

RAPORT

BADANIE ZADOWOLENIA KLIENTA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W NYSIE



IV kwartał 2017

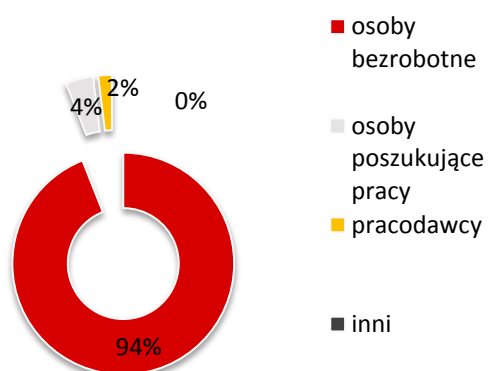
Mając na celu zapewnienie wysokiej jakości usług Powiatowy Urząd Pracy w Nysie cyklicznie realizuje badanie ankietowe dotyczące zadowolenia klienta z usług świadczonych przez tutejszy urząd. Niniejszy raport prezentuje wyniki badania zrealizowanego w IV kwartale 2017 roku.

Badaniem objętych zostało łącznie 68 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.

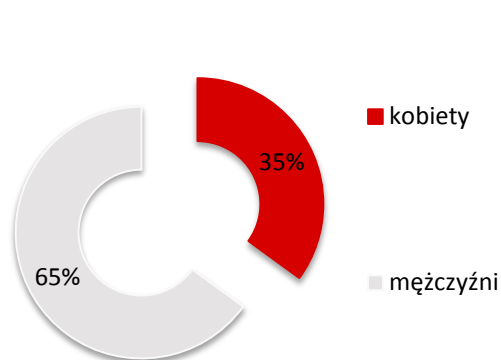
Charakterystyka respondentów

W badaniu wzięły udział 68 osób /o 5 osób więcej niż w III kwartale 2017 roku/, z czego 94% z nich to osoby bezrobotne, 4% to osoby poszukujące pracy, a 2% to pracodawcy. Kobiety stanowiły 35% wszystkich respondentów, natomiast mężczyźni 65%. Podobnie jak w poprzednim kwartale większość badanych stanowili mężczyźni.

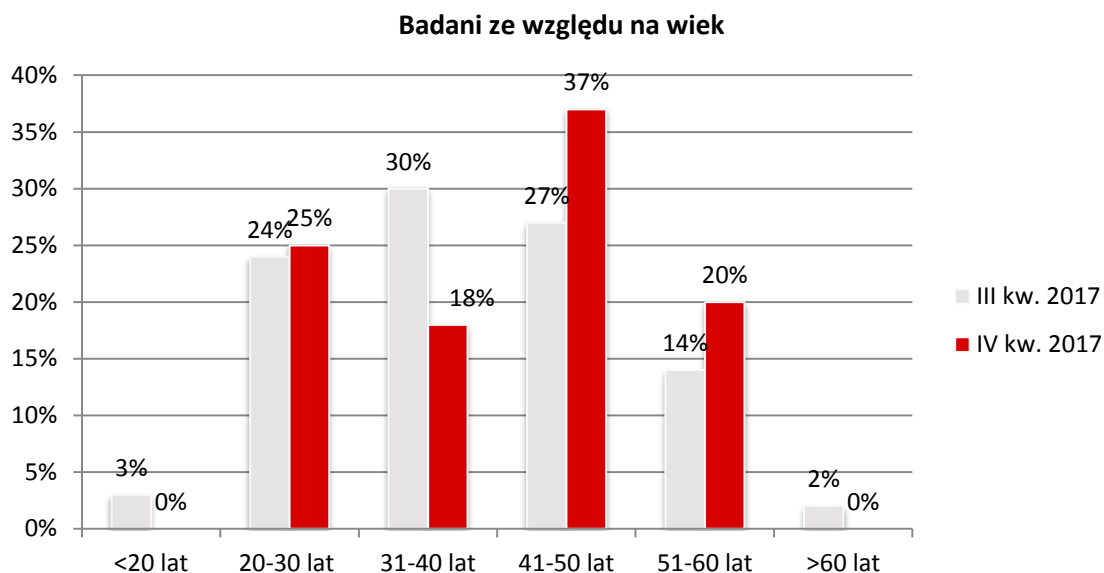
Badani ze względu na status



Badani ze względu na status

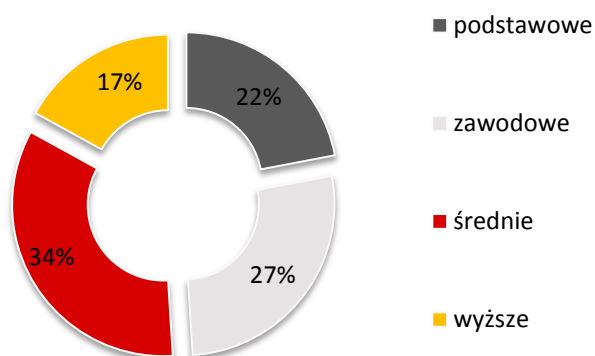


W IV kwartale, w odróżnieniu do poprzednich dominowały osoby nieco starsze, w przedziale wiekowym 41-50 lat. Osoby te stanowiły 37% wszystkich badanych, co jednocześnie oznacza wzrost o 10 p.p. w porównaniu do poprzedniego kwartału.



Wśród badanych najwyższy odsetek stanowiły osoby z wykształceniem średnim /34%/, najniższy natomiast osoby z wykształceniem wyższym/17%/.

Badani ze względu na wykształcenie

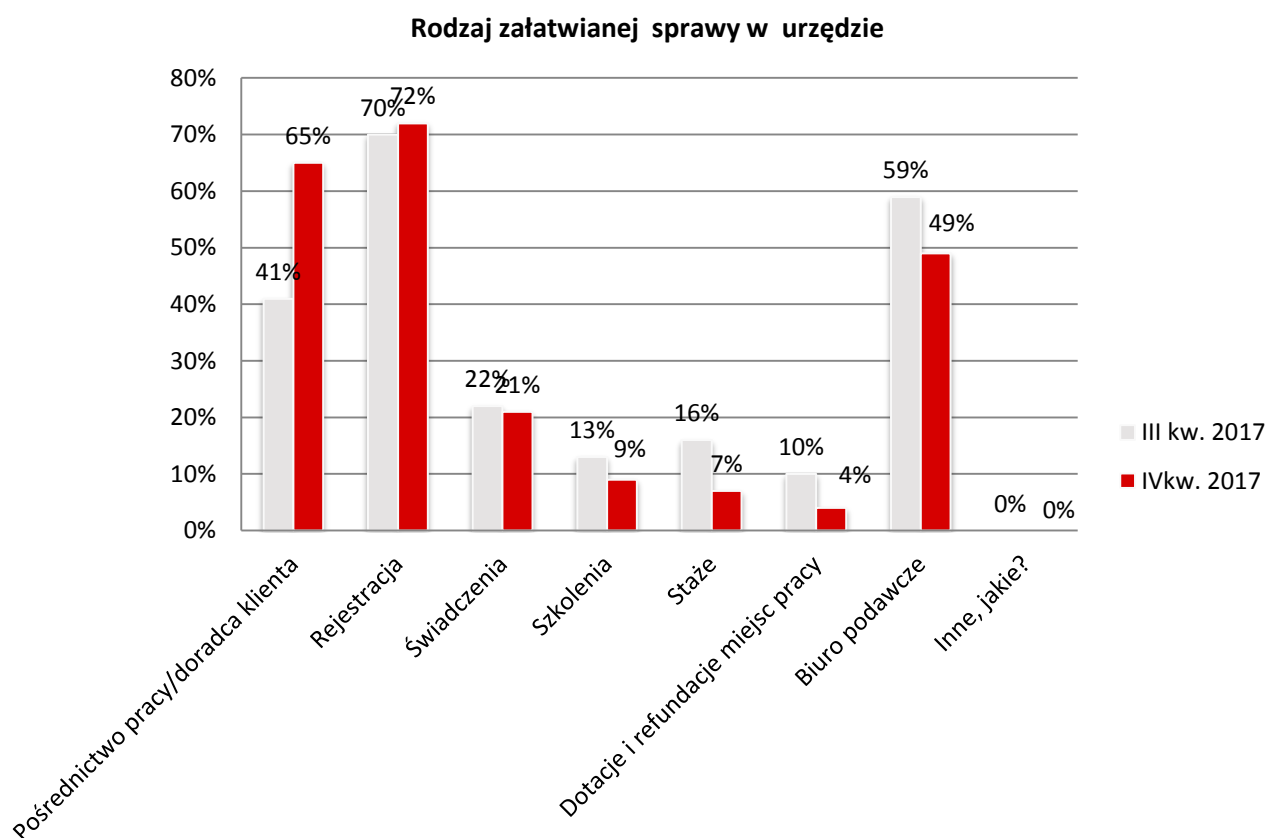


Szczegółową strukturę respondentów prezentuje poniższe zestawienie, które zawiera również odniesienie do danych z III kwartału 2017 roku.

Struktura badanych		III kwartał 2017		IV kwartał 2017		Spadek/wzrost p.p
		liczba osób	%	liczba osób	%	
Płeć	Kobiety	26	41%	24	35%	-6
	Mężczyźni	37	59%	44	65%	6
Status	Osoby bezrobotne	52	83%	64	94%	11
	Osoby poszukujące pracy	9	14%	3	4%	-10
	Pracodawcy	2	3%	1	2%	-1
	Inni	0	0%	0	0%	0
Wiek	Osoby do 20 roku życia	2	3%	0	0%	-3
	Osoby w wieku 20-30 lat	15	24%	17	25%	1
	Osoby w wieku 31-40 lat	19	30%	12	18%	-12
	Osoby w wieku 41-50 lat	17	27%	25	37%	10
	Osoby w wieku 51-60	9	14%	14	20%	6
	Osoby powyżej 60 roku życia	1	2%	0	0%	-2
Wykształcenie	Podstawowe	9	14%	15	22%	8
	Zawodowe	13	21%	18	27%	6
	Średnie	29	46%	23	34%	-12
	Wyższe	12	19%	12	17%	-2
Ogółem			100%		100%	

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

W IV kwartale, najczęściej załatwianymi sprawami w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie były te, które dotyczyły rejestracji. Taki powód wskazało aż 72% badanych, to o 2 punkty procentowe więcej niż w poprzednim kwartale. Najrzadziej wskazywanym powodem wizyt w urzędzie ponownie okazały się te, które dotyczyły refundacji miejsc pracy /4%/. Żadna z osób badanych nie wskazała innej sprawy niezawartej w kafeterii.



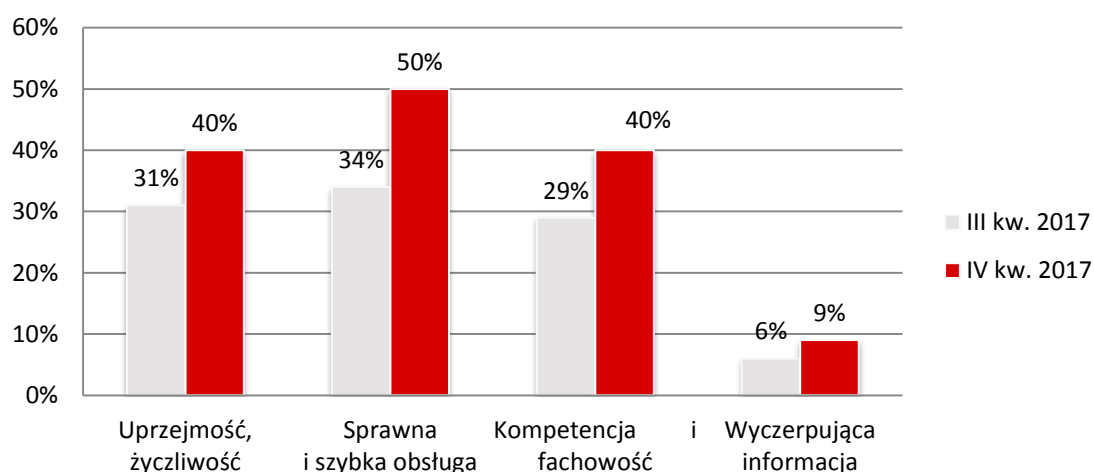
*W związku z możliwością wskazania kilku odpowiedzi przez respondentów suma wszystkich odpowiedzi może być większa niż 100%.

Rodzaj załatwianej sprawy	III kwartał 2017		IV kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p.
Pośrednictwo pracy/doradca klienta	26	41%	44	65%	24
Rejestracja	44	70%	49	72%	2
Świadczenia	14	22%	14	21%	-1
Szkolenia	8	13%	6	9%	-4
Staże	10	16%	5	7%	-9
Dotacje i refundacje miejsc pracy	6	10%	3	4%	-6
Biuro podawcze	37	59%	33	49%	-10
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

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

Jak się okazuje podczas załatwiania sprawy w urzędzie dla respondentów najważniejsza jest sprawna i szybka obsługa /50%/, w dalszej kolejności kompetencja i fachowość /40%/ oraz uprzejmość i życzliwość /40%/. Tak jak w poprzednich kwartałach, respondenci najrzadziej wskazywali wyczerpującą informację.

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?					
	III kwartał 2017		IV kwartał 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Uprzejmość, życzliwość	27	31%	27	40%	9
Sprawna i szybka obsługa	29	34%	34	50%	16
Kompetencja i fachowość	25	29%	27	40%	11
Wyczerpująca informacja	5	6%	6	9%	3

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

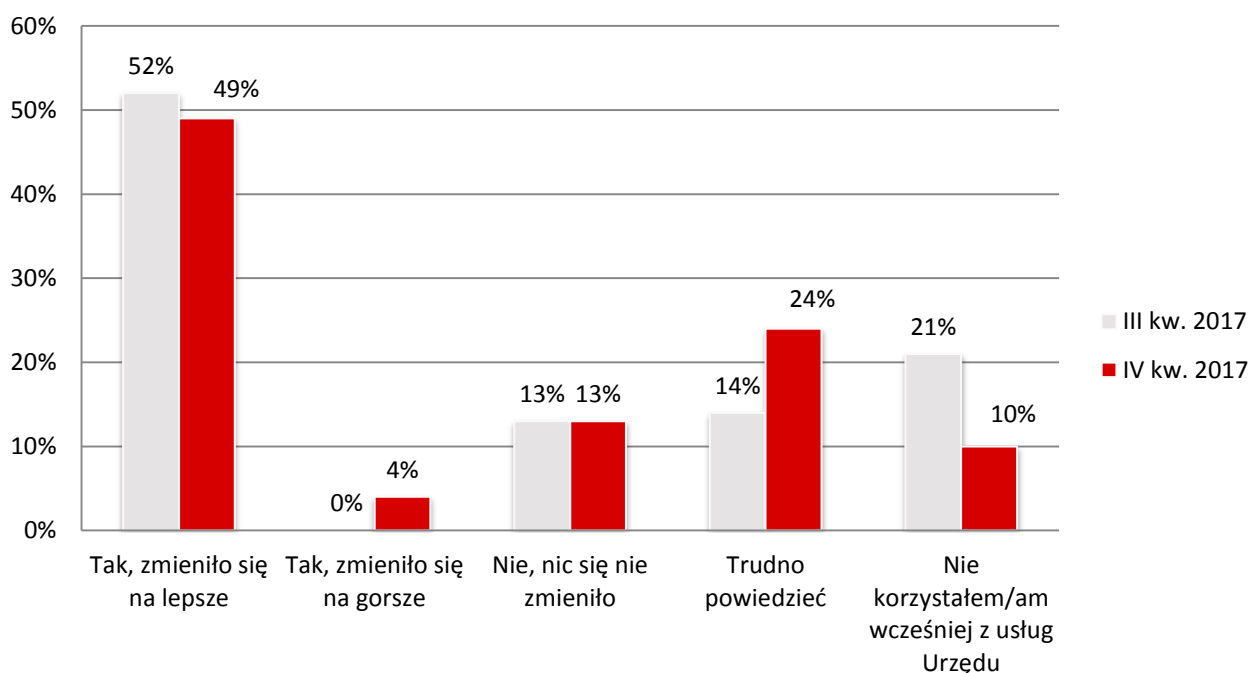
Ankietowani zostali poproszeni o ocenę obsługi w urzędzie w wybranych kategoriach w skali od 1 do 5, przy czym „1” oznacza najniższą ocenę, a „5” ocenę najwyższą. Średnia ocen w każdej z kategorii wyniosła ponad 4, co oznacza, że klienci wysoko oceniają obsługę w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Ta średnia ocena utrzymuje się na stałym poziomie. Największy odsetek ocen bardzo wysokich, ponownie został przyznany kategorii „przyjazne nastawienie urzędników” – na poziomie 69%. Przy czym łączne oceny „4” i „5” wskazało 91% badanych. Należy zauważyć, iż negatywne oceny urzędników oscylujące na poziomie od 0 do 4%.

Szczegółowe dane zostały przedstawione na poniższym zestawieniu, które zawiera także odniesienia do wyników badania z III kwartału 2017 roku. W porównaniu do poprzedniego kwartału, w każdej z analizowanych kategorii zauważono spadek odsetka ocen bardzo wysokich.

Skala oceny	Ocena urzędników															
	Kompetencje i fachowość urzędników				Sprawność obsługi urzędników				Przyjazne nastawienie urzędników				Udzielanie wyczerpujących informacji przez urzędników			
	III kwartał 2017		IV kwartał 2017		III kwartał 2017		IV kwartał 2017		III kwartał 2017		IV kwartał 2017		III kwartał 2017		IV kwartał 2017	
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%	liczba odp.	%
1	1	2	1	2	2	3	0	0	3	5	0	0	2	3	0	0
2	0	0	1	2	4	6	3	4	0	0	2	3	1	2	2	3
3	6	10	6	9	3	5	8	12	3	5	4	6	4	6	5	7
4	10	16	16	24	18	29	21	31	7	11	15	22	9	14	15	22
5	46	73	43	63	36	57	36	53	50	79	47	69	47	75	46	68

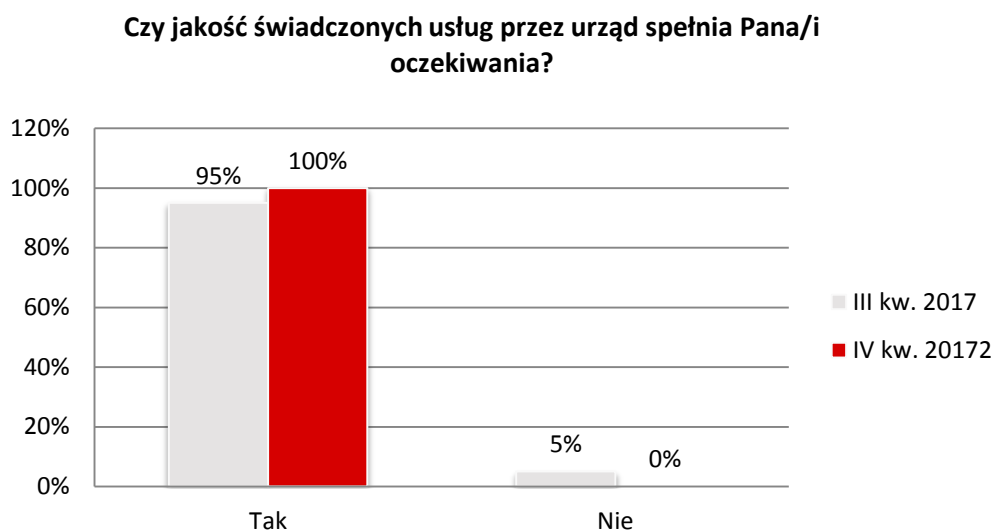
W opinii niemal połowy respondentów /49%/ jakość pracy urzędu w porównaniu do lat poprzednich zmieniła się na lepsze. 4% badanych uznało, że jakość pracy urzędu zmieniła się ale na gorsze. Żadnych zmian nie zauważyło natomiast 13% ankietowanych. Trudność w ocenie badanej kwestii wskazało 24% badanych, czyli aż 10 p.p. więcej niż w poprzednim kwartale. Swojej opinii w badanym zakresie nie było w stanie wyrazić 10% 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?					
	III kwartał 2017		IVkwartał 2017		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Tak, zmieniło się na lepsze	33	52%	33	49%	-3
Tak, zmieniło się na gorsze	0	0%	3	4%	4
Nie, nic się nie zmieniło	8	13%	9	13%	0
Trudno powiedzieć	9	14%	16	24%	10
Nie korzystałem/am wcześniej z usług Urzędu	13	21%	7	10%	-11

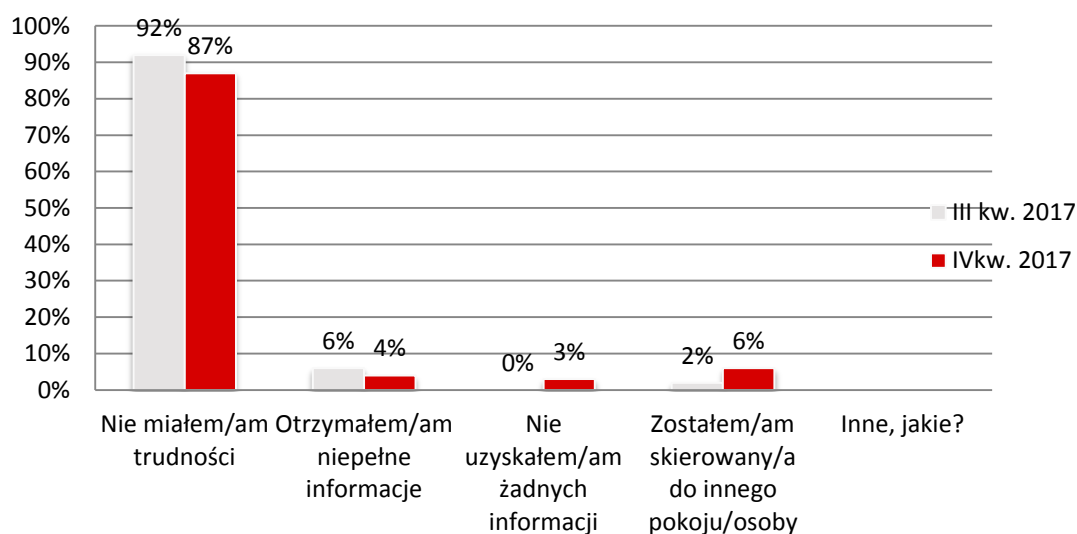
Aż 97% badanych przyznało, że usługi świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie spełniły ich oczekiwania. Oczekiwania 3% respondentów nie pozostały spełnione. Żadna z osób, której oczekiwania nie zostały spełnione, nie uzasadniła swojej opinii.



Czy jakość świadczonych usług przez urząd spełnia Pana/i oczekiwania?					
	III kw. 2017		IV kw. 2017		Spadek/wzrost
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	p.p
Tak	60	95%	66	97%	2
Nie	3	5%	2	3%	-2

Zdecydowana większość respondentów, bo aż 87%, nie miała żadnych trudności w trakcie załatwiania swojej sprawy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Wśród badanych 4% uznało, że otrzymane informacje były niepełne, kolejne 3% badanych uznało, że nie otrzymali żadnych informacji, a 6%, że zostali skierowani do innego pokoju/osoby.

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?					
	III kw. 2017		IVkw. 2017		Spadek/wzrost p.p
	liczba odp.	%	liczba odp.	%	
Nie miałem/am trudności	58	92%	59	87%	-5
Otrzymałem/am niepełne informacje	4	6%	3	4%	-2
Nie uzyskałem/am żadnych informacji	0	0%	2	3%	3
Zostałem/am skierowany/a do innego pokoju/osoby	1	2%	4	6%	4
Inne, jakie?	0	0%	0	0%	0

Respondenci zostali także poproszeni o zaproponowanie zmian jakie można wdrożyć w celu usprawnienia załatwiania spraw w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie.

Tylko 2 osoby, czyli 3% badanych przedstawiło swoje pomysły i oczekiwania, wśród nich znalazły się:

- udostępnienie komputera z dostępem do internetu i drukarki
- zmniejszenie kolejek.

Przeprowadzone badania wykazały, że klienci Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie po raz kolejny pozytywnie ocenili jego pracowników i funkcjonowanie całego urzędu. Należy jednak zaznaczyć, iż badanie realizowane jest za pomocą ankiety, którą klienci często wypełniają w urzędzie. Fakt ten w nieznacznym stopniu może wpływać na wyniki badań.

Po raz kolejny, klienci wskazali, iż zmniejszenie kolejek jest tym, czego oczekują. Warto wziąć również pod uwagę fakt, że tworzące się w urzędzie kolejki wynikać mogą nie z opieszałości urzędników, a z ich zaangażowania i rzetelnego wypełniania obowiązków służbowych, w tym obsługi klientów.