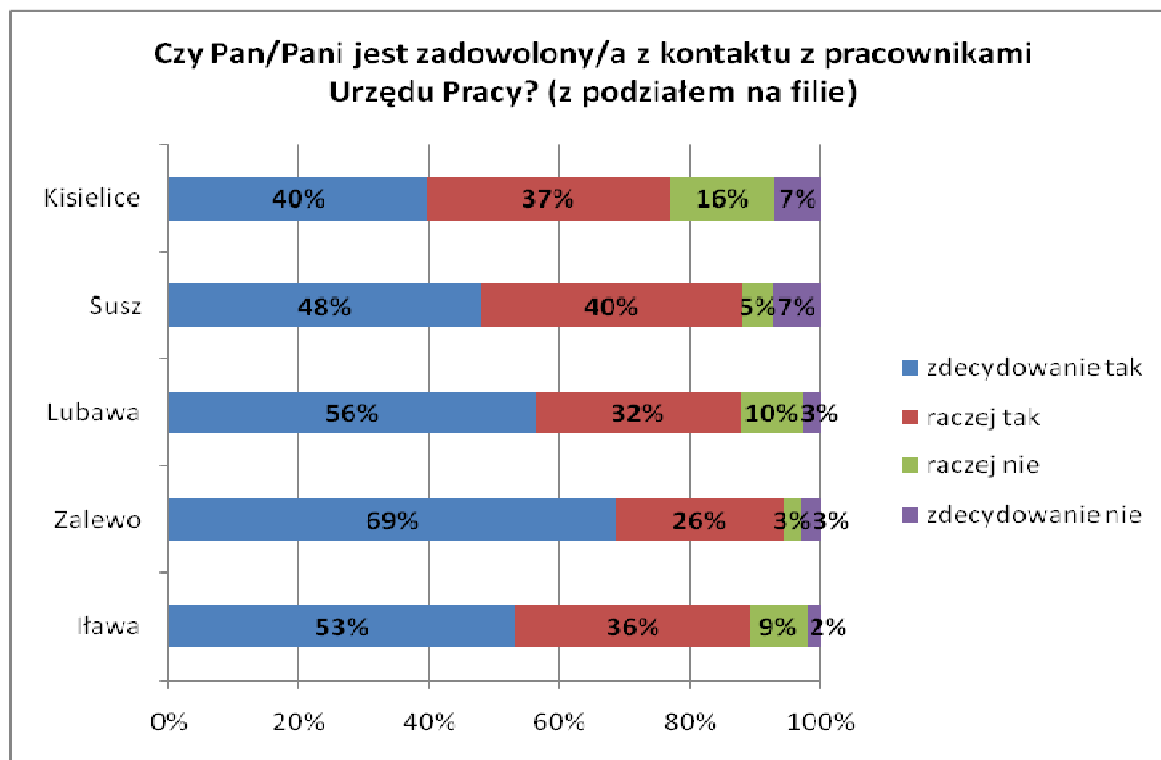
Opinie na temat obsługi

Jeśli chodzi o ocenę obsługi klienta, to zdecydowana większość badanych (88%) jest zadowolona z kontaktu z pracownikami Urzędu, w tym ponad połowa powiedziała, że jest bardzo zadowolona. Jedynie co dziesiąty klient Urzędu (12%) wyraził niezadowolnienie z tych kontaktów.

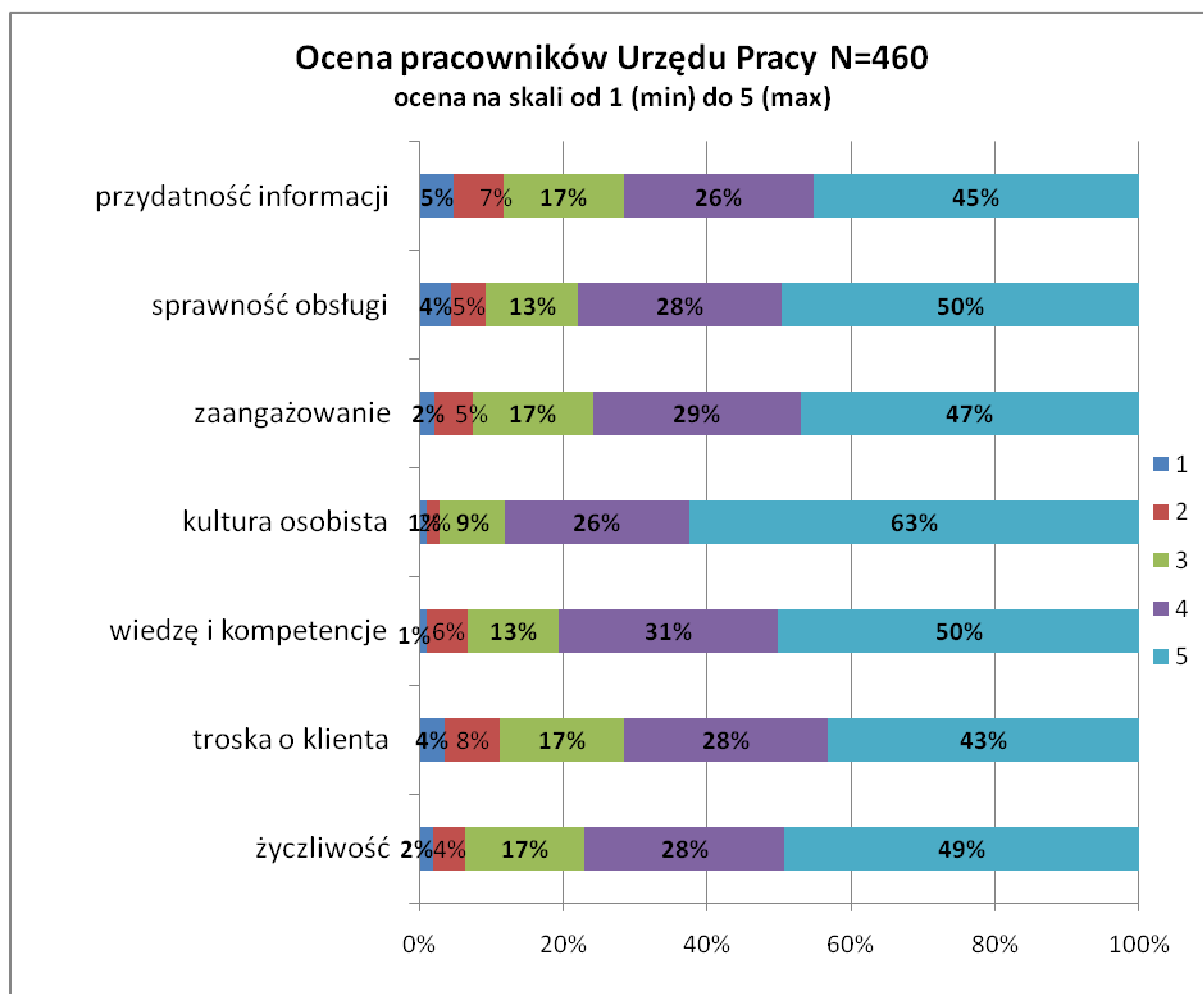
Czy Pan/Pani jest zadowolony/a z kontaktu z pracownikami Urzędu Pracy? N=460



Najbardziej zadowoleni z tych kontaktów są bezrobotni z Zalewa, co potwierdziło aż 95% badanych, w tym ponad 2/3 wyraziła zdecydowane zadowolenie. Najwięcej niezadowolonych było natomiast w Kisielicach, gdzie prawie co czwarty badany (23%) wyraził swoje niezadowolenie.



Co się zaś tyczy oceny jakości obsługi klienta, to generalnie klienci Urzędu dobrze oceniają pracowników, z którymi kontaktują się przy okazji załatwianych spraw. Najlepiej oceniona została ich kultura osobista – 89% respondentów oceniła ją bardzo wysoko, w tym aż 2/3 z nich uznało, że jest ona na najwyższym poziomie. Równie wysoko badani ocenili wiedzę i kompetencje urzędników – 81% oceniło ją wysoko, w tym co drugi badany ocenił ją na piątkę. Wyniki te pokazują, iż pracownicy Urzędu są niewątpliwie jego mocną stroną, a klienci mają o nich bardzo dobre opinie. Szczegółową ocenę poszczególnych kategorii przedstawia poniższy wykres.



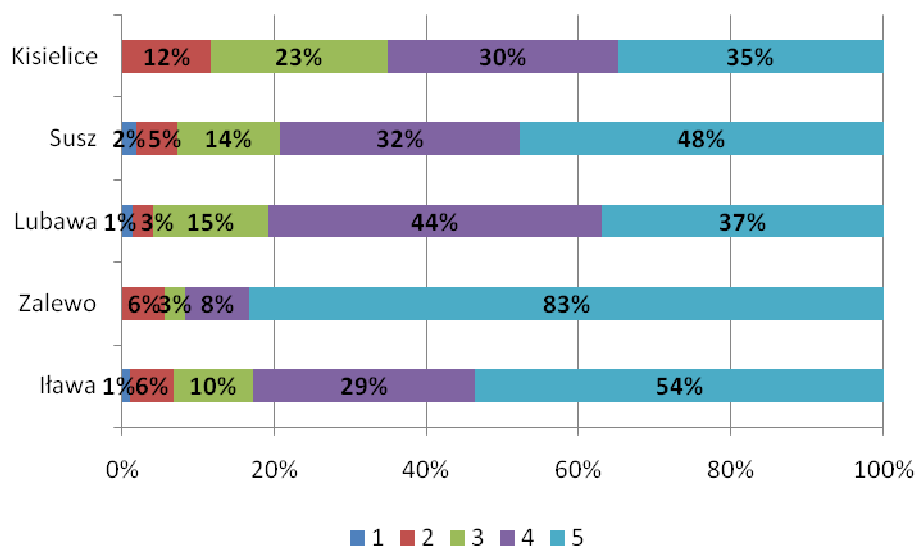
Choć oczywiście zauważalne są różnice między poszczególnymi urzędami.

Opinie na temat poszczególnych siedzib

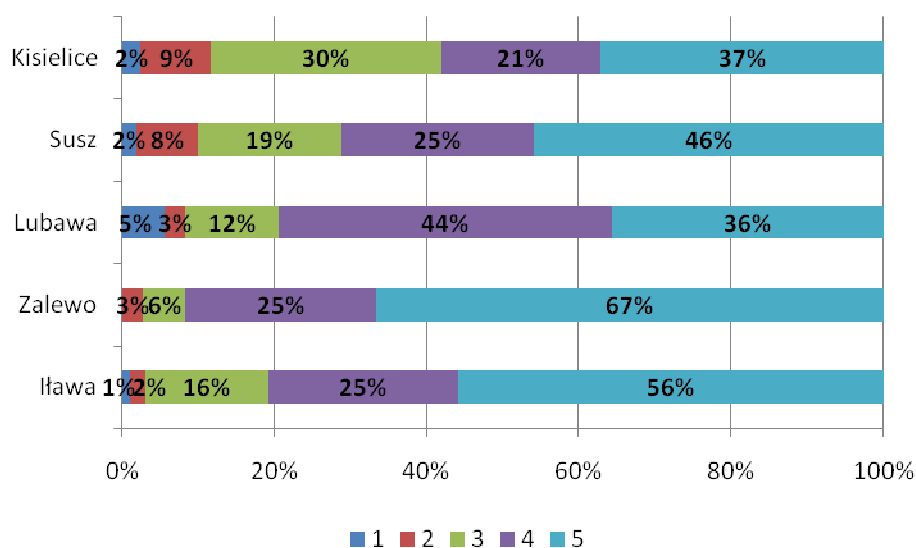
Najlepiej, pod każdym badanym względem (wiedza i kompetencje, życzliwość, troska, zaangażowanie, kultura osobista i przydatność uzyskanych informacji), **wypadli urzędnicy z Urzędu z Zalewa**, którzy wyraźnie wyprzedzają – w ocenie badanych – urzędników z innych urzędów (otrzymali głównie noty 5 i 4).

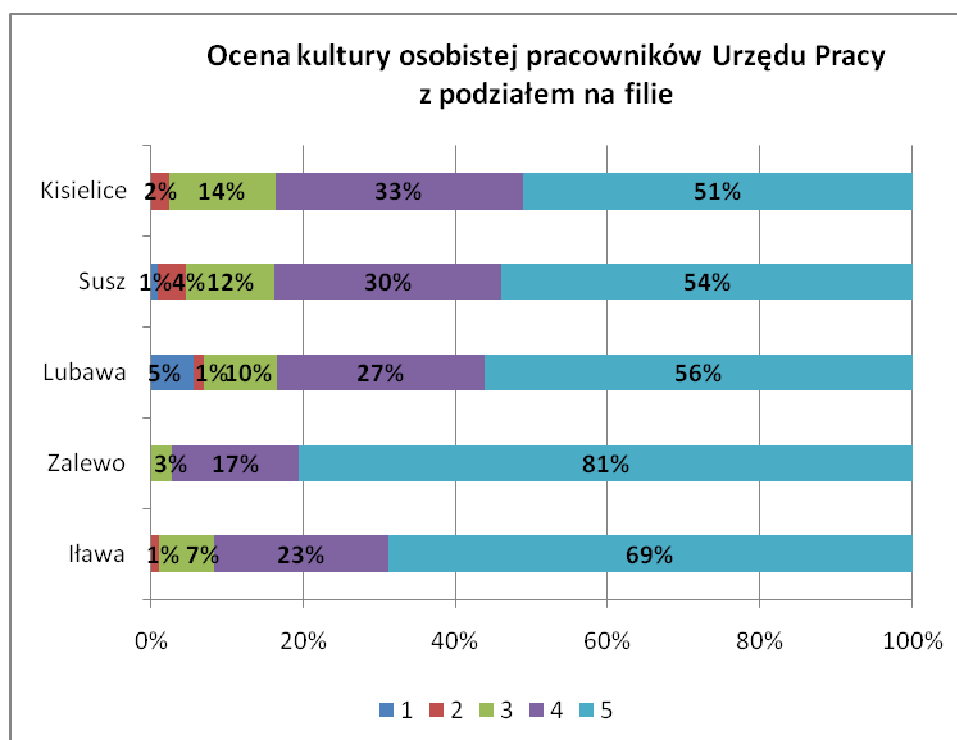
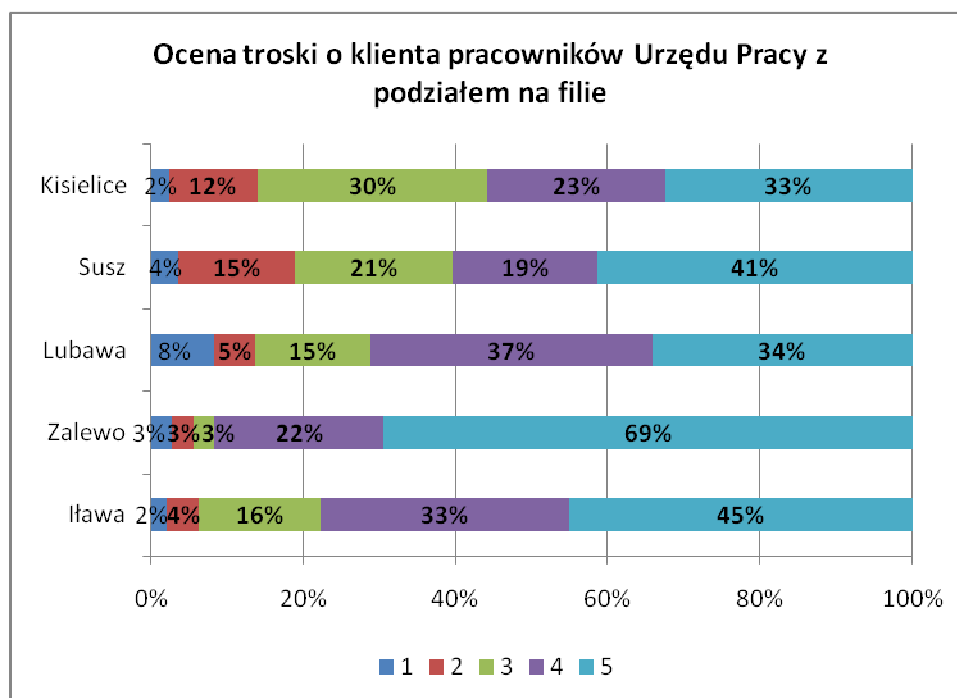
Na drugim miejscu znaleźli się urzędnicy z Ławy. Najwięcej słabszych ocen (noty 3 i 2) otrzymali z kolei pracownicy Urzędu w Kisielicach. Szczegółowe wyniki tej oceny pracowników, dla poszczególnych filii urzędów, przedstawiają poniższe wykresy.

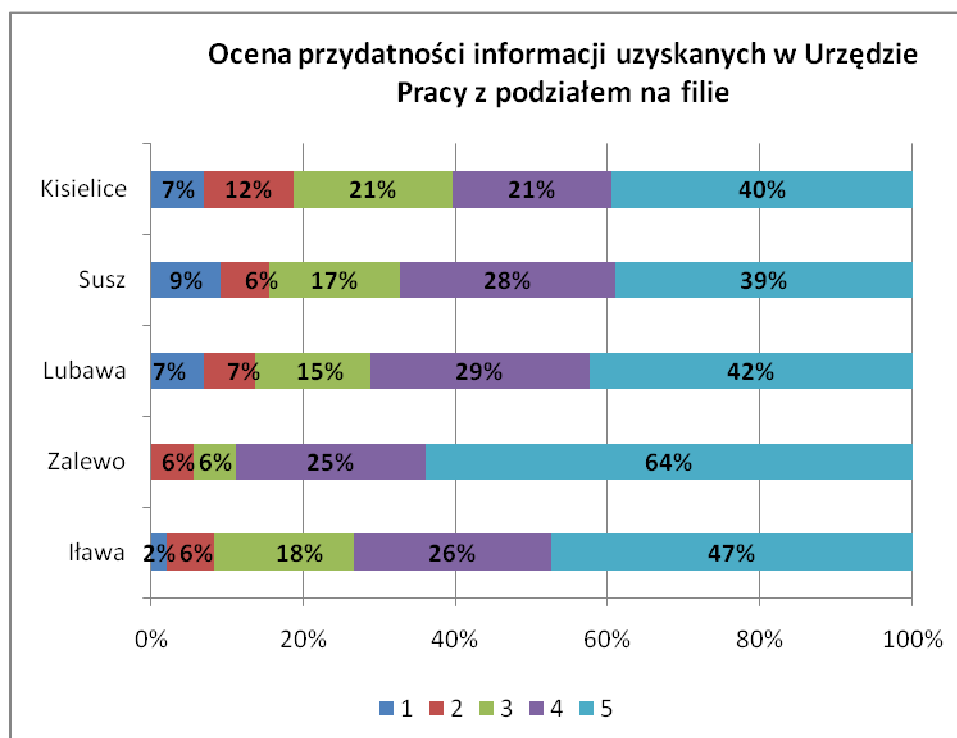
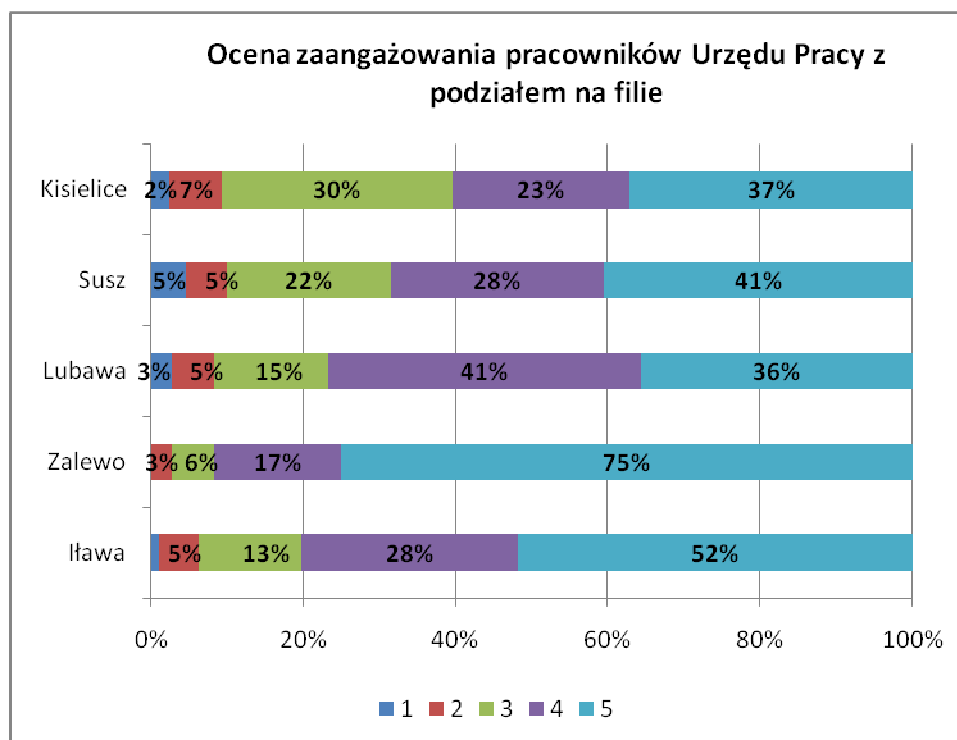
Ocena wiedzy i kompetencji pracowników Urzędu Pracy z podziałem na filie



Ocena życzliwości pracowników Urzędu Pracy z podziałem na filie

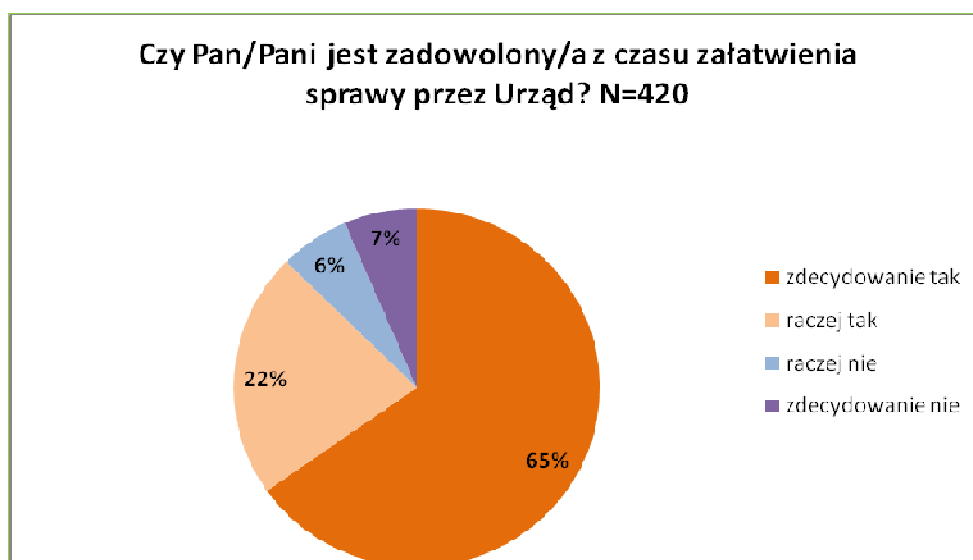




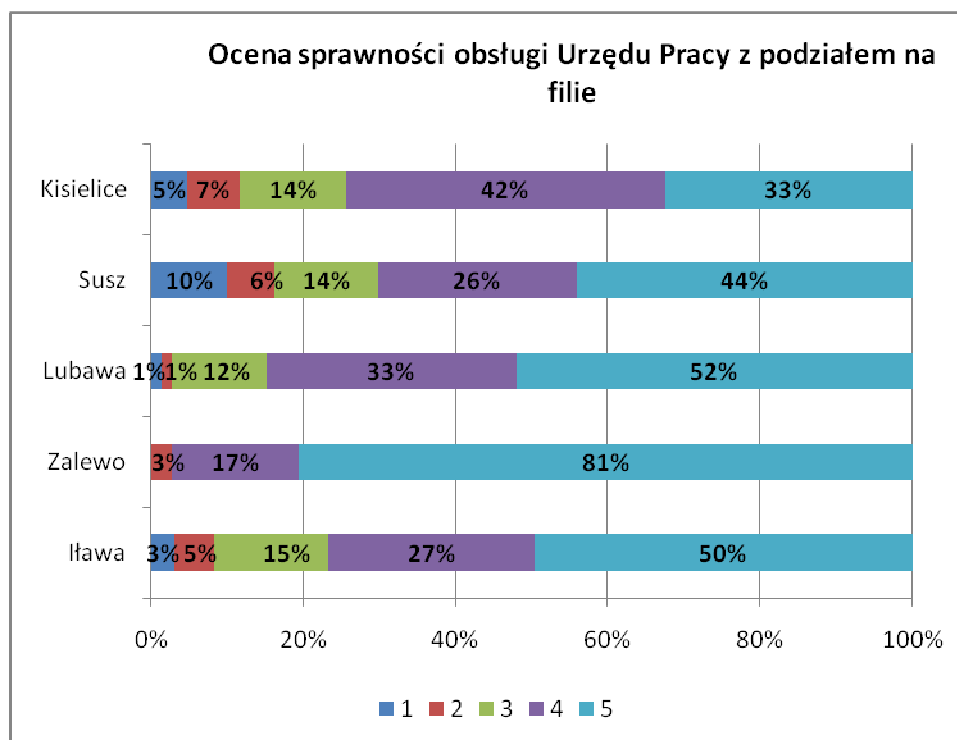


Czas załatwiania spraw

Respondenci – w zdecydowanej większości – wyrazili zadowolenie, jeśli chodzi o czas załatwiania spraw w Urzędzie, a tylko 13% z nich miało zastrzeżenia do przedłużającego się czasu obsługi i zbyt długich kolejek w Urzędzie, które – jak ujawniły badania metodą Ukrytego klienta - zdarzają się zwłaszcza w te dni, gdy do Urzędu przychodzi wielu bezrobotnych na obowiązkowe wizyty. Rozwiązaniem tego problemu mogłoby być umawianie klientów, którzy mają termin wyznaczony na ten sam dzień, na konkretne godziny, aby tym samym uniknąć kolejek.



Zdecydowanie najsprawniej obsługiwani są klienci Urzędu w Zalewie, którzy niemal w 100% wystawili swoim urzędnikom najwyższe noty. Jest to tym samym potwierdzenie ich fachowości i dobrego zorganizowania pracy Urzędu, co było widoczne już w kontekście odpowiedzi na inne pytania badawcze. Drugie miejsce, jeśli chodzi o sprawność obsługi, zajął Urząd w Lubawie, najslabiej zaś wypadł Urząd w Suszu.



Kontakt telefoniczny

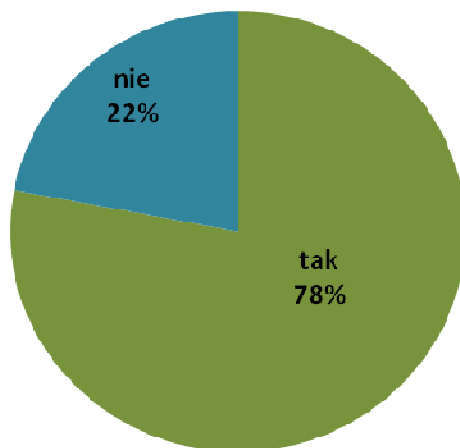
Niecała 1/3 badanych kontaktowała się z urzędnikami telefonicznie, z czego $\frac{3}{4}$ respondentów nie miała z tym żadnych problemów – udało im się szybko dodzwonić do Urzędu i uzyskać poszukiwane informacje, a tylko co dziesiąta osoba powiedziała, że miała problemy z dodzwonieniem się, a numer albo był cały czas zajęty albo nikt nie odbierał telefonu. Jedynie pięć osób powiedziało, że osoby z którymi rozmawiały, były nie miłe lub niekompetentne.

Wyniki te pokazują, iż ten kanał komunikacji jest skutecznym narzędziem kontaktu między klientami, a urzędnikami i nie występują na tej linii żadne problemy.

Czas pracy Urzędu

Jeśli chodzi o godziny pracy Urzędu to zdecydowana większość badanych nie miała do nich żadnych zastrzeżeń.

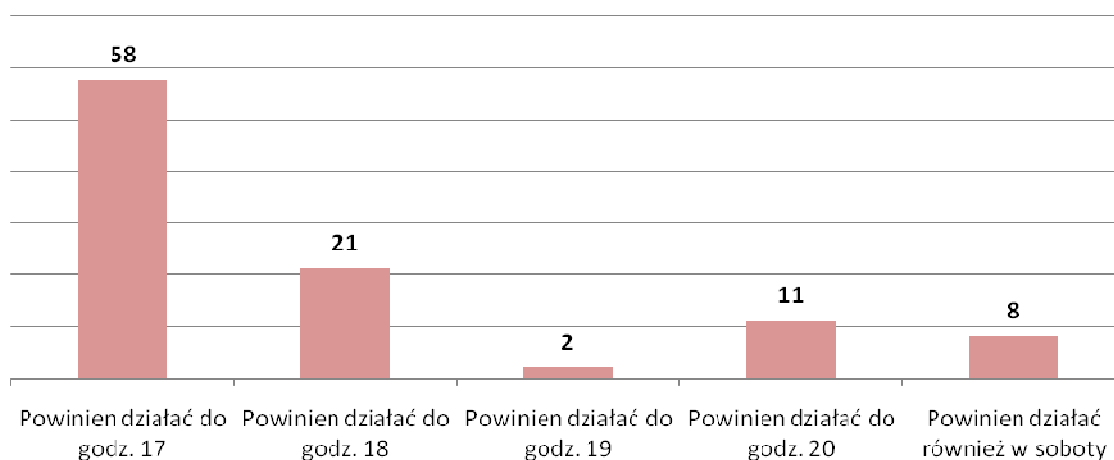
**Obecnie Urząd Pracy przyjmuje interesantów w godzinach 7.15-15.15
(pon. 8-16) Czy takie godziny pracy Urzędu odpowiadają Pana/i
potrzebom? N=460**



Jedynie co piąty badany powiedział, że warto byłoby wprowadzić pewne zmiany w tym zakresie i wydłużyć godziny urzędowania, gdyż nie odpowiadają one ich potrzebom.

Ponad połowa respondentów postulowała wydłużenie pracy Urzędu do godziny 17, co piąty badany chciałby, aby działał on do 18, a co dziesiąty respondent uznał, że najlepiej byłoby, aby był on czynny do godziny 20. Kilka osób miało propozycję otwarcia Urzędu dla interesantów także w soboty, przynajmniej niektóre.

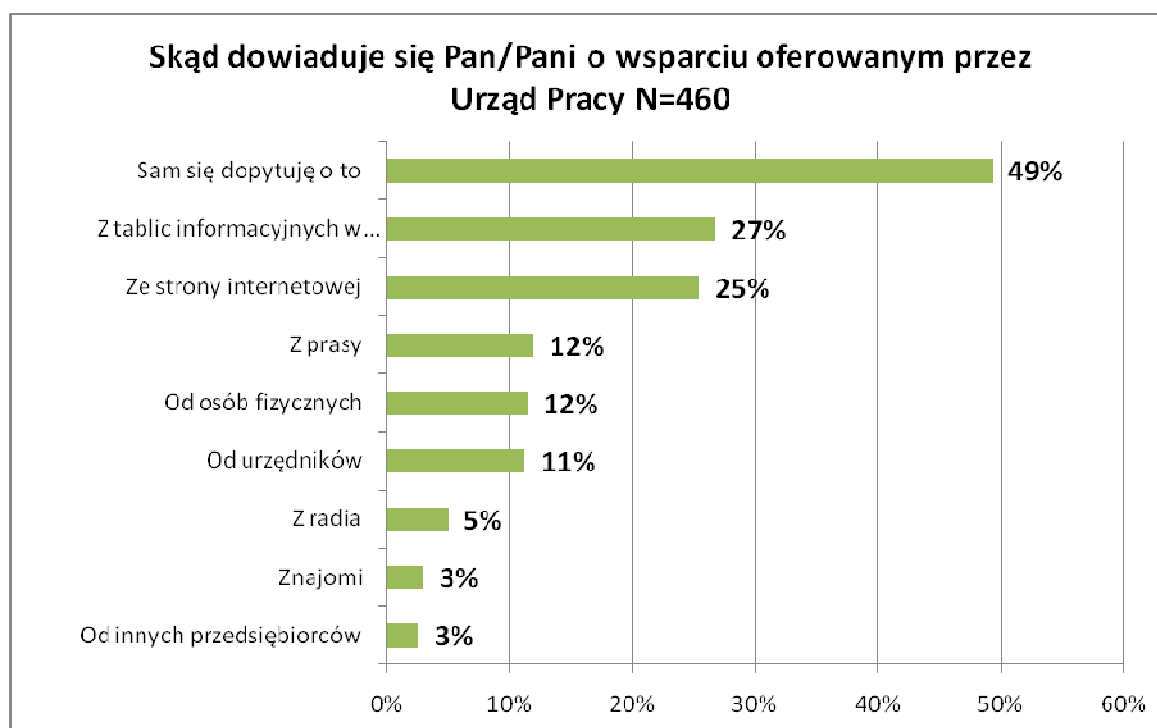
**Co można by zmienić w zakresie godzin otwarcia Urzędu
Pracy? (%) n=99**



Źródła wiedzy na temat wsparcia oferowanego przez PUP

Jeśli chodzi o źródła wiedzy na temat wsparcia oferowanego przez Urząd Pracy, to blisko co drugi badany powiedział, iż sam próbuje uzyskać niezbędną wiedzę od pracowników Urzędu, inicjując jednak proces zdobywania informacji. Ponad ¼ respondentów czyta tablice informacyjne, a co czwarty badany szuka tych informacji na stronie Urzędu. Co dziesiąty badany swoją wiedzę czerpie z prasy, od innych osób oraz urzędników.

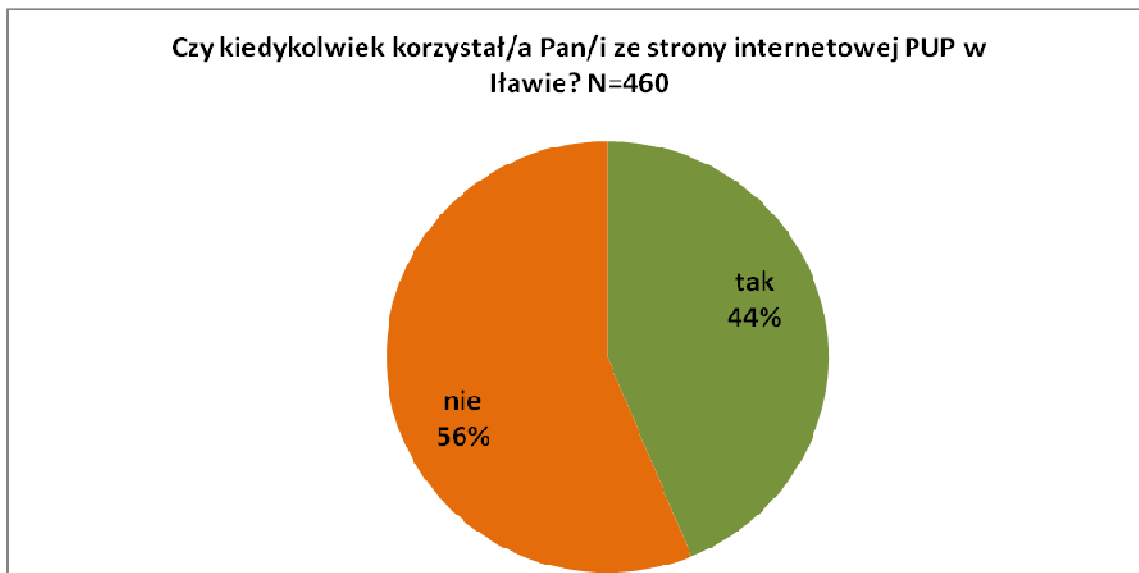
Dane te pokazują, że różne osoby czerpią swoją wiedzę z różnych źródeł, uzupełniając w ten sposób zdobywane informacje. Warto zauważyć, że spora część badanych szuka potrzebnych informacji na stronie internetowej, dlatego tak ważne jest stworzenie strony, na której znajdą się wyczerpujące informacje na temat możliwego wsparcia, przedstawione przy tym w przydatnej i zrozumiałej formie, aby każdy użytkownik mógł skorzystać z niej bez przeszkód.



Strona internetowa

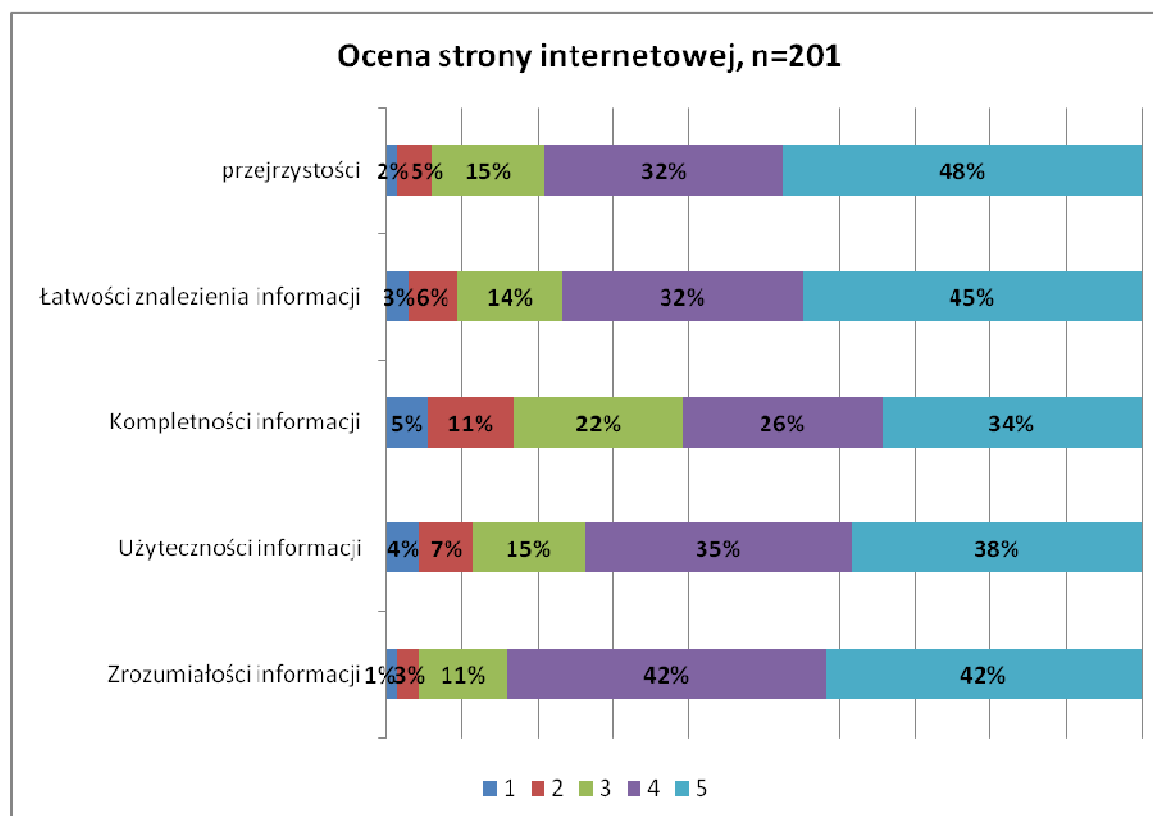
Jeśli chodzi o odsetek klientów Urzędu, którzy korzystają ze strony internetowej, to ta odpowiedź wygląda różnie w zależności od kategorii badanych.

I tak, **wśród osób bezrobotnych**, ze strony internetowej korzystała niecała połowa badanych (44%), ponad połowa natomiast nigdy nie wchodziła na stronę PUP w Łławie.



Blisko połowa badanych (48%) jako powód niekorzystania z tego kanału informacji podała brak takiej potrzeby, zaś jedna trzecia nie korzystała, gdyż nie ma dostępu do Internetu. 7% badanych nigdy wcześniej nie słyszało o istnieniu strony internetowej Urzędu.

Respondenci generalnie dobrze ocenili stronę internetową, przy czym największa liczba badanych najlepiej oceniła zrozumiałość zamieszczanych tam informacji, co pokazuje, iż są one pisane prostym językiem. Równie wysoko oceniona została przejrzystość strony i związana z tym łatwość znalezienia informacji. Więcej zastrzeżeń respondenci mieli do kompletności zamieszczonych tam informacji, gdyż część osób nie znalazła wszystkich kwestii, których poszukiwała, co ujawniła również przeprowadzona w trakcie badania analiza strony internetowej, której wyniki znajdują się w odrębnym podrozdziale.



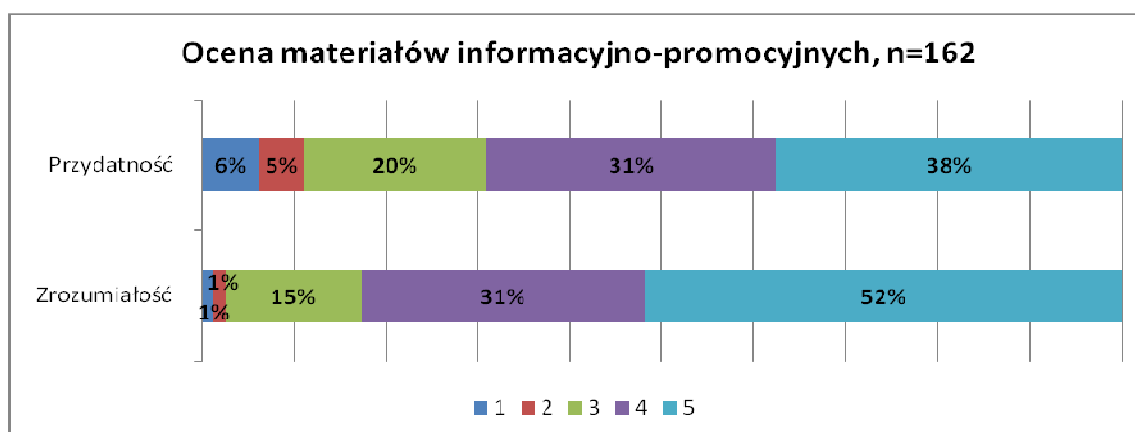
Jeśli chodzi o ocenę sposobu zamieszczenia informacji na stronie internetowej PUP, to zdecydowana większość badanych (92%) powiedziała, że strona jest czytelna, w tym $\frac{3}{4}$ z nich uznało ją za bardzo czytelną, co oznacza, że nie mieli żadnego problemu ze znalezieniem poszukiwanych informacji. Pozostali badani mieli więcej trudności z poruszaniem się po stronie, mieli problemy z odnalezieniem poszukiwanych informacji i uznali ją za mało przejrzystą. Blisko co piąty z tych badanych powiedział, iż krokiem w kierunku poprawy jej użyteczności byłoby zwiększenie dokładności informacji dotyczących umieszczanych na stronie ofert pracy. Podawanie tylko konkretnego zawodu wydaje się niewystarczającą informacją dla osób poszukujących pracy. Co dziesiąta osoba uznała, że dostępne informacje są niewyczerpujące i pisane zbyt skomplikowanym językiem, dlatego warto wprowadzić pewne zmiany w tym zakresie, aby była ona bardziej funkcjonalna i intuicyjna.

Materiały promocyjne

Z materiałami informacyjno-promocyjnymi (ulotkami, broszurkami, ogłoszeniami itp.) dotyczącymi pracy Urzędu i działań, jakie podejmuje, zetknęła się tylko ponad 1/3 badanych (37%), reszta zaś nigdy nie widziała podobnych publikacji.

Najwięcej osób, bo prawie 60%, zetknęło się z ulotkami, ponad 41% widziało ogłoszenia w prasie, zaś 16% wymieniło broszurki informacyjne. Reszta osób wymieniła inne źródła informacji – głównie plakaty wywieszone w Urzędzie oraz płyty CD z różnymi informacjami dotyczącymi działań podejmowanych przez Urząd.

Jeśli chodzi o ocenę tych materiałów, to generalnie badani bardzo dobrze je ocenili pod względem zrozumiałości języka. Jeśli chodzi o ich użyteczność to ocena jest nieco niższa, co dokładnie przedstawia poniższy wykres.



Docieranie z informacją do klientów

Na pytanie o to, jak Urząd powinien docierać do swoich klientów, badani najczęściej wymieniali ogłoszenia w prasie lokalnej (42%), ulotki, plakaty, broszurki informacyjne (40%), a także stronę internetową, na którą wskazała ponad 1/3 wszystkich badanych (36%).

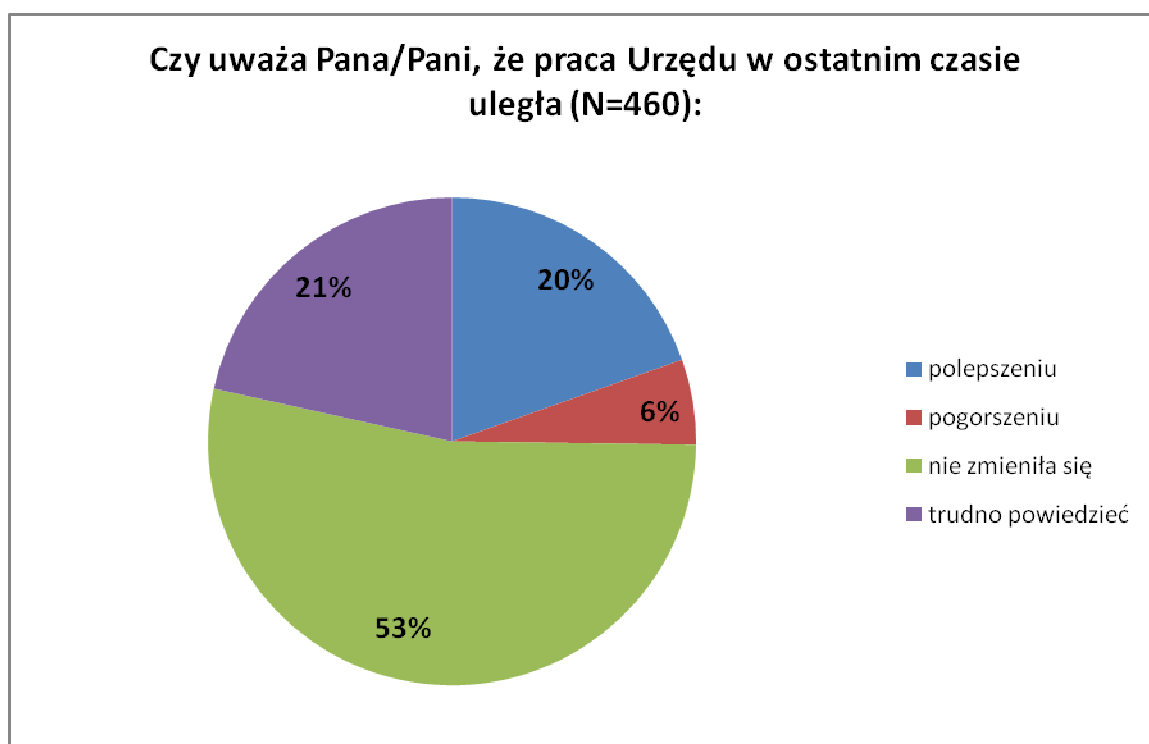
Opinie na temat zmian w pracy PUP

W ankiecie respondenci zostali poproszeni o ocenę tego, czy praca Urzędu zmieniła się w jakiś sposób w ostatnim czasie. Ponad połowa odpowiedziała, że nie zauważyła zmian w funkcjonowaniu Urzędu. Z kolei 1/5 wszystkich respondentów odpowiedziała, że w ich opinii praca Urzędu poprawiła się w ostatnim czasie, a tylko nielicznie badani zauważyli pogorszenie, jeśli chodzi o pracę Urzędu.

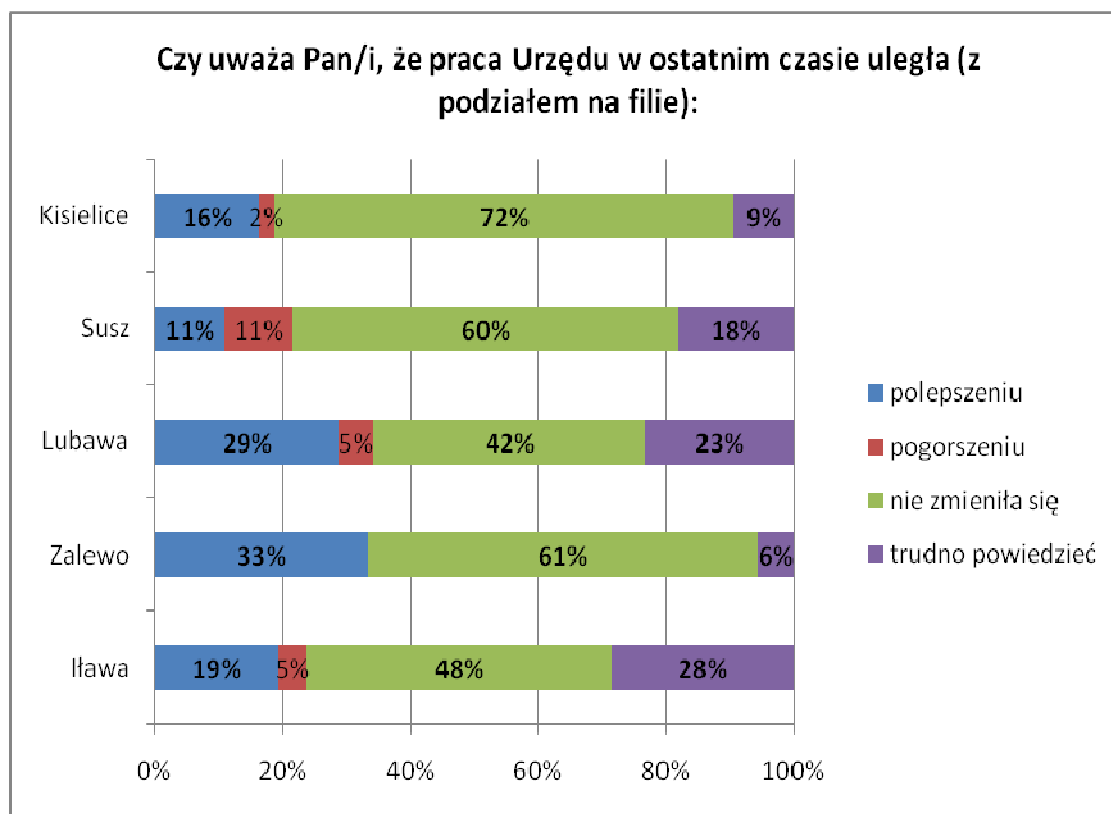
Ci, którzy dostrzegli poprawę mówili o tym, że jest sprawniejsza i miłsza obsługa, a pracownicy są bardziej zaangażowani w sprawy interesantów. Co piąty respondent, który zauważył poprawę, zwrócił uwagę na wzrost kompetencji pracowników.

Z kolei ci, którzy dostrzegli raczej pogorszenie pracy Urzędu mówili o tym, że zbyt długo trwa załatwianie spraw, a także, że pogorszyła się jakość obsługi, a pracownicy stali się mniej mili.

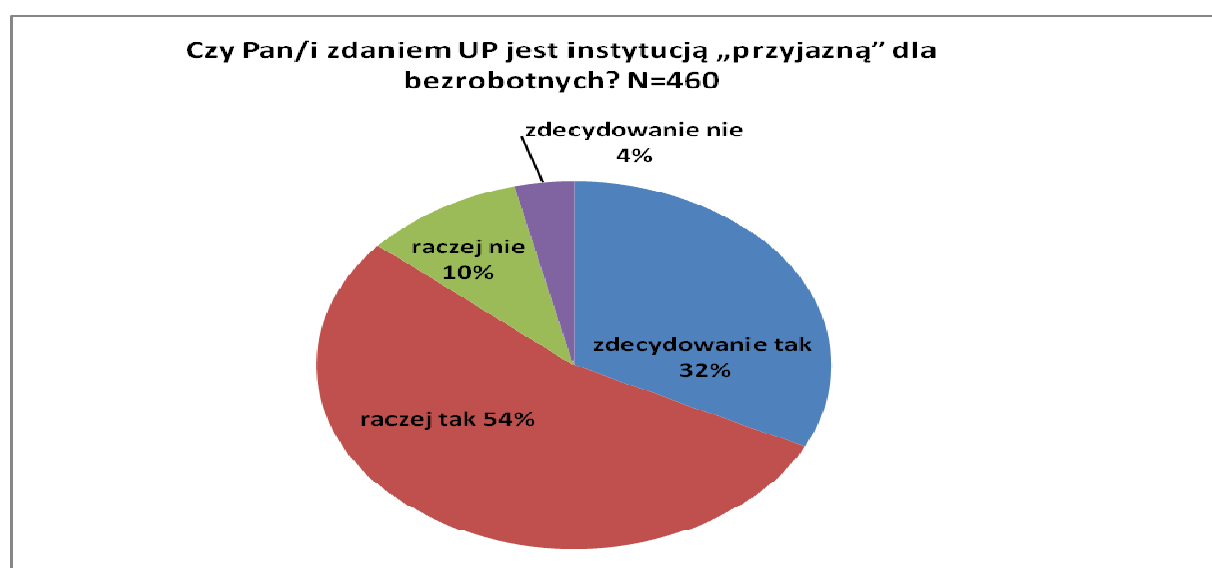
Stosunkowo duży odsetek osób, które nie zauważyły zmian, niekoniecznie musi świadczyć o tym, że takowe zmiany nie zaszły. Może to wynikać po prostu z faktu, iż wśród respondentów było stosunkowo dużo osób (28%), które korzystały z usług Urzędu krócej niż miesiąc, co w praktyce oznacza, że nie miały wystarczającego doświadczenia, aby móc rzetelnie porównać funkcjonowanie Urzędu na przestrzeni dłuższego okresu.



Największe polepszenie pracy Urzędu zauważyli respondenci z Urzędu w Zalewie – na poprawę wskazała aż 1/3 wszystkich badanych. Na drugim miejscu znalazł się Urząd w Lubawie. Najgorzej pod tym względem wygląda Urząd w Suszu – największa liczba badanych była zdania, że praca Urzędu pogorszyła się, a najmniejsza liczba osób zauważyła poprawę w tym zakresie, co tym samym potęguje efekt negatywny.



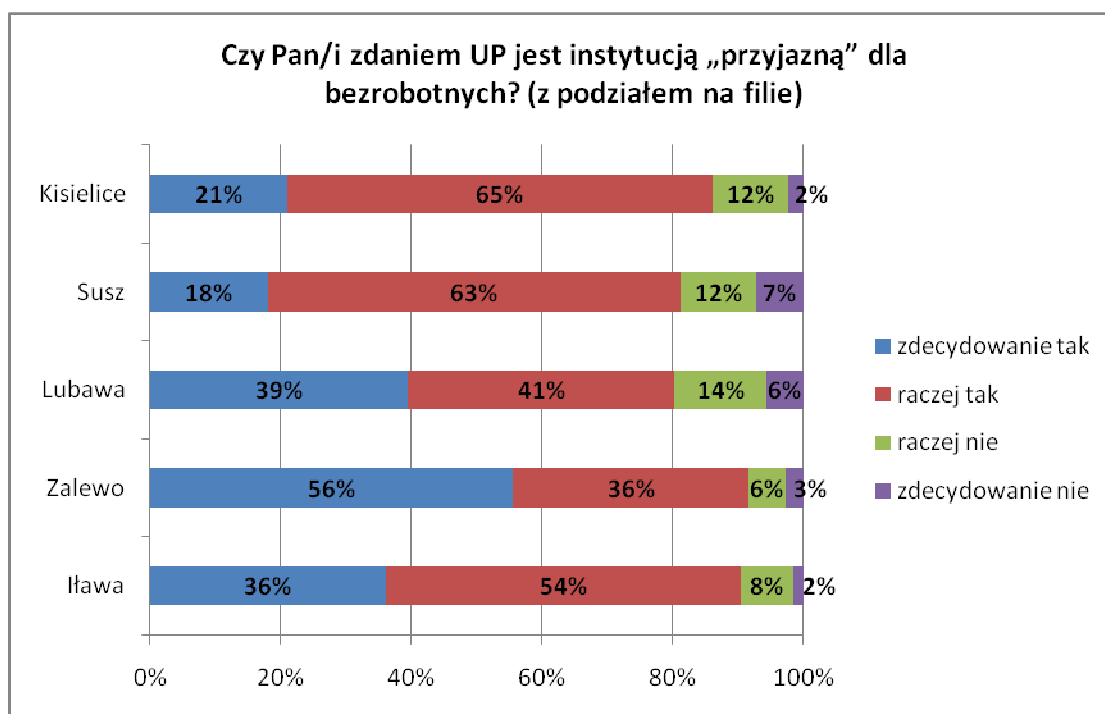
Generalnie jednak badani w większości (86%) uznali, że **Powiatowy Urząd Pracy jest instytucją przyjazną dla bezrobotnych**. Ci, którzy byli odmiennego zdania, należeli raczej do mniejszości.



Jednak występują spore różnice w tym zakresie, w zależności od filii Urzędu.

Najbardziej przyjazny w ocenie bezrobotnych jest Urząd w Zalewie, co potwierdziło 92% bezrobotnych korzystających ze wsparcia tej siedziby UP, w tym ponad połowa badanych powiedziała, że jest on bardzo przyjazną instytucją.

Równie wysoko jest oceniany Urząd w Iławie. Niżej pod tym – w opinii badanych – plasuje się jest Urząd w Suszu.



Trudności

Badani zostali zapytani również o wskazanie tych procedur, które są, według nich, najbardziej uciążliwe dla klientów.

- Najwięcej respondentów, bo aż 40%, wskazała na rejestrację uznając, że jest ona zbyt trudna, a przy tym wiąże się ze zbyt dużą ilością formalności i koniecznością wypełniania dokumentów.
- Na drugim miejscu (26%) respondenci wymienili obowiązkowe wizyty dla osób bezrobotnych, które wiele osób traktuje jako formalność wymagającą regularnego stawiania się w Urzędzie, przez co jest uznawana za uciążliwą.

Generalnie jednak badani mają świadomość, że tego typu procedury są wymogiem odgórnym, a nie zarządzeniem Urzędu Pracy, dlatego też uznają je za „zło konieczne” i akceptują ich istnienie.

Propozycje usprawnień

Badani zostali również poproszeni o zaproponowanie rozwiązań, które mogłyby wpłynąć na usprawnienie obsługi klientów.

- Generalnie ponad połowa badanych (55%) powiedziała, że jest zadowolona z obecnej pracy Urzędu i nie widzi potrzeby wprowadzania jakichkolwiek zmian, gdyż Urząd spełnia ich oczekiwania.
- Co czwarty badany powiedział, iż warto byłoby zwiększyć liczbę stanowisk obsługi klienta, 16% badanych zaproponowało przyspieszenie czasu załatwiania spraw urzędowych, co być może udało się osiągnąć po wprowadzeniu większej liczby stanowisk.
- Co dziesiąty respondent zwrócił z kolei uwagę na konieczność poprawy komfortu osób oczekujących w Urzędzie, co w praktyce wiązałoby się ze zwiększeniem liczby dostępnych krzeseł i stolików, poprawy standardów sanitariatów i udostępnienie ich dla klientów w filiach Urzędu, gdzie chcąc skorzystać z toalety trzeba zgłosić się do urzędnika po klucz. Warto byłoby umawiać interesantów na konkretne godziny, co ograniczyłoby konieczność długiego oczekiwania na przyjęcie przez urzędnika i zmniejszyłoby liczbę osób czekających na korytarzach.

PRACODAWCY

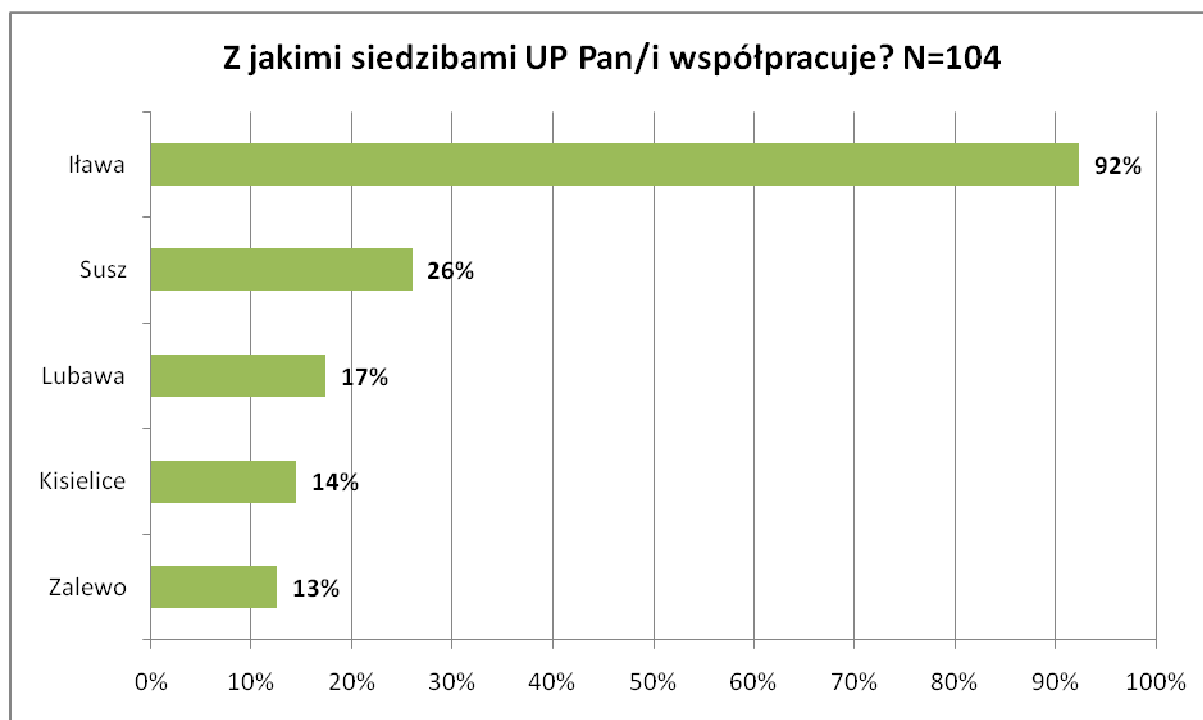
W badaniu wzięło udział również 104 pracodawców, reprezentujących przedsiębiorstwa o różnej wielkości i branży.

Struktura respondentów

Jedna trzecia badanych reprezentowała mikro przedsiębiorstwa, zatrudniające do 10 pracowników, zaś 44% badanych stanowiły osoby pracujące w małych przedsiębiorstwach, a więc takich, w których zatrudnionych jest nie więcej niż 50 pracowników. Blisko co piąty badany (19%) to przedstawiciel średniej firmy, zaś tylko 4 pracodawców reprezentowało duże firmy, czyli takie, które zatrudniają powyżej 250 pracowników. Taki rozkład odzwierciedla specyfikę lokalnego rynku pracy, na którym dominują raczej małe i średnie firmy.

Zdecydowana większość badanych współpracuje z Urzędem Pracy już co najmniej rok, a tylko 5 respondentów współpracuje od pół roku do roku, a więc możemy mówić tu o długotrwałej, a przy tym względnie stałej współpracy, co pozwoliło respondentom na porównanie dłuższego okresu współpracy i wskazanie zmian, jakie zaszły w tym obszarze w ostatnim czasie.

Prawie wszyscy badani współpracują z Urzędem Pracy w Ławie, a ponad połowa z nich (59 badanych firm) współpracuje również z innymi siedzibami (co czwarty badany współpracuje z filią Urzędu w Suszu, prawie co piąty z nich z Urzędem w Lubawie, a pozostali z siedzibami w Zalewie i Kisielicach), co dokładnie ilustruje poniższy wykres.

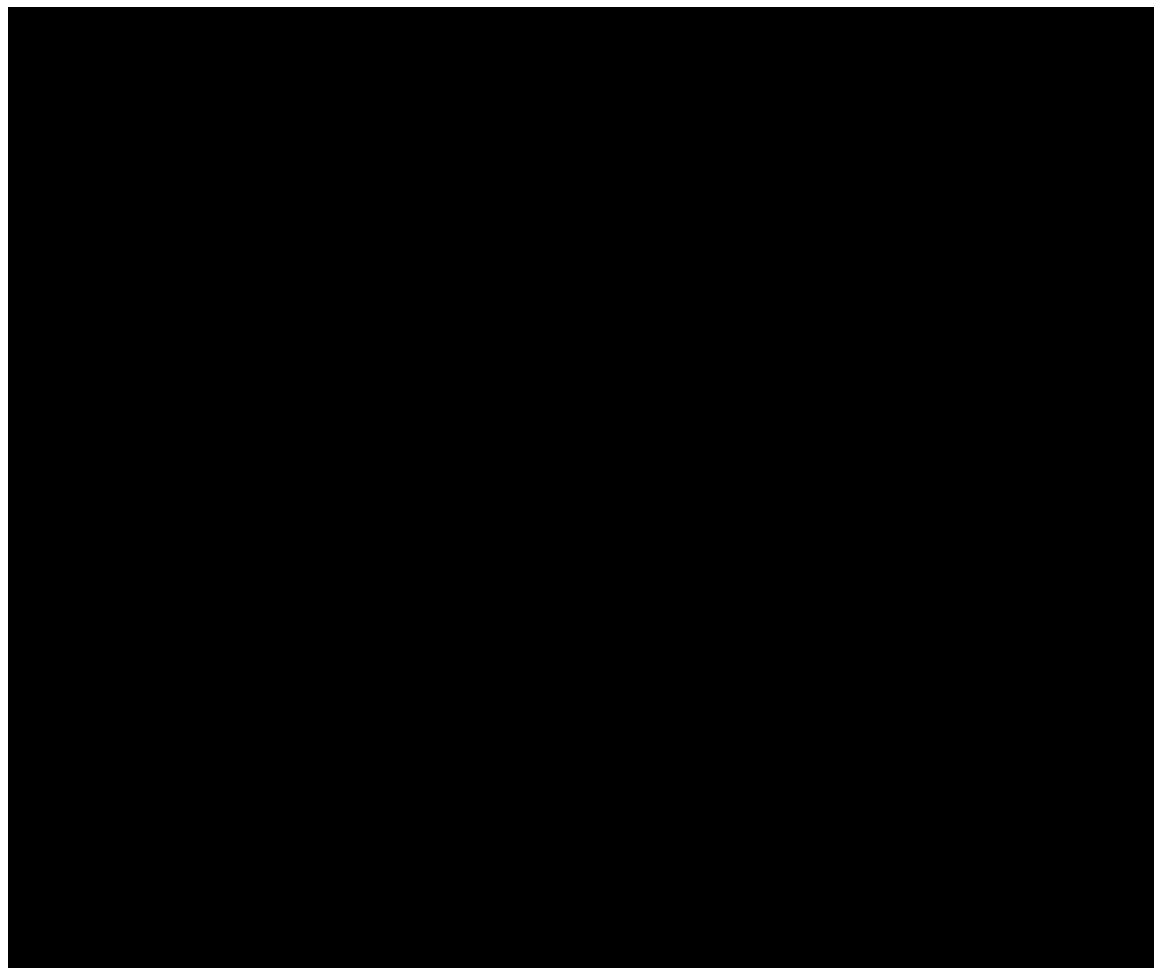


Respondenci mieli zatem stosowną wiedzę i doświadczenie pozwalające im na porównanie współpracy z różnymi siedzibami PUP. Jednakże – co warto podkreślić – tylko 4 osoby zauważyły różnice we współpracy w zależności od siedziby Urzędu, przy czym dotyczą one raczej kwestii organizacyjnych (w filiach załatwiane są sprawy bieżące, zaś w Ławie - jako że jest centralą – kwestie sporne), nie zaś merytorycznych, czy też różnic w obsłudze i kompetencjach pracowników Urzędu.

Można tym samym wysnuć wniosek o porównywalności obsługi, przynajmniej jeśli chodzi o pracodawców współpracujących z Urzędem Pracy, bez względu na filię, której ta współpraca dotyczy.

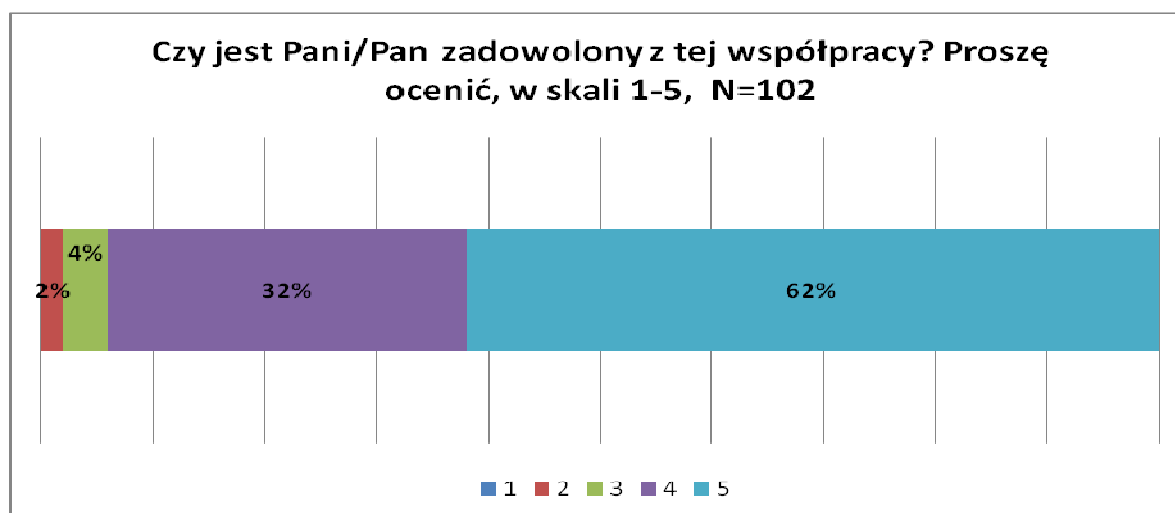
Zakres współpracy

Blisko $\frac{3}{4}$ badanych pracodawców (72%) poszukuje za pośrednictwem urzędu pracy swoich pracowników, a 42% organizuje staże pracownicze. Spora część badanych organizuje prace interwencyjne, zaś co piąty pracodawca korzysta z dotacji na wyposażenie nowych miejsc pracy, tak więc ich współpraca z Urzędem dotyczy różnych obszarów.



Satysfakcja ze współpracy

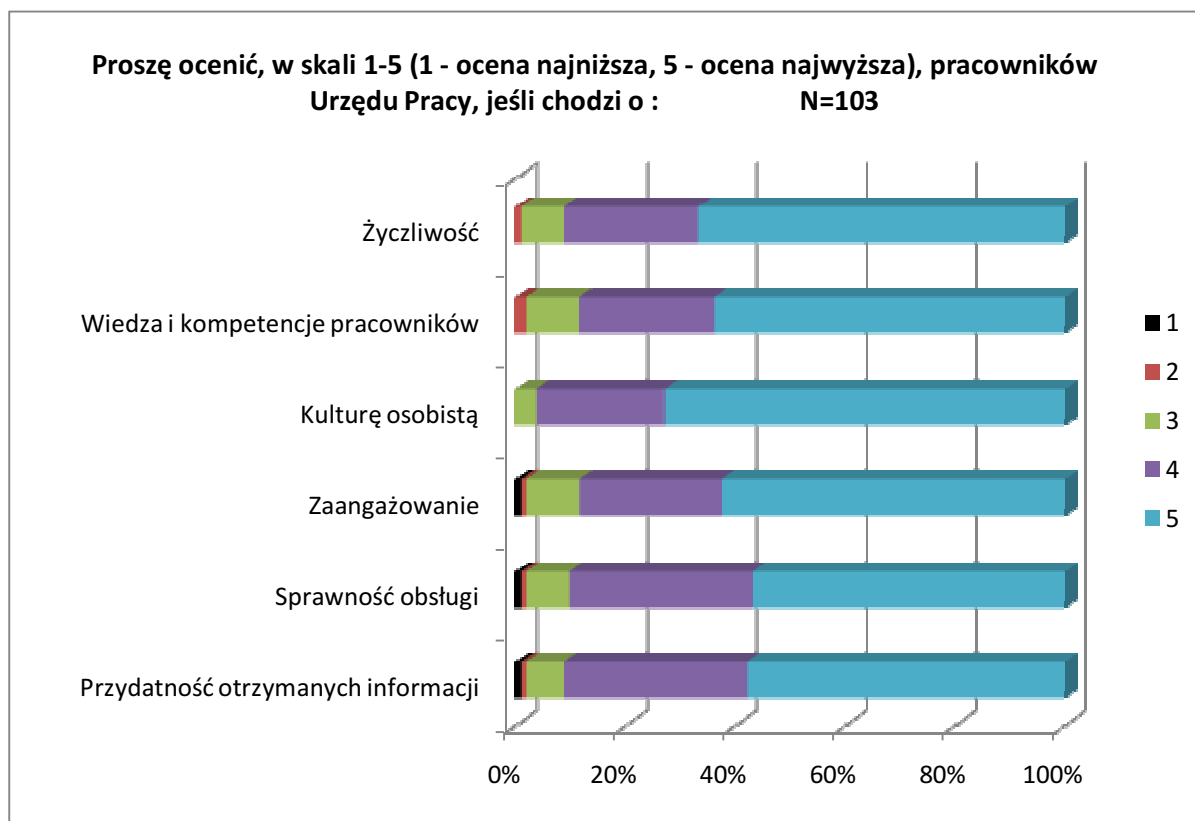
Zdecydowana większość badanych jest bardzo zadowolona z tej współpracy i oceniają ją bardzo dobrze lub dobrze, a tylko kilka osób wyraziło odmienne zdanie.



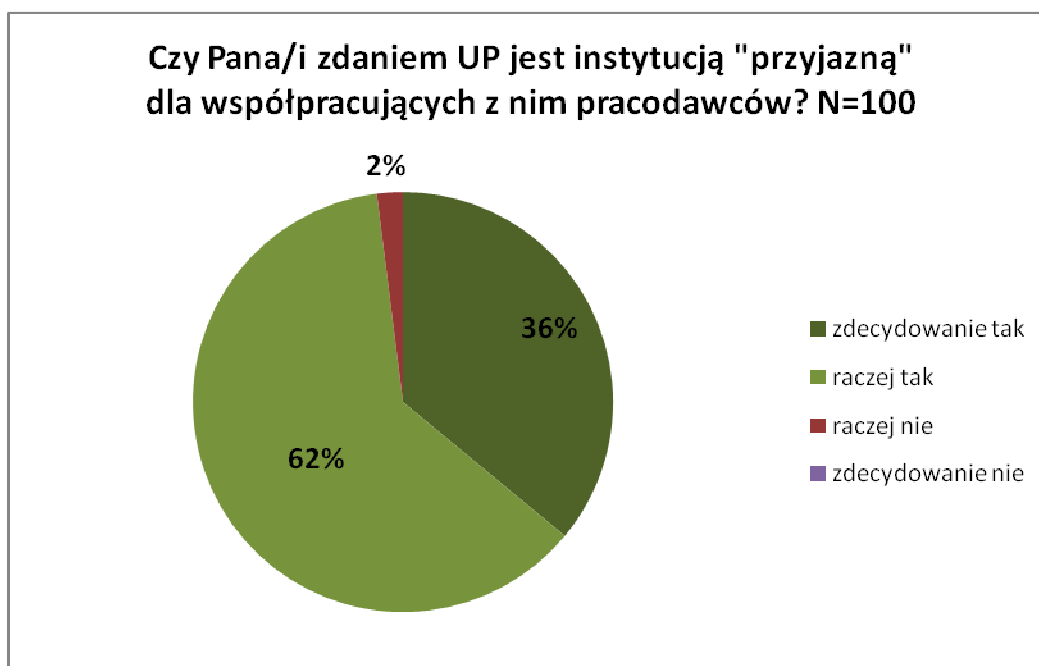
Opinie na temat jakości obsługi

Niemal wszyscy badani, z wyjątkiem jednej osoby, bardzo wysoko ocenili działania osób zatrudnionych w Urzędzie.

Najwyżej oceniono kulturę osobistą, życzliwość oraz zaangażowanie pracowników.



Subiektywnym potwierdzeniem takiego stanu rzeczy jest opinia zdecydowanej większości badanych (98%), którzy uważają, że Urząd jest instytucją przyjazną dla współpracujących z nim pracodawców.



Większość badanych jest na tyle zadowolona, że nie widzi potrzeby wprowadzania jakichkolwiek zmian w funkcjonowaniu Urzędu, gdyż uważa, że dobrze spełnia on swoją rolę. Jak powiedział jeden z badanych pracodawców:

Jest perfekcyjnie. Wszystko załatwiam bez problemu, urzędnicy są bardzo mili. Nic bym nie zmieniał, powtarzam, dla mnie jest perfekcyjnie.

Wiedza na temat usług dla pracodawców

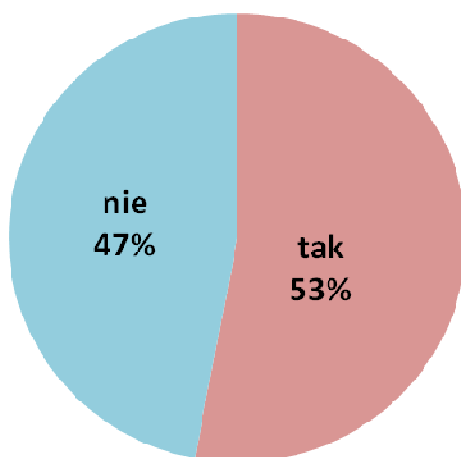
Blisko połowa badanych (45%) wiedziała, że w Urzędzie jest specjalny pokój przeznaczony wyłącznie dla pracodawców, zaś prawie tyle samo osób nie wiedziało nic na ten temat, jednak tylko co drugi z nich uznał, że takie rozwiązanie byłoby faktycznie potrzebne.

Co dziesiąta osoba z kolei powiedziała, że według jej wiedzy, nie ma specjalnego pokoju przeznaczonego tylko i wyłącznie dla pracodawców, ale nie wpływa to w żaden sposób na jakość obsługi.

Strona internetowa

Tylko niewiele ponad połowa pracodawców (53%) korzystała ze strony internetowej Urzędu, pozostali – jak dotąd – nie mieli takiej potrzeby.

**Czy kiedykolwiek korzystał Pan/i ze strony internetowej
PUP w Iławie? N=100**



Ci, którzy nie korzystali z niej mówili, że wolą załatwiać wszystkie sprawy osobiście lub telefonicznie, gdyż wówczas mają kontakt z pracownikami i na bieżąco mogą zadawać pytania i wyjaśniać swoje wątpliwości.

Cześć osób mówiła z kolei, że nie ma czasu na korzystanie z Internetu, kilka osób nie ma w ogóle dostępu do Internetu i nie za bardzo wiedzieliby jak się poruszać po stronie.

Tylko jedna osoba powiedziała, że nie wiedziała o istnieniu strony. Pokazuje to, iż pracodawcy mają świadomość jej istnienia, przedkładają jednak osobiste załatwianie spraw urzędowych nad poszukiwaniem informacji w Internecie.

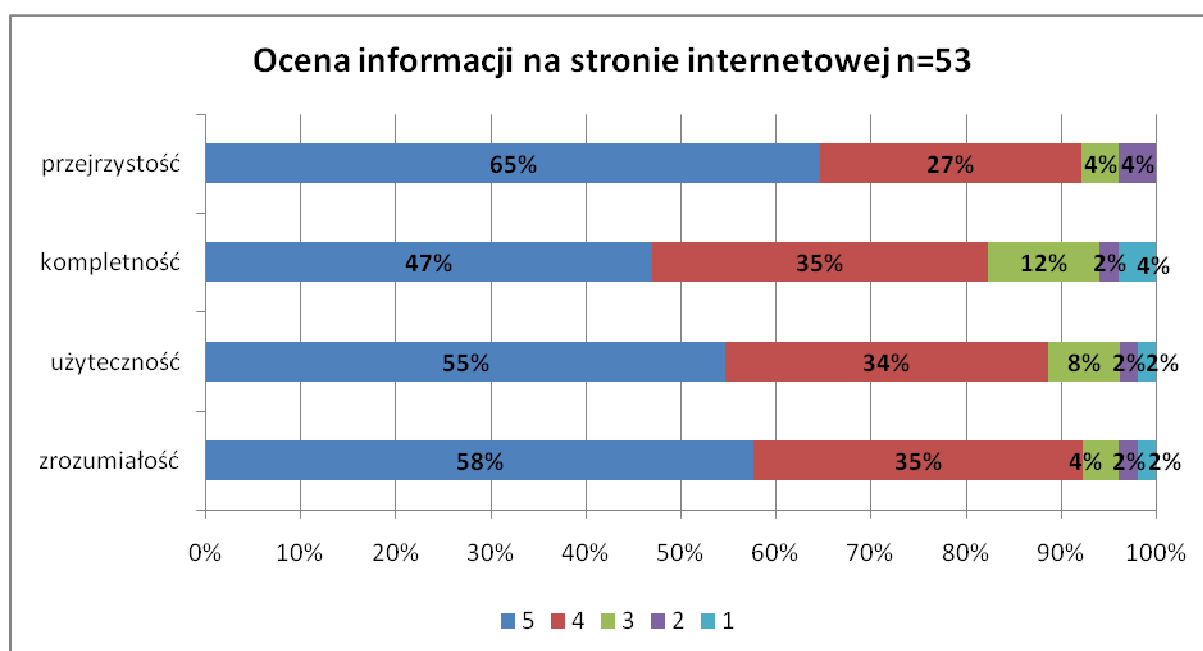
- Być może warto byłoby upowszechnić stronę internetową Urzędu i wypromować ją jako dobre źródło poszukiwanych informacji, zarówno dla osób bezrobotnych, jak i pracodawców.

Respondenci, którzy korzystali z strony internetowej generalnie dobrze ją ocenili, a tylko pojedyncze osoby miały odmienne opinie na ten temat.

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 85%, powiedziała, że strona jest bardzo czytelna i nie mieli żadnego problemu ze znalezieniem poszukiwanych informacji. Najwyżej –

podobnie jak w przypadku osób bezrobotnych - oceniona została przejrzystość strony, a także jej zrozumiałość.

Najwięcej zastrzeżeń badani mieli – identycznie jak osoby bezrobotne – do kompletności zamieszczanych tam informacji, uznając, że są kwestie, których brakuje na stronie internetowej.



Tylko kilka osób powiedziało, że jest ona nieczytelna i w związku z tym miały problemy ze znalezieniem konkretnych informacji. Osoby, które miały zastrzeżenia do strony najczęściej mówiły, że największym problemem strony jest nieaktualność zamieszczanych tam informacji (zwłaszcza jeśli chodzi o zgłoszone oferty pracy) i postulowali, aby była ona aktualizowana codziennie – wtedy byłaby użytecznym narzędziem poszukiwania informacji, w przeciwnym razie będzie uznawana za mało wiarygodną. To może wyjaśniać, dlaczego połowa badanych woli bezpośrednie kontakty z pracownikami Urzędu, a nie korzystanie ze strony.

Niektórzy respondenci mówili, że wadą strony jest to, iż jest na niej zbyt dużo informacji, co może sprawiać wrażenie chaosu.

Pojawiły się też głosy dotyczące zmiany kolorystyki strony, która w obecnym wydaniu została uznana za mało atrakcyjną, choć większość badanych nie miała tu żadnych

zastrzeżeń.

Jedna z osób proponowała zamieszczenie na stronie Urzędu dokumentacji potrzebnej przy stażach zawodowych oraz wzorów wszystkich potrzebnych zaświadczeń. Pojawiła się też propozycja modyfikacji wyszukiwarki ofert pracy w taki sposób, aby osoba poszukująca pracy, po wpisaniu nazwy zawodu od razu otrzymywała informację, czy są dla niej jakieś oferty pracy (a jeśli tak, to gdzie) czy też ich nie ma. Takie propozycje modyfikacji strony wymienili również sami bezrobotni, uznając, że taka zmiana jest najlepszym rozwiązaniem w kierunku zwiększenia użyteczności strony internetowej.

Czas pracy Urzędu

Zdecydowana większość badanych (84%) powiedziała, że odpowiada im czas pracy Urzędu.

Pozostali byli mniej zadowoleni i proponowali pewne zmiany w tym zakresie. Generalnie pracodawcy, podobnie jak i bezrobotni, postulowali wydłużenie czasu pracy Urzędu.

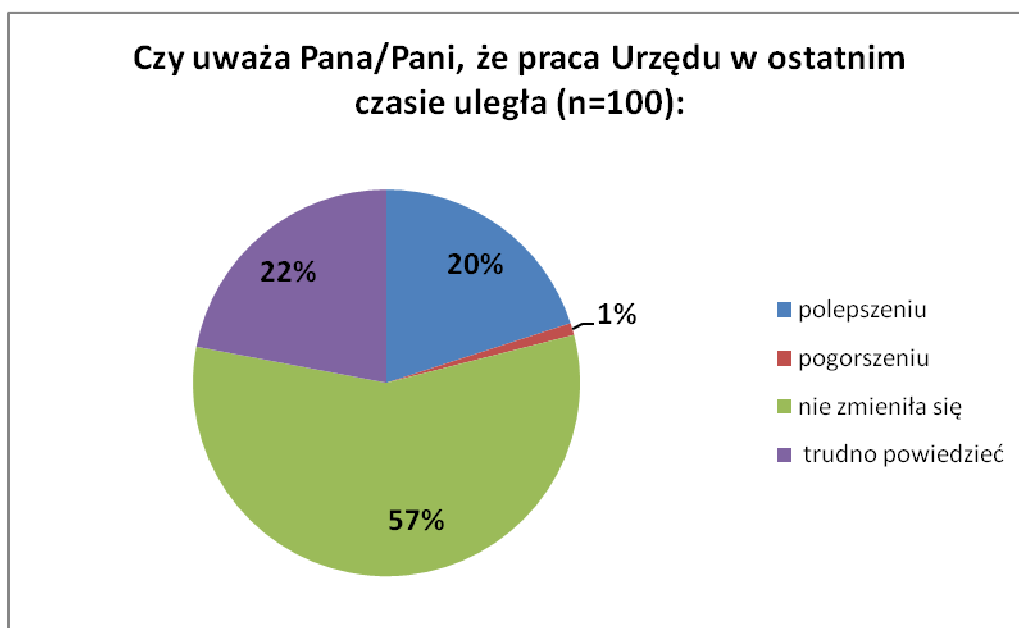
Ich zdaniem powinien on być czynny codziennie do godziny 16, postulowano również, aby raz lub dwa razy w tygodniu można było skorzystać z usług Urzędu do godziny 17 lub nawet do 18, gdyż często – przy obecnych godzinach urzędowania – pracodawcy nie zdążają z załatwieniem swoich spraw.

Jedna z osób zaproponowała, aby wydłużony czas pracy Urzędu dotyczył tylko pracodawców, gdyż osoby bezrobotne są bardziej elastyczne i łatwiej im zdążyć do godziny 15 czy 16.

Zmiany w pracy Urzędu

Na pytanie, „Czy uważa Pan/Pani, że praca Urzędu w ostatnim czasie uległa zmianie?“, co piąty respondent przyznał, że zmieniła się ona na lepsze, ponad połowa badanych (57%) uważa, że nie zmieniła się wcale.

Tylko jedna osoba była zdania, że uległa ona pogorszeniu. Reszta badanych nie miała zdania w tej sprawie.



Osoby, które zauważyły zmiany na lepsze w pracy Urzędu zwracały uwagę na to, iż pracownicy są bardziej otwarci na klientów, uprzejmi, bardziej kompetentni i pomocni oraz że polepszyła się ich kultura osobista, a także sama obsługa klientów, tzn., że cały proces załatwiania spraw urzędowych przebiega teraz szybciej i sprawniej.

Tylko jedna osoba była odmiennego zdania twierdząc, że pracownicy w sposób opieszający obsługują klientów, są mało zaangażowani w wykonywaną pracę, a Urząd ma w swojej ofercie zbyt mało propozycji pracy.

Generalnie jednak badani zwracali uwagę na fakt, że zmniejszyły się kolejki w Urzędzie, jest więcej ofert pracy oraz dostępnych szkoleń.

Trudności

Niektóre procedury obowiązujące w PUP są dla pracodawców zbyt uciążliwe i utrudniają im współpracę. Wśród najbardziej dotkliwych wymieniano:

- Nadmierną biurokrację – nawet przy zgłaszaniu wolnego miejsca pracy czy zwalnianiu pracownika (aczkolwiek większość badanych zdaje sobie sprawę, że obowiązujące w tym zakresie zasady nie zależą bezpośrednio od PUP). Podkreślano jednocześnie, iż pracownicy są bardzo pomocni i wyjaśniają wszelkie wątpliwości.

- Zbyt małą aktualność informacji, jakie przepływają od urzędników do pracodawców.
- Konieczność wnoszenia wkładu własnego na tworzenie nowych miejsc pracy, co jest sporą barierą dla osób chcących zatrudnić nowych pracowników.
- Zbyt długi okres oczekiwania na środki z PUP (refundację części poniesionych kosztów).
- Rozdzielczość kompetencji – słaby przepływ informacji między pracownikami, odsyłanie klienta od jednego pracownika do drugiego.
- Zbyt długi (niekiedy) czas załatwiania spraw
- Zbyt długi okres oczekiwania na ukazanie się zgłoszonej do PUP oferty pracy, co sprawia, iż wydłuża się ostateczny czas oczekiwania na nowych pracowników.

Propozycje usprawnień

Wśród najczęściej wymienianych rozwiązań usprawniających współpracę z pracodawcami znalazły się następujące propozycje:

- Wydłużenie czasu pracy Urzędu
- Zwiększenie liczby pracowników celem usprawnienia obsługi
- Przysyłanie pracodawcom aktualnych baz bezrobotnych
- Wprowadzenie mailowej wymiany informacji (newsletterów) przeznaczonych tylko dla pracodawców
- Zadbanie o bardziej komfortowe warunki załatwiania spraw
- Przyspieszenie czasu ukazania się ofert pracy zgłaszanych przez pracodawców.
- Umawianie się z klientami na konkretną godzinę
- Wprowadzenie możliwości składania wniosków drogą elektroniczną
- Udostępnienie na stronie internetowej dokumentacji niezbędnej do załatwienia spraw w Urzędzie
- Zmniejszenie biurokracji do minimum
- Przeznaczenie jednego pokoju tylko dla obsługi pracodawców
- Bieżące uaktualnianie informacji na stronie internetowej.

PARTNERZY

Łącznie w badaniu wzięło udział 14 **podmiotów otoczenia rynku pracy – instytucji współpracujących z Urzędem Pracy**. Pierwotnie planowano przeprowadzenie 15 wywiadów z tej kategorii, jednak jedna z instytucji partnerskich odmówiła udziału w badaniu, przez co zmniejszeniu uległa ostateczna liczba respondentów.

Badani zostali wybrani **w sposób celowy** tak, aby próba była zróżnicowana pod względem charakteru współpracy, siedziby Urzędu, z którym prowadzona jest współpraca oraz typu instytucji (instytucje samorządowe, firmy szkoleniowe itp.).

Charakterystyka instytucji partnerskich

Najczęściej, bo w ponad połowie przypadków były to instytucje zajmujące się przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu (Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej i Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej), które na zlecenie Urzędu Pracy organizują warsztaty aktywizujące, szkolenia, kursy lub staże (w tym jeden dotyczył rehabilitacji osób niepełnosprawnych) dla osób bezrobotnych. Wśród badanych było też 6 firm prywatnych (pięć szkoleniowych i jedna konsultingowa) świadczących różnego rodzaju usługi doradcze z zakresu rynku pracy, w tym m.in. dotyczące wykorzystywania funduszy unijnych.

Prawie wszystkie badane instytucje współpracowały z Urzędem Pracy już od dłuższego czasu (powyżej roku), a współpraca ta ma stały charakter. Tylko w jednym przypadku była to współpraca, które nie trwała dłużej niż pół roku.

Opinie na temat współpracy

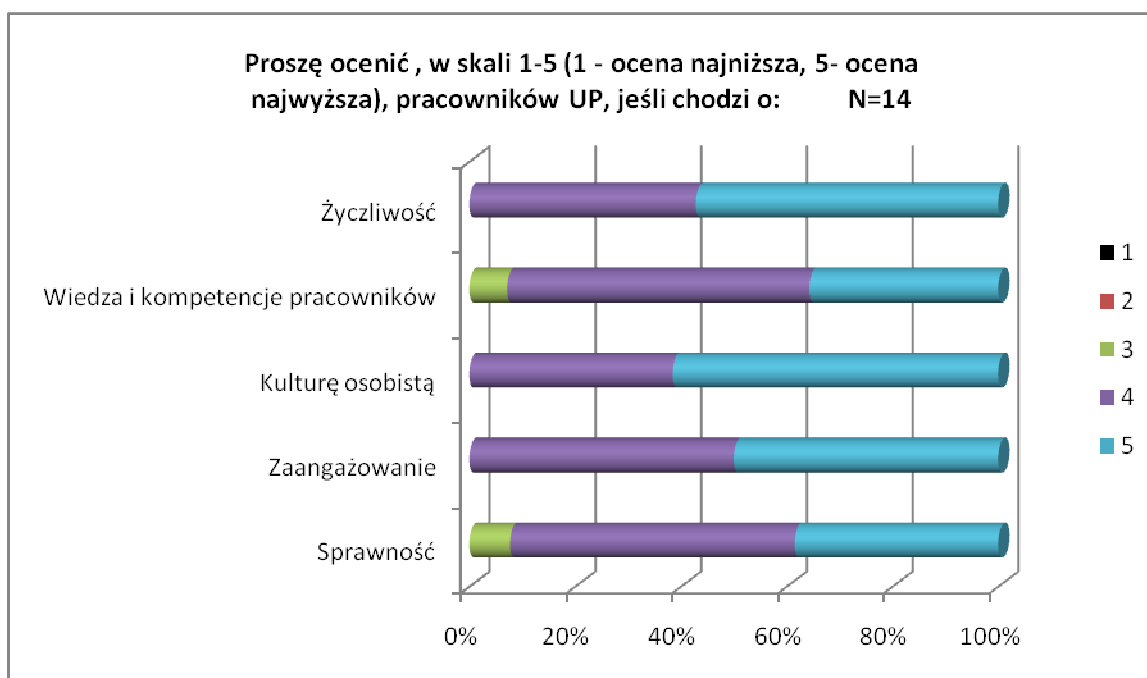
Jeśli chodzi o siedziby PUP, z jakimi współpracują badani, to wszyscy z nich współpracują z PUP w Łławie, a co piąty z nich, oprócz PUP Łława, wymienił także pozostałe siedziby urzędu, a więc były to osoby, które były w stanie porównać poszczególne siedziby urzędu. Jednak na pytanie, „Czy dostrzega Pan/i różnice we współpracy w zależności od siedziby UP?” wszyscy respondenci powiedzieli, że nie widzą w tym zakresie żadnych różnic.

Jeśli chodzi o postrzeganą intensywność współpracy, blisko $\frac{3}{4}$ badanych (71%) powiedziało, że jest ona ich zdaniem w zupełności wystarczająca, a tylko czterech respondentów było

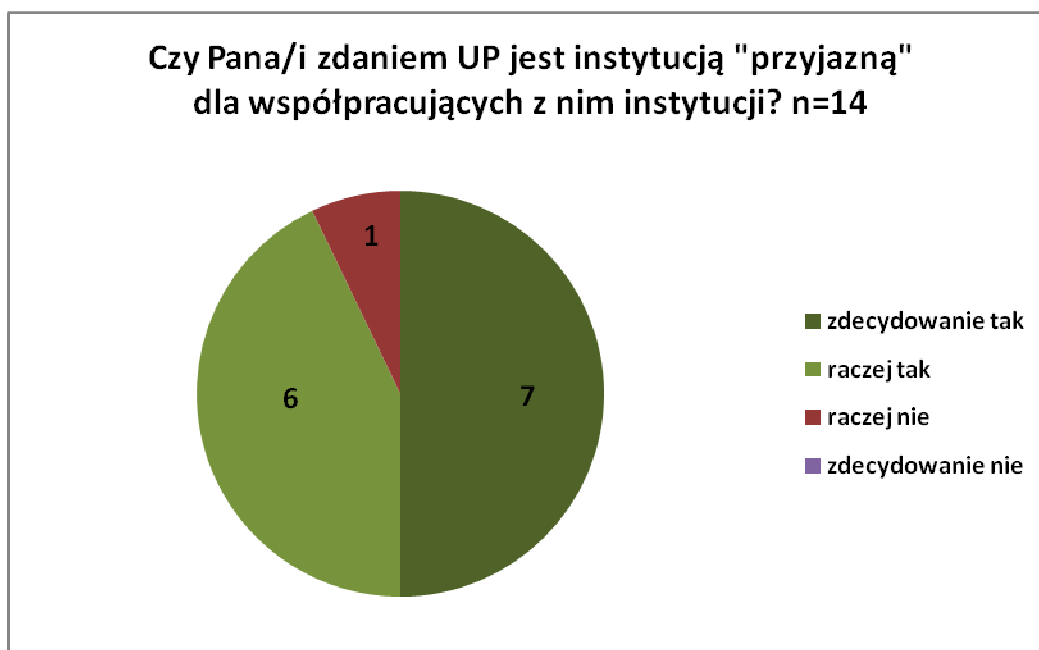
zdania, że mogłaby być ona większa.

W przypadku blisko 2/3 instytucji są to regularne kontakty, zaś ponad 1/3 badanych kontaktuje się z PUPem sporadycznie, aczkolwiek stosownie do potrzeb i ocenia intensywność tych spotkań jako wystarczającą.

Niemal wszyscy badani są zadowoleni z kontaktu z pracownikami PUP, odmiennego zdania była tylko jedna osoba. Badani oceniając pracowników (ich życzliwość, wiedzę i kompetencje, kulturę osobistą, zaangażowanie oraz sprawność obsługi) dawali wyłącznie oceny bardzo dobre lub dobre, co świadczy o tym, iż są zadowoleni z tych kontaktów. Najwyżej oceniona została życzliwość oraz kultura osobista pracowników, nieco gorzej badani ocenili natomiast wiedzę i kompetencje urzędników.



Wśród badanych dominuje opinia, iż PUP jest instytucją przyjazną dla współpracujących z nim instytucji – z takim stwierdzeniem zdecydowanie zgodziła się połowa respondentów, jako raczej przyjazną ocenia ją 43% badanych, a tylko jedna osoba nie podzieliła tej opinii.



Korzyści ze współpracy

Respondenci zadowoleni są nie tylko z kontaktu z pracownikami PUP, ale dostrzegają również realne korzyści z prowadzonej współpracy.

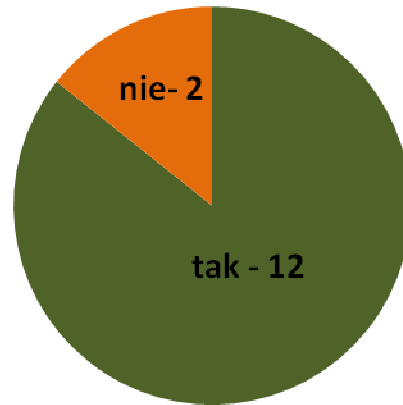
Jako że większość instytucji współpracuje z urzędem przy okazji szkoleń i staży, badani zwrócili uwagę na użyteczność prowadzonej współpracy – dzięki niej mają zapotrzebowanie na swoje szkolenia, a ci, którzy oferują staże zawodowe i absolwenckie osobom bezrobotnym, uzyskują tym samym pracowników, a także, co podkreśliła część badanych, mogą angażować się w przedsięwzięcia zwiększające potencjał tych osób na rynku pracy.

W opinii niektórych respondentów współpraca jest cenna także z poznawczego punktu widzenia, gdyż mogą wymieniać się z pracownikami PUP wiedzą oraz doświadczeniami dotyczącymi osób, którym pomagają, a to w ostateczności zwiększa skuteczność kierowanej do nich pomocy.

Strona Internetowa

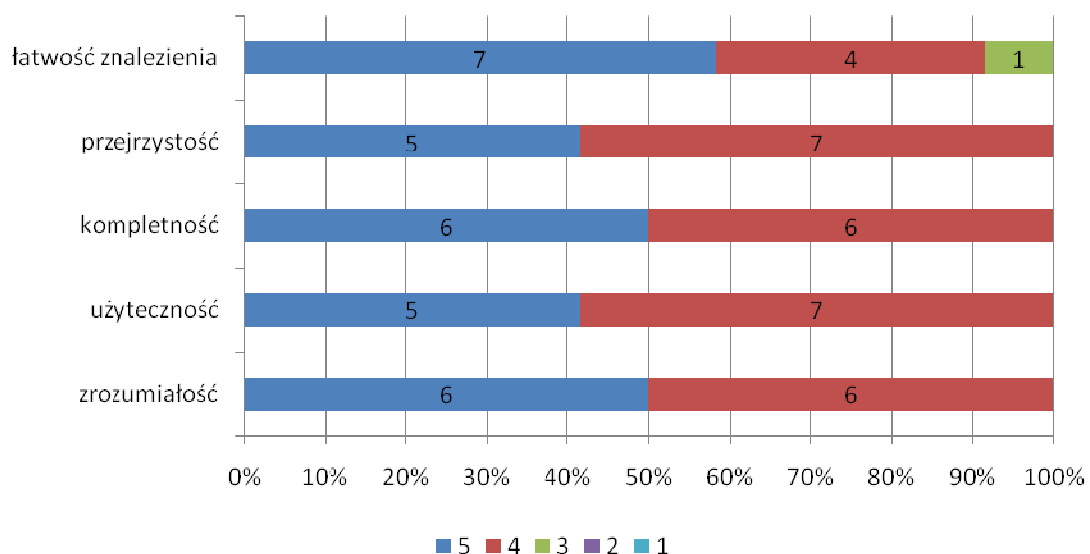
Jeśli chodzi o stronę internetową, to zdecydowana większość badanych (12) korzystała ze strony internetowej PUP w Iławie, tylko 2 badanych powiedziało, że nie mieli takiej potrzeby.

**Czy kiedykolwiek korzystał Pan/i ze strony internetowej
PUP w Iławie? n=14**



Sama strona oceniona została bardzo dobrze lub dobrze, przy czym najlepiej została oceniona łatwość znalezienia informacji. Respondenci powiedzieli, że strona jest według nich bardzo czytelna i nie mieli żadnego problemu ze znalezieniem poszukiwanych informacji, a tylko jedna osoba nie znalazła poszukiwanych informacji – chodziło o informacje dotyczące PUP w Lubawie.

Ocena informacji na stronie internetowej n=12



Czas pracy Urzędu

Wszystkim rozmówcom obecne godziny urzędowania odpowiadają i nie mieli do nich żadnych zastrzeżeń.

Zmiany w pracy Urzędu

Jeśli chodzi o współpracę z PUP to kilka osób zauważyło zmiany w funkcjonowaniu Urzędu – podniósł się ich zdaniem standard usług, a także zauważyli większą życzliwość pracowników. Reszta badanych nie zauważyła żadnych zmian w tym zakresie, ani negatywnych, ani pozytywnych – są oni zadowoleni z dotychczasowej pracy Urzędu i nie mają do niej żadnych zastrzeżeń.

Trudności

Na pytanie, co najbardziej utrudnia współpracę z UP, większość badanych (10/14) powiedziało, że nie widzą w tym zakresie żadnych utrudnień. Niektóre osoby zwracały z kolei uwagę na złe przepisy, nadmierną biurokrację oraz uciążliwe procedury zamówień publicznych, które nie pozwalają na zorganizowanie szkoleń na wysokim poziomie.

Osoby prowadzące szkolenia mówiły natomiast, że stawki za prowadzenie szkoleń, są w ich opinii, w stosunku do wymagań Urzędu, zbyt niskie, a niektórzy urzędnicy wykazują się brakiem zaufania do prowadzących i nie pozwalają im na swobodny dobór tematyki szkoleń, narzucając ich formę oraz sposób prowadzenia zajęć. Osoby te postulowały, aby PUP dawał im większą swobodę w prowadzeniu szkoleń i miał większe zaufanie do instytucji, z którymi współpracuje. A to można osiągnąć dzięki częstszym kontaktom i lepszej komunikacji, aby obie strony miały pewność, że podejmując wspólne działania wiedzą dokładnie, czego mają się spodziewać ze strony partnera. Poza tym, PUP powinien ich zdaniem, zwiększyć stawki za prowadzenie szkoleń oraz ograniczyć biurokrację związaną z organizacją szkoleń.

Wyniki badania przeprowadzonego metodą „Ukryty Klient”

Badania przeprowadzone metodą „Ukryty Klient” ujawniło, iż nie ma problemów z trafieniem do badanych Urzędów Pracy – wszystkie są dobrze oznakowane.

W przypadku niektórych budynków mogą pojawić się problemy z dostaniem się do nich przez osoby niepełnosprawne. Dotyczy to zwłaszcza Urzędu w Suszu Kisielicach, gdzie urzędy mieszczą się na piętrze, a prowadzą tam wąskie schody będące barierą nie tylko dla wózków inwalidzkich, ale również dla matek, które chciałyby przyjąć np. z dzieckiem w wózku.

Jeśli chodzi o ocenę szeroko pojętej jakości obsługi klienta, w której brano pod uwagę takie kwestie jak: wiedzę i kompetencje pracowników, ich troskę o klienta, życzliwość, zaangażowanie, a także sprawność obsługi oraz przydatność i kompletność uzyskanych informacji, to pracownicy zostali ocenieni bardzo wysoko. W każdym przypadku badacz-audytorka została obsłużona szybko, sprawnie, a przy tym otrzymała wszystkie niezbędne informacje (dodatkowe telefony, ulotki, niezbędne wnioski itp.) w sprawie, z którą zgłosił się do urzędnika. Urzędnicy wyczerpująco odpowiadali na wszystkie zadawane pytania, mieli dużą wiedzę, a jednocześnie byli uprzejmi i pomocni, oferując wsparcie, które wykraczało poza sprawę, z którą zgłosił się badacz. Tym samym wykazali się dużym zaangażowaniem i troską o klienta.

Jedynie uwagi, jakie badacze-audytorki mieli do funkcjonowania Urzędu dotyczyły kwestii organizacyjnych, nie zaś samej obsługi klienta.

Tablice informacyjne

Jeśli chodzi o tablice informacyjne, to są one czytelne, aczkolwiek zawierają niekiedy zbyt wiele informacji, co może sprawiać wrażenie chaosu informacyjnego, zwłaszcza dla osób, które pojawiają się w Urzędzie po raz pierwszy.

- Warto być może wyraźnie wyodrębnić sektory (pokoje), w których obsługiwani są bezrobotni oraz te, w których swoje sprawy mogą załatwić pracodawcy, a informacje o takim podziale wyraźnie zamieścić przy wejściu, aby interesanci od razu wiedzieli, do którego sektora mają się kierować. Takie rozwiązanie zdecydowanie ułatwiłoby poruszanie się po Urzędzie, zwłaszcza osobom, które przychodzą po raz pierwszy.

Dobrym rozwiązaniem wydaje się umieszczenie w siedzibach Urzędu Pracy komputerowych stanowisk informacyjnych, gdzie interesanci – czekając np. w kolejce na załatwienie sprawy – mogą skorzystać z zamieszczonych tam informacji, poczytać na temat dostępnych usług i narzędzi rynku pracy, a także poszukać interesujących ich ofert pracy. Niezbędnym warunkiem skorzystania z tego urządzenia jest jednak jego sprawne działanie. Niestety podczas prowadzonych obserwacji, urządzenia działały tylko w dwóch urzędach (w Zalewie i Lubawie), nie działały natomiast w Suszu i Łławie (urządzenie zawieszało się uniemożliwiając skorzystanie z podstawowych jego funkcji m.in. wyszukania ofert pracy). Prośbom o pomoc urzędnicy potwierdzili, że czasami występują problemy techniczne ze stanowiskami komputerowymi. Istotne jest także częste aktualizowanie zamieszczanych tam informacji, aby nie dezinformować klientów np. jeśli chodzi o dostępne oferty pracy. W Kisielicach z kolei badacze-audytorzy w ogóle nie zauważyli stanowiska komputerowego, co oznacza, że nawet jeśli był, to znajdował się w ukrytym miejscu, co zdecydowanie obniżało jego użyteczność dla klientów.

- Należy zadbać o sprawność techniczną wystawionych urządzeń.
- Ważne jest aktualizowanie zawartych tam informacji.

Miejsca do siedzenia

Warto zwrócić uwagę na zapewnienie większego komfortu osobom korzystającym z usług Urzędu. Choć we wszystkich urzędach są krzesła i ławki dla oczekujących klientów, jest ich często za mało. Choć na co dzień nie ma zbyt wielu klientów, zdarzają się dni (co potwierdzili badacze-audytorzy), kiedy do Urzędów przybywa więcej osób bezrobotnych, które muszą stawić się w danym terminie na obowiązkową wizytę. Wówczas na korytarzach robi się tłoczno, a krzesła i ławki jest zdecydowanie za mało w stosunku do potrzeb. Jest to widoczne zwłaszcza w dwóch filiach Urzędu - w Suszu oraz w Kisielicach, gdzie na korytarzu audytorzy naliczyli tylko 2 krzesła.

- Warto byłoby ustawić na korytarzach nieco więcej ławek, które przynajmniej częściowo pomogłyby rozwiązać ten problem.

Toalety

Jeśli chodzi o toalety, to są one ogólnodostępne tylko w Urzędzie w Łławie (jest tam również toaleta dla osób niepełnosprawnych, co zasługuje na szczególne podkreślenie), zaś w pozostałych filiach toaleta jest wyłącznie dla pracowników. Klienci, chcący z nich skorzystać,

muszą uzyskać klucz od urzędników, co jest niewątpliwą trudnością. Poza tym, jeśli chodzi o standard wyposażenia toalet, to wydaje się, że przydałyby się modernizacje niektórych pomieszczeń, bo w obecnej formie nie zachęcają do korzystania z nich.

- Warto byłoby podjąć działania zmierzające do podniesienia standardów wyposażenia w toaletach Urzędu Pracy.
- Warto byłoby wprowadzić ogólnodostępne toalety we wszystkich filiach Urzędu Pracy, gdyż system „kluczykowy” jest rozwiązaniem nieco anachronicznym.

Analiza zawartości strony internetowej

Strona internetowa Powiatowego Urzędu Pracy w Iławie sprawia wrażenie przemyślanej w swojej strukturze i względnie przejrzystej. Zawiera wiele ważnych i praktycznych informacji, zarówno dla osób bezrobotnych, jak i pracodawców. Wyraźny podział na bloki tematyczne pozwala łatwo znaleźć poszukiwane informacje.

Niemniej jednak rekomendujemy jej rozbudowę i dodanie określonych informacji oraz rozwiązań, które uczynią ją jeszcze bardziej użyteczną i funkcjonalną dla użytkowników.

Proponujemy:

- **wprowadzenie czytelnej mapy serwisu**
- **zamieszczenie wyszukiwarki ofert pracy.** Osoby poszukujące pracy szybko mogłyby znaleźć informacje, czy są dla nich dostępne jakieś oferty i nie musiałyby przychodzić w tym celu do Urzędu. Skategoryzowanie ofert poprawiłoby funkcjonalność wyszukiwarki i ułatwiło poszukiwanie konkretnych ogłoszeń. Proponowany podział: oferty pracy, staże, prace interwencyjne, przygotowanie zawodowe, oferty pracy dla osób niepełnosprawnych.
- **zwiększenie użyteczności działu „Oferty pracy”.**
 - Po pierwsze, brakuje odnośnika: Oferty filia Zalewo.
 - Po drugie, zamieszczanie tylko opisu stanowisk, jakich dotyczą dane oferty nie jest do końca przydatne, gdyż brakuje dodatkowych informacji dotyczących dostępnych miejsc pracy. Zasadne byłoby, obok opisu poszukiwanego zawodu, dopisać inne informacje, typu: nazwa pracodawcy/firmy/miejsce pracy, liczba wolnych stanowisk, proponowana forma zatrudnienia, wymagania, informacje o wynagrodzeniu oraz datę ważności danego ogłoszenia. Takie uszczegółowienie opisu pozwoliłoby osobie poszukującej pracy od razu zorientować się, z jaką ofertą ma do czynienia i czy spełnia podane wymagania. To zaoszczędziłoby pracy urzędnikom, którzy nie musieliby odpowiadać na pytania interesantów przychodzących osobiście do Urzędu, a klientom Urzędu pozwoliłoby

zaoszczędzić czas i środki na transport związany z osobistym sprawdzaniem ofert w siedzibie Urzędu.

➤ Po trzecie, niezmiernie istotne wydaje się **aktualizowanie ofert pracy**, aby klienci Urzędu mieli dużą pewność, że nieaktualna oferta jest od razu usuwana ze strony. Nieaktualna oferta pracy stanowi bowiem duże utrudnienie dla bezrobotnych i naraża ich na niepotrzebne koszty telefoniczne.

- Nie do końca jasne dla wszystkich użytkowników strony może być określenie „skrzynka podawcza”, dlatego warto byłoby wprowadzić całą nazwę, jaka odnosi się do tego typu narzędzia, a więc Elektroniczna Skrzynka Podawcza (ESP) lub, w skrócie i dla większej jednoznaczności, dodać określenie typu „**e-PUP**” lub „**e-Urząd**”.

➤ Aby zachęcić interesantów do korzystania z tej możliwości przekazywania dokumentów, należy zamieścić jasną i czytelną instrukcję, jak korzystać z tego rozwiązania oraz udostępnić w tym samym miejscu podstawowe e-formularze i e-wnioski (z podziałem na wnioski na pracodawców i partnerów).

- Należałoby **zaktualizować dział „Aktualności”**

➤ Powinien on zawierać tylko najświeższe informacje (odnoszące się co najwyżej do dwóch ostatnich miesięcy) dotyczące Urzędu Pracy i podejmowanych przez tę instytucję działań: ogłoszenia, zaproszenia, informacje o terminach składania wniosków itp. Zamieszczanie starszych informacji w tym dziale niepotrzebnie dezinformuje użytkowników.

➤ Starsze informacje można przenieść do „Archiwum” z podziałem na miesiące, aby łatwiej było odnaleźć szukane informacje

- Mało atrakcyjna i w gruncie rzeczy niepraktyczna wydaje się część pt. „Informacje dotyczące bezrobocia”. Zamieszczenie definicji dotyczących bezrobocia, jego przyczyn, rodzajów, faz czy determinantów wydaje się mało pomocne dla osób wchodzących w zakładkę „Dla bezrobotnych”, które raczej szukają praktycznych informacji mających na celu znalezienie pracy niż teorii na temat bezrobocia.

➤ Bardziej zasadne w tym miejscu wydaje się zamieszczenie szeregu praktycznych informacji niezbędnych dla osób, które straciły bądź poszukują

pracy. Proponujemy zamieszczenie w tym miejscu „**ABC BEZROBOTNEGO**” z informacjami na temat: statusu bezrobotnego, jego praw i obowiązków, świadczeń dla bezrobotnych i ich wysokości, harmonogramu wypłat świadczeń, czy porad jak założyć własną działalność gospodarczą – **tych informacji brakuje na stronie**, a wydają się mieć kluczowe znaczenie z punktu widzenia osoby bezrobotnej i poszukującej pracy.

- Informacje dla pracodawców są wyczerpujące, aczkolwiek **brakuje możliwości zgłaszania ofert pracy za pośrednictwem Internetu**. Wprowadzenie takiej opcji byłoby sporym ułatwieniem dla pracodawców. Dział informacji dla pracodawców można byłoby nazwać „**ABC PRACODAWCY**”.
- Przydałoby się zamieszczenie wśród głównych kategorii, zakładki pt. „O Urzędzie”, gdzie byłyby zamieszczone informacje dotyczące Urzędu Pracy, a więc informacje dotyczące kierownictwa Urzędu i pracowników poszczególnych wydziałów/referatów (w tym telefony do nich i numery pokoi), a także jego struktury organizacyjnej.
- Warto byłoby dodać odrębną zakładkę „Kontakt”, gdzie byłyby zamieszczone dane teleadresowe Urzędu, godziny pracy, a także dane teleadresowe wszystkich filii PUP w ławie oraz informacje, jakie zadania one realizują – czego obecnie brakuje na stronie. Są to ważne i przydatne informacje ułatwiające współpracę z klientami.
- Zakładka „Linki” powinna zostać rozbudowana i nieco zmodyfikowana. Niektóre kategorie są nie do końca wyczerpujące (np. wyodrębnienie kategorii „dla bezrobotnych” i „dla przedsiębiorczych” wydaje się być nieco stygmatyzujące dla osób bezrobotnych, które tym samym nie zostały zaliczone do osób przedsiębiorczych). Warto byłoby zrezygnować z takiego sztucznego kategoryzowania i poprzestać na opisie typu: Praca za granicą, Praca w kraju, a także dodać inne linki, bo choć te, które są, wydają się ciekawe, jest ich dosyć mało.
 - Wart dodać linki np. do stron polskich serwisów internetowych poświęconych pracy lub do stron zajmujących się promowaniem zatrudnienia wśród osób niepełnosprawnych (Praca dla niepełnosprawnych). Można byłoby też zamieścić link na stronę Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie, a także umieścić (być może nawet na stronie głównej) link na stronę portalu: www.powroty.gov.pl, który zawiera wiele ważnych i przydatnych informacji dla osób powracających z emigracji. Wzbogacenie obecnej zakładki i dodanie nowych linków mogłoby być cenną informacją dla osób poszukujących pracy.

- Warto zrezygnować z zakładki „Psycho-testy i zabawy”, gdyż po pierwsze, na pięć zamieszczonych tam linków, cztery nie działają, a podane strony już nie istnieją. Po drugie zaś, jedyny działający link prowadzi do strony, na której znajdują się testy, które mają niewiele wspólnego z poszukiwaniem pracy i niekoniecznie powinny znaleźć się na oficjalnej stronie Urzędu. Istnienie tej zakładki wydaje się zasadne jedynie pod warunkiem zamieszczania tam testów psychologicznych np. badających predyspozycje do wykonywania określonego zawodu/typu prac, czy też sprawdzających różne zdolności. Umieszczanie tam testów o innym charakterze wydaje się niewskazane, a pewno przede wszystkim niepotrzebne.
- Warto byłoby zmienić ekspozycję informacji dotyczącej jednostek szkolących, która pojawia się na górze na stronie głównej. Kwestie te nie są najważniejsze dla osoby poszukującej pracy, dlatego też mało zasadne jest eksponowanie jej w ten sposób. Co więcej, informacja ta wyświetlana jest niezależnie od tego, jaką zakładkę wybierzemy – utrzymuje się ona jako stały element strony, a niepotrzebnie rozprasza uwagę użytkowników i zaburza przejrzystość całej strony.
- Mało miejsca na stronie poświęcono informacji o tym, kto i na jakich warunkach może ubiegać się o dotacje na prowadzenie własnej działalności gospodarczej. Wydaje się istotne rozbudowanie tej zakładki i umieszczenie tam informacji na temat warunków przyznawania tych środków, ich wysokości, celów, na jakie mogą zostać przeznaczone, a także terminów składania wniosków o dotacje. W tej samej zakładce powinien znaleźć się druk wniosku do pobrania. Zamieszczanie lakonicznych informacji na ten temat i odsyłanie klientów do urzędników wydaje się rozwiązaniem, które niepotrzebnie obciąża pracowników, skoro część informacji klienci mogliby uzyskać ze strony internetowej, a osobistą wizytę w Urzędzie poświęcić na załatwienie formalności i wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości..
- Warto byłoby stworzyć nową zakładkę „Niepełnosprawni/osoby niepełnosprawne”. W zakładce tej zamieszczane by były zarówno informacje skierowane do osób bezrobotnych (np. regulamin przyznawania środków z PFRON), jak i do pracodawców chcących zatrudnić w swojej firmie osoby niepełnosprawne (np. dotyczące możliwości otrzymania zwrotu kosztów wyposażenia stanowiska pracy osoby niepełnosprawnej ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych itp.).