

RAPORT

BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W NYSIE



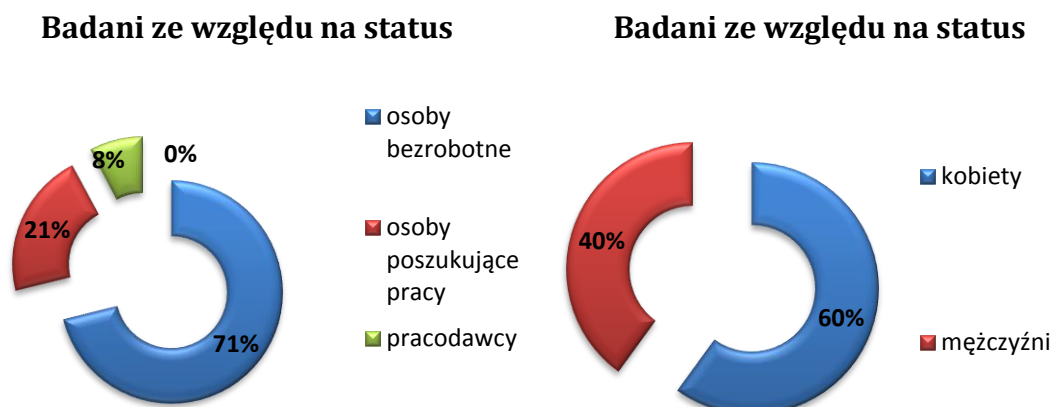
I kwartał 2016

Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego I kwartale 2016 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 90 klientów Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie. Uczestnicy badania to osoby bezrobotne oraz poszukujące pracy, pracodawcy oraz inni klienci zgłaszający się do Urzędu w okresie realizacji badania. Udział w badaniu miał charakter anonimowy, a jego wyniki będą pomocne w usprawnieniu świadczonych usług.

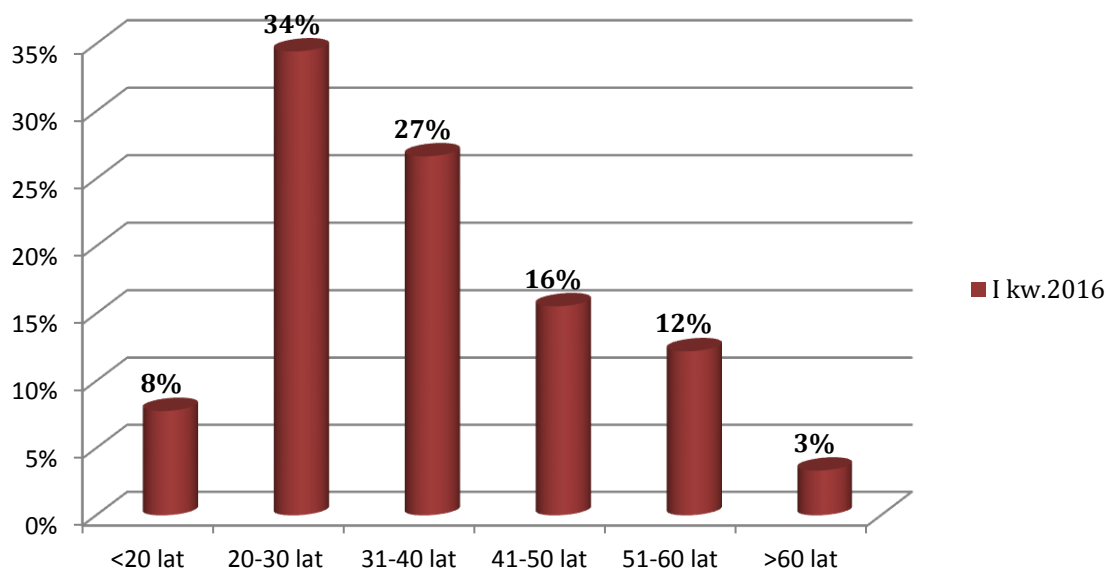
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 90 osób (o 5 więcej niż w IV kwartale 2015 roku), z czego 64 (71%) z nich to osoby bezrobotne, 19 (21%) to osoby poszukujące pracy, natomiast 7 (8%) to pracodawcy. Kobiety stanowiły 60% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 40%.



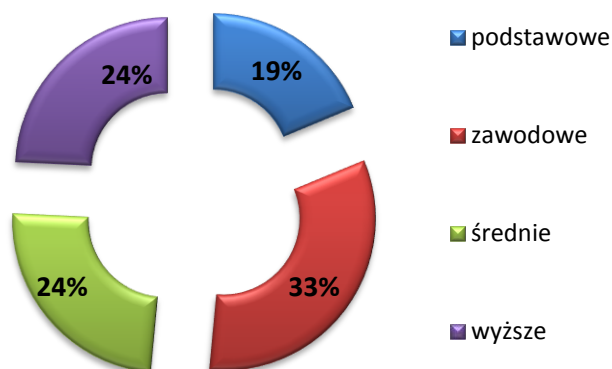
Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową, ponownie była grupa osób między 20 a 30 rokiem życia. Osoby te stanowiły 34% wszystkich badanych.

Badani ze względu na wiek



Wśród badanych 33% stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym, i była to najliczniej reprezentowana grupa. Najniższy odsetek (19%) wśród respondentów stanowiły osoby z wykształceniem podstawowym.

Badani ze względu na wykształcenie

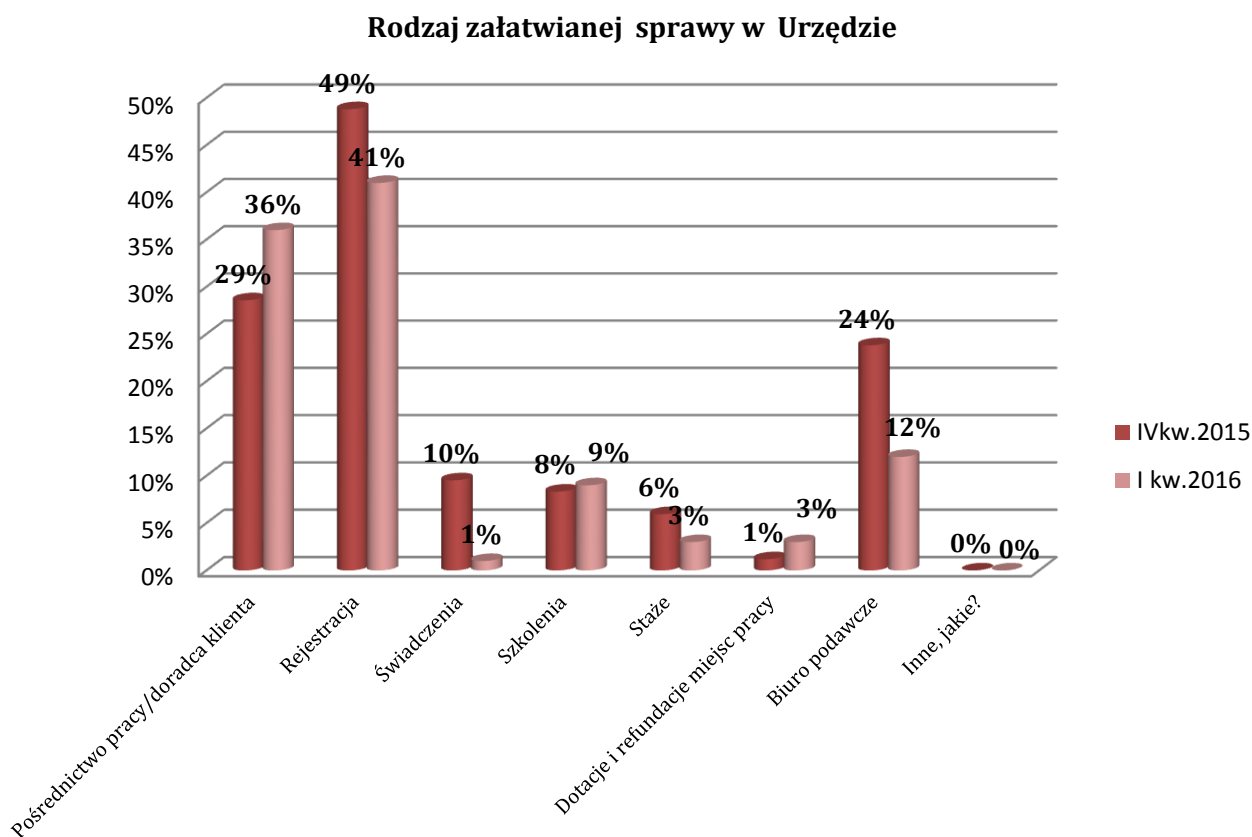


Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, która zawiera również odniesienie do danych z IV kwartału 2015 roku.

Struktura badanych		IV kwartał 2015		I kwartał 2016		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	52	62%	54	60%	-2
	Mężczyźni	32	38%	36	40%	+2
Status	Osoby bezrobotne	52	62%	64	71%	+9
	Osoby poszukujące pracy	26	31%	19	21%	-10
	Pracodawcy	5	6%	7	8%	+2
	Inni	1	1%	0	0%	-1
Wiek	Osoby do 20 roku życia	5	6%	7	8%	+2
	Osoby w wieku 20-30 lat	25	30%	31	34%	+4
	Osoby w wieku 31-40 lat	17	20%	24	27%	+7
	Osoby w wieku 41-50 lat	21	25%	14	16%	-9
	Osoby w wieku 51-60	12	14%	11	12%	-2
	Osoby powyżej 60 roku życia	4	5%	3	3%	-2
Wykształcenie	Podstawowe	6	7%	17	19%	+12
	Zawodowe	28	33%	29	33%	0
	Średnie	35	42%	22	24%	-18
	Wyższe	15	18%	22	24%	+6
Ogółem		84	100	90	100	

Poziom zadowolenia klientów z usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie

Najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie w I kwartale 2016 roku, podobnie jak w poprzednim kwartale, były te, związane z rejestracją. Taki powód wskazało 41% badanych, to o 8 punktów procentowych mniej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt I kw. 2016 roku, okazały się te, które dotyczyły świadczeń (1%). Odnotowano znaczący spadek, bo o 12 punktów procentowych, odpowiedzi dotyczących spraw załatwianych w biurze podawczym. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii odpowiedzi.



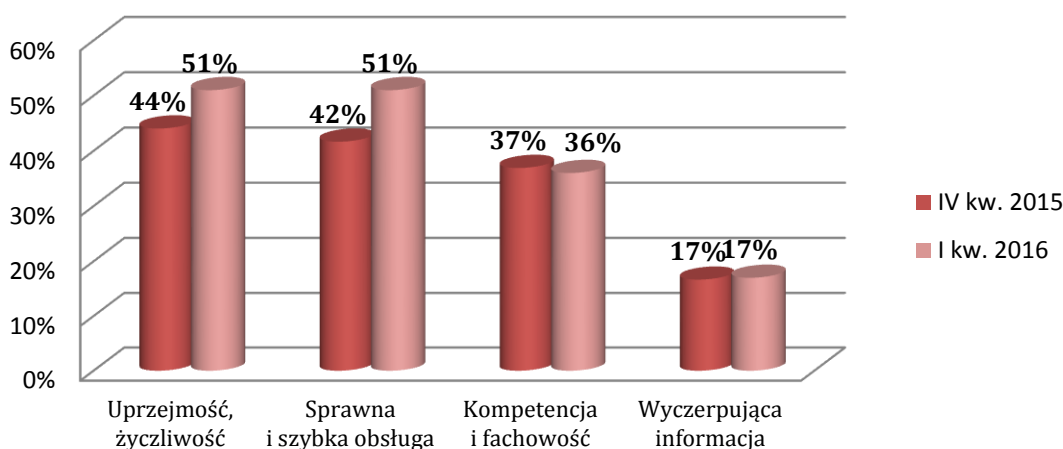
*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez jednego respondenta suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	IV kwartał 2015		I kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	24	29%	32	36%	+7
Rejestracja	41	49%	37	41%	-8
Świadczenia	8	10%	1	1%	-9
Szkolenia	7	8%	8	9%	+1
Staże	5	6%	3	3%	-3
Dotacje i refundacje miejsc pracy	1	1%	3	3%	+2
Biuro podawcze	20	24%	11	12%	-12
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez jednego respondenta suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Badanie wykazało, iż w I kwartale 2016 roku, dla badanych klientów podczas załatwiania sprawy najważniejsza jest uprzejmość i życzliwość (51% wskazań), a także sprawna i szybka obsługa (również 51% wskazań). Odpowiedzi te były dominujące również w IV kwartale 2015 roku, jednakże odnotowano wzrost ich odsetka z poziomu 42-44% na poziom 51%.

Co jest najważniejsze dla Pana/i podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?



*W związku ze wskazaniem kilku odpowiedzi przez respondentów, suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Co jest najważniejsze dla Pana/i podczas załatwiania sprawy w Urzędzie?					
	IV kwartał 2015		I kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Uprzejmość, życzliwość	37	44%	46	51%	+7
Sprawna i szybka obsługa	35	42%	46	51%	+9
Kompetencja i fachowość	31	37%	32	36%	-1
Wyczerpująca informacja	14	17%	15	17%	0

*W związku ze wskazaniem kilku odpowiedzi przez jednego respondenta suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Respondenci zostali poproszeni również o ocenę wymienionych aspektów obsługi w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Jak się okazuje badani bardzo wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Przyjazne nastawienie urzędników i udzielanie przez nich wyczerpujących informacji zostało przez respondentów bardzo wysoko ocenione – na poziomie aż 88%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało niemal 100% badanych.

Co istotne, negatywne oceny urzędników oscylują na stałym, niskim poziomie, tj. 0-2% wskazań respondentów.

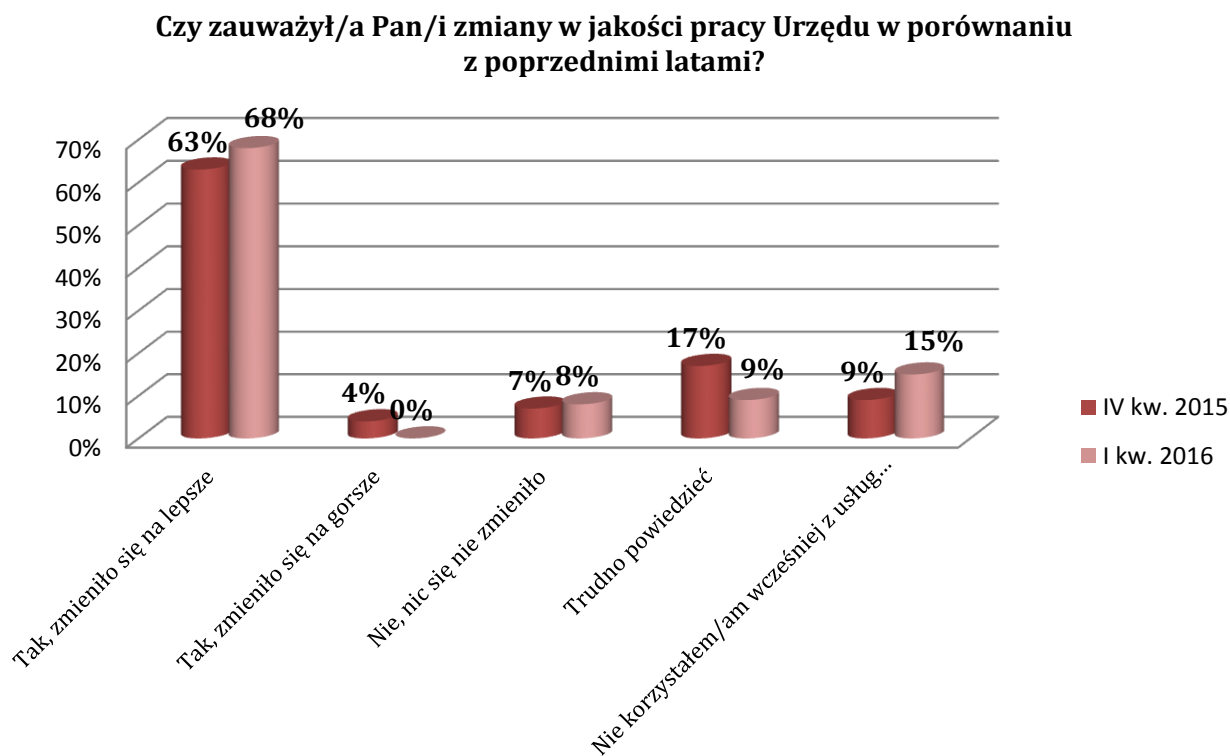
Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z IV kwartału 2016 roku.

Skala oceny	Ocena urzędników															
	Kompetencje i fachowość urzędników				Sprawność obsługi urzędników				Przyjazne nastawienie urzędników				Udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników			
	IV kwartał 2015		I kwartał 2016		IV kwartał 2015		I kwartał 2016		IV kwartał 2015		I kwartał 2016		IV kwartał 2015		I kwartał 2016	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	7	8	4	4	8	10	5	6	8	10	1	1	6	7	2	2
4	14	17	13	15	19	23	16	18	6	7	10	11	19	23	9	10
5	61	73	71	79	54	64	67	74	69	82	79	88	58	69	79	88

*Jedna osoba nie udzieliła odpowiedzi w III kw.

Klienci Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie zauważyli także zmiany dokonujące się w Urzędzie na przestrzeni lat.

Według badanych, jakość pracy Urzędu zmieniła się na lepsze w porównaniu do lat poprzednich, taką opinię wyraziło aż 68% z nich. Co ciekawe, żaden z respondentów nie zauważył negatywnych zmian, jakie mogłyby zajść w Urzędzie. Spadł odsetek osób, które nie potrafiły ocenić, czy jakiegokolwiek zmiany zaszły, z poziomu 17% do 9%. Natomiast 15% badanych nie korzystało w przeszłości z usług Urzędu i nie było w stanie ocenić zmian.

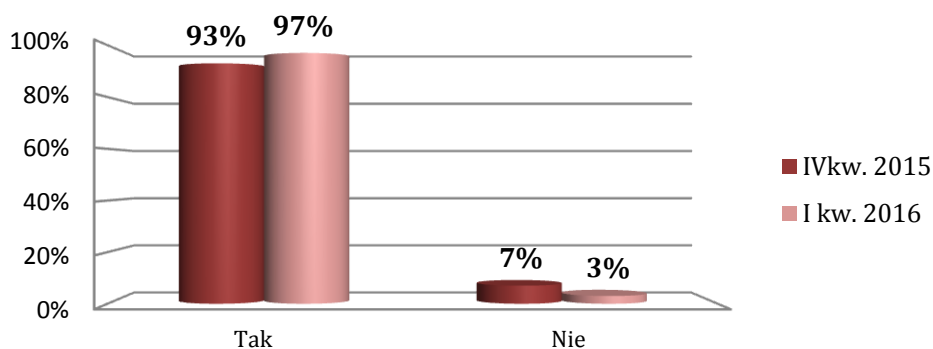


Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?					
	IV kwartał 2015		I kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Tak, zmieniło się na lepsze	53	63%	61	68%	+5
Tak, zmieniło się na gorsze	3	4%	0	0%	-4
Nie, nic się nie zmieniło	6	7%	7	8%	+1
Trudno powiedzieć	14	17%	8	9%	-8
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	8	9%	14	15%	+6

Aż 97% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania, to o 4 punkty procentowe więcej niż w ostatnim kwartale. Oczekiwania jedynie 3% respondentów pozostały niespełnione. Wśród osób, których oczekiwania nie zostały spełnione jedynie 2 osoby uzasadniły swoją odpowiedź następującymi argumentami:

- ✓ zbyt długie kolejki
- ✓ brak informacji o aktualnych ofertach.

Czy jakość świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?

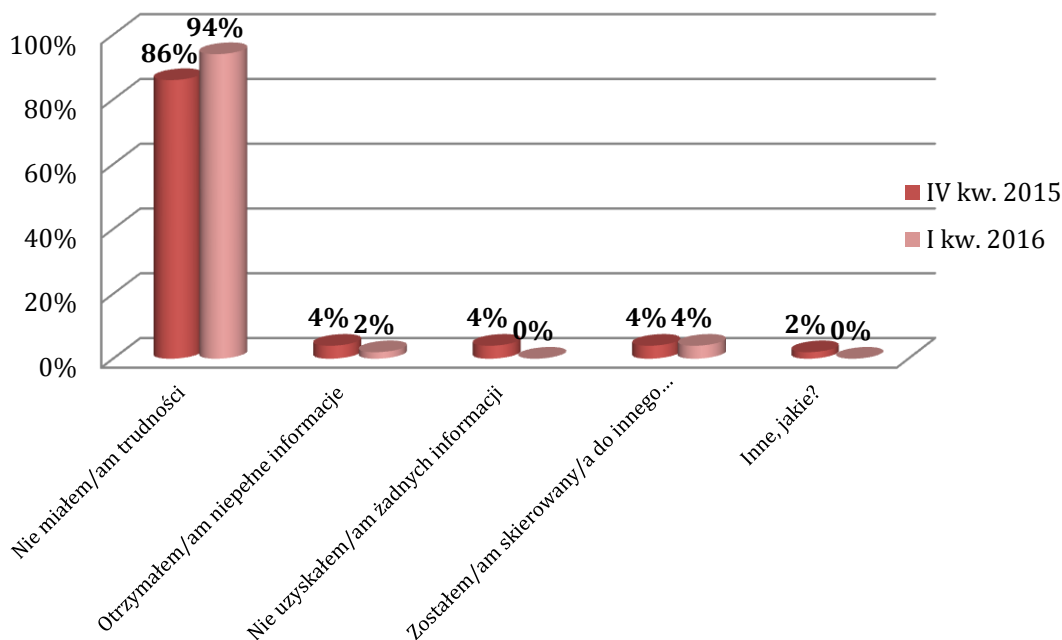


Czy jakość świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?

	IV kw. 2015		I kw. 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak	78	93%	87	97%	0
Nie	5	7%	3	3%	0

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 94% nie napotkała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Odnotowano wzrost, bo o 8 punktów procentowych, w porównaniu z wynikami w tym zakresie, z IV kwartału 2015 roku.

Na jakie trudności napotkał/ała Pan/i w trakcie załatwiania swojej sprawy w Urzędzie?



Na jakie trudności napotkał/ła Pan/i w trakcie załatwiania swojej sprawy w Urzędzie?					
	IV kw. 2015		I kw. 2016		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	73	86%	85	94%	+8
Otrzymałem/am niepełne informacje	3	4%	2	2%	-2
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	3	4%	0	0%	-4
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	3	4%	4	4%	0
Inne, jakie?	2	2%	0	0%	-2

Uczestników badania poproszono również, aby przedstawili swoje pomysły dotyczące zmian w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, tak aby zwiększyć ich zadowolenie. Tylko 7 osób, czyli 8% badanych, przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- ✓ zwiększenie liczby ofert pracy
- ✓ zwiększenie liczby osób obsługujących
- ✓ zwiększenie limitu wydawanych numerków
- ✓ przywrócenie punktów obsługi
- ✓ działania prowadzące do szybszych podjęć pracy przez bezrobotnych.

Przeprowadzone badania wykazały, że klienci Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie wysoko oceniają jego pracowników i funkcjonowanie całego Urzędu, zauważają także zmiany jakie zaszły na przełomie ostatnich lat. Należy jednak wziąć pod uwagę sugestie i krytyczne uwagi klientów, których wykorzystanie w przyszłości pozwoli na świadczenie usług na jeszcze wyższym poziomie. Należy podkreślić, iż w powtarzających się sugestiach badanych znajdują się przede wszystkim te, dotyczące sprawniejszej i szybszej obsługi klienta.