

Jakość w usługach doradztwa zawodowego na przykładzie Centrum w WUP w Krakowie

Warszawa, 7 listopad 2019 r.



Działania Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, zmierzające do kształtowania wysokiej jakości usług mają na celu:

- uzyskanie i utrzymanie jakości usług w taki sposób, aby trwale zaspokajać stwierdzone lub przewidywane wymogi odbiorców,
- wypracowanie zaufania do sposobu zarządzania instytucją, który zapewnia stałe osiągnięcie zamierzonej jakości,
- zdobycie zaufania klientów.



Warunkiem realizacji celów jakościowych w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej jest:

- dokładne sprecyzowanie potrzeb klientów,
- unikanie ich niezadowolenia poprzez monitoring stopnia ich satysfakcji z usług,
- optymalizacja kosztów w zależności od rodzaju usługi i oczekiwanego wykonania,
- stała kontrola osiągnięć i wymagań dotyczących usług,
- włączenie wszystkich pracowników instytucji/komórki do działań jakościowych.



WRZUĆ
NA P
ŁYŚ
.

W swojej ocenie klienci biorą pod uwagę różne czynniki, do których zalicza się:

- niezawodność, czyli świadczenie pożądaných usług w sposób rzetelny i terminowy, czas oczekiwania i czas trwania procesów związanych ze świadczeniem usługi,
- kompleksowość usługi,
- dostępność usługi, np. godziny otwarcia Centrum, lokalizacja, estetyka otoczenia, np. wygląd i uprzejmość pracownika Centrum, sposób prezentacji oferty Centrum, materiały informacyjne, wystrój wnętrza,
- kompetencje personelu, jego wiedza i kwalifikacje,
- uprzejmość i zainteresowanie sprawą klienta,
- komunikatywność, a więc łatwość nawiązywania kontaktu z klientem, sposób prowadzenia z nim rozmowy,
- zrozumienie potrzeb klienta,
- wiarygodność, czyli uczciwość i słowność,
- bezpieczeństwo i poufność informacji,
- sposób przyjmowania reklamacji.

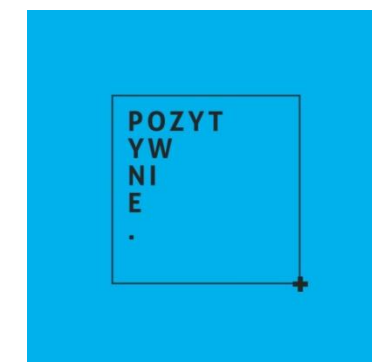


Marzec 2019 – audyt dotyczący jakości usług w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w WUP w Krakowie



W jaki sposób dokumentujemy jakość usług w CIŻ:

- Raport opracowany na podstawie kwestionariuszy ankiety wypełnianej przez uczestników warsztatów poradnictwa zawodowego przeprowadzonych w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w WUP w Krakowie (półroczny);
- Raport z badania rezultatu realizowanych usług indywidualnego poradnictwa zawodowego w CliPKZ (kwartalny, od 2019 roku półroczny);
- Raport z działań podejmowanych na rzecz jakości usług (półroczny).



Jakość w poradnictwie zawodowym – wyniki badania rezultatów prowadzonego poradnictwa zawodowego w CiPKZ WUP w Krakowie



Najważniejsze weryfikatory jakościowe:

Okres badania: styczeń – czerwiec 2019

Przebadano 1519 klientów Centrum – 34% z 4426 – metoda CAWI

97% badanych uznało, że ich cele zostały zrealizowane

72% klientów potwierdziło w informacji zwrotnej znaczącą zmianę w ich sytuacji zawodowej

70% klientów docenia fakt, że usługi są bezpłatne

84% klientów zwraca uwagę na zaangażowanie doradcy (80-85% - docenia bardzo wysokie kompetencje doradców)

77% klientów pozytywnie ocenia możliwość skorzystania z kilku różnych usług

Przykładowe korzyści usługi doradczej:

- Wzrost ambicji i chęci dalszego rozwoju
- Korzyści materialne – wynegocjowanie wyższego wynagrodzenia
- Poznanie siebie
- Poznanie innych osób
- Ugruntowanie wiedzy
- Inspiracja do zmiany
- Wiem gdzie szukać informacji
- Wzrost kompetencji społecznych

Dziękuję

*Małgorzata Nowak, Centrum Informacji
i Planowania Kariery Zawodowej*

