



VAS MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

## MUNKAÜGYI KÖZPONTJA

Azonosító: T 3.3.4-5300/16/11.11.02.

### **Külső partneri elégedettség felmérés 2011.**

2010-ben az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszer bevezetése kapcsán kidolgozásra került egy új kérdőív, amely újszerű kezdeményezés annak érdekében, hogy minél szélesebb körben megismerjük a partnereink véleményét tevékenységünk, szolgáltatásaink színvonaláról, eredményességéről. Ezt a külső partneri elégedettség felmérést 2011-ben is megtartottuk Vas Megyére vonatkozóan.

Az eredmények összehasonlíthatósága érdekében **egységes web-alapú, elektronikus rögzítő és feldolgozó felület került kialakításra az egész ország részére honlapunkon. A fejlesztői-programozói munka Varga Péter munkája.**

#### **A válaszadó partnerek célcsoportjai:**

1. Szolgáltatást nyújtók,
2. Képzést nyújtók,
- 3/1. Beruházás,
- 3/2. Bérgarancia,
- 4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők,
- 4/2. Képzők nyilvántartása,
5. Média

A társosztályoktól előzetesen megkapott információk alapján partnerlistákat állítottunk össze, az egyes célcsoportoknak megfelelően.

**A külső partneri elégedettség felmérésre 2011. október 17-28. között került sor**, mellyel azt szeretnénk volna megtudni, hogy partnereink **Mennyire elégedettek az VMKHK megyei szervezeti egysége által nyújtott szolgáltatásokkal?**

**A mérés elsősorban az ügyintézőssel és a szakmai munkavégzéssel kapcsolatos attitűdökre fókuszált.**

A kérdéseinket azoknak a személyeknek szeretnénk volna feltenni, akik munkájuk során közvetlen kapcsolatban vannak a Munkaügyi Központunk valamely Osztályával.

A válaszadás önkéntes és névtelen volt!

**A felkérő levelet elektronikus úton, e-mailben juttattuk el a címzettekhez, ez az elégedettségi felmérés teljes egészében elektronikus formában, papír felhasználása nélkül történt meg.**

A kérdőívet a [www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700](http://www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700) internetes címen lehetett megnézni és kitölteni. Kértük, hogy először a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központját válasszák ki, majd a válaszadó partner célcsoportját határozzák meg.

Az egyes kérdéseknél a partner számára **az adott szempont fontosságát** (1: egyáltalán nem fontos, 5: nagyon fontos), illetve **az elégedettség mértékét** (1: egyáltalán nem elégedett, 5: nagyon elégedett) külön-külön kellett jellemezni.



A felsorolt szempontokon kívül, a vélemények megismerése érdekében a kérdések blokkja alatt, szöveges vélemény kifejtésére is lehetőséget biztosítottunk.

A kérdőívet csak az összes kérdés megválaszolása után lehetett rögzíteni, a kérdőív kitöltése kb. 5 percet vett igénybe.

A felmérés eredményeiről 2011. novemberben tájékoztatjuk a partnereinket az alábbi internetes címen:

1. Saját megyei honlapunkon ([www.nyugatrnk.hu](http://www.nyugatrnk.hu)), a Minőségirányítás menüpont alatt: [http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735\\_XID:85](http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735_XID:85)

### Általános megállapítások:

- Vas Megyében több mint **197** partnerünket kerestük meg e-mailben. Közülük összesen **49** töltötte ki a kérdőívet, ez **24,87%-os** válaszadási arány, **3,47%-kal több** mint 2010-ben.

	2010.			2011.		
	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány
	kérdőívek száma			kérdőívek száma		
1. Szolgáltatást nyújtók	29	11	37,93%	25	22	88,00%
2. Képzést nyújtók	13	11	84,62%	23	17	73,91%
3/1. Beruházás	10	0	0,00%	14	0	0,00%
3/2. Bér garancia	40	5	12,50%	20	3	15,00%
4/1. Munkaközvetítők és munkaező-kölcsönzők	37	6	16,22%	14	5	35,71%
4/2. Képzők nyilvántartása	48	5	10,42%	87	2	2,29%
5. Média	32	5	15,63%	14	0	0,00%
<b>Összesen</b>	<b>209</b>	<b>43</b>	<b>20,57%</b>	<b>197</b>	<b>49</b>	<b>24,87%</b>

A partneri célcsoportokat tekintve, a felmérés során 2 kivételtől eltekintve az összes kategória képviseltette magát, kivételt a 3/1. Beruházás, és a 5. Média csoport jelentett, ahonnan nem érkezett kitöltött kérdőív. A válaszadási arány jellemzően 15-35% közé tehető, kivétel a 2. Képzést nyújtók (73,91%) és 1. Szolgáltatást nyújtók (88%).

A felmérés eredményességét tekintve **100** db kiértékelhető kitöltött kérdőív kellett volna, így ez a célkitűzés idén sem teljesült.

- A válaszadó partnerek összességében elégedettek a VMKHK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, átlagosan **(4,32)** értékelést adtak. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.
- A válaszadó partnerek leginkább munkatársaink szakmai felkészültségével **(4,71)**, segítőkészségével **(4,71)**, határidőn belüli intézkedéseivel elégedettek **(4,63)**, legkevésbé az előzetes tájékozódás lehetőségével papír alapú dokumentumokból, szórólapokból **(3,73)**, az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalmával, közérthetőségével, logikusságával **(4,12)** és az előzetes Internetes tájékozódás lehetőségével **(4,08)** elégedettek.
- Az egyes kérdések közül a legkevésbé fontos a papír alapú dokumentumokból, szórólapokból történő előzetes tájékozódás lehetősége **(3,53)**, és az előzetes személyes tájékozódás lehetősége **(4,22)**. Legfontosabbnak tartják munkatársaink segítőkészségét **(4,92)** és szakmai felkészültségét **(4,86)**.
- A leginkább elégedett partnercsoportok a bér garanciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a

VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)** a Munkaügyi Központ központi szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, és tavaly legkevésbé a Média **(3,6)** volt megelégedve.

### **Részletesebb megállapítások:**

## **1. Az előzetes tájékozódás lehetősége az ügyintézés módjáról, és a szükséges dokumentumokról**

### **1.1. előzetes személyes tájékozódás lehetősége**

- A válaszadó partnerek ezt a kérdést tartották az egyik legkevésbé fontos szempontnak **(4,22)**, ezt tükrözi az elégedettségük **(4,29)** is.
- Az összes partnerscsoport átlagosan elégedett választ adott, hasonlóan a tavalyi évhez. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,41)** voltak elégedettek.

### **1.2. előzetes Internetes tájékozódás lehetősége**

- Erre a kérdésre a válaszadók átlagosan **(4,08)** értékelést adtak az elégedettséget illetően, a szempont fontosságára ezzel szemben **(4,35)**.
- Legkevésbé a képzést nyújtók **(3,88)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,09)** elégedettek az előzetes internetes tájékozódás lehetőségével, a többi partner elégedettségében számottevő különbség nincs, fontosság terén is e két csoport adta a legalacsonyabb értéket.

### **1.3. előzetes telefonos tájékozódás lehetősége**

- Minden területen elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre a partnerscsoportok **(4,31)** értékelést adták, a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek és a képzők nyilvántartása kapcsán **(5,0)** értékelés született. Az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak **(4,41)** tartotta.
- Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek. Legkevésbé a Képzést nyújtók **(4,06)** voltak elégedettek az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségével.

### **1.4. előzetes tájékozódás papír alapú dokumentumokból, szórólapokból**

- Válaszadó partnereink ezt a kérdést tartották a legkevésbé fontos szempontnak **(3,53)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(3,73)**. Hasonlóan a tavalyi évhez, ez a kérdés kapta a legalacsonyabb elégedettséget és ezt érzik a legkevésbé fontos szempontnak a partnereink.
- Legkevésbé a képzők nyilvántartása **(3,0)** és a képzést nyújtók **(3,06)** tartják fontosnak az előzetes tájékozódás lehetőségét papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(4,0 és 3,18)**. Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek ezt a kérdést illetően.

## **2. Az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága**

- Ez a kérdés kapta a második legalacsonyabb értékelést, erre a kérdésre a partnerscsoportok átlagosan **(4,12)** értékelést adtak, a képzők nyilvántartása **(3,50)** és a képzést nyújtók **(3,94)** kritikusabbak itt is. A fontosság átlaga **(4,33)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a szolgáltatás nyújtók **(4,59)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** tartják, az elégedettségük is ezt tükrözi **(4,27 és 4,67)**.

### 3. Az ügy elintézésének

#### 3.1. egyszerűsége

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,14)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,57)**. 2010-hez képest javult a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,02)** volt, de a partnerek még mindig bürokratikusnak érzik az ügyek elintézését.
- Az ügy elintézésének egyszerűségét leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** tartják fontosnak, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(5,0)**. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,0)** és a szolgáltatást nyújtók voltak elégedettek **(4,05)**.

#### 3.2. érthetősége

- Ezt a kérdést is nagyon fontosnak tartják a partnereink **(4,73)**, többnyire elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre átlagosan **(4,43)** értékelés született.
- Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(4,50)** voltak elégedettek, legfontosabbnak is ők tartják ezt a szempontot.

#### 3.3. gyorsasága

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,27)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,73)**. 2010-hez képest romlott a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,33)** volt.
- Az ügy elintézésének gyorsaságát legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)** tartják, ezt tükrözi az elégedettségük is. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,67)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,06)**.

### 4. Munkatársunk

#### 4.1. szakmai felkészültsége

- Ez egyik legfontosabb szempont **(4,86)** mindenki véleménye szerint. Az összes partnercsoport elégedett értékelést adott erre a kérdésre, átlagosan a legtöbbet **(4,71)**.
- A munkatársaink szakmai felkészültségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,59)**.

#### 4.2. segítőkészsége

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok átlagosan az egyik legtöbb **(4,71)** értékelést adták, fontossága a legmagasabb értékelést kapta **(4,92)**.
- A munkatársunk segítőkészségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(5,0)** elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,65)**.

#### 4.3. határidőn belüli intézkedése

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok elégedett **(4,63)** értékelést adtak, fontossága magas **(4,67)**.
- Leginkább a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(4,80)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)**, legkevésbé a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek. Ellentétben a tavalyi évvel, amikor **(5,0)** értékelést adtak.

## 5. Az Ön elégedettsége a jelenlegi

### 5.1. méréssel és lebonyolítással kapcsolatban

- Ennél a kérdésnél kisebb elégedettség és fontosság látszik, a partnerek átlagosan **(4,37 és 4,10)** értékelést adtak. Kevesebbet mint 2010-ben **(4,39 és 4,26)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek tartják **(4,33)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(4,67)**. Hasonlóan a tavalyi évhez a partnerscsoportok többnyire elégedett értékelést adtak erre a kérdésre.

#### Összefoglalva:

Válaszadó partnereink összességében elégedettek **(4,32)** a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.

A leginkább elégedett partnerscsoportok a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevesbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis akkor a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)**.

A válaszadó partnerek a legkevesbé fontos szempontoknak az előzetes személyes tájékozódás és az előzetes tájékozódás lehetőségét tartják papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is.

Kisebbségi elégedettség látszik az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága kérdésnél, ezt tükrözi a fontosság is.

Kisebbségi elégedettség látszik az internetes tájékozódás lehetőségénél, ugyanakkor ezt fontos szempontnak tartják a partnerek. Ezért nagyon fontos lenne erősíteni a honlap partnereknek szóló információs elemeit (pl. munkaerő-piaci tájékoztatók, elemzések, kimutatások és támogatási és szolgáltatási formák-lehetőségek, befektetőket célzó anyag), kiemelve és részletesen magyarázva a munkaközvetítés ingyeneségét, módszereit, formáit.

A telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak tartja, erre az összes partnerscsoport elégedett választ adott.

Az ügy elintézésének egyszerűségét, érthetőségét és gyorsaságát tartják az egyik legfontosabb szempontnak a partnerek, ugyanakkor az elégedettségük nem ezt tükrözi. 2010-hez képest javultak az értékek, de még mindig alacsonynak tekinthetők.

2010-hez hasonlóan munkatársaink szakmai felkészültsége, segítőkészsége és határidőn belüli intézkedése kapta a legfontosabb és legelégedettebb jellemzést.

**Győr, 2011. november 02.**

Készítette:

Véseiné Hartmann Eszter  
Minőségügyi főreferens

**Szöveges észrevételek, közlendők, vélemények a munkánkkal, vagy a kérdőívvel kapcsolatban:**

- „A kolléganők segítőkészsége, hozzáállásuk, problémamegoldó képességük kiváló.”
- „Kevés ügyintézésre volt szükség az elmúlt 1-2 évben. Ez jó, mert hagynak működni és dolgozni. Amit szerettem volna elintézni ahhoz interneten és telefonon kiváló segítséget kaptam. A kérdőívvel kapcsolatban: ami nem fontos a számomra, vagy, amivel nem találkoztam, azt nem akarom, és nem tudom értékelni. A rendszer mégsem enged tovább anélkül, hogy ezeken a helyeken valamilyen értéket be ne írják. Ez torzíja az értékelést.”
- „Elégedettek vagyunk!”
- „Örömmel vennénk, ha több kihelyezett képzésre nyílna lehetőség, hiszen infrastrukturálisan minden feltétel adott a Győrvári Faluházban. Munkájukhoz további sok sikert kívánunk, üdvözlettel: Varga Gézáné Faluház Baráti Kör Elnöke”



VAS MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

## MUNKAÜGYI KÖZPONTJA

Azonosító: T 3.3.4-5300/16/11.11.02.

### **Külső partneri elégedettség felmérés 2011.**

2010-ben az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszer bevezetése kapcsán kidolgozásra került egy új kérdőív, amely újszerű kezdeményezés annak érdekében, hogy minél szélesebb körben megismerjük a partnereink véleményét tevékenységünk, szolgáltatásaink színvonaláról, eredményességéről. Ezt a külső partneri elégedettség felmérést 2011-ben is megtartottuk Vas Megyére vonatkozóan.

Az eredmények összehasonlíthatósága érdekében **egységes web-alapú, elektronikus rögzítő és feldolgozó felület került kialakításra az egész ország részére honlapunkon. A fejlesztői-programozói munka Varga Péter munkája.**

#### **A válaszadó partnerek célcsoportjai:**

1. Szolgáltatást nyújtók,
2. Képzést nyújtók,
- 3/1. Beruházás,
- 3/2. Bér garancia,
- 4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők,
- 4/2. Képzők nyilvántartása,
5. Média

A társosztályoktól előzetesen megkapott információk alapján partnerlistákat állítottunk össze, az egyes célcsoportoknak megfelelően.

**A külső partneri elégedettség felmérésre 2011. október 17-28. között került sor**, mellyel azt szeretnénk volna megtudni, hogy partnereink **Mennyire elégedettek az VMKHMK megyei szervezeti egysége által nyújtott szolgáltatásokkal?**

**A mérés elsősorban az ügyintézőssel és a szakmai munkavégzéssel kapcsolatos attitűdökre fókuszált.**

A kérdéseinket azoknak a személyeknek szeretnénk volna feltenni, akik munkájuk során közvetlen kapcsolatban vannak a Munkaügyi Központunk valamely Osztályával.

A válaszadás önkéntes és névtelen volt!

**A felkérő levelet elektronikus úton, e-mailben juttattuk el a címzettekhez, ez az elégedettségi felmérés teljes egészében elektronikus formában, papír felhasználása nélkül történt meg.**

A kérdőívet a [www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700](http://www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700) internetes címen lehetett megnézni és kitölteni. Kértük, hogy először a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központját válasszák ki, majd a válaszadó partner célcsoportját határozzák meg.

Az egyes kérdéseknél a partner számára **az adott szempont fontosságát** (1: egyáltalán nem fontos, 5: nagyon fontos), illetve **az elégedettség mértékét** (1: egyáltalán nem elégedett, 5: nagyon elégedett) külön-külön kellett jellemezni.



9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.  
Telefon: (06 94) 520 400 Fax: (06 94) 505 747  
E-mail: [info@nyugatrmk.hu](mailto:info@nyugatrmk.hu) Honlap: [www.nyugatrmk.hu](http://www.nyugatrmk.hu)

A felsorolt szempontokon kívül, a vélemények megismerése érdekében a kérdések blokkja alatt, szöveges vélemény kifejtésére is lehetőséget biztosítottunk.

A kérdőívet csak az összes kérdés megválaszolása után lehetett rögzíteni, a kérdőív kitöltése kb. 5 percet vett igénybe.

A felmérés eredményeiről 2011. novemberben tájékoztatjuk a partnereinket az alábbi internetes címen:

1. Saját megyei honlapunkon ([www.nyugatrnk.hu](http://www.nyugatrnk.hu)), a Minőségirányítás menüpont alatt: [http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735\\_XID:85](http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735_XID:85)

### Általános megállapítások:

- Vas Megyében több mint **197** partnerünket kerestük meg e-mailben. Közülük összesen **49** töltötte ki a kérdőívet, ez **24,87%-os** válaszadási arány, **3,47%-kal több** mint 2010-ben.

	2010.			2011.		
	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány
	kérdőívek száma			kérdőívek száma		
<b>1. Szolgáltatást nyújtók</b>	29	11	<b>37,93%</b>	25	22	<b>88,00%</b>
<b>2. Képzést nyújtók</b>	13	11	<b>84,62%</b>	23	17	<b>73,91%</b>
<b>3/1. Beruházás</b>	10	0	<b>0,00%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>3/2. Bér garancia</b>	40	5	<b>12,50%</b>	20	3	<b>15,00%</b>
<b>4/1. Munkaközvetítők és munkaező-kölcsönzők</b>	37	6	<b>16,22%</b>	14	5	<b>35,71%</b>
<b>4/2. Képzők nyilvántartása</b>	48	5	<b>10,42%</b>	87	2	<b>2,29%</b>
<b>5. Média</b>	32	5	<b>15,63%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>Összesen</b>	<b>209</b>	<b>43</b>	<b>20,57%</b>	<b>197</b>	<b>49</b>	<b>24,87%</b>

A partneri célcsoportokat tekintve, a felmérés során 2 kivételtől eltekintve az összes kategória képviseltette magát, kivételt a 3/1. Beruházás, és a 5. Média csoport jelentett, ahonnan nem érkezett kitöltött kérdőív. A válaszadási arány jellemzően 15-35% közé tehető, kivétel a 2. Képzést nyújtók (73,91%) és 1. Szolgáltatást nyújtók (88%).

A felmérés eredményességét tekintve **100** db kiértékelhető kitöltött kérdőív kellett volna, **így ez a célkitűzés idén sem teljesült.**

- A válaszadó partnerek összességében elégedettek a VMKHK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, átlagosan **(4,32)** értékelést adtak. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.
- A válaszadó partnerek leginkább munkatársaink szakmai felkészültségével **(4,71)**, segítőkészségével **(4,71)**, határidőn belüli intézkedéseivel elégedettek **(4,63)**, legkevésbé az előzetes tájékozódás lehetőségével papír alapú dokumentumokból, szórólapokból **(3,73)**, az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalmával, közérthetőségével, logikusságával **(4,12)** és az előzetes Internetes tájékozódás lehetőségével **(4,08)** elégedettek.
- Az egyes kérdések közül a legkevésbé fontos a papír alapú dokumentumokból, szórólapokból történő előzetes tájékozódás lehetősége **(3,53)**, és az előzetes személyes tájékozódás lehetősége **(4,22)**. Legfontosabbnak tartják munkatársaink segítőkészségét **(4,92)** és szakmai felkészültségét **(4,86)**.
- A leginkább elégedett partnercsoportok a bér garanciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a



VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)** a Munkaügyi Központ központi szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, és tavaly legkevésbé a Média **(3,6)** volt megelégedve.

### **Részletesebb megállapítások:**

## **1. Az előzetes tájékozódás lehetősége az ügyintézés módjáról, és a szükséges dokumentumokról**

### **1.1. előzetes személyes tájékozódás lehetősége**

- A válaszadó partnerek ezt a kérdést tartották az egyik legkevésbé fontos szempontnak **(4,22)**, ezt tükrözi az elégedettségük **(4,29)** is.
- Az összes partnerscsoport átlagosan elégedett választ adott, hasonlóan a tavalyi évhez. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,41)** voltak elégedettek.

### **1.2. előzetes Internetes tájékozódás lehetősége**

- Erre a kérdésre a válaszadók átlagosan **(4,08)** értékelést adtak az elégedettséget illetően, a szempont fontosságára ezzel szemben **(4,35)**.
- Legkevésbé a képzést nyújtók **(3,88)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,09)** elégedettek az előzetes internetes tájékozódás lehetőségével, a többi partner elégedettségében számottevő különbség nincs, fontosság terén is e két csoport adta a legalacsonyabb értéket.

### **1.3. előzetes telefonos tájékozódás lehetősége**

- Minden területen elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre a partnerscsoportok **(4,31)** értékelést adták, a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek és a képzők nyilvántartása kapcsán **(5,0)** értékelés született. Az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak **(4,41)** tartotta.
- Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek. Legkevésbé a Képzést nyújtók **(4,06)** voltak elégedettek az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségével.

### **1.4. előzetes tájékozódás papír alapú dokumentumokból, szórólapokból**

- Válaszadó partnereink ezt a kérdést tartották a legkevésbé fontos szempontnak **(3,53)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(3,73)**. Hasonlóan a tavalyi évhez, ez a kérdés kapta a legalacsonyabb elégedettséget és ezt érzik a legkevésbé fontos szempontnak a partnereink.
- Legkevésbé a képzők nyilvántartása **(3,0)** és a képzést nyújtók **(3,06)** tartják fontosnak az előzetes tájékozódás lehetőségét papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(4,0 és 3,18)**. Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek ezt a kérdést illetően.

## **2. Az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága**

- Ez a kérdés kapta a második legalacsonyabb értékelést, erre a kérdésre a partnerscsoportok átlagosan **(4,12)** értékelést adtak, a képzők nyilvántartása **(3,50)** és a képzést nyújtók **(3,94)** kritikusabbak itt is. A fontosság átlaga **(4,33)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a szolgáltatás nyújtók **(4,59)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** tartják, az elégedettségük is ezt tükrözi **(4,27 és 4,67)**.

### 3. Az ügy elintézésének

#### 3.1. egyszerűsége

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,14)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,57)**. 2010-hez képest javult a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,02)** volt, de a partnerek még mindig bürokratikusnak érzik az ügyek elintézését.
- Az ügy elintézésének egyszerűségét leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** tartják fontosnak, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(5,0)**. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,0)** és a szolgáltatást nyújtók voltak elégedettek **(4,05)**.

#### 3.2. érthetősége

- Ezt a kérdést is nagyon fontosnak tartják a partnereink **(4,73)**, többnyire elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre átlagosan **(4,43)** értékelés született.
- Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(4,50)** voltak elégedettek, legfontosabbnak is ők tartják ezt a szempontot.

#### 3.3. gyorsasága

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,27)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,73)**. 2010-hez képest romlott a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,33)** volt.
- Az ügy elintézésének gyorsaságát legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)** tartják, ezt tükrözi az elégedettségük is. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,67)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,06)**.

### 4. Munkatársunk

#### 4.1. szakmai felkészültsége

- Ez egyik legfontosabb szempont **(4,86)** mindenki véleménye szerint. Az összes partnercsoport elégedett értékelést adott erre a kérdésre, átlagosan a legtöbbet **(4,71)**.
- A munkatársaink szakmai felkészültségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,59)**.

#### 4.2. segítőkészsége

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok átlagosan az egyik legtöbb **(4,71)** értékelést adták, fontossága a legmagasabb értékelést kapta **(4,92)**.
- A munkatársunk segítőkészségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(5,0)** elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,65)**.

#### 4.3. határidőn belüli intézkedése

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok elégedett **(4,63)** értékelést adtak, fontossága magas **(4,67)**.
- Leginkább a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(4,80)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)**, legkevésbé a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek. Ellentétben a tavalyi évvel, amikor **(5,0)** értékelést adtak.

## 5. Az Ön elégedettsége a jelenlegi 5.1. méréssel és lebonyolítással kapcsolatban

- Ennél a kérdésnél kisebb elégedettség és fontosság látszik, a partnerek átlagosan **(4,37 és 4,10)** értékelést adtak. Kevesebbet mint 2010-ben **(4,39 és 4,26)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek tartják **(4,33)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(4,67)**. Hasonlóan a tavalyi évhez a partnerscsoportok többnyire elégedett értékelést adtak erre a kérdésre.

### Összefoglalva:

Válaszadó partnereink összességében elégedettek **(4,32)** a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.

A leginkább elégedett partnerscsoportok a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevesbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis akkor a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)**.

A válaszadó partnerek a legkevesbé fontos szempontoknak az előzetes személyes tájékozódás és az előzetes tájékozódás lehetőségét tartják papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is.

Kisebbségi elégedettség látszik az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága kérdésnél, ezt tükrözi a fontosság is.

Kisebbségi elégedettség látszik az internetes tájékozódás lehetőségénél, ugyanakkor ezt fontos szempontnak tartják a partnerek. Ezért nagyon fontos lenne erősíteni a honlap partnereknek szóló információs elemeit (pl. munkaerő-piaci tájékoztatók, elemzések, kimutatások és támogatási és szolgáltatási formák-lehetőségek, befektetőket célzó anyag), kiemelve és részletesen magyarázva a munkaközvetítés ingyeneségét, módszereit, formáit.

A telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak tartja, erre az összes partnerscsoport elégedett választ adott.

Az ügy elintézésének egyszerűségét, érthetőségét és gyorsaságát tartják az egyik legfontosabb szempontnak a partnerek, ugyanakkor az elégedettségük nem ezt tükrözi. 2010-hez képest javultak az értékek, de még mindig alacsonynak tekinthetők.

2010-hez hasonlóan munkatársaink szakmai felkészültsége, segítőkészsége és határidőn belüli intézkedése kapta a legfontosabb és legelégedettebb jellemzést.

**Győr, 2011. november 02.**

Készítette:

Véseiné Hartmann Eszter  
Minőségügyi főreferens

**Szöveges észrevételek, közlendők, vélemények a munkánkkal, vagy a kérdőívvel kapcsolatban:**

- „A kolléganők segítőkészsége, hozzáállásuk, problémamegoldó képességük kiváló.”
- „Kevés ügyintézésre volt szükség az elmúlt 1-2 évben. Ez jó, mert hagynak működni és dolgozni. Amit szerettem volna elintézni ahhoz interneten és telefonon kiváló segítséget kaptam. A kérdőívvel kapcsolatban: ami nem fontos a számomra, vagy, amivel nem találkoztam, azt nem akarom, és nem tudom értékelni. A rendszer mégsem enged tovább anélkül, hogy ezeken a helyeken valamilyen értéket be ne írják. Ez torzíja az értékelést.”
- „Elégedettek vagyunk!”
- „Örömmel vennénk, ha több kihelyezett képzésre nyílna lehetőség, hiszen infrastrukturálisan minden feltétel adott a Győrvári Faluházban. Munkájukhoz további sok sikert kívánunk, üdvözlettel: Varga Gézáné Faluház Baráti Kör Elnöke”



VAS MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

## MUNKAÜGYI KÖZPONTJA

Azonosító: T 3.3.4-5300/16/11.11.02.

### **Külső partneri elégedettség felmérés 2011.**

2010-ben az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszer bevezetése kapcsán kidolgozásra került egy új kérdőív, amely újszerű kezdeményezés annak érdekében, hogy minél szélesebb körben megismerjük a partnereink véleményét tevékenységünk, szolgáltatásaink színvonaláról, eredményességéről. Ezt a külső partneri elégedettség felmérést 2011-ben is megtartottuk Vas Megyére vonatkozóan.

Az eredmények összehasonlíthatósága érdekében **egységes web-alapú, elektronikus rögzítő és feldolgozó felület került kialakításra az egész ország részére honlapunkon. A fejlesztői-programozói munka Varga Péter munkája.**

#### **A válaszadó partnerek célcsoportjai:**

1. Szolgáltatást nyújtók,
2. Képzést nyújtók,
- 3/1. Beruházás,
- 3/2. Bérgarancia,
- 4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők,
- 4/2. Képzők nyilvántartása,
5. Média

A társosztályoktól előzetesen megkapott információk alapján partnerlistákat állítottunk össze, az egyes célcsoportoknak megfelelően.

**A külső partneri elégedettség felmérésre 2011. október 17-28. között került sor**, mellyel azt szeretnénk volna megtudni, hogy partnereink **Mennyire elégedettek az VMKHK megyei szervezeti egysége által nyújtott szolgáltatásokkal?**

**A mérés elsősorban az ügyintézőssel és a szakmai munkavégzéssel kapcsolatos attitűdökre fókuszált.**

A kérdéseinket azoknak a személyeknek szeretnénk volna feltenni, akik munkájuk során közvetlen kapcsolatban vannak a Munkaügyi Központunk valamely Osztályával.

A válaszadás önkéntes és névtelen volt!

**A felkérő levelet elektronikus úton, e-mailben juttattuk el a címzettekhez, ez az elégedettségi felmérés teljes egészében elektronikus formában, papír felhasználása nélkül történt meg.**

A kérdőívet a [www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700](http://www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700) internetes címen lehetett megnézni és kitölteni. Kértük, hogy először a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központját válasszák ki, majd a válaszadó partner célcsoportját határozzák meg.

Az egyes kérdéseknél a partner számára **az adott szempont fontosságát** (1: egyáltalán nem fontos, 5: nagyon fontos), illetve **az elégedettség mértékét** (1: egyáltalán nem elégedett, 5: nagyon elégedett) külön-külön kellett jellemezni.



A felsorolt szempontokon kívül, a vélemények megismerése érdekében a kérdések blokkja alatt, szöveges vélemény kifejtésére is lehetőséget biztosítottunk.

A kérdőívet csak az összes kérdés megválaszolása után lehetett rögzíteni, a kérdőív kitöltése kb. 5 percet vett igénybe.

A felmérés eredményeiről 2011. novemberben tájékoztatjuk a partnereinket az alábbi internetes címen:

1. Saját megyei honlapunkon ([www.nyugatrnk.hu](http://www.nyugatrnk.hu)), a Minőségirányítás menüpont alatt: [http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735\\_XID:85](http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735_XID:85)

### Általános megállapítások:

- Vas Megyében több mint **197** partnerünket kerestük meg e-mailben. Közülük összesen **49** töltötte ki a kérdőívet, ez **24,87%-os** válaszadási arány, **3,47%-kal több** mint 2010-ben.

	2010.			2011.		
	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány
	kérdőívek száma			kérdőívek száma		
<b>1. Szolgáltatást nyújtók</b>	29	11	<b>37,93%</b>	25	22	<b>88,00%</b>
<b>2. Képzést nyújtók</b>	13	11	<b>84,62%</b>	23	17	<b>73,91%</b>
<b>3/1. Beruházás</b>	10	0	<b>0,00%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>3/2. Bér garancia</b>	40	5	<b>12,50%</b>	20	3	<b>15,00%</b>
<b>4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők</b>	37	6	<b>16,22%</b>	14	5	<b>35,71%</b>
<b>4/2. Képzők nyilvántartása</b>	48	5	<b>10,42%</b>	87	2	<b>2,29%</b>
<b>5. Média</b>	32	5	<b>15,63%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>Összesen</b>	<b>209</b>	<b>43</b>	<b>20,57%</b>	<b>197</b>	<b>49</b>	<b>24,87%</b>

A partneri célcsoportokat tekintve, a felmérés során 2 kivételtől eltekintve az összes kategória képviseltette magát, kivételt a 3/1. Beruházás, és a 5. Média csoport jelentett, ahonnan nem érkezett kitöltött kérdőív. A válaszadási arány jellemzően 15-35% közé tehető, kivétel a 2. Képzést nyújtók (73,91%) és 1. Szolgáltatást nyújtók (88%).

A felmérés eredményességét tekintve **100** db kiértékelhető kitöltött kérdőív kellett volna, **így ez a célkitűzés idén sem teljesült.**

- A válaszadó partnerek összességében elégedettek a VMKHK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, átlagosan **(4,32)** értékelést adtak. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.
- A válaszadó partnerek leginkább munkatársaink szakmai felkészültségével **(4,71)**, segítőkészségével **(4,71)**, határidőn belüli intézkedéseivel elégedettek **(4,63)**, legkevésbé az előzetes tájékozódás lehetőségével papír alapú dokumentumokból, szórólapokból **(3,73)**, az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalmával, közérthetőségével, logikusságával **(4,12)** és az előzetes Internetes tájékozódás lehetőségével **(4,08)** elégedettek.
- Az egyes kérdések közül a legkevésbé fontos a papír alapú dokumentumokból, szórólapokból történő előzetes tájékozódás lehetősége **(3,53)**, és az előzetes személyes tájékozódás lehetősége **(4,22)**. Legfontosabbnak tartják munkatársaink segítőkészségét **(4,92)** és szakmai felkészültségét **(4,86)**.
- A leginkább elégedett partnercsoportok a bér garanciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a

VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)** a Munkaügyi Központ központi szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, és tavaly legkevésbé a Média **(3,6)** volt megelégedve.

### **Részletesebb megállapítások:**

## **1. Az előzetes tájékozódás lehetősége az ügyintézés módjáról, és a szükséges dokumentumokról**

### **1.1. előzetes személyes tájékozódás lehetősége**

- A válaszadó partnerek ezt a kérdést tartották az egyik legkevésbé fontos szempontnak **(4,22)**, ezt tükrözi az elégedettségük **(4,29)** is.
- Az összes partnerscsoport átlagosan elégedett választ adott, hasonlóan a tavalyi évhez. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,41)** voltak elégedettek.

### **1.2. előzetes Internetes tájékozódás lehetősége**

- Erre a kérdésre a válaszadók átlagosan **(4,08)** értékelést adtak az elégedettséget illetően, a szempont fontosságára ezzel szemben **(4,35)**.
- Legkevésbé a képzést nyújtók **(3,88)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,09)** elégedettek az előzetes internetes tájékozódás lehetőségével, a többi partner elégedettségében számottevő különbség nincs, fontosság terén is e két csoport adta a legalacsonyabb értéket.

### **1.3. előzetes telefonos tájékozódás lehetősége**

- Minden területen elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre a partnerscsoportok **(4,31)** értékelést adták, a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek és a képzők nyilvántartása kapcsán **(5,0)** értékelés született. Az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak **(4,41)** tartotta.
- Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek. Legkevésbé a Képzést nyújtók **(4,06)** voltak elégedettek az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségével.

### **1.4. előzetes tájékozódás papír alapú dokumentumokból, szórólapokból**

- Válaszadó partnereink ezt a kérdést tartották a legkevésbé fontos szempontnak **(3,53)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(3,73)**. Hasonlóan a tavalyi évhez, ez a kérdés kapta a legalacsonyabb elégedettséget és ezt érzik a legkevésbé fontos szempontnak a partnereink.
- Legkevésbé a képzők nyilvántartása **(3,0)** és a képzést nyújtók **(3,06)** tartják fontosnak az előzetes tájékozódás lehetőségét papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(4,0 és 3,18)**. Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek ezt a kérdést illetően.

## **2. Az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága**

- Ez a kérdés kapta a második legalacsonyabb értékelést, erre a kérdésre a partnerscsoportok átlagosan **(4,12)** értékelést adtak, a képzők nyilvántartása **(3,50)** és a képzést nyújtók **(3,94)** kritikusabbak itt is. A fontosság átlaga **(4,33)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a szolgáltatás nyújtók **(4,59)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** tartják, az elégedettségük is ezt tükrözi **(4,27 és 4,67)**.

### 3. Az ügy elintézésének

#### 3.1. egyszerűsége

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,14)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,57)**. 2010-hez képest javult a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,02)** volt, de a partnerek még mindig bürokratikusnak érzik az ügyek elintézését.
- Az ügy elintézésének egyszerűségét leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** tartják fontosnak, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(5,0)**. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,0)** és a szolgáltatást nyújtók voltak elégedettek **(4,05)**.

#### 3.2. érthetősége

- Ezt a kérdést is nagyon fontosnak tartják a partnereink **(4,73)**, többnyire elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre átlagosan **(4,43)** értékelés született.
- Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(4,50)** voltak elégedettek, legfontosabbnak is ők tartják ezt a szempontot.

#### 3.3. gyorsasága

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,27)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,73)**. 2010-hez képest romlott a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,33)** volt.
- Az ügy elintézésének gyorsaságát legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)** tartják, ezt tükrözi az elégedettségük is. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,67)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,06)**.

### 4. Munkatársunk

#### 4.1. szakmai felkészültsége

- Ez egyik legfontosabb szempont **(4,86)** mindenki véleménye szerint. Az összes partnercsoport elégedett értékelést adott erre a kérdésre, átlagosan a legtöbbet **(4,71)**.
- A munkatársaink szakmai felkészültségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,59)**.

#### 4.2. segítőkészsége

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok átlagosan az egyik legtöbb **(4,71)** értékelést adták, fontossága a legmagasabb értékelést kapta **(4,92)**.
- A munkatársunk segítőkészségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(5,0)** elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,65)**.

#### 4.3. határidőn belüli intézkedése

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok elégedett **(4,63)** értékelést adtak, fontossága magas **(4,67)**.
- Leginkább a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(4,80)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)**, legkevésbé a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek. Ellentétben a tavalyi évvel, amikor **(5,0)** értékelést adtak.



## 5. Az Ön elégedettsége a jelenlegi

### 5.1. méréssel és lebonyolítással kapcsolatban

- Ennél a kérdésnél kisebb elégedettség és fontosság látszik, a partnerek átlagosan **(4,37 és 4,10)** értékelést adtak. Kevesebbet mint 2010-ben **(4,39 és 4,26)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek tartják **(4,33)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(4,67)**. Hasonlóan a tavalyi évhez a partnerscsoportok többnyire elégedett értékelést adtak erre a kérdésre.

#### Összefoglalva:

Válaszadó partnereink összességében elégedettek **(4,32)** a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.

A leginkább elégedett partnerscsoportok a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevesbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis akkor a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)**.

A válaszadó partnerek a legkevesbé fontos szempontoknak az előzetes személyes tájékozódás és az előzetes tájékozódás lehetőségét tartják papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is.

Kisebbségi elégedettség látszik az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága kérdésnél, ezt tükrözi a fontosság is.

Kisebbségi elégedettség látszik az internetes tájékozódás lehetőségénél, ugyanakkor ezt fontos szempontnak tartják a partnerek. Ezért nagyon fontos lenne erősíteni a honlap partnereknek szóló információs elemeit (pl. munkaerő-piaci tájékoztatók, elemzések, kimutatások és támogatási és szolgáltatási formák-lehetőségek, befektetőket célzó anyag), kiemelve és részletesen magyarázva a munkaközvetítés ingyenességét, módszereit, formáit.

A telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak tartja, erre az összes partnerscsoport elégedett választ adott.

Az ügy elintézésének egyszerűségét, érthetőségét és gyorsaságát tartják az egyik legfontosabb szempontnak a partnerek, ugyanakkor az elégedettségük nem ezt tükrözi. 2010-hez képest javultak az értékek, de még mindig alacsonynak tekinthetők.

2010-hez hasonlóan munkatársaink szakmai felkészültsége, segítőkészsége és határidőn belüli intézkedése kapta a legfontosabb és legelégedettebb jellemzést.

**Győr, 2011. november 02.**

Készítette:

Véseiné Hartmann Eszter  
Minőségügyi főreferens

**Szöveges észrevételek, közlendők, vélemények a munkánkkal, vagy a kérdőívvel kapcsolatban:**

- „A kolléganők segítőkészsége, hozzáállásuk, problémamegoldó képességük kiváló.”
- „Kevés ügyintézésre volt szükség az elmúlt 1-2 évben. Ez jó, mert hagynak működni és dolgozni. Amit szerettem volna elintézni ahhoz interneten és telefonon kiváló segítséget kaptam. A kérdőívvel kapcsolatban: ami nem fontos a számomra, vagy, amivel nem találkoztam, azt nem akarom, és nem tudom értékelni. A rendszer mégsem enged tovább anélkül, hogy ezeken a helyeken valamilyen értéket be ne írják. Ez torzíja az értékelést.”
- „Elégedettek vagyunk!”
- „Örömmel vennénk, ha több kihelyezett képzésre nyílna lehetőség, hiszen infrastrukturálisan minden feltétel adott a Győrvári Faluházban. Munkájukhoz további sok sikert kívánunk, üdvözlettel: Varga Gézáne Faluház Baráti Kör Elnöke”



VAS MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

## MUNKAÜGYI KÖZPONTJA

Azonosító: T 3.3.4-5300/16/11.11.02.

### **Külső partneri elégedettség felmérés 2011.**

2010-ben az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszer bevezetése kapcsán kidolgozásra került egy új kérdőív, amely újszerű kezdeményezés annak érdekében, hogy minél szélesebb körben megismerjük a partnereink véleményét tevékenységünk, szolgáltatásaink színvonaláról, eredményességéről. Ezt a külső partneri elégedettség felmérést 2011-ben is megtartottuk Vas Megyére vonatkozóan.

Az eredmények összehasonlíthatósága érdekében **egységes web-alapú, elektronikus rögzítő és feldolgozó felület került kialakításra az egész ország részére honlapunkon. A fejlesztői-programozói munka Varga Péter munkája.**

#### **A válaszadó partnerek célcsoportjai:**

1. Szolgáltatást nyújtók,
2. Képzést nyújtók,
- 3/1. Beruházás,
- 3/2. Bérgarancia,
- 4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők,
- 4/2. Képzők nyilvántartása,
5. Média

A társosztályoktól előzetesen megkapott információk alapján partnerlistákat állítottunk össze, az egyes célcsoportoknak megfelelően.

**A külső partneri elégedettség felmérésre 2011. október 17-28. között került sor**, mellyel azt szeretnénk volna megtudni, hogy partnereink **Mennyire elégedettek az VMKHMK megyei szervezeti egysége által nyújtott szolgáltatásokkal?**

**A mérés elsősorban az ügyintézással és a szakmai munkavégzéssel kapcsolatos attitűdökre fókuszált.**

A kérdéseinket azoknak a személyeknek szeretnénk volna feltenni, akik munkájuk során közvetlen kapcsolatban vannak a Munkaügyi Központunk valamely Osztályával.

A válaszadás önkéntes és névtelen volt!

**A felkérő levelet elektronikus úton, e-mailben juttattuk el a címzettekhez, ez az elégedettségi felmérés teljes egészében elektronikus formában, papír felhasználása nélkül történt meg.**

A kérdőívet a [www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700](http://www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700) internetes címen lehetett megnézni és kitölteni. Kértük, hogy először a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központját válasszák ki, majd a válaszadó partner célcsoportját határozzák meg.

Az egyes kérdéseknél a partner számára **az adott szempont fontosságát** (1: egyáltalán nem fontos, 5: nagyon fontos), illetve **az elégedettség mértékét** (1: egyáltalán nem elégedett, 5: nagyon elégedett) külön-külön kellett jellemezni.



9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.  
Telefon: (06 94) 520 400 Fax: (06 94) 505 747  
E-mail: [info@nyugatrmk.hu](mailto:info@nyugatrmk.hu) Honlap: [www.nyugatrmk.hu](http://www.nyugatrmk.hu)

A felsorolt szempontokon kívül, a vélemények megismerése érdekében a kérdések blokkja alatt, szöveges vélemény kifejtésére is lehetőséget biztosítottunk.

A kérdőívet csak az összes kérdés megválaszolása után lehetett rögzíteni, a kérdőív kitöltése kb. 5 percet vett igénybe.

A felmérés eredményeiről 2011. novemberben tájékoztatjuk a partnereinket az alábbi internetes címen:

1. Saját megyei honlapunkon ([www.nyugatrnk.hu](http://www.nyugatrnk.hu)), a Minőségirányítás menüpont alatt: [http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735\\_XID:85](http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735_XID:85)

### Általános megállapítások:

- Vas Megyében több mint **197** partnerünket kerestük meg e-mailben. Közülük összesen **49** töltötte ki a kérdőívet, ez **24,87%-os** válaszadási arány, **3,47%-kal több** mint 2010-ben.

	2010.			2011.		
	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány
	kérdőívek száma			kérdőívek száma		
<b>1. Szolgáltatást nyújtók</b>	29	11	<b>37,93%</b>	25	22	<b>88,00%</b>
<b>2. Képzést nyújtók</b>	13	11	<b>84,62%</b>	23	17	<b>73,91%</b>
<b>3/1. Beruházás</b>	10	0	<b>0,00%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>3/2. Bér garancia</b>	40	5	<b>12,50%</b>	20	3	<b>15,00%</b>
<b>4/1. Munkaközvetítők és munkaező-kölcsönzők</b>	37	6	<b>16,22%</b>	14	5	<b>35,71%</b>
<b>4/2. Képzők nyilvántartása</b>	48	5	<b>10,42%</b>	87	2	<b>2,29%</b>
<b>5. Média</b>	32	5	<b>15,63%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>Összesen</b>	<b>209</b>	<b>43</b>	<b>20,57%</b>	<b>197</b>	<b>49</b>	<b>24,87%</b>

A partneri célcsoportokat tekintve, a felmérés során 2 kivételtől eltekintve az összes kategória képviseltette magát, kivételt a 3/1. Beruházás, és a 5. Média csoport jelentett, ahonnan nem érkezett kitöltött kérdőív. A válaszadási arány jellemzően 15-35% közé tehető, kivétel a 2. Képzést nyújtók (73,91%) és 1. Szolgáltatást nyújtók (88%).

A felmérés eredményességét tekintve **100** db kiértékelhető kitöltött kérdőív kellett volna, **így ez a célkitűzés idén sem teljesült.**

- A válaszadó partnerek összességében elégedettek a VMKHK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, átlagosan **(4,32)** értékelést adtak. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.
- A válaszadó partnerek leginkább munkatársaink szakmai felkészültségével **(4,71)**, segítőkészségével **(4,71)**, határidőn belüli intézkedéseivel elégedettek **(4,63)**, legkevésbé az előzetes tájékozódás lehetőségével papír alapú dokumentumokból, szórólapokból **(3,73)**, az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalmával, közérthetőségével, logikusságával **(4,12)** és az előzetes Internetes tájékozódás lehetőségével **(4,08)** elégedettek.
- Az egyes kérdések közül a legkevésbé fontos a papír alapú dokumentumokból, szórólapokból történő előzetes tájékozódás lehetősége **(3,53)**, és az előzetes személyes tájékozódás lehetősége **(4,22)**. Legfontosabbnak tartják munkatársaink segítőkészségét **(4,92)** és szakmai felkészültségét **(4,86)**.
- A leginkább elégedett partnercsoportok a bér garanciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a

VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)** a Munkaügyi Központ központi szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, és tavaly legkevésbé a Média **(3,6)** volt megelégedve.

### **Részletesebb megállapítások:**

## **1. Az előzetes tájékozódás lehetősége az ügyintézés módjáról, és a szükséges dokumentumokról**

### **1.1. előzetes személyes tájékozódás lehetősége**

- A válaszadó partnerek ezt a kérdést tartották az egyik legkevésbé fontos szempontnak **(4,22)**, ezt tükrözi az elégedettségük **(4,29)** is.
- Az összes partnerscsoport átlagosan elégedett választ adott, hasonlóan a tavalyi évhez. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,41)** voltak elégedettek.

### **1.2. előzetes Internetes tájékozódás lehetősége**

- Erre a kérdésre a válaszadók átlagosan **(4,08)** értékelést adtak az elégedettséget illetően, a szempont fontosságára ezzel szemben **(4,35)**.
- Legkevésbé a képzést nyújtók **(3,88)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,09)** elégedettek az előzetes internetes tájékozódás lehetőségével, a többi partner elégedettségében számottevő különbség nincs, fontosság terén is e két csoport adta a legalacsonyabb értéket.

### **1.3. előzetes telefonos tájékozódás lehetősége**

- Minden területen elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre a partnerscsoportok **(4,31)** értékelést adták, a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek és a képzők nyilvántartása kapcsán **(5,0)** értékelés született. Az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak **(4,41)** tartotta.
- Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek. Legkevésbé a Képzést nyújtók **(4,06)** voltak elégedettek az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségével.

### **1.4. előzetes tájékozódás papír alapú dokumentumokból, szórólapokból**

- Válaszadó partnereink ezt a kérdést tartották a legkevésbé fontos szempontnak **(3,53)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(3,73)**. Hasonlóan a tavalyi évhez, ez a kérdés kapta a legalacsonyabb elégedettséget és ezt érzik a legkevésbé fontos szempontnak a partnereink.
- Legkevésbé a képzők nyilvántartása **(3,0)** és a képzést nyújtók **(3,06)** tartják fontosnak az előzetes tájékozódás lehetőségét papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(4,0 és 3,18)**. Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek ezt a kérdést illetően.

## **2. Az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága**

- Ez a kérdés kapta a második legalacsonyabb értékelést, erre a kérdésre a partnerscsoportok átlagosan **(4,12)** értékelést adtak, a képzők nyilvántartása **(3,50)** és a képzést nyújtók **(3,94)** kritikusabbak itt is. A fontosság átlaga **(4,33)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a szolgáltatás nyújtók **(4,59)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** tartják, az elégedettségük is ezt tükrözi **(4,27 és 4,67)**.

### 3. Az ügy elintézésének

#### 3.1. egyszerűsége

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,14)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,57)**. 2010-hez képest javult a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,02)** volt, de a partnerek még mindig bürokratikusnak érzik az ügyek elintézését.
- Az ügy elintézésének egyszerűségét leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** tartják fontosnak, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(5,0)**. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,0)** és a szolgáltatást nyújtók voltak elégedettek **(4,05)**.

#### 3.2. érthetősége

- Ezt a kérdést is nagyon fontosnak tartják a partnereink **(4,73)**, többnyire elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre átlagosan **(4,43)** értékelés született.
- Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(4,50)** voltak elégedettek, legfontosabbnak is ők tartják ezt a szempontot.

#### 3.3. gyorsasága

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,27)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,73)**. 2010-hez képest romlott a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,33)** volt.
- Az ügy elintézésének gyorsaságát legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)** tartják, ezt tükrözi az elégedettségük is. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,67)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,06)**.

### 4. Munkatársunk

#### 4.1. szakmai felkészültsége

- Ez egyik legfontosabb szempont **(4,86)** mindenki véleménye szerint. Az összes partnercsoport elégedett értékelést adott erre a kérdésre, átlagosan a legtöbbet **(4,71)**.
- A munkatársaink szakmai felkészültségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,59)**.

#### 4.2. segítőkészsége

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok átlagosan az egyik legtöbb **(4,71)** értékelést adták, fontossága a legmagasabb értékelést kapta **(4,92)**.
- A munkatársunk segítőkészségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(5,0)** elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,65)**.

#### 4.3. határidőn belüli intézkedése

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok elégedett **(4,63)** értékelést adtak, fontossága magas **(4,67)**.
- Leginkább a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(4,80)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)**, legkevésbé a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek. Ellentétben a tavalyi évvel, amikor **(5,0)** értékelést adtak.

## 5. Az Ön elégedettsége a jelenlegi

### 5.1. méréssel és lebonyolítással kapcsolatban

- Ennél a kérdésnél kisebb elégedettség és fontosság látszik, a partnerek átlagosan **(4,37 és 4,10)** értékelést adtak. Kevesebbet mint 2010-ben **(4,39 és 4,26)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek tartják **(4,33)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(4,67)**. Hasonlóan a tavalyi évhez a partnerscsoportok többnyire elégedett értékelést adtak erre a kérdésre.

#### Összefoglalva:

Válaszadó partnereink összességében elégedettek **(4,32)** a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.

A leginkább elégedett partnerscsoportok a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevesbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis akkor a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)**.

A válaszadó partnerek a legkevesbé fontos szempontoknak az előzetes személyes tájékozódás és az előzetes tájékozódás lehetőségét tartják papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is.

Kisebbségi elégedettség látszik az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága kérdésnél, ezt tükrözi a fontosság is.

Kisebbségi elégedettség látszik az internetes tájékozódás lehetőségénél, ugyanakkor ezt fontos szempontnak tartják a partnerek. Ezért nagyon fontos lenne erősíteni a honlap partnereknek szóló információs elemeit (pl. munkaerő-piaci tájékoztatók, elemzések, kimutatások és támogatási és szolgáltatási formák-lehetőségek, befektetőket célzó anyag), kiemelve és részletesen magyarázva a munkaközvetítés ingyenességét, módszereit, formáit.

A telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak tartja, erre az összes partnerscsoport elégedett választ adott.

Az ügy elintézésének egyszerűségét, érthetőségét és gyorsaságát tartják az egyik legfontosabb szempontnak a partnerek, ugyanakkor az elégedettségük nem ezt tükrözi. 2010-hez képest javultak az értékek, de még mindig alacsonynak tekinthetők.

2010-hez hasonlóan munkatársaink szakmai felkészültsége, segítőkészsége és határidőn belüli intézkedése kapta a legfontosabb és legelégedettebb jellemzést.

**Győr, 2011. november 02.**

Készítette:

Véseiné Hartmann Eszter  
Minőségügyi főreferens

**Szöveges észrevételek, közlendők, vélemények a munkánkkal, vagy a kérdőívvel kapcsolatban:**

- „A kolléganők segítőkészsége, hozzáállásuk, problémamegoldó képességük kiváló.”
- „Kevés ügyintézésre volt szükség az elmúlt 1-2 évben. Ez jó, mert hagynak működni és dolgozni. Amit szerettem volna elintézni ahhoz interneten és telefonon kiváló segítséget kaptam. A kérdőívvel kapcsolatban: ami nem fontos a számomra, vagy, amivel nem találkoztam, azt nem akarom, és nem tudom értékelni. A rendszer mégsem enged tovább anélkül, hogy ezeken a helyeken valamilyen értéket be ne írják. Ez torzíja az értékelést.”
- „Elégedettek vagyunk!”
- „Örömmel vennénk, ha több kihelyezett képzésre nyílna lehetőség, hiszen infrastrukturálisan minden feltétel adott a Győrvári Faluházban. Munkájukhoz további sok sikert kívánunk, üdvözlettel: Varga Gézáne Faluház Baráti Kör Elnöke”





VAS MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

## MUNKAÜGYI KÖZPONTJA

Azonosító: T 3.3.4-5300/16/11.11.02.

### **Külső partneri elégedettség felmérés 2011.**

2010-ben az MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszer bevezetése kapcsán kidolgozásra került egy új kérdőív, amely újszerű kezdeményezés annak érdekében, hogy minél szélesebb körben megismerjük a partnereink véleményét tevékenységünk, szolgáltatásaink színvonaláról, eredményességéről. Ezt a külső partneri elégedettség felmérést 2011-ben is megtartottuk Vas Megyére vonatkozóan.

Az eredmények összehasonlíthatósága érdekében **egységes web-alapú, elektronikus rögzítő és feldolgozó felület került kialakításra az egész ország részére honlapunkon. A fejlesztői-programozói munka Varga Péter munkája.**

#### **A válaszadó partnerek célcsoportjai:**

1. Szolgáltatást nyújtók,
2. Képzést nyújtók,
- 3/1. Beruházás,
- 3/2. Bér garancia,
- 4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők,
- 4/2. Képzők nyilvántartása,
5. Média

A társosztályoktól előzetesen megkapott információk alapján partnerlistákat állítottunk össze, az egyes célcsoportoknak megfelelően.

**A külső partneri elégedettség felmérésre 2011. október 17-28. között került sor**, mellyel azt szeretnénk volna megtudni, hogy partnereink **Mennyire elégedettek az VMKHK megyei szervezeti egysége által nyújtott szolgáltatásokkal?**

**A mérés elsősorban az ügyintézőssel és a szakmai munkavégzéssel kapcsolatos attitűdökre fókuszált.**

A kérdéseinket azoknak a személyeknek szeretnénk volna feltenni, akik munkájuk során közvetlen kapcsolatban vannak a Munkaügyi Központunk valamely Osztályával.

A válaszadás önkéntes és névtelen volt!

**A felkérő levelet elektronikus úton, e-mailben juttattuk el a címzettekhez, ez az elégedettségi felmérés teljes egészében elektronikus formában, papír felhasználása nélkül történt meg.**

A kérdőívet a [www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700](http://www.nyugatrmk.hu/pls/apex/f?p=150:2700) internetes címen lehetett megnézni és kitölteni. Kértük, hogy először a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központját válasszák ki, majd a válaszadó partner célcsoportját határozzák meg.

Az egyes kérdéseknél a partner számára **az adott szempont fontosságát** (1: egyáltalán nem fontos, 5: nagyon fontos), illetve **az elégedettség mértékét** (1: egyáltalán nem elégedett, 5: nagyon elégedett) külön-külön kellett jellemezni.



9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1.  
Telefon: (06 94) 520 400 Fax: (06 94) 505 747  
E-mail: [info@nyugatrmk.hu](mailto:info@nyugatrmk.hu) Honlap: [www.nyugatrmk.hu](http://www.nyugatrmk.hu)

A felsorolt szempontokon kívül, a vélemények megismerése érdekében a kérdések blokkja alatt, szöveges vélemény kifejtésére is lehetőséget biztosítottunk.

A kérdőívet csak az összes kérdés megválaszolása után lehetett rögzíteni, a kérdőív kitöltése kb. 5 percet vett igénybe.

A felmérés eredményeiről 2011. novemberben tájékoztatjuk a partnereinket az alábbi internetes címen:

1. Saját megyei honlapunkon ([www.nyugatrnk.hu](http://www.nyugatrnk.hu)), a Minőségirányítás menüpont alatt: [http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735\\_XID:85](http://www.nyugatrnk.hu/pls/apex/f?p=101:735:5350143177590060650::NO::P735_XID:85)

### Általános megállapítások:

- Vas Megyében több mint **197** partnerünket kerestük meg e-mailben. Közülük összesen **49** töltötte ki a kérdőívet, ez **24,87%-os** válaszadási arány, **3,47%-kal több** mint 2010-ben.

	2010.			2011.		
	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány	Kiküldött	Rögzített	Válaszadási arány
	kérdőívek száma			kérdőívek száma		
<b>1. Szolgáltatást nyújtók</b>	29	11	<b>37,93%</b>	25	22	<b>88,00%</b>
<b>2. Képzést nyújtók</b>	13	11	<b>84,62%</b>	23	17	<b>73,91%</b>
<b>3/1. Beruházás</b>	10	0	<b>0,00%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>3/2. Bér garancia</b>	40	5	<b>12,50%</b>	20	3	<b>15,00%</b>
<b>4/1. Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők</b>	37	6	<b>16,22%</b>	14	5	<b>35,71%</b>
<b>4/2. Képzők nyilvántartása</b>	48	5	<b>10,42%</b>	87	2	<b>2,29%</b>
<b>5. Média</b>	32	5	<b>15,63%</b>	14	0	<b>0,00%</b>
<b>Összesen</b>	<b>209</b>	<b>43</b>	<b>20,57%</b>	<b>197</b>	<b>49</b>	<b>24,87%</b>

A partneri célcsoportokat tekintve, a felmérés során 2 kivételtől eltekintve az összes kategória képviseltette magát, kivételt a 3/1. Beruházás, és a 5. Média csoport jelentett, ahonnan nem érkezett kitöltött kérdőív. A válaszadási arány jellemzően 15-35% közé tehető, kivétel a 2. Képzést nyújtók (73,91%) és 1. Szolgáltatást nyújtók (88%).

A felmérés eredményességét tekintve **100** db kiértékelhető kitöltött kérdőív kellett volna, **így ez a célkitűzés idén sem teljesült.**

- A válaszadó partnerek összességében elégedettek a VMKHK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, átlagosan **(4,32)** értékelést adtak. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.
- A válaszadó partnerek leginkább munkatársaink szakmai felkészültségével **(4,71)**, segítőkészségével **(4,71)**, határidőn belüli intézkedéseivel elégedettek **(4,63)**, legkevésbé az előzetes tájékozódás lehetőségével papír alapú dokumentumokból, szórólapokból **(3,73)**, az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalmával, közérthetőségével, logikusságával **(4,12)** és az előzetes Internetes tájékozódás lehetőségével **(4,08)** elégedettek.
- Az egyes kérdések közül a legkevésbé fontos a papír alapú dokumentumokból, szórólapokból történő előzetes tájékozódás lehetősége **(3,53)**, és az előzetes személyes tájékozódás lehetősége **(4,22)**. Legfontosabbnak tartják munkatársaink segítőkészségét **(4,92)** és szakmai felkészültségét **(4,86)**.
- A leginkább elégedett partnercsoportok a bér garanciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a

VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)** a Munkaügyi Központ központi szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal, és tavaly legkevésbé a Média **(3,6)** volt megelégedve.

### **Részletesebb megállapítások:**

## **1. Az előzetes tájékozódás lehetősége az ügyintézés módjáról, és a szükséges dokumentumokról**

### **1.1. előzetes személyes tájékozódás lehetősége**

- A válaszadó partnerek ezt a kérdést tartották az egyik legkevésbé fontos szempontnak **(4,22)**, ezt tükrözi az elégedettségük **(4,29)** is.
- Az összes partnerscsoport átlagosan elégedett választ adott, hasonlóan a tavalyi évhez. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,41)** voltak elégedettek.

### **1.2. előzetes Internetes tájékozódás lehetősége**

- Erre a kérdésre a válaszadók átlagosan **(4,08)** értékelést adtak az elégedettséget illetően, a szempont fontosságára ezzel szemben **(4,35)**.
- Legkevésbé a képzést nyújtók **(3,88)** és a szolgáltatást nyújtók **(4,09)** elégedettek az előzetes internetes tájékozódás lehetőségével, a többi partner elégedettségében számottevő különbség nincs, fontosság terén is e két csoport adta a legalacsonyabb értéket.

### **1.3. előzetes telefonos tájékozódás lehetősége**

- Minden területen elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre a partnerscsoportok **(4,31)** értékelést adták, a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek és a képzők nyilvántartása kapcsán **(5,0)** értékelés született. Az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak **(4,41)** tartotta.
- Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek. Legkevésbé a Képzést nyújtók **(4,06)** voltak elégedettek az előzetes telefonos tájékozódás lehetőségével.

### **1.4. előzetes tájékozódás papír alapú dokumentumokból, szórólapokból**

- Válaszadó partnereink ezt a kérdést tartották a legkevésbé fontos szempontnak **(3,53)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(3,73)**. Hasonlóan a tavalyi évhez, ez a kérdés kapta a legalacsonyabb elégedettséget és ezt érzik a legkevésbé fontos szempontnak a partnereink.
- Legkevésbé a képzők nyilvántartása **(3,0)** és a képzést nyújtók **(3,06)** tartják fontosnak az előzetes tájékozódás lehetőségét papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(4,0 és 3,18)**. Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek ezt a kérdést illetően.

## **2. Az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága**

- Ez a kérdés kapta a második legalacsonyabb értékelést, erre a kérdésre a partnerscsoportok átlagosan **(4,12)** értékelést adtak, a képzők nyilvántartása **(3,50)** és a képzést nyújtók **(3,94)** kritikusabbak itt is. A fontosság átlaga **(4,33)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a szolgáltatás nyújtók **(4,59)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** tartják, az elégedettségük is ezt tükrözi **(4,27 és 4,67)**.

### 3. Az ügy elintézésének

#### 3.1. egyszerűsége

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,14)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,57)**. 2010-hez képest javult a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,02)** volt, de a partnerek még mindig bürokratikusnak érzik az ügyek elintézését.
- Az ügy elintézésének egyszerűségét leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** tartják fontosnak, ezt tükrözi az elégedettségük is átlagosan **(5,0)**. Legkevésbé a képzést nyújtók **(4,0)** és a szolgáltatást nyújtók voltak elégedettek **(4,05)**.

#### 3.2. érthetősége

- Ezt a kérdést is nagyon fontosnak tartják a partnereink **(4,73)**, többnyire elégedett értékelés látszik, erre a kérdésre átlagosan **(4,43)** értékelés született.
- Leginkább a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(4,50)** voltak elégedettek, legfontosabbnak is ők tartják ezt a szempontot.

#### 3.3. gyorsasága

- Erre a kérdésre elég alacsony, a válaszadók átlagosan **(4,27)** elégedettségi értékelést adtak, ugyanakkor ez az egyik legfontosabb szempont **(4,73)**. 2010-hez képest romlott a válaszadók elégedettsége, akkor ez az érték **(4,33)** volt.
- Az ügy elintézésének gyorsaságát legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)** tartják, ezt tükrözi az elégedettségük is. Leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,67)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,06)**.

### 4. Munkatársunk

#### 4.1. szakmai felkészültsége

- Ez egyik legfontosabb szempont **(4,86)** mindenki véleménye szerint. Az összes partnercsoport elégedett értékelést adott erre a kérdésre, átlagosan a legtöbbet **(4,71)**.
- A munkatársaink szakmai felkészültségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(5,0)** voltak elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,59)**.

#### 4.2. segítőkészsége

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok átlagosan az egyik legtöbb **(4,71)** értékelést adták, fontossága a legmagasabb értékelést kapta **(4,92)**.
- A munkatársunk segítőkészségével leginkább a képzők nyilvántartása **(5,0)** és a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(5,0)** elégedettek, legkevésbé a képzést nyújtók **(4,65)**.

#### 4.3. határidőn belüli intézkedése

- Az előző kérdéshez hasonlóan, erre a kérdésre is a partnercsoportok elégedett **(4,63)** értékelést adtak, fontossága magas **(4,67)**.
- Leginkább a Munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők **(4,80)** és a képzők nyilvántartása **(5,0)**, legkevésbé a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,33)** voltak elégedettek. Ellentétben a tavalyi évvel, amikor **(5,0)** értékelést adtak.

## 5. Az Ön elégedettsége a jelenlegi 5.1. méréssel és lebonyolítással kapcsolatban

- Ennél a kérdésnél kisebb elégedettség és fontosság látszik, a partnerek átlagosan **(4,37 és 4,10)** értékelést adtak. Kevesebbet mint 2010-ben **(4,39 és 4,26)**.
- Ezt a szempontot legfontosabbnak a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek tartják **(4,33)**, ezt tükrözi az elégedettségük is **(4,67)**. Hasonlóan a tavalyi évhez a partnerscsoportok többnyire elégedett értékelést adtak erre a kérdésre.

### Összefoglalva:

Válaszadó partnereink összességében elégedettek **(4,32)** a Vas Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központjának megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. Ez a tavalyi évhez képest valamivel kevesebb, akkor **(4,39)** értékelés született.

A leginkább elégedett partnerscsoportok a bérgaranciával kapcsolatban lévő partnerek **(4,64)** és a képzők nyilvántartása **(4,63)** voltak. Legkevesbé a képzést nyújtók **(4,13)** elégedettek a VMKHMK megyei szervezeti egységei által nyújtott szolgáltatásokkal. 2010-ben ez fordítva volt, ugyanis akkor a képzést nyújtók voltak leginkább elégedettek **(4,67)**.

A válaszadó partnerek a legkevesbé fontos szempontoknak az előzetes személyes tájékozódás és az előzetes tájékozódás lehetőségét tartják papír alapú dokumentumokból, szórólapokból, ezt tükrözi az elégedettségük is.

Kisebbségi elégedettség látszik az írásos tájékoztató anyagok szakmai tartalma, közérthetősége, logikussága kérdésnél, ezt tükrözi a fontosság is.

Kisebbségi elégedettség látszik az internetes tájékozódás lehetőségénél, ugyanakkor ezt fontos szempontnak tartják a partnerek. Ezért nagyon fontos lenne erősíteni a honlap partnereknek szóló információs elemeit (pl. munkaerő-piaci tájékoztatók, elemzések, kimutatások és támogatási és szolgáltatási formák-lehetőségek, befektetőket célzó anyag), kiemelve és részletesen magyarázva a munkaközvetítés ingyeneségét, módszereit, formáit.

A telefonos tájékozódás lehetőségét mindenki fontos szempontnak tartja, erre az összes partnerscsoport elégedett választ adott.

Az ügy elintézésének egyszerűségét, érthetőségét és gyorsaságát tartják az egyik legfontosabb szempontnak a partnerek, ugyanakkor az elégedettségük nem ezt tükrözi. 2010-hez képest javultak az értékek, de még mindig alacsonynak tekinthetők.

2010-hez hasonlóan munkatársaink szakmai felkészültsége, segítőkészsége és határidőn belüli intézkedése kapta a legfontosabb és legelégedettebb jellemzést.

**Győr, 2011. november 02.**

Készítette:

Véseiné Hartmann Eszter  
Minőségügyi főreferens

**Szöveges észrevételek, közlendők, vélemények a munkánkkal, vagy a kérdőívvel kapcsolatban:**

- „A kolléganők segítőkészsége, hozzáállásuk, problémamegoldó képességük kiváló.”
- „Kevés ügyintézésre volt szükség az elmúlt 1-2 évben. Ez jó, mert hagynak működni és dolgozni. Amit szerettem volna elintézni ahhoz interneten és telefonon kiváló segítséget kaptam. A kérdőívvel kapcsolatban: ami nem fontos a számomra, vagy, amivel nem találkoztam, azt nem akarom, és nem tudom értékelni. A rendszer mégsem enged tovább anélkül, hogy ezeken a helyeken valamilyen értéket be ne írják. Ez torzíja az értékelést.”
- „Elégedettek vagyunk!”
- „Örömmel vennénk, ha több kihelyezett képzésre nyílna lehetőség, hiszen infrastrukturálisan minden feltétel adott a Győrvári Faluházban. Munkájukhoz további sok sikert kívánunk, üdvözlettel: Varga Gézáné Faluház Baráti Kör Elnöke”