

I kwartał 2018



RAPORT

BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA
POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W NYSIE



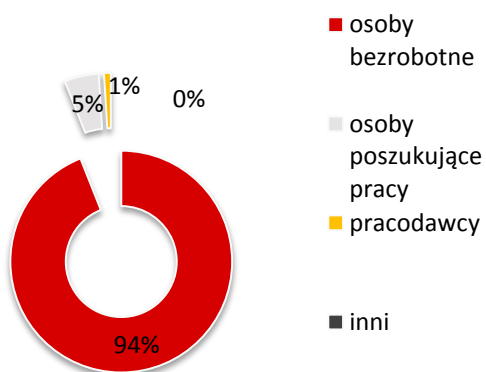
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w I kwartale 2018 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 65 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.

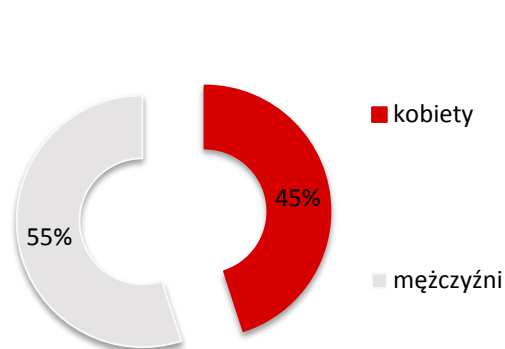
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 65 osób /o 3 osoby mniej niż w IV kwartale 2017 roku/, z czego 94% z nich to osoby bezrobotne, 5% to osoby poszukujące pracy, a 1% to pracodawcy. Kobiety stanowiły 45% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 55%. Podobnie jak w poprzednim kwartale większość badanych stanowili mężczyźni.

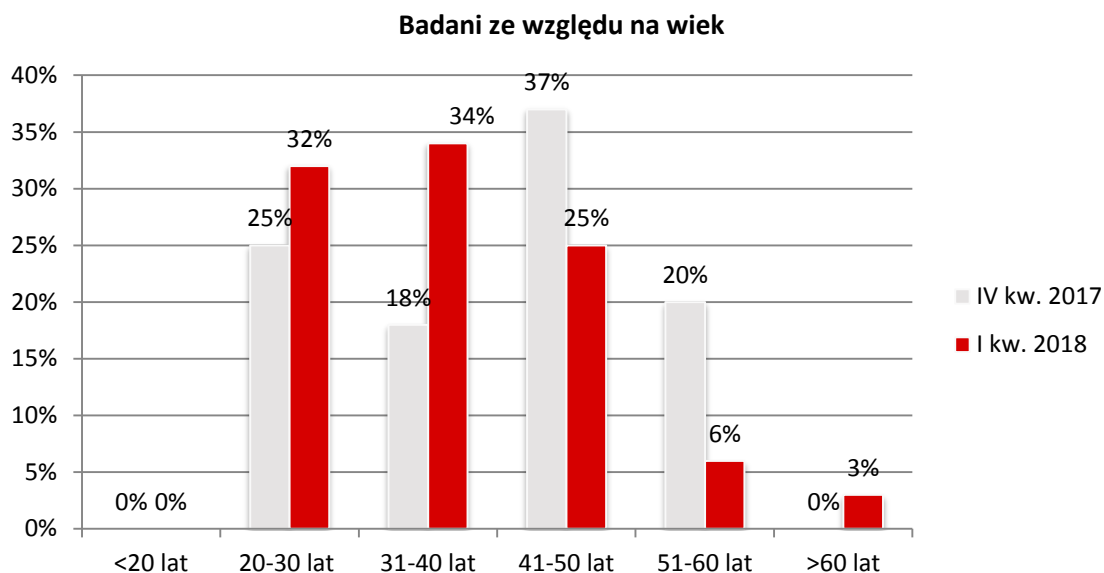
Badani ze względu na status



Badani ze względu na status

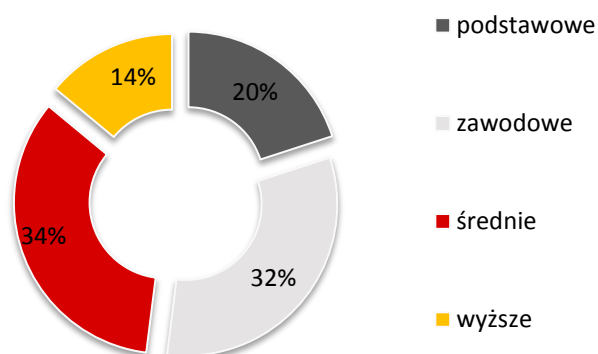


W I kwartale 2018 roku dominowały osoby w przedziale wiekowym 31-44 lata. Stanowiły one 34% wszystkich badanych, co jednocześnie oznacza wzrost o 16 p.p. w porównaniu do poprzedniego kwartału.



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /34%/, najniższy natomiast osoby z wykształceniem wyższym/14%/.

Badani ze względu na wykształcenie

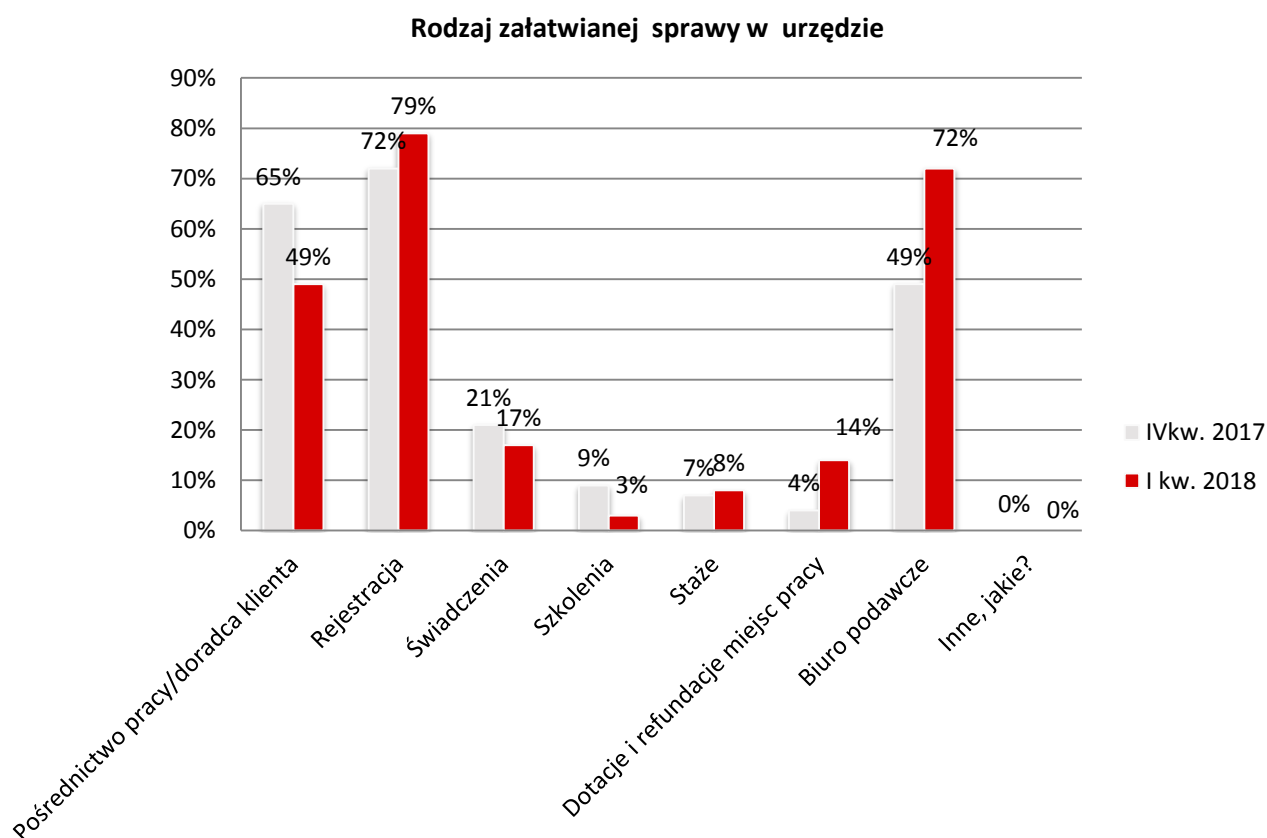


Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z IV kwartału 2017 roku.

Struktura badanych		IV kwartał 2017		I kwartał 2018		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	24	35%	29	45%	10
	Mężczyźni	44	65%	36	55%	-10
Status	Osoby bezrobotne	64	94%	61	94%	0
	Osoby poszukujące pracy	3	4%	3	5%	1
	Pracodawcy	1	2%	1	1%	-1
	Inni	0	0%	0	0%	0
Wiek	Osoby do 20 roku życia	0	0%	0	0%	0
	Osoby w wieku 20-30 lat	17	25%	21	32%	7
	Osoby w wieku 31-40 lat	12	18%	22	34%	16
	Osoby w wieku 41-50 lat	25	37%	16	25%	-12
	Osoby w wieku 51-60	14	20%	4	6%	-14
	Osoby powyżej 60 roku życia	0	0%	2	3%	3
Wykształcenie	Podstawowe	15	22%	13	20%	-2
	Zawodowe	18	27%	21	32%	5
	Średnie	23	34%	22	34%	0
	Wyższe	12	17%	9	14%	-3
Ogółem		68	100%	65	100%	0

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

Najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie w I kwartale 2018 roku były te, które dotyczyły rejestracji. Taki powód wskazało aż 79% badanych, to o 7 punktów procentowych więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w urzędzie ponownie okazały się szkolenia /3%/. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii.



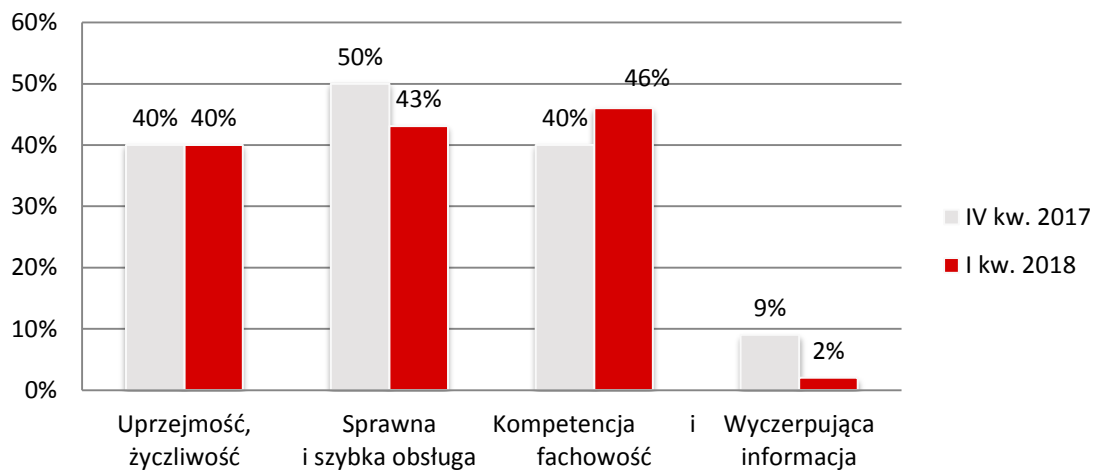
*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	IV kwartał 2017		I kwartał 2018		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p.
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	44	65%	32	49%	-16
Rejestracja	49	72%	51	79%	7
Świadczenia	14	21%	11	17%	-4
Szkolenia	6	9%	2	3%	-6
Staż	5	7%	5	8%	1
Dotacje i refundacje miejsc pracy	3	4%	9	14%	10
Biuro podawcze	33	49%	47	72%	23
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

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

Dla badanych podczas załatwiania sprawy w urzędzie najważniejsza jest kompetencja i fachowość pracowników urzędu /46%/ oraz sprawna i szybka obsługa /43%/.

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 2017		I kwartał 2018		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Uprzejmość, życzliwość	27	40%	26	40%	0
Sprawna i szybka obsługa	34	50%	28	43%	-7
Kompetencja i fachowość	27	40%	30	46%	+6
Wyczerpująca informacja	6	9%	1	2%	-7

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

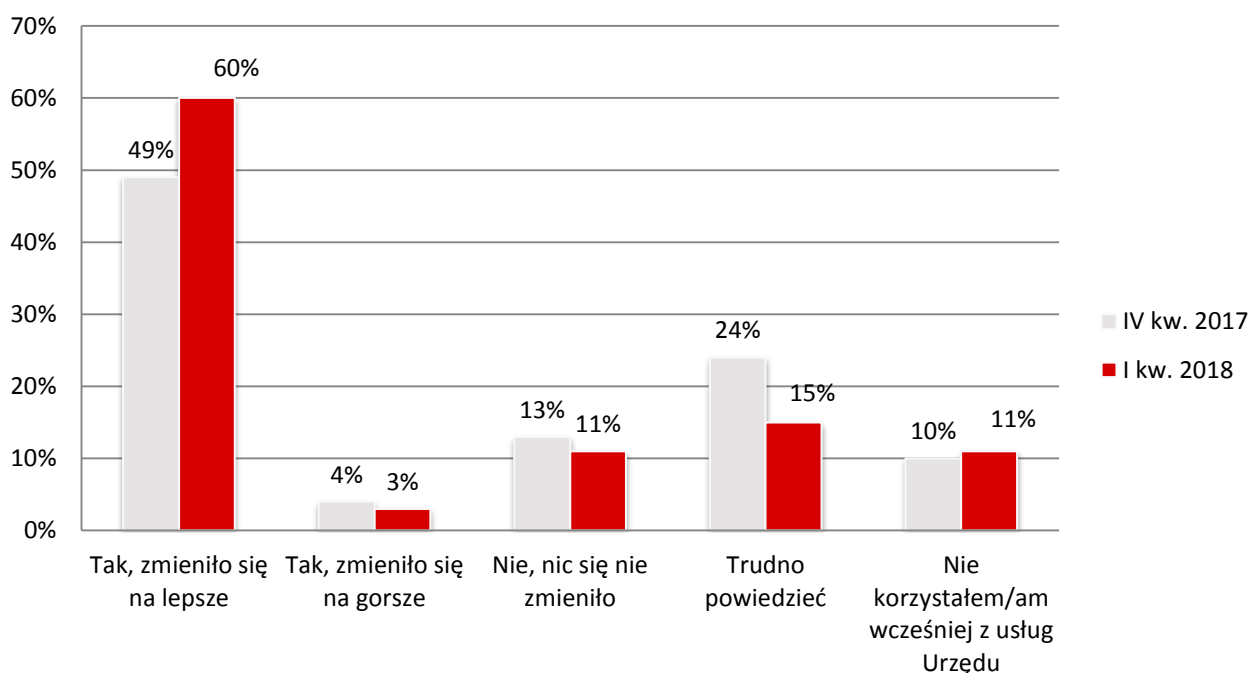
Ankietowani ocenili obsługę w urzędzie wg wybranych kategorii w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Średnia ocen w każdej z kategorii wyniosła ponad 4, co oznacza, że klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Ta średnia ocena utrzymuje się na stałym poziomie. Największy odsetek ocen bardzo wysokich, ponownie został przyznany kategorii „udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników” – na poziomie 72%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” w tej kategorii wskazało 98% badanych. Należy zauważyć, iż negatywne oceny urzędników oscylujące na niskim poziomie od 0 do 1%.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z IV kwartału 2017 roku. W porównaniu do poprzedniego kwartału, zauważono spadek odsetka ocen niskich.

Skala oceny	Ocena urzędników															
	Kompetencje i fachowość urzędników				Sprawność obsługi urzędników				Przyjazne nastawienie urzędników				Udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników			
	IV kwartał 2017		I kwartał 2018		IV kwartał 2017		I kwartał 2018		IV kwartał 2017		I kwartał 2018		IV kwartał 2017		I kwartał 2018	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	2	0	0	3	4	1	1	2	3	0	0	2	3	0	0
3	6	9	3	5	8	12	2	3	4	6	0	0	5	7	1	1
4	16	24	22	34	21	31	33	51	15	22	19	29	15	22	17	26
5	43	63	40	61	36	53	28	43	47	69	46	71	46	68	47	72

W opinii ponad połowy respondentów /60%/ jakość pracy urzędu w porównaniu do lat poprzednich zmieniła się na lepsze. 3% badanych uznało, że jakość ta zmieniła się ale na gorsze. Żadnych zmian nie zauważyło natomiast 11% ankietowanych. Trudność w ocenie badanej kwestii wskazało 15% badanych, czyli 9 p.p. mniej niż w poprzednim kwartale. Swojej opinii w badanym zakresie nie było w stanie wyrazić 11% badanych, były to te osoby, które nie korzystały wcześniej z usług urzędu.

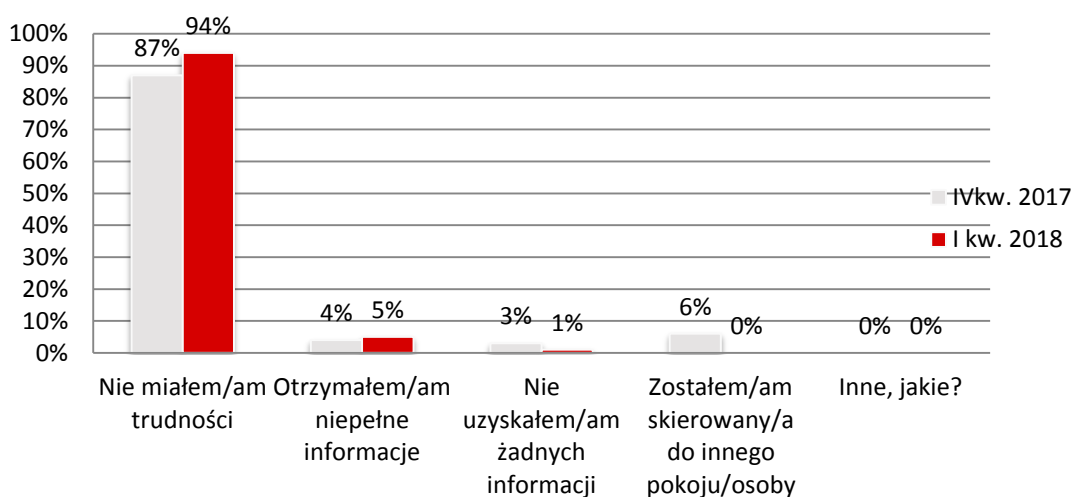
Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?



Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?					
	IV kwartał 2017		I kwartał 2018		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak, zmieniło się na lepsze	33	49%	39	60%	+11
Tak, zmieniło się na gorsze	3	4%	2	3%	-1
Nie, nic się nie zmieniło	9	13%	7	11%	-2
Trudno powiedzieć	16	24%	10	15%	-9
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	7	10%	7	11%	+1

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 94%, nie miała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych 5% uznało, że otrzymane informacje były niepełne, 1% badanych uznało, że nie otrzymali żadnych informacji.

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



Na jakie trudności napotkał/ała Pan/i w trakcie załatwiania swojej sprawy w urzędzie?					
	IV kw. 2017		I kw. 2018		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	59	87%	61	94%	+7
Otrzymałem/am niepełne informacje	3	4%	3	5%	+1
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	2	3%	1	1%	-2
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	4	6%	0	0%	-6
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

Ankietowanych poproszono również o propozycje zmian jakie można wdrożyć w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie.

Tylko 5 osób, czyli 8% badanych przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- zmniejszenie kolejek /2 wskazania/
- zwiększenie liczby ofert pracy /2 wskazania/
- zwiększenie liczby szkoleń.

Po raz kolejny zmniejszenie kolejek, czyli skrócenie czasu oczekiwania na obsługę, okazało się istotną kwestią dla badanych. Ponadto ankietowani liczą na dostęp do większej liczby ofert pracy. Podsumowując, wyniki badania wskazują, że klienci dobrze oceniają sposób funkcjonowania urzędu i jego pracowników, nieliczne osoby wskazują na obszary, w których oczekiwaliby zmian.