

*ALEKSANDRA BROŻEK*  
*Katedra Ekonomiki i Doradztwa w Agrobiznesie*  
*Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy*

## **OCENA DZIAŁALNOŚCI ODDZIAŁU TERENOWEGO AGENCJI RYNKU ROLNEGO W BYDGOSZCZY PRZEZ JEGO PRACOWNIKÓW I BENEFICJENTÓW**

### **1. Wstęp**

Agencja Rynku Rolnego (ARR) została utworzona na mocy Ustawy z 7 czerwca 1990 roku. Jest agencją państwową, która realizuje interwencyjną politykę rolną państwa w celu stabilizacji rynków produktów rolnych i żywnościowych oraz ochrony dochodów rolników. Od momentu powstania tworzone i doskonalone są formy, metody i sposoby działalności interwencyjnej w płaszczyźnie systemowej, programowej i instytucjonalnej, dostosowywane do potrzeb, możliwości oraz nabytych doświadczeń i wiedzy [Rembisz, Stańko 2005].

W ramach Agencji Rynku Rolnego funkcjonuje biuro Agencji, zwane Centralą oraz 16 oddziałów terenowych, których zasięg terytorialny obejmuje obszar województwa [Agencja.. 2009]. Grupami zainteresowanymi działaniami ARR są: producenci rolni (rolnicy indywidualni i grupy producenckie), przedsiębiorcy rolni zajmujący się produkcją, przechowywaniem lub przetwórstwem artykułów rolno-spożywczych oraz zakupem i sprzedażą tych artykułów na terenie Unii Europejskiej (UE) lub krajów trzecich. W grupie tej znajdują się również: ministerstwa, naukowcy, handlowcy, uczniowie i studenci, samorządy terytorialne, ośrodki doradztwa rolniczego i instytucje UE. Znaczna części udzielanej pomocy kierowana jest także do organizacji charytatywnych oraz placówek oświatowych [Sobczyński 2010; Agencja... 2009].

Podstawowym zadaniem Agencji Rynku Rolnego jest administrowanie w Polsce wybranymi mechanizmami Wspólnej Polityki Rolnej (WPR) oraz mechanizmami krajowymi i pewnym zakresem działań w ramach Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich, dotyczących promocji i informacji [Kapusta 2008; Akty prawne... 2008]. Agencja Rynku Rolnego, jako akredytowana agencja płatnicza UE, odpowiedzialna jest za wypełnianie trzech podstawowych funkcji. Pierwszą jest funkcja płatnicza, w ramach której ARR wypłaca beneficjentom środki finansowe, prowadzi rachunki księgowe, nadzoruje i kontroluje wydatkowanie środków finansowych. W ramach funkcji informacyjnej

przekazuje za pośrednictwem Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi informacje między organami Unii Europejskiej a uczestnikami mechanizmów WPR. Funkcja ta realizowana jest przez informowanie uczestników rynku o programach interwencyjnych oraz udzielaniu bieżących informacji o sytuacji na poszczególnych rynkach rolnych. W zakresie funkcji wdrażającej, Agencja odpowiedzialna jest za prawidłowe wdrażanie prawodawstwa wspólnotowego dotyczącego administrowania mechanizmami WPR oraz prawodawstwa krajowego regulującego administrowane mechanizmy finansowane z budżetu krajowego [Agencja... 2008; Pazura, Kopec 2003; Stańko 2003; Rembisz; Stańko 2005].

## 2. Metodyka i organizacja badań

Celem pracy było poznanie opinii pracowników i beneficjentów Oddziału Terenowego Agencji Rynku Rolnego w Bydgoszczy na temat działalności tej instytucji.

Badania przeprowadzane były od września 2009 roku do marca 2010 roku. W badaniach własnych wzięły udział dwie grupy respondentów: pracownicy OT ARR w Bydgoszczy oraz beneficjenci korzystający z usług OT ARR w Bydgoszczy, na terenie województwa kujawsko-pomorskiego. W badaniach za pomocą metody sondażowej zostały wykorzystane następujące techniki: ankietę lub wywiad kwestionariuszowy wśród beneficjentów oraz ankietę wśród pracowników. Na zasadzie doboru przypadkowego z populacji generalnej składającej się z 30 700 beneficjentów została wyłoniona populacja badana w liczbie 186 osób<sup>1</sup>. Przy tej liczebności próby uzyskane wyniki były analizowane z prawdopodobieństwem 90%, a błąd pomiaru wynosił 6%. Spośród populacji 52 pracowników na pytania zawarte w ankietach odpowiedziały 32 osoby.

---

<sup>1</sup> Niezbędna wielkość próby ( $N_b$ ) została wyznaczona za pomocą wzoru:

$$N_b = \frac{N}{1 + \frac{4d^2(N-1)}{z_\alpha^2}}$$

Gdzie:

$N$  – liczebność populacji, (30700 beneficjentów),

$d$  – błąd pomiaru, ( $d = 6\% = 0,06$ ),

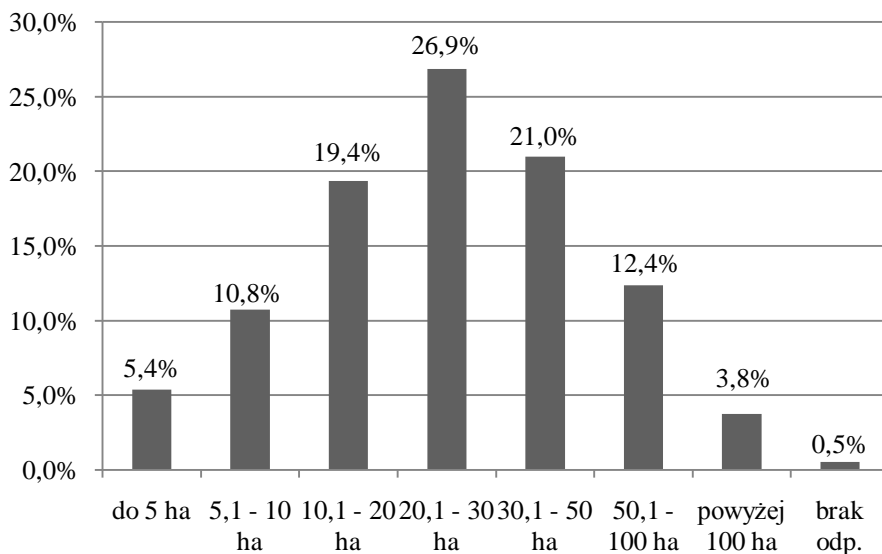
$z_\alpha$  –  $P = 0,90$ , wobec czego  $\alpha = 1 - P = 0,10$ ;  $z_{0,10} = 1,64$ .

Wśród badanych pracowników OT ARR w Bydgoszczy przeważały kobiety, których było trzykrotnie więcej (75,0%) niż mężczyzn (25,0%). W tej grupie respondentów najwięcej osób było w przedziale wiekowym od 30 do 39 lat – 50,0%. Następnie osoby w wieku do 29 lat – 25,0%, od 40 do 49 lat – 12,5% oraz od 50 do 59 lat - 9,4%. Wśród badanych pracowników wykształceniem wyższym legitymowało się 91,7% kobiet i 75,0% mężczyzn, średnim 8,3% kobiet i 12,5% mężczyzn. Staż pracy w OT ARR w Bydgoszczy dla większości pracowników – 43,8% wynosił 5 i więcej lat, następnie od 3 do 5 lat – 37,5% oraz taka sama liczba osób – 9,4% pracujących do roku jak i od 1 roku do 3 lat.

Wśród badanych beneficjentów OT ARR w Bydgoszczy mężczyźni stanowili 78,0%, natomiast kobiety 22,0%. W tej grupie respondentów najwięcej osób było w wieku od 40 do 49 lat – 40,3%. Następnie osoby w przedziale wiekowym od 30 do 39 lat – 25,8%, od 50 do 59 lat – 19,9% oraz do 29 lat – 14,0%. Wykształcenie wyższe miało 19,5% kobiet i 15,0% mężczyzn, zaś średnie 53,7% kobiet i 46,2% mężczyzn. Wykształcenie zawodowe posiadało 26,8% kobiet i 37,9% mężczyzn. Respondentami były głównie osoby fizyczne – 94,1%, osoby prawne stanowiły 4,3%, 1 instytucja – 0,5%. Dane umieszczone na rysunku 1 wskazują, że wśród beneficjentów największą grupę stanowili użytkownicy gospodarstw o powierzchni 20,1 -30 ha (26,9%). Najmniejszą natomiast użytkownicy gospodarstw o powierzchni powyżej 100 ha (3,8%). Znaczna większość beneficjentów to uczestnicy rynku zbóż – 66,1%. Więcej danych znajduje się na rysunku 2.

Rysunek 1

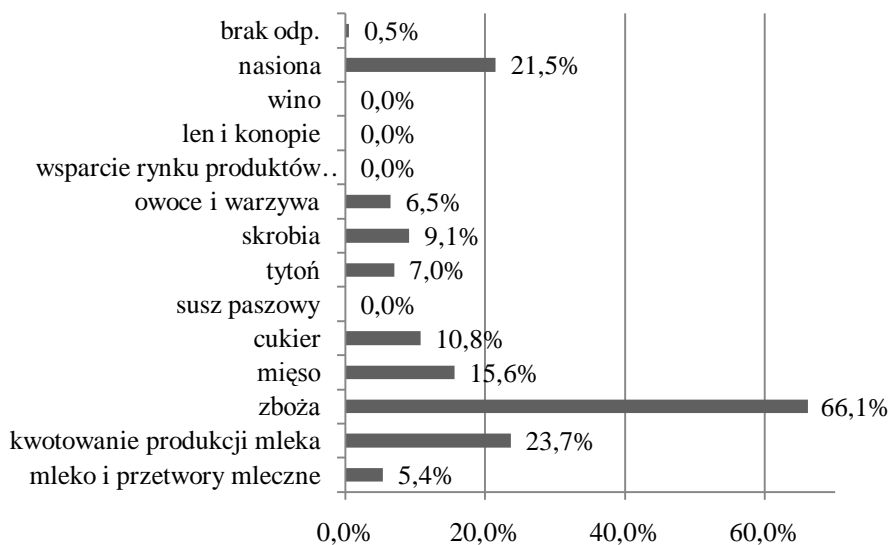
### **Powierzchnia gospodarstwa użytkowanego przez beneficjentów OT ARR w Bydgoszczy**



Źródło: Wyniki badań własnych.

Rysunek 2

### Uczestnictwo beneficjentów OT ARR w Bydgoszczy w rynkach rolnych



Źródło: Wyniki badań własnych.

### 3. Wyniki badań

Działania podejmowane przez Agencję Rynku Rolnego uzależnione są od decyzji Komisji Europejskiej. Zakres i skala realizowanych mechanizmów Wspólnej Polityki Rolnej zależą od zainteresowania beneficjentów udziałem w mechanizmach [Kowalczyk-Szot 2006].

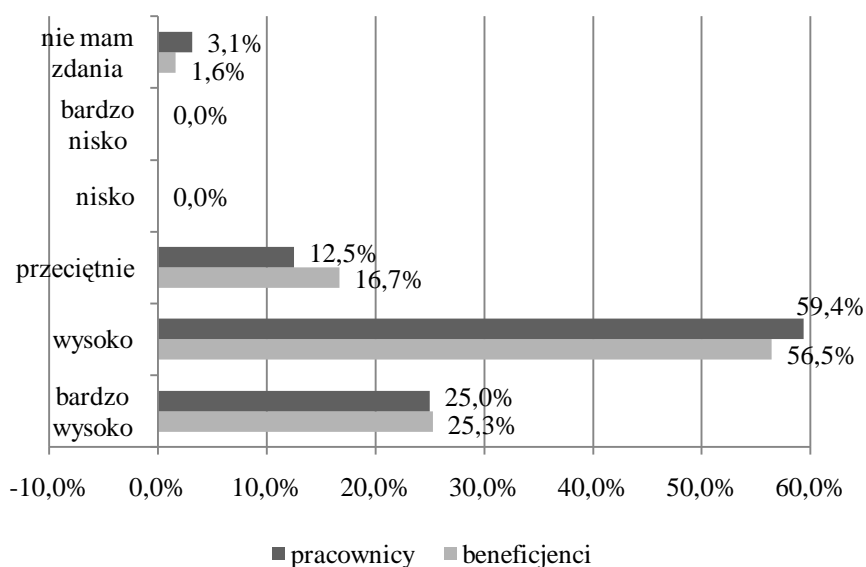
Zdolność Oddziału do dostosowywania się do oczekiwań swoich klientów większość pracowników – 59,4%, jak i beneficjentów – 56,5% oceniła wysoko. Wśród obu badanych grup, żadna z osób nie oceniła tej zdolności nisko bądź bardzo nisko (rysunek 3).

Kompetencje pracowników przez większość beneficjentów – 53,8% zostały ocenione wysoko, następnie bardzo wysoko – 36,0%, przeciętnie – 8,1%, nisko – 1,1% i taki sam procent beneficjentów nie miało zdania.

Poziom usług świadczonych przez OT ARR w Bydgoszczy 59,0% pracowników oceniło wysoko, kolejne 34,4% bardzo wysoko. Natomiast 50,0% beneficjentów udzieliło odpowiedzi wysoko, a 36,6% - bardzo wysoko (rysunek 4).

Rysunek 3

#### Ocena pracowników i beneficjentów dotycząca zdolności OT ARR w Bydgoszczy do dostosowywania się do oczekiwań swoich klientów



Źródło: Wyniki badań własnych.

Przeprowadzone badania pokazały, że znaczna większość beneficjentów – 65,6% wysoko oceniła swoje zadowolenie z usług świadczonych przez Oddział, 19,9% oceniło przeciętnie, 13,4% bardzo wysoko i 1,1% nie miało zdania.

Beneficjentów zapytano również o opinię dotyczącą formularzy wniosków. Znaczna większość z nich – 88,2% uważała, że wnioski są zrozumiałe i czytelne, 9,1% beneficjentów nie miało zdania, a 2,7% badanych wyraziła opinię, jakoby formularze te nie były dla nich zrozumiałe i czytelne.

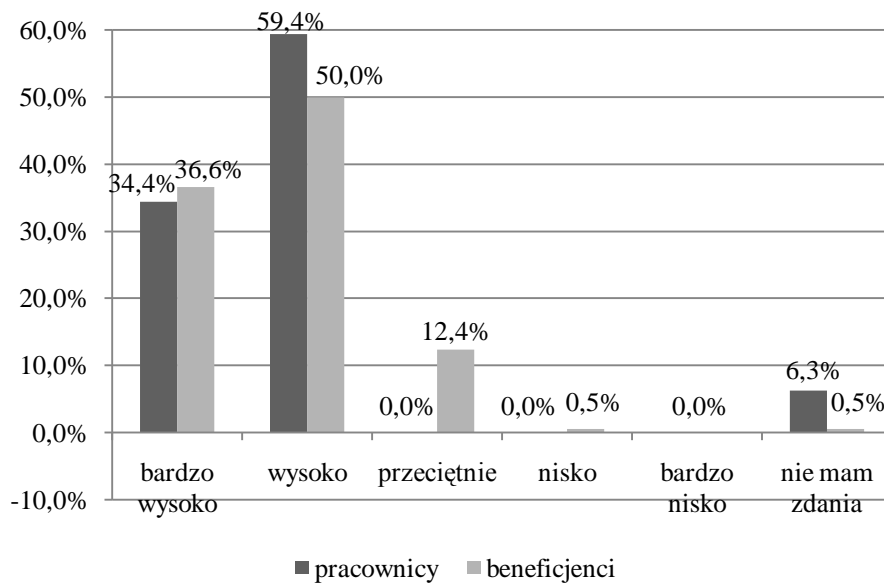
Pracownicy Oddziału zostali zapytani o błędy, jakie najczęściej popełniają beneficjenci w składanych dokumentach. Najczęściej udzielaną odpowiedzią były: „źle wypełnione formularze wniosków” – 87,5%, następnie 59,4% to „brak odpowiednich załączników” i 12,5% „brak podpisów”.

W jednym z pytań ankiety poproszono pracowników oraz beneficjentów o ocenę przekazywania informacji dotyczących zasad funkcjonowania rynku rolnego przez Oddział. Pozytywnie na to pytanie odpowiedziało 90,7% badanych pracowników, w tym 46,9% bardzo wysoko i 43,8% wysoko, natomiast pozostała część przeciętnie. Jeśli chodzi o opinie beneficjentów to znaczna większość – 60,2% udzieliła odpowiedzi wysoko, natomiast 21,5% - bardzo wysoko. W tej grupie badanych znalazły się osoby nisko oceniające przekazywanie tych informacji (rysunek 5).

Większa część pracowników – 56,3% wysoko oceniała przekazywanie informacji dotyczących uczestnictwa w rynkach rolnych. Odpowiedzi bardzo wysoko udzieliło 34,4% pracowników. Również znaczna większość beneficjentów – 67,7% wysoko oceniła przekazywanie tych informacji przez Oddział, a odpowiedzi bardzo wysoko udzieliło 15,1% z nich (rysunek 6).

Rysunek 4

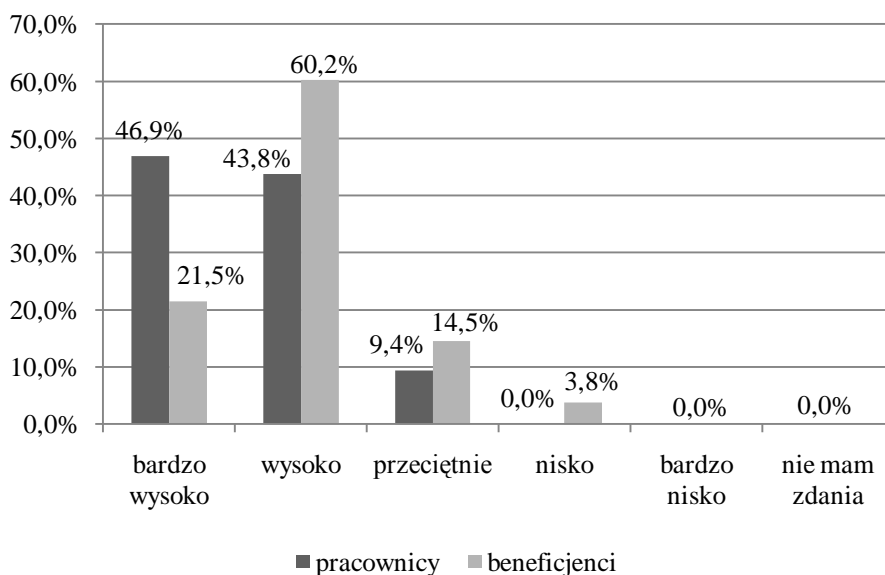
### **Ocena poziomu usług świadczonych przez OT ARR w Bydgoszczy w opinii jego pracowników i beneficjentów**



Źródło: Wyniki badań własnych.

Rysunek 5

**Przekazywanie informacji dotyczących zasad funkcjonowania rynku rolnego przez OT ARR w Bydgoszczy w opinii jego pracowników i beneficjentów**



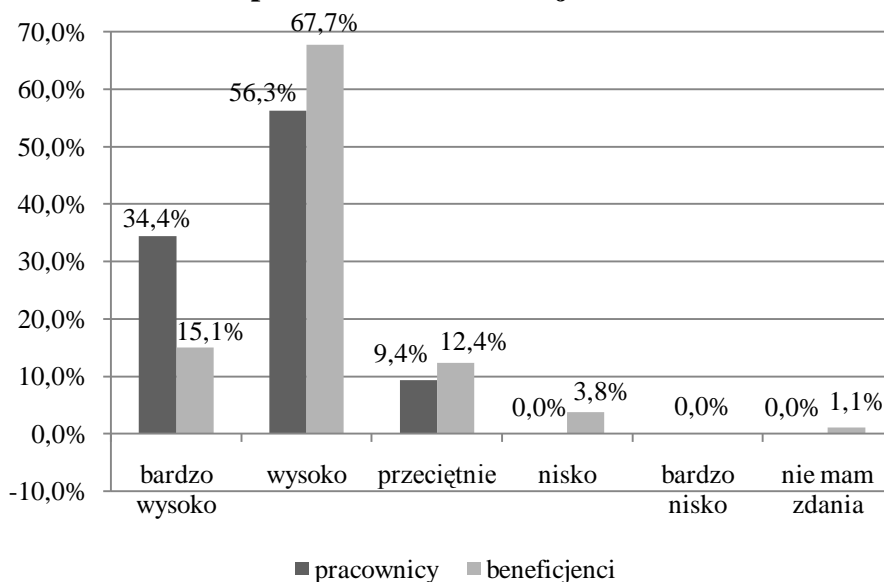
Źródło: Wyniki badań własnych.

Znaczącym źródłem informacji o rynku rolnym jest Biuletyn Informacyjny ARR oraz strona internetowa Agencji. Obie grupy respondentów zostały poproszone o ocenę informacji zawartych w Biuletynie Informacyjnym ARR. Uzyskane wyniki wskazują, że 43,8% pracowników wysoko oceniło te informacje, 25,0% - bardzo wysoko, 28,1% - przeciętnie, a 3,1% pracowników nie miało zdania na ten temat. Większość beneficjentów – 54,3% wysoko oceniła informacje zawarte w Biuletynie Informacyjnym ARR. Odpowiedzi bardzo wysoko udzieliło 22,6% z nich, a przeciętnie - 12,4%. Z kolei 6,5% beneficjentów nie korzystało z Biuletynu Informacyjnego ARR, natomiast 3,2% z nich nie miało zdania na ten temat, a 1,1% nisko oceniło zawarte w nim informacje. Wśród badanych pracowników – 43,8% wysoko oceniło informacje zamieszczone na stronie internetowej ARR. Odpowiedzi bardzo wysoko udzieliło 37,5% z nich, a 18,8% - przeciętnie. Pośród beneficjentów – 47,3% wysoko oceniło informacje zamieszczone na stronie internetowej ARR. Z kolei 17,2% z nich nie korzystało z tej strony, 15,1% oceniło przeciętnie te informacje, a 13,4% bardzo wysoko. Natomiast 5,9% z nich nie miało zdania na ten temat, a 0,5% udzieliło odpowiedzi nisko.

Rysunek 6



**Przekazywanie Przez OT ARR w Bydgoszczy, informacji dotyczących warunków uczestnictwa w rynkach rolnych w opinii jego pracowników i beneficjentów**



Źródło: Wyniki badań własnych.

Większość beneficjentów – 30,6% korzystało z usług świadczonych przez OT ARR w Bydgoszczy raz na pół roku, a 24,2% - nieregularnie. Raz na kwartał z tych usług korzystało 21,0% beneficjentów i taki sam procent osób raz na rok. Natomiast 2,7% osób z tej grupy wskazało odpowiedź raz na miesiąc.

Najczęściej wskazywaną przez beneficjentów usługą świadczoną przez Oddział były dopłaty do materiału siewnego – 51,6% wskazań. Następnie 20,4% - kwotowanie produkcji mleka, jedynie 0,5% badanych beneficjentów wskazało doradztwo (rysunek 7).

Rysunek 7

**Usługi świadczone przez OT ARR w Bydgoszczy, z których korzystali jego beneficjenci w ciągu ostatnich 5 lat**



\* suma przekracza 100% ponieważ beneficjenci mogli udzielić więcej niż 1 odpowiedź

Źródło: Wyniki badań własnych.

#### 4. Wnioski

Przeprowadzone badania umożliwiły dokonanie oceny działalności Oddziału Terenowego Agencji Rynku Rolnego w Bydgoszczy przez jego pracowników i beneficjentów. Uzyskane wyniki pozwalają na sformułowanie następujących wniosków:

1. Pracownicy Oddziału pozytywnie ocenili działalność OT ARR w Bydgoszczy. Wysoko ocenili zdolność do dostosowywania się do oczekiwań beneficjentów oraz poziom świadczonych usług, w tym przekazywanie informacji dotyczących warunków uczestnictwa w rynkach rolnych oraz zasad ich funkcjonowania. Pracownicy byli zdania, że Biuletyn Informacyjny, jak i strona internetowa ARR to godne źródła informacji, tym bardziej, że są one bezpłatne i ogólnie dostępne.
2. Beneficjenci OT ARR w Bydgoszczy wysoko ocenili kompetencje pracowników oraz zdolność Oddziału do dostosowywania się do ich oczekiwań. Ponadto ich zadowolenie z usług świadczonych przez Oddział było wysokie. Przekazywanie informacji dotyczących zasad funkcjonowania rynku rolnego, jak i warunków uczestnictwa w rynkach rolnych także ocenili pozytywnie. Niemal wszyscy

beneficjenci korzystali z Biuletynu Informacyjnego i strony internetowej ARR i wysoko ocenili te źródła informacji. Można zatem wysunąć wniosek, że beneficjenci korzystający z usług Agencji pozytywnie oceniają działalność OT ARR w Bydgoszczy.

3. Znaczna większość beneficjentów Oddziału korzystała z dopłat do materiału siewnego. Dużą grupę stanowiły osoby korzystające z kwotowania produkcji mleka. Pewna część beneficjentów za pośrednictwem Oddziału pobierała i składała formularze wniosków. W mniejszym zakresie korzystali z płatności dla producentów surowca tytoniowego, płatności niezwiązanej w ramach sektora skrobi ziemniaczanej oraz interwencyjnego zakupu i sprzedaży zbóż. Najmniej liczną grupą były osoby korzystające z usług doradczych.
4. Beneficjenci najczęściej korzystali z usług świadczonych przez OT ARR w Bydgoszczy raz na pół roku. Podobna liczba osób korzystała z nich nieregularnie, raz na rok oraz raz na kwartał. Najmniej osób korzystało z pomocy Oddziału raz na miesiąc.

## **LITERATURA**

1. Agencja Rynku Rolnego, (2009). Wyd. ARR, Warszawa.
2. Agencja Rynku Rolnego – agencją płatniczą, (2008). Wyd. ARR, Warszawa.
3. Akty prawne Unii Europejskiej dotyczące mechanizmów WPR administrowanych przez Agencję Rynku Rolnego, (2008). Wyd. ARR, Warszawa.
4. Kapusta F., (2008). Agrobiznes. Wyd. Difin, Warszawa.
5. Kowalczyk-Szot A., (2006). Mechanizmy Wspólnej Polityki Rolnej realizowanej przez Agencję Rynku Rolnego. W: Wspólna Polityka Rolna – szansą polskiego rolnictwa. Praca pod red. J.M. Izdebskiego i M. Szewczaka. Wyd. Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin.
6. Pazura R., Kopeć S., (2003). Misja i zadania Agencji Rynku rolnego. W: Dostosowywanie polskiego rynku rolnego do wymogów Unii Europejskiej. Praca pod red. A. Kowalskiego. Wyd. SGH, IERiGŻ, ARR, Warszawa, 303-312.
7. Rembisz W., Stańko S., (2005). ARR w systemie regulacji polskiego rynku rolnego. W: Agencja Rynku Rolnego 1990-2005. Praca pod red. S.M. Potyry, A. Balickiej i A. Bystrzyckiego. Wyd. ARR, Warszawa, 15-30.
8. Sobczyński T., (2010). Instytucje rynkowe w Polsce... (materiały ćwiczeniowe).

9. Stańko S., (2003). Realizacja funkcji informacyjnej przez Agencję Rynku rolnego. W: dostosowywanie polskiego rynku rolnego do wymogów Unii Europejskiej. Pod red. A. Kowalskiego. Wyd. SGH, IERiGŻ, ARR, Warszawa, 339-347.

ALEKSANDRA BROŻEK

## OCENA DZIAŁALNOŚCI ODDZIAŁU TERENOWEGO AGENCJI RYNKU ROLNEGO W BYDGOSZCZY PRZEZ JEGO PRACOWNIKÓW I BENEFICJENTÓW

**Słowa kluczowe:** *Oddział Terenowy Agencji Rynku Rolnego, województwo kujawsko-pomorskie, beneficjenci, pracownicy*

### STRESZCZENIE

W artykule przedstawiono wyniki badań, przeprowadzonych na terenie województwa kujawsko-pomorskiego wśród pracowników i beneficjentów Oddziału Terenowego Agencji Rynku Rolnego w Bydgoszczy. Okres badawczy trwał od września 2009 roku do marca 2010 roku. W badaniach posłużono się ankietą i wywiadem kwestionariuszowym. Populację generalną stanowili beneficjenci w liczbie 30700 osób oraz pracownicy w liczbie 52 osób. Przy założeniu 6% błędu, populacja badana beneficjentów wyniosła 186 osób. Na pytania zawarte w ankiecie odpowiedziało 32 pracowników. Obie grupy respondentów bardzo wysoko bądź wysoko oceniły dostosowywanie się do oczekiwań klientów oraz poziom usług oferowanych przez Oddział. Blisko 80,0% badanych beneficjentów bardzo wysoko lub wysoko oceniło swoje zadowolenie z usług świadczonych przez daną jednostkę. Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że zarówno pracownicy i jak i beneficjenci OT ARR w Bydgoszczy pozytywnie ocenili działalność Oddziału.

ALEKSANDRA BROŻEK

## EVALUATION OF ACTIVITY REGIONAL BRANCH AGRICULTURAL MARKET AGENCY IN BYDGOSZCZ BY EMPLOYEES AND BENEFICIARIES

**Key words:** *Regional Branch Agricultural Market Agency, Kuyavian-Pomeranian voivodeship, beneficiaries, employees*

## SUMMARY

The article contains results of surveys carried in Kuyavian-Pomeranian province among employees and beneficiaries of the Regional Branch of the Agricultural Market Agency in Bydgoszcz. The surveys questionnaire and interview were conducted from September 2009 to March 2010. General population covered 30700 beneficiaries and 52 employees. It could be assumed that with the 6% margin of error, the population of beneficiaries amounted to 186 people. As much as 32 employees answered the questions raised in the questionnaire. Both groups of respondents highly appreciated or adapt to customer expectations and the level of services offered by the Branch. In addition, nearly 80.0% of the beneficiaries very highly or highly rated their satisfaction with the services provided by the unit. Based on the survey can be concluded that both the employees and beneficiaries of the RB and AMA in Bydgoszcz positively evaluated the activities of the Branch.

e-mail: [olabrozek@o2.pl](mailto:olabrozek@o2.pl)