

RAPORT

BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W NYSIE



II kwartał 2016

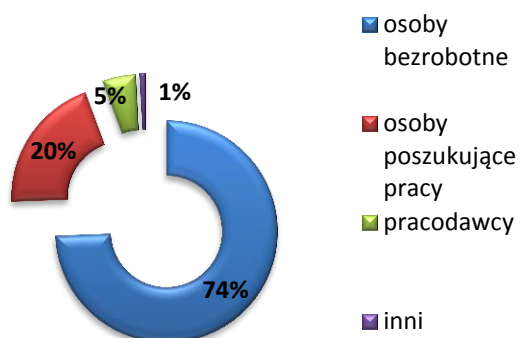
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy Urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego II kwartale 2016 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 125 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.

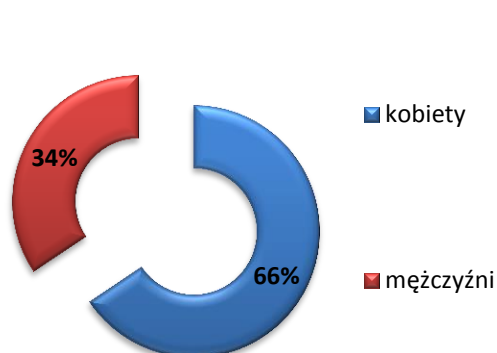
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięło udział 125 osób (o 35 więcej niż w I kwartale 2016 roku), z czego 93 (74%) z nich to osoby bezrobotne, 25 (20%) to osoby poszukujące pracy, natomiast 6 (5%) to pracodawcy, jedna osoba nie kwalifikowała się do żadnej z wymienionych kategorii. Kobiety stanowiły 66% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 34%, czyli o 6 p.p. mniej niż w poprzednim kwartale.

Badani ze względu na status

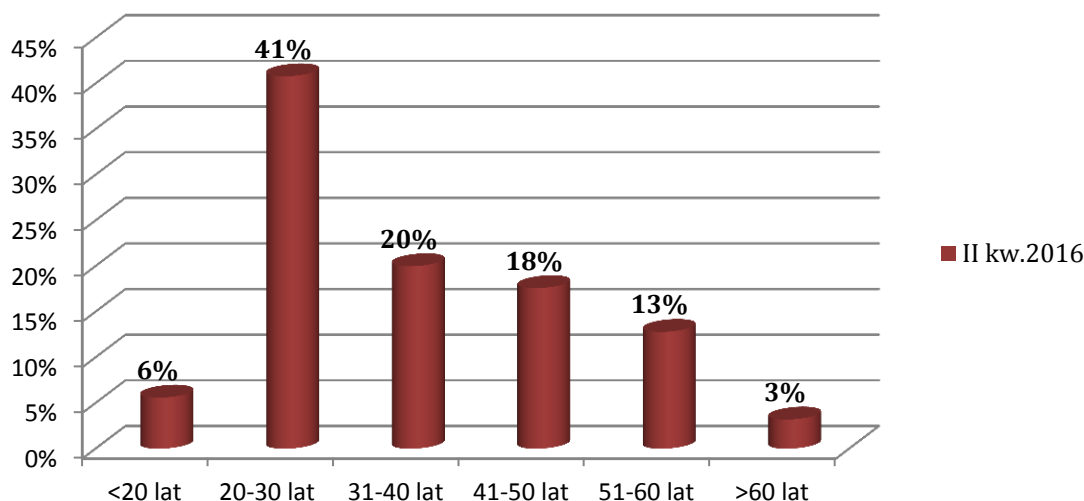


Badani ze względu na status



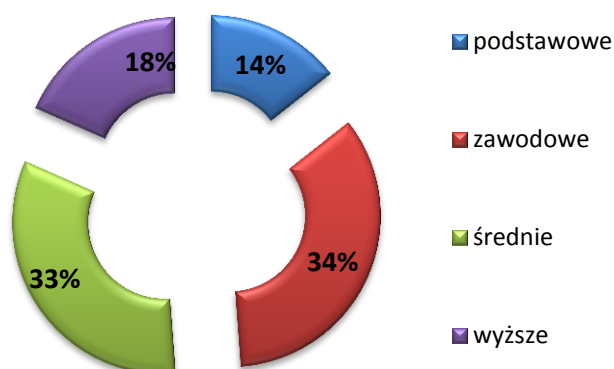
Ze względu na wiek najliczniej reprezentowaną grupą wiekową, ponownie była grupa osób między 20 a 30 rokiem życia. Osoby te stanowiły aż 41% wszystkich badanych, czyli o 7 p.p. więcej aniżeli w poprzednim kwartale.

Badani ze względu na wiek



Wśród badanych 34% stanowiły osoby z wykształceniem zawodowym, i była to najliczniej reprezentowana grupa. Najniższy odsetek (14%) wśród respondentów stanowiły osoby z wykształceniem podstawowym. Niemal połowa badanych (49%) nie posiadała wykształcenia średniego.

Badani ze względu na wykształcenie



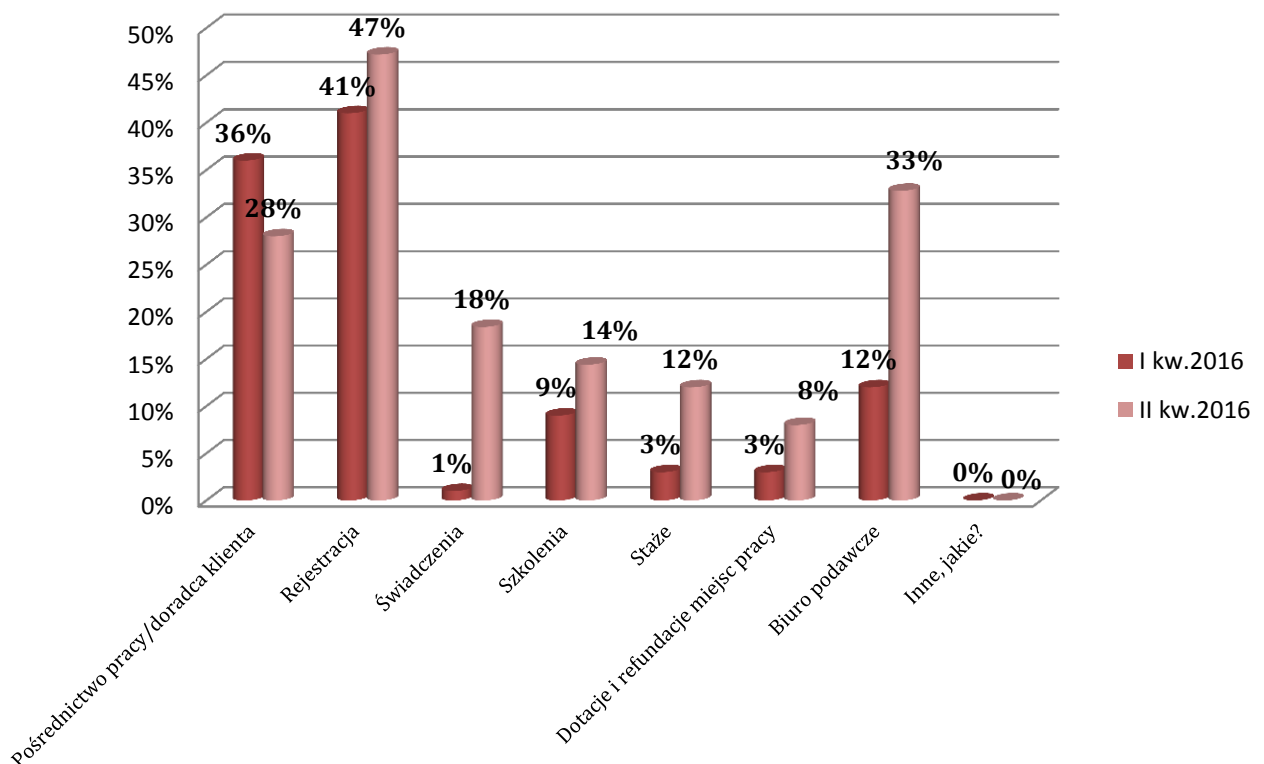
Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, która zawiera również odniesienie do danych z I kwartału 2016 roku.

Struktura badanych		I kwartał 2016		II kwartał 2016		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	54	60%	82	66%	+6
	Mężczyźni	36	40%	43	34%	-6
Status	Osoby bezrobotne	64	71%	93	74%	+3
	Osoby poszukujące pracy	19	21%	25	20%	-1
	Pracodawcy	7	8%	6	5%	-3
	Inni	0	0%	1	1%	+1
Wiek	Osoby do 20 roku życia	7	8%	7	6%	-2
	Osoby w wieku 20-30 lat	31	34%	51	41%	+7
	Osoby w wieku 31-40 lat	24	27%	25	20%	-7
	Osoby w wieku 41-50 lat	14	16%	22	18%	+2
	Osoby w wieku 51-60	11	12%	16	13%	+1
	Osoby powyżej 60 roku życia	3	3%	4	3%	0
Wykształcenie	Podstawowe	17	19%	18	14%	-5
	Zawodowe	29	33%	43	34%	+1
	Średnie	22	24%	41	33%	+9
	Wyższe	22	24%	23	18%	-6
Ogółem		90	100	125	100	

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

Najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie w II kwartale 2016 roku, podobnie jak w poprzednim kwartale, były te, związane z rejestracją. Taki powód wskazało 47% badanych, to o 6 punktów procentowych więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt II kw. 2016 roku, okazały się te, które dotyczyły dotacji i refundacji miejsc pracy (8%). Odnotowano znaczący wzrost, bo o 21 punktów procentowych, odpowiedzi dotyczących spraw załatwianych w biurze podawczym. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii odpowiedzi.

Rodzaj załatwianej sprawy w Urzędzie



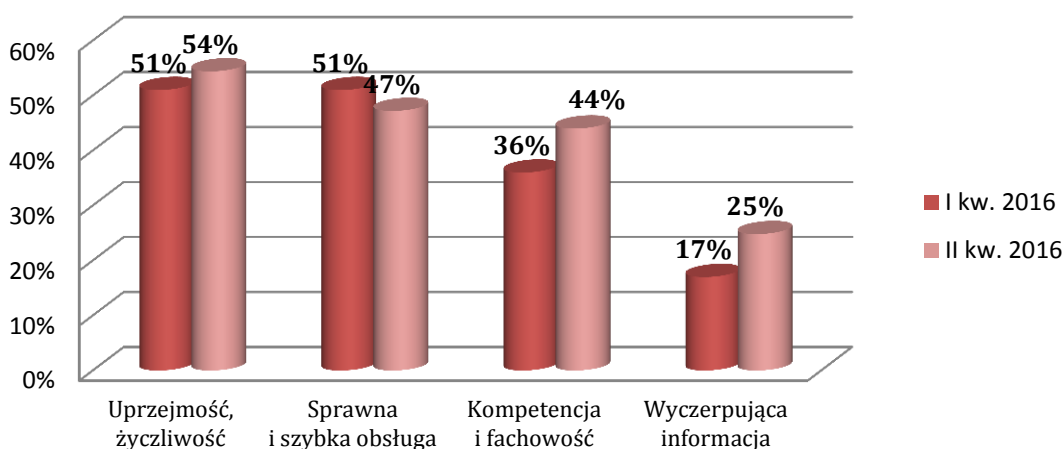
*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez jednego respondenta suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	I kwartał 2016		II kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	32	36%	35	28%	-8
Rejestracja	37	41%	59	47%	+6
Świadczenia	1	1%	23	18%	+17
Szkolenia	8	9%	18	14%	+5
Staże	3	3%	15	12%	+9
Dotacje i refundacje miejsc pracy	3	3%	10	8%	+5
Biuro podawcze	11	12%	41	33%	+21
Inne, jakie?	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 II kwartale 2016 roku, dla badanych klientów podczas załatwiania sprawy najważniejsza była uprzejmość i życzliwość (54% wskazań). Odpowiedzi te były dominujące również w I kwartale 2016 roku. Zarówno w I i II kwartale 2016 roku najmniej istotna dla respondentów okazała się wyczerpująca informacja.

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?					
	I kwartał 2016		II kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Uprzejmość, życzliwość	46	51%	68	54%	+3
Sprawna i szybka obsługa	46	51%	59	47%	-4
Kompetencja i fachowość	32	36%	55	44%	+8
Wyczerpująca informacja	15	17%	31	25%	+8

*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 Urzędzie w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Jak się okazuje badani klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie.

Przyjazne nastawienie urzędników zostało przez respondentów bardzo wysoko ocenione – na poziomie aż 82%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało niemal 100% badanych.

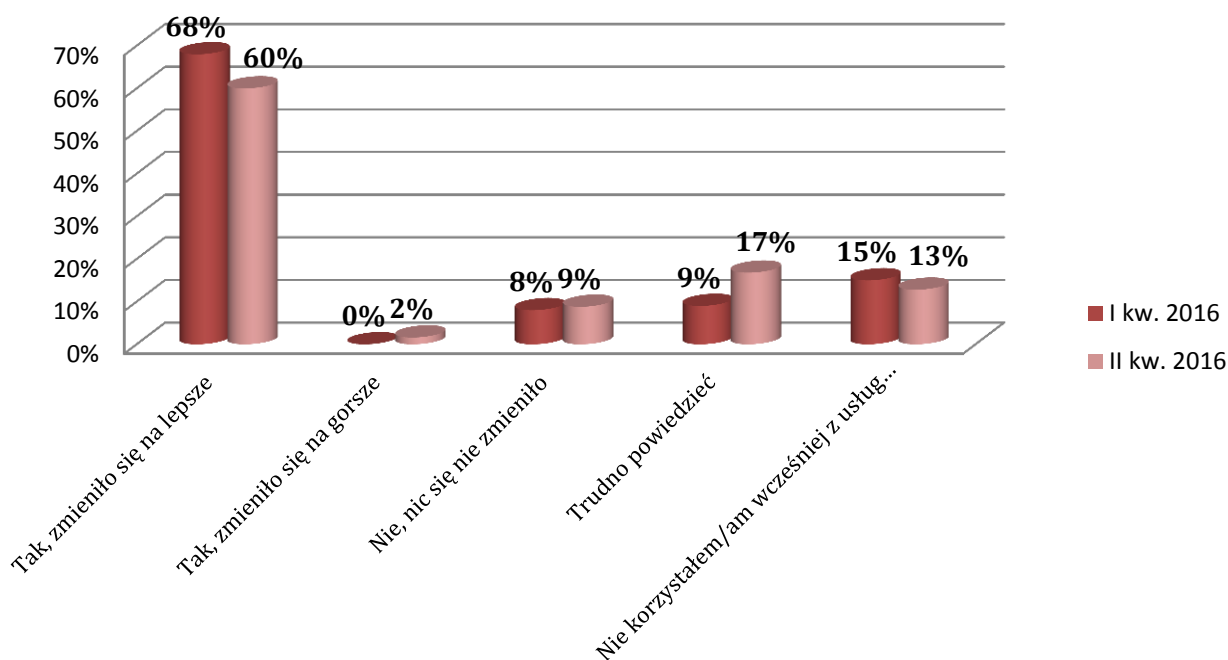
Co istotne, negatywne oceny urzędników oscylują na stałym, niskim poziomie, tj. 0-2% wskazań. W II kwartale 2016 roku tylko 2% badanych wskazało ocenę negatywną, tj. „2” i dotyczyła ona sprawności obsługi urzędników.

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

Skala oceny	Ocena urzędników															
	Kompetencje i fachowość urzędników				Sprawność obsługi urzędników				Przyjazne nastawienie urzędników				Udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników			
	I kwartał 2016		II kwartał 2016		I kwartał 2016		II kwartał 2016		I kwartał 2016		II kwartał 2016		I kwartał 2016		II kwartał 2016	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	2	2	0	0	2	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	4	4	5	4	5	6	8	6	1	1	1	1	2	2	10	8
4	13	15	27	22	16	18	28	23	10	11	22	17	9	10	21	17
5	71	79	93	74	67	74	86	69	79	88	102	82	79	88	94	75

Według badanych, jakość pracy Urzędu zmieniła się na lepsze w porównaniu do lat poprzednich - taką opinię wyraziło 60% z nich, czyli 8 p.p. mniej niż w poprzednim kwartale. Nieznaczny odsetek badanych (2%) uważa, że zauważalne zmiany w jakości pracy Urzędu mają charakter negatywny. Wzrósł odsetek osób, o 8 p.p. w porównaniu do I kwartału 2016 roku, które nie potrafiły ocenić, czy jakiegokolwiek zmiany zaszły. Natomiast 13% badanych nie korzystało w przeszłości z usług Urzędu i nie było w stanie wyrazić swojej opinii w badanym zakresie.

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

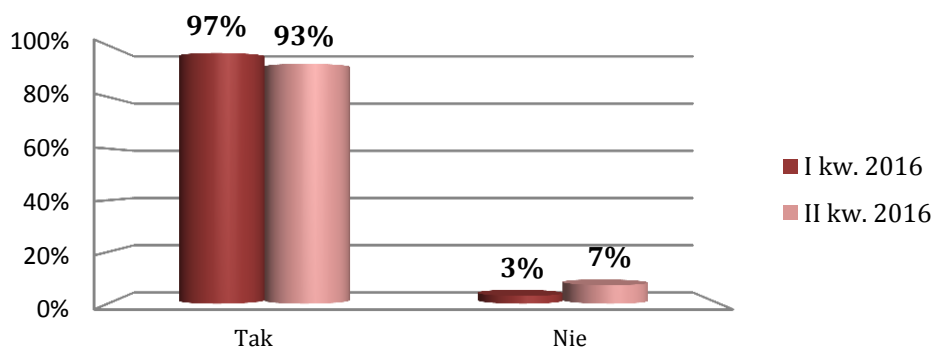


Czy zauważył/a Pan/i zmiany w jakości pracy Urzędu w porównaniu z poprzednimi latami?					
	I kwartał 2016		II kwartał 2016		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Tak, zmieniło się na lepsze	61	68%	75	60%	-8
Tak, zmieniło się na gorsze	0	0%	2	2%	+2
Nie, nic się nie zmieniło	7	8%	11	9%	+1
Trudno powiedzieć	8	9%	21	17%	+8
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	14	15%	16	13%	-2

Aż 93% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania, to jednak o 4 p.p. mniej niż w ostatnim kwartale. Oczekiwania 7% respondentów pozostały niespełnione. Wśród osób, których oczekiwania nie zostały spełnione jedynie 5 osób uzasadniło swoją odpowiedź następującymi argumentami:

- ✓ kontakt z nieprzyjemnym pracownikiem Urzędu
- ✓ zbyt wolna obsługa
- ✓ niezyskanie potrzebnych informacji
- ✓ nieznaledzenie pracy przez pracowników Urzędu
- ✓ trudności z załatwianiem spraw.

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

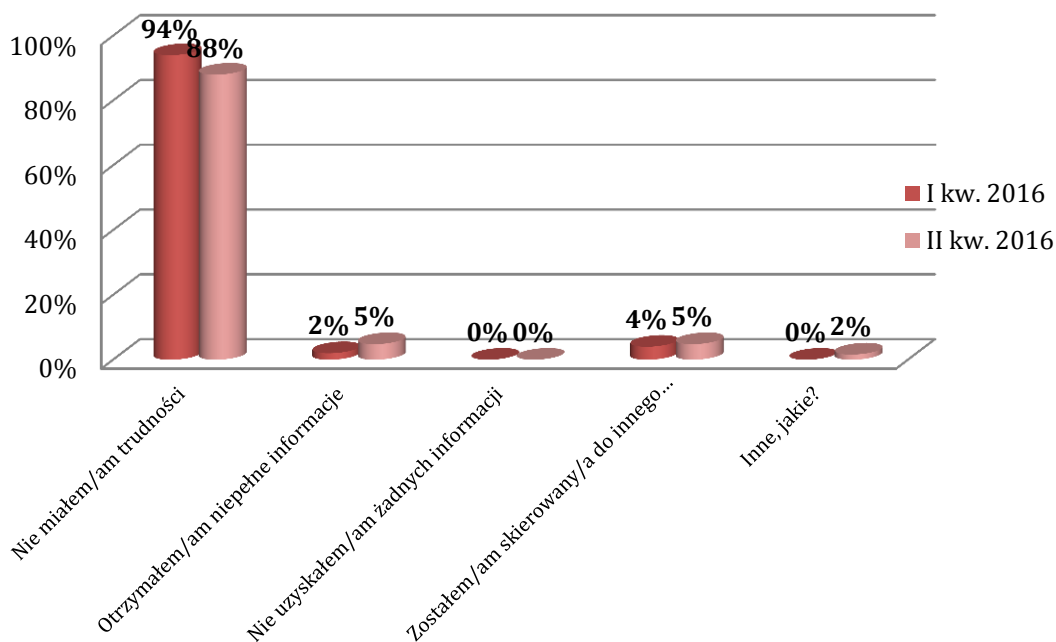


Czy jakość świadczonych usług przez Urząd spełnia Pana/i oczekiwania?

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

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 88% nie napotkała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Odnotowano jednak spadek 6 p.p., w porównaniu z wynikami w tym zakresie, z I kwartału 2016 roku. Wśród badanych napotykających trudności 5% z nich otrzymało niepełne informacje, kolejne 5% zostało skierowane do innego pokoju/osoby, natomiast 2% miało trudności niezawarte w kafeterii odpowiedzi

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?

	I kw. 2016		II kw. 2016		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	85	94%	111	88%	-6
Otrzymałem/am niepełne informacje	2	2%	6	5%	+3
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	0	0%	0	0%	0
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	4	4%	6	5%	+1
Inne, jakie?	0	0%	2	2%	+2

Uczestników badania poproszono również o przedstawienie propozycji dotyczących zmian w sposobie załatwiania spraw w Urzędzie, tak aby zwiększyć zadowolenie klientów. Tylko 13 osób, czyli 10% badanych /więcej o 2 p.p. niż w poprzednim kwartale/, przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- ✓ działania zmierzające do zmniejszenia kolejek w Urzędzie /3 odpowiedzi/
- ✓ zmniejszenie biurokracji /3 odpowiedzi/
- ✓ sprawniejsza obsługa klientów
- ✓ trafniejszy dobór ofert pracy dla klientów
- ✓ zwiększenie liczby ofert pracy
- ✓ poprawienie komunikacji pomiędzy pracownikami Urzędy
- ✓ działania prowadzące do szybszych podjęć pracy przez bezrobotnych
- ✓ sprawdzanie pracodawców składających oferty.

Ogólna ocena Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie, jego funkcjonowania i pracowników jest pozytywna. Co więcej, badani klienci zauważają także zmiany jakości pracy Urzędu, jakie zaszły na przełomie ostatnich lat i oceniają je w zdecydowanej większości /60%/ pozytywnie. W celu świadczenia usług na jeszcze wyższym poziomie i spełnieniu oczekiwań klientów, należy wziąć pod uwagę sugestie i krytyczne uwagi, choć należy podkreślić, iż nie wszystkie z nich możliwe są do wdrożenia. Jak się okazuje niezwykle ważny dla klientów Urzędu jest czas. Klienci oczekują działań, które prowadzić będą do sprawniejszej i szybszej obsługi, ograniczenia biurokracji do minimum, co w rezultacie wiąże się ze skróceniem czasu poświęconego na wizyty, kontakty i współpracę z Urzędem.