

Dotazníkový prieskum spokojnosti
- ŽS Strata a hľadanie zamestnania

Priebeh evidovania sa ako nezamestnaný/á na úrade práce

Záverečná správa z dotazníkového prieskumu realizovaného v spolupráci
BRISK MIRRI, Ministerstvom a Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny.

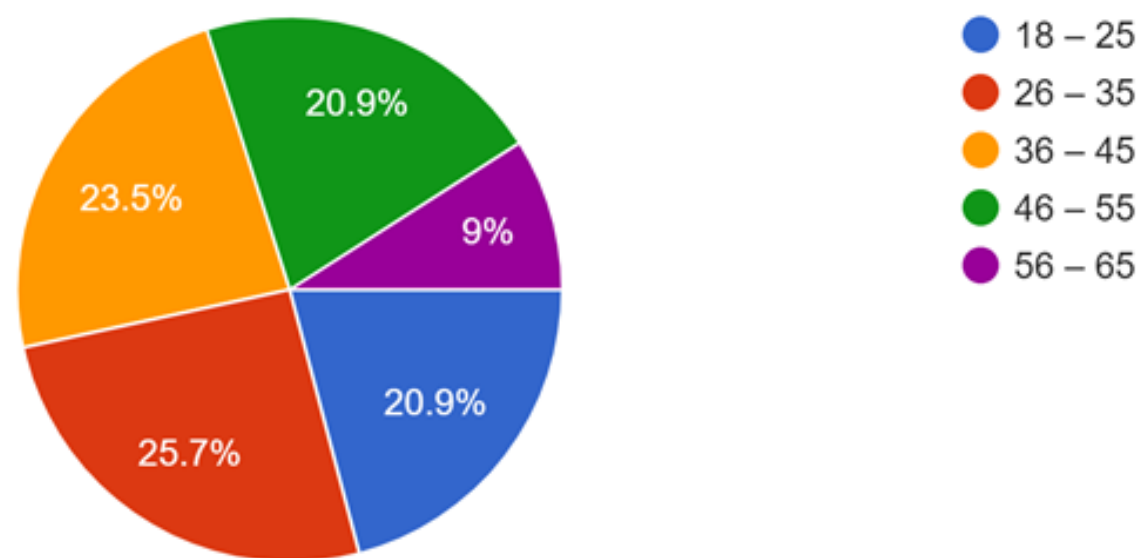
Základné informácie

Dotazníkový prieskum bol realizovaný od 29.11.2022 do 1.6.2023. Celkovo bolo prostredníctvom dotazníka vyzbieraných 504 odpovedí. Zber spätnej väzby cez dotazník bol propagovaný:

- fyzickým **plagátom** vyveseným priamo na klientských pracoviskách UPSVaR (Levice, Poprad, Komárno, Banská Štiavnica, Humenné)
- elektronickým **oznamom** zobrazovanom po prihlásení do osobnej zóny portálu tzv. Elektronického účtu poistenca, ktorý UPSVaR sprostredkúva každému zaevidovanému uchádzačovi/čke o zamestanie.

Patrím do vekovej skupiny

498 responses

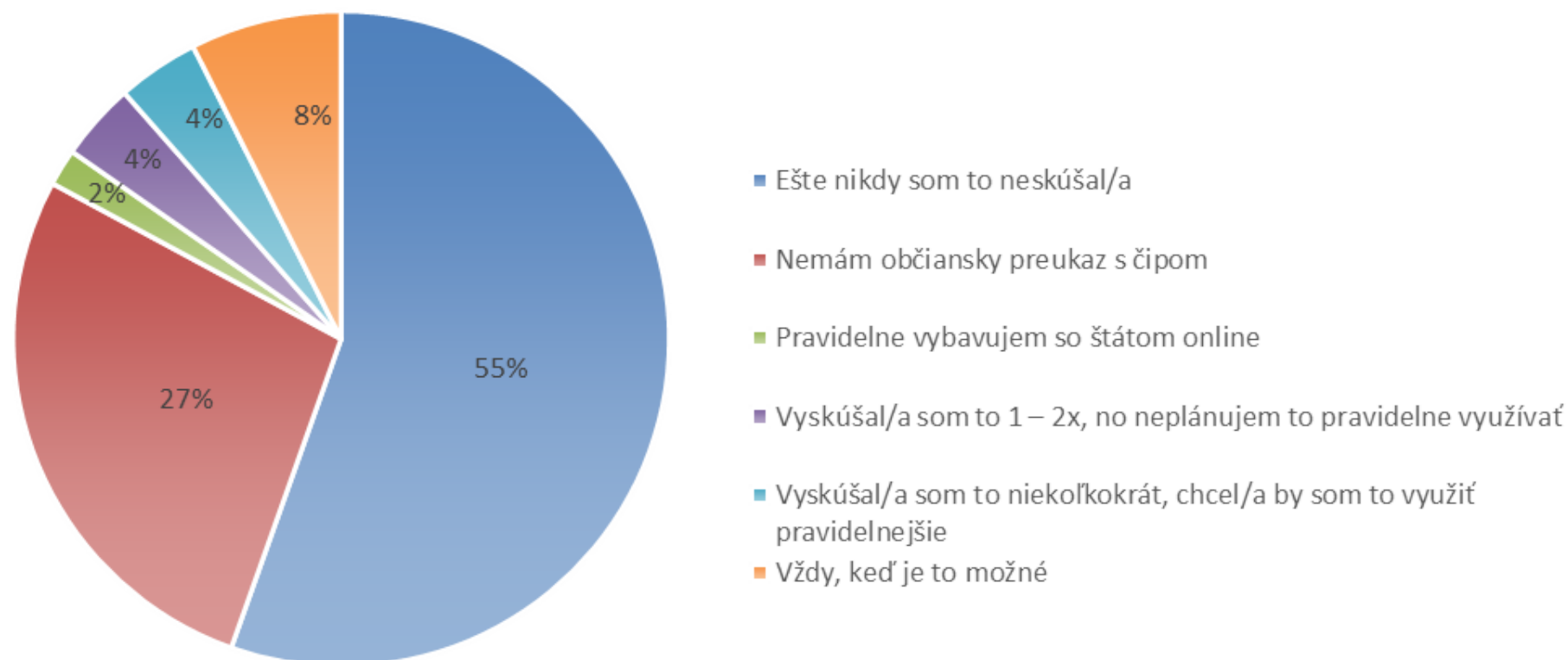


Pobočka	Počet odpovedí podľa klientskej pobočky
Levice	228
Poprad	117
Komárno	64
Banská Štiavnica	39
Humenné	14
Bratislava	7
Senica	4
Bardejov	3
Dolný Kubín	2
Dunajská Streda	2
Nitra	2
Piešťany	2
Čadca	1
Galanta	1
Kežmarok	1
Košice	1
Lučenec	1
Malacky	1
Nové Zámky	1
Partizánske	1
Pezinok	1
Považská Bystrica	1
Prešov	1
Revúca	1
Trenčín	1
Vranov nad Topľou	1

Z celkového počtu 504 odpovedí odpovedalo 496 respondentov aj na kontrolnú otázku o frekvencii využívania eID.

Väčšina (82,8%) respondentov eID buď nemá, alebo ho nepoužíva.

Pozn: V dotazníku mali možnosť respondenti označiť jednu zo šiestich možností, uvedených v tabuľke vpravo (alebo v grafe nižšie). Ich odpovede sme pre zjednodušenie interpretácie pri vyhodnotení zlúčili do troch skupín - eID používam často, zriedkavo, alebo nepoužívam.



Frekvencia používania eID

Často	Vždy, keď je to možné	37x
	Pravidelne vybavujem so štátom online	9x
Zriedkavo	Vyskúšal/a som to 1 – 2x, no neplánujem to pravidelne využívať	19x
	Vyskúšal/a som to niekoľkokrát, chcel/a by som to využiť pravidelnejšie	20x
Nepoužívam	Ešte nikdy som to neskúšal/a	275x
	Nemám občiansky preukaz s čipom	136x

Záujem o používania eID

Áno	Vždy, keď je to možné	37x
	Pravidelne vybavujem so štátom online	9x
	Vyskúšal/a som to niekoľkokrát, chcel/a by som to využiť pravidelnejšie	20x
Nie	Vyskúšal/a som to 1 – 2x, no neplánujem to pravidelne využívať	19x
	Ešte nikdy som to neskúšal/a	275x
	Nemám občiansky preukaz s čipom	136x

Najzaujímavejšie zistenia

- **Používanie eID nie je medzi klientami UPSVaR populárne.** Väčšina (82,8%) respondentov eID buď nemá, alebo ho nepoužíva (strana 2).
- **Vyše polovica (53,9%) klientov UPSVaR,** ktorá sa zúčastnila prieskumu, **je skôr alebo veľmi spokojná s tým, ako s nimi štát komunikoval a ako im poskytol svoje služby** v ich životnej situácii. Približne 20% respondentov skôr nebolo spokojných (strana 5).
- **Mladší klienti UPSVaR (do 35r) vykazujú menšiu mieru spokojnosti než starší klienti,** najmä v kontexte času potrebného na zaevidovanie a vnímanej dostupnosti informácií online (strana 5 a 7).
- Celkovo však **2/3 opýtaných vníma proces zaevidovania** sa na UPSVaR **ako jednoduchý** (strana 6).
- **Tí, ktorí eID používajú pravidelne vykazujú tendenciu byť menej spokojní** v porovnaní s tými, ktorí ho nikdy nepoužili (príloha 1). Vysvetlením môže byť fakt, že majú omnoho viac skúseností s komunikáciou so štátom v digitálnom priestore pričom dlhodobo nevnímajú zmenu k lepšiemu.
- **Tí, ktorí eID používajú pravidelne vykazujú tendenciu byť menej spokojní s časom potrebným na vybavenie** v porovnaní s tými, ktorí ho nikdy nepoužili (príloha 1). Hypoteticky môže byť nespokojnosť tejto skupiny respondentov ovplyvnená dlhodobou frustráciou z nezlepšujúcej sa kvality digitálnych služieb štátu vo všeobecnosti. Zaevidovanie sa do evidencie uchádzačov o zamestnanie môže byť navyše naozaj príjemnejšie offline, než online. Pre objasnenie pôvodu náznaku tohto trendu je však potrebný ďalší kvalitatívny výskum.

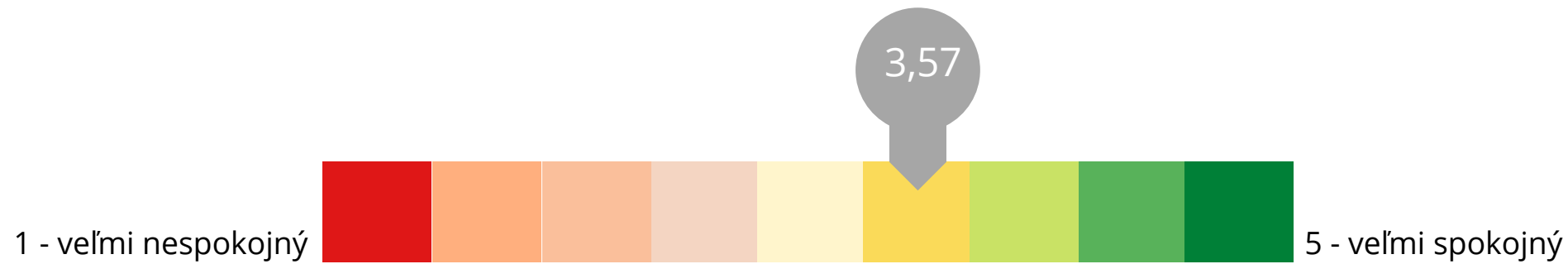
Ďalšie zistenia

- Respondenti v Poprade (N = 117) prejavili relatívne **vyššiu mieru spokojnosti s komunikáciou a poskytovaním služieb štátu** pri ich životnej situácií (príloha 3). Môže to byť prejavom toho, že pobočka v Poprade vykonáva svoju prácu inak, z pohľadu klienta príjemnejšie, než ostatné pobočky. Pre objasnenie pôvodu náznaku tohto trendu je však potrebný ďalší kvalitatívny výskum.
 - Pozn.: Levice, Komárno a Banská Štiavnica boli vybrané do porovnania, pretože spolu s Popradom získali najviac odpovedí od svojich klientov v dotazníku.
- Respondenti v Poprade, ktorí často používajú eID, vykazujú relatívne **nižšiu mieru spokojnosti so zložitou štátnych webov**, než bol priemerný výsledok za všetky odpovede (príloha 4). Pre objasnenie pôvodu náznaku tohto trendu je však potrebný ďalší kvalitatívny výskum.
- Respondenti v Leviciach (N = 228), ktorí často používajú eID, vykazujú relatívne **nižšiu mieru spokojnosti so zrozumiteľnosťou informácií dostupných online** (príloha 5), ale aj **s dostupnosťou informácií online a časom stráveným vybavovaním** (príloha 6), než bol priemerný výsledok za všetky odpovede. Pre objasnenie pôvodu náznaku tohto trendu je však potrebný ďalší kvalitatívny výskum.

Hlavná otázka č.1

Do akej miery ste spokojný/á s tým, ako s vami štát komunikoval a ako vám poskytol svoje služby od momentu ukončenia pracovného pomeru, až po zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie na úrade práce?

Celková priemerná spokojnosť

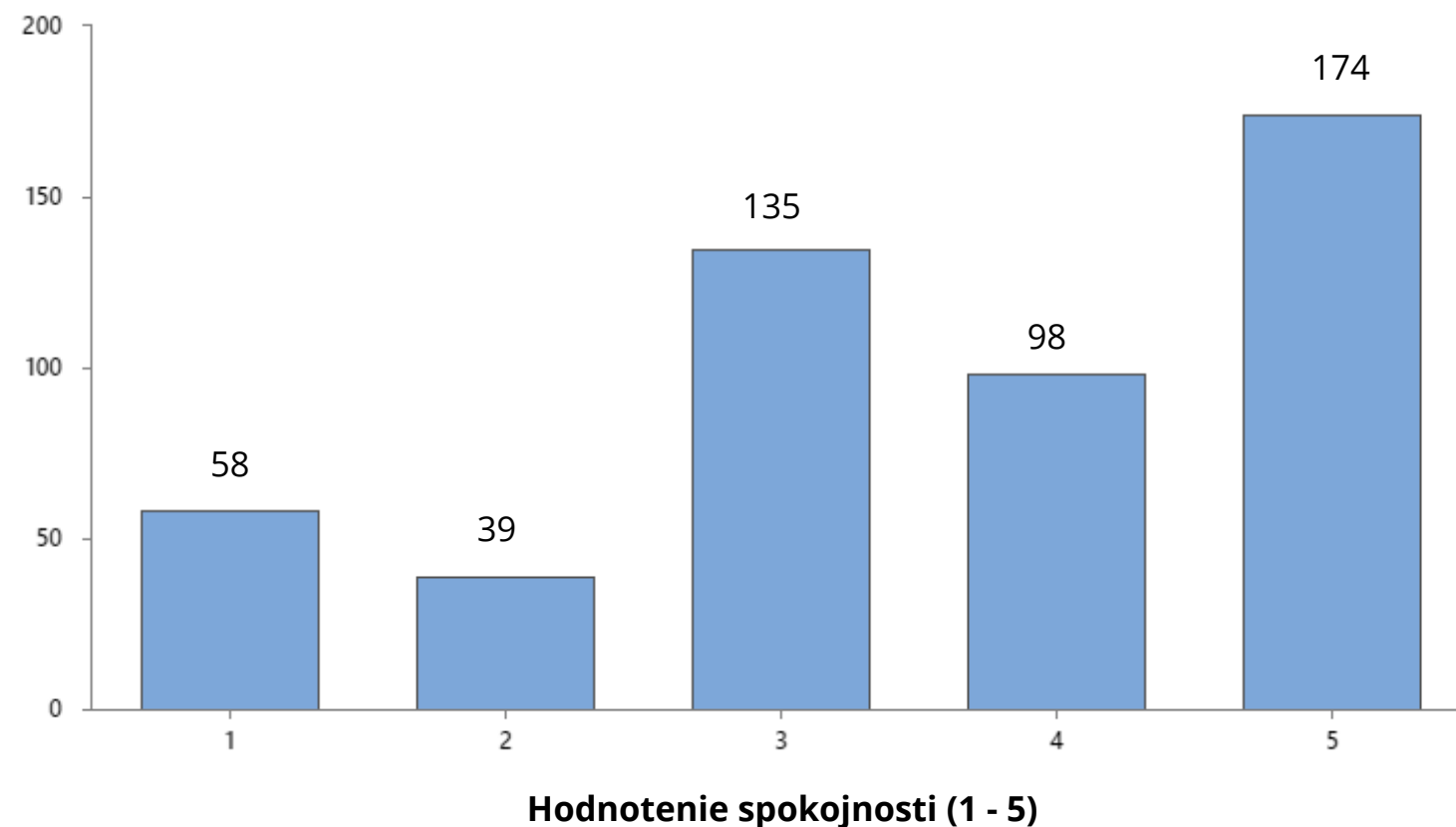


Všetci opýtaní respondenti odpovedali na otázku o spokojnosti s komunikáciou štátu a poskytnutými službami. Z toho **viac ako polovica bola nadpriemerne spokojná.**

Najčastejšie pridelené hodnotenia bolo 5 - **veľmi spokojný**. Približne **20% respondentov nebola spokojná.**

Priemerná spokojnosť sa pohybuje v stredných hodnotách (3,57).

Počet odpovedí



Základné údaje

Počet respondentov	504
Počet odpovedí	504
Priemerná spokojnosť	3,57

Hlavná otázka č.2

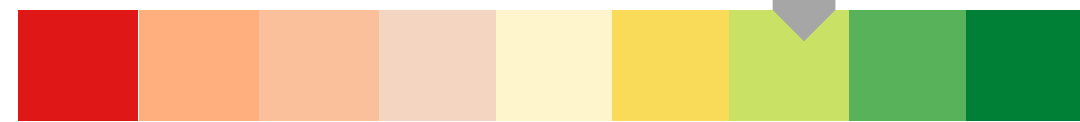
Do akej miery sa stotožňujete s nasledujúcim tvrdením?

Zaevidovať sa medzi uchádzačov o zamestnanie bolo pre mňa jednoduché.

Celková priemerná spokojnosť

7,49

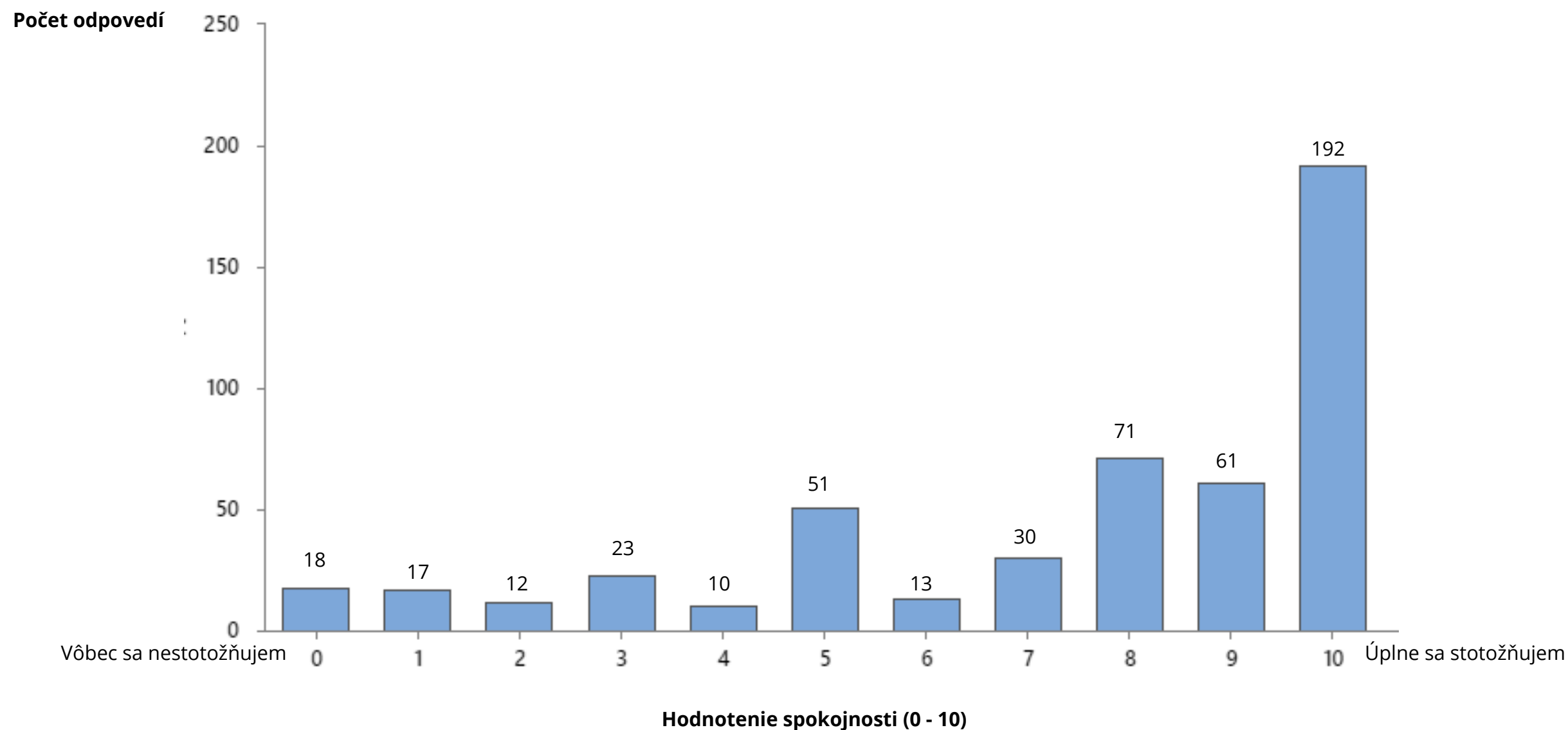
0 - vôbec sa nestotožňujem



10 - úplne sa stotožňujem

Na otázku o jednoduchosti evidencie medzi uchádzačov o zamestnanie odpovedalo 99,6% respondentov. Z toho najviac respondentov **sa úplne stotožnilo s tvrdením**, že zaevidovať sa bolo pre nich **jednoduché**.

Priemerná spokojnosť má hodnotu 7,49 na stupnici od 0-10.



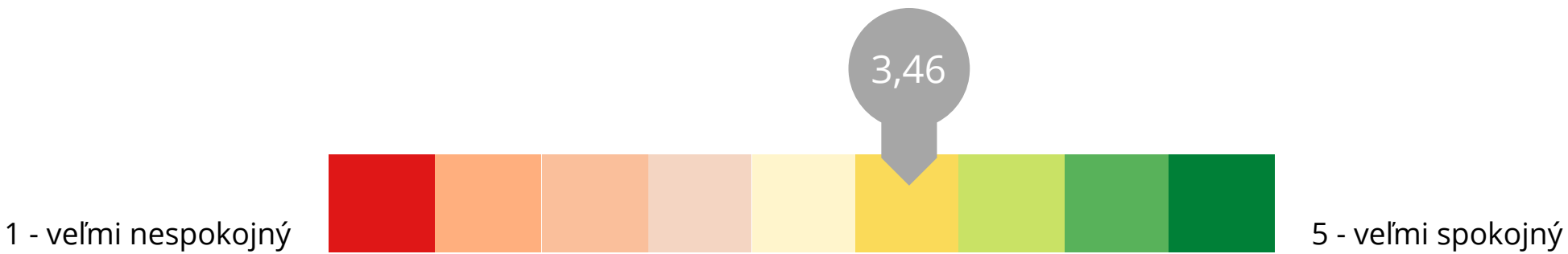
Základné údaje

Počet respondentov	504
Počet odpovedí	498
Priemerná spokojnosť	7,49

Faktory spokojnosti

Do akej miery ste boli spokojný/á konkrétne s:
časom stráveným vybavovaním evidencie?

Celková priemerná spokojnosť



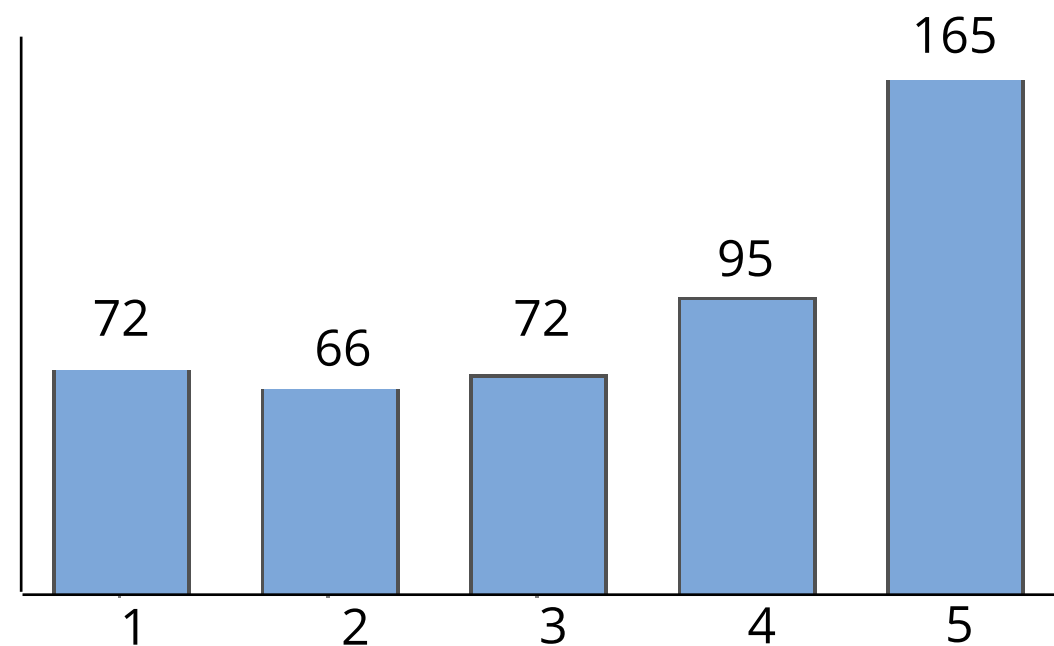
K spokojnosti s časom stráveným vybavovaním evidencie sa vyjadrilo 93% respondentov. Z toho **viac ako polovica bola nadpriemerne spokojná**. Najčastejšie pridelené hodnotenie bolo 5-veľmi spokojný (165x). **Tretina respondentov nebola spokojná.**

Pri pohľade na spokojnosť podľa veku sa **nižšie vekové kategórie do 25 rokov javia ako menej spokojné** v porovnaní s vyššími.

Priemerná spokojnosť s časom stráveným vybavovaním sa pohybuje v stredných hodnotách (3,46).

Veková skupina	18 - 25 rokov	26 - 35 rokov	36 - 45 rokov	46 - 55 rokov	56 - 65 rokov
Priemerná spokojnosť	3,2	3,27	3,51	3,62	4,16

Počet odpovedí



Hodnotenie spokojnosti (1 - 5)

Základné údaje

Počet respondentov	504
Počet odpovedí	468
Priemerná spokojnosť	3,46

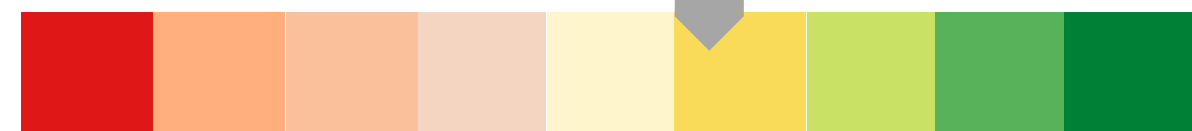
Faktory spokojnosti

Do akej miery ste boli spokojný/á konkrétne s:
zrozumiteľnosťou informácií dostupných online?

Celková priemerná spokojnosť

3,33

1 - veľmi nespokojný



5 - veľmi spokojný

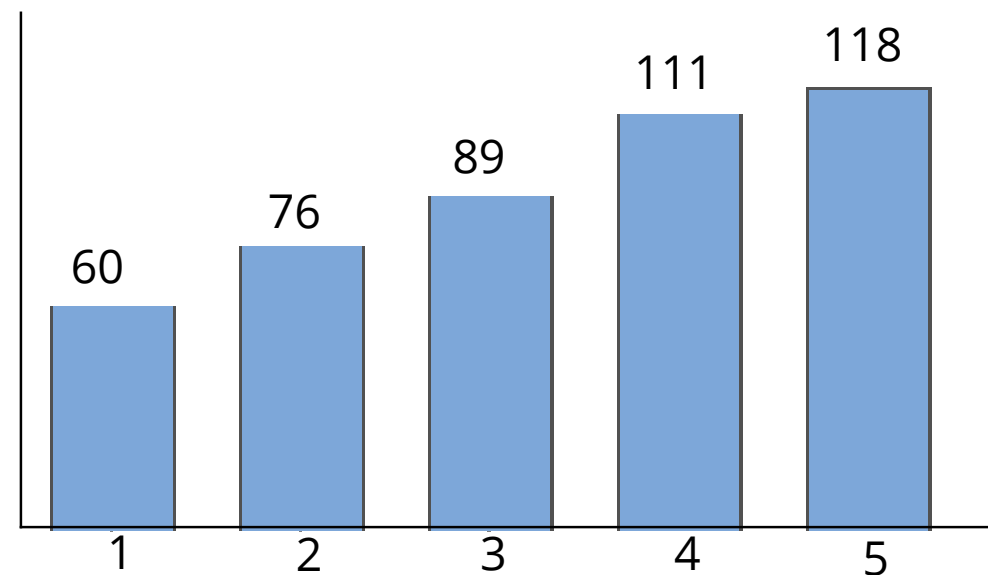
K spokojnosti so zrozumiteľnosťou informácií dostupných online sa vyjadrilo 90% respondentov. Z toho **necelej polovica bola nadpriemerne spokojná**. Najčastejšie pridelené hodnotenie bolo **5-veľmi spokojný**. **Tretina respondentov nebola spokojná**.

Pri pohľade na spokojnosť podľa veku sa **vekové kategórie do 35 rokov javia ako menej spokojné** v porovnaní s vyššími kategóriami.

Priemerná spokojnosť so zrozumiteľnosťou informácií dostupných online sa pohybuje v stredných hodnotách (3,33).

Veková skupina	18 - 25 rokov	26 - 35 rokov	36 - 45 rokov	46 - 55 rokov	56 - 65 rokov
Priemerná spokojnosť	3,14	3,12	3,45	3,55	3,73

Počet odpovedí



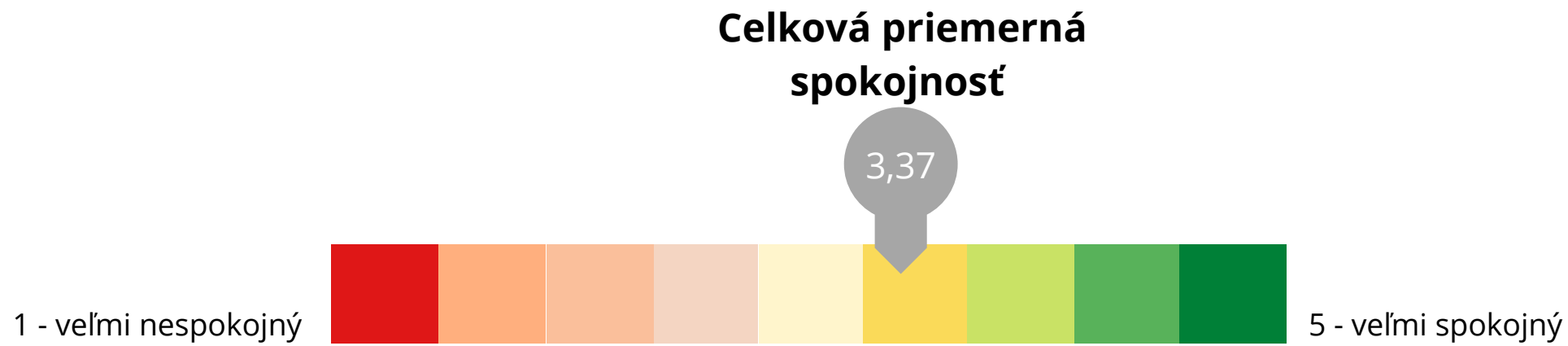
Hodnotenie spokojnosti (1 - 5)

Základné údaje

Počet respondentov	504
Počet odpovedí	454
Priemerná spokojnosť	3,33

Faktory spokojnosti

Do akej miery ste boli spokojný/á konkrétne s:
dostupnosťou informácií online?

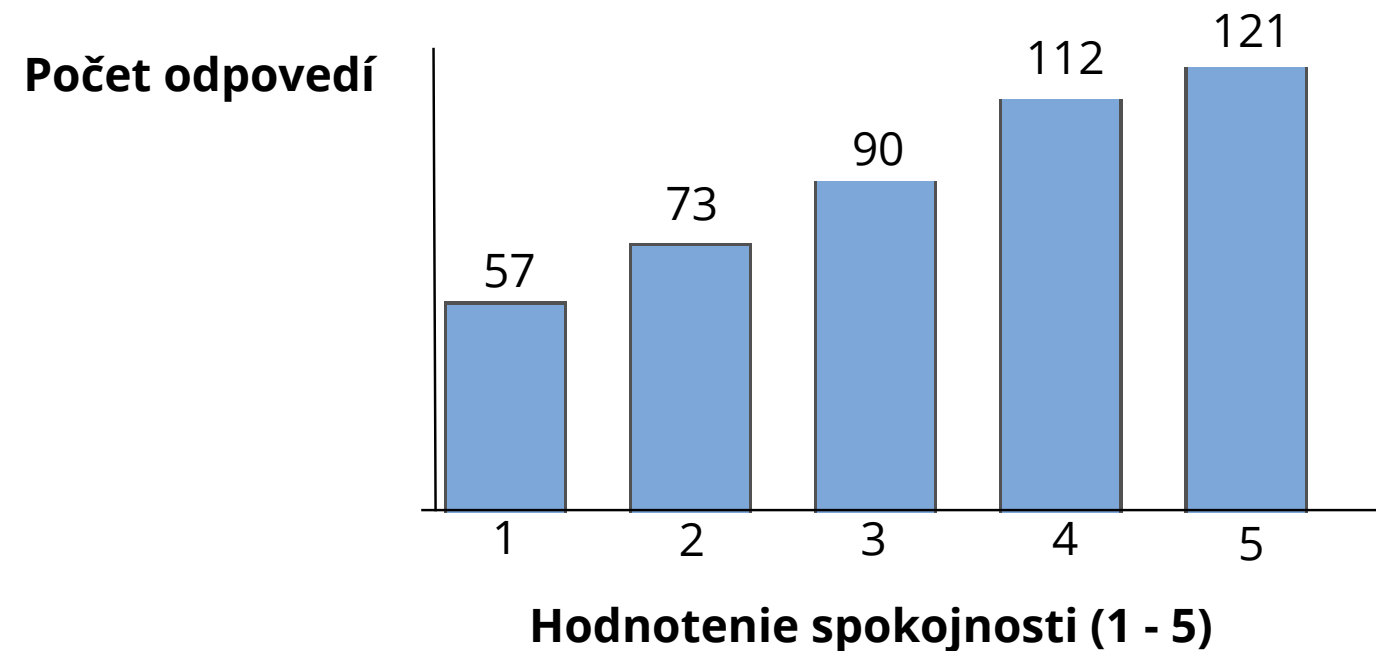


K spokojnosti s dostupnosťou informácií online sa vyjadrilo 89,9% respondentov. Z toho približne **polovica respondentov bola nadpriemerne spokojná**. Najčastejšie pridelené hodnotenia bolo **5-veľmi spokojný**. Približne **tretina respondentov nebola spokojná**.

Pri pohľade na spokojnosť podľa veku sa **nižšie vekové kategórie do 35 rokov javia ako menej spokojné** v porovnaní s vyššími.

Priemerná spokojnosť so zrozumiteľnosťou informácií dostupných online sa pohybuje v stredných hodnotách (3,37).

Veková skupina	18 - 25 rokov	26 - 35 rokov	36 - 45 rokov	46 - 55 rokov	56 - 65 rokov
Priemerná spokojnosť	3,13	3,25	3,35	3,63	3,86



Základné údaje

Počet respondentov	504
Počet odpovedí	453
Priemerná spokojnosť	3,37

Faktory spokojnosti

Do akej miery ste boli spokojný/á konkrétne s:
zložitou formulára (papierový/digitálny)?

Celková priemerná spokojnosť

3,24

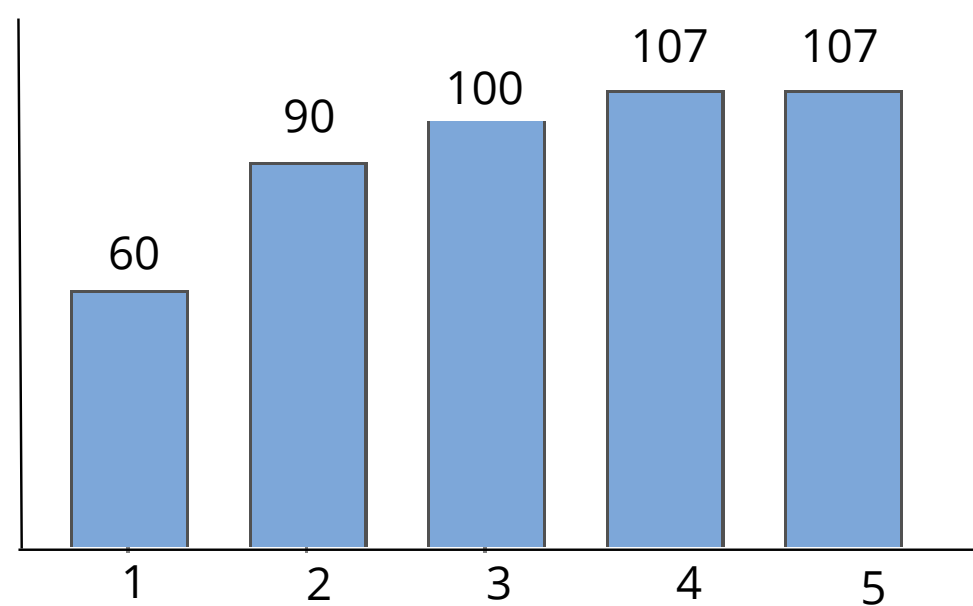


K spokojnosti so zložitou formulára v papierovej alebo digitálnej podobe sa vyjadrilo 92% respondentov. Z toho necelá **polovica bola nadpriemerne spokojná**. Najčastejšie pridelené hodnotenia boli **4 -spokojný** a **5-veľmi spokojný**. Približne **tretina respondentov nebola spokojná**.

Pri pohľade na spokojnosť podľa veku sa **nižšie vekové kategórie do 35 rokov javia ako menej spokojné** v porovnaní s vyššími.

Priemerná spokojnosť so zložitou formulára sa pohybuje v stredných hodnotách (3,24).

Počet odpovedí



Hodnotenie spokojnosti (1 - 5)

Veková skupina	18 - 25 rokov	26 - 35 rokov	36 - 45 rokov	46 - 55 rokov	56 - 65 rokov
Priemerná spokojnosť	3,14	3,12	3,45	3,55	3,73

Základné údaje

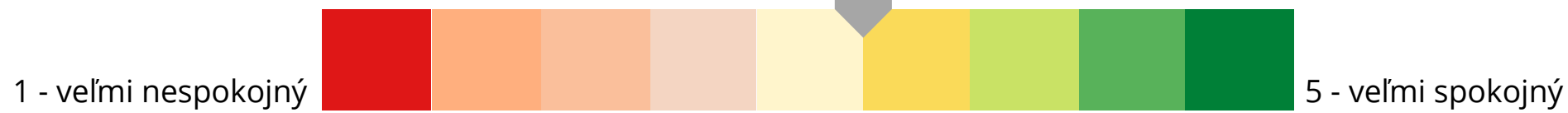
Počet respondentov	504
Počet odpovedí	464
Priemerná spokojnosť	3,24

Faktory spokojnosti

Do akej miery ste boli spokojný/á konkrétne s:
zložitou webu (slovensko.sk, employment.gov.sk, alebo upsvr.gov.sk)?

Celková priemerná spokojnosť

3,25



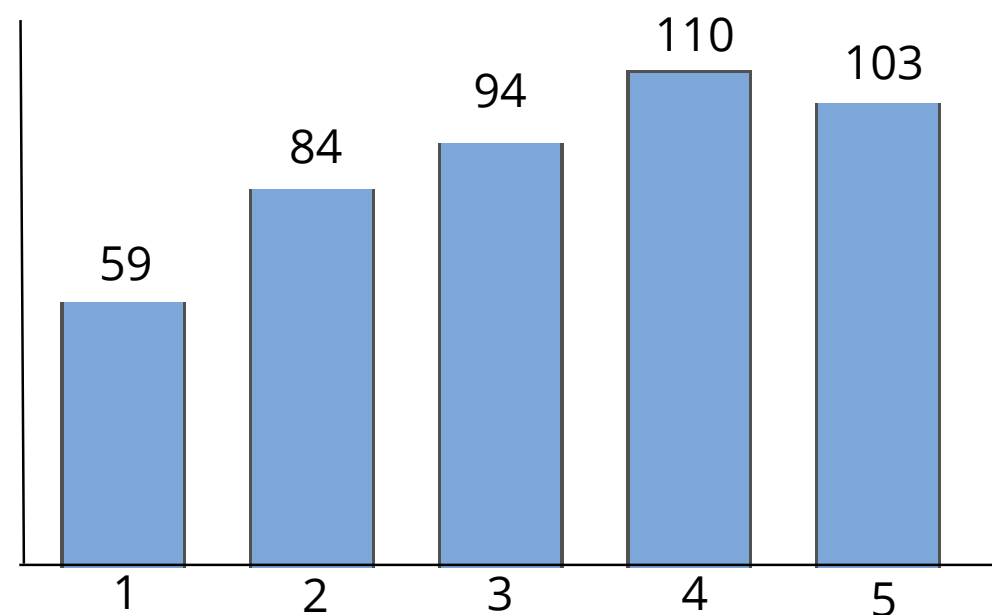
K spokojnosti so zložitou webu (slovensko.sk, employment.gov.sk, upsvr.sk) sa vyjadrilo 89% respondentov. Z toho **menej ako polovica bola nadpriemerne spokojná**. Najčastejšie pridelené hodnotenia bolo **4 -spokojný**. Približne **tretina respondentov nebola spokojná**.

Pri pohľade na spokojnosť podľa veku sa **nižšie vekové kategórie do 35 rokov javia ako menej spokojné** v porovnaní s vyššími.

Priemerná spokojnosť so zložitou webu sa pohybuje v stredných hodnotách (3,25).

Veková skupina	18 - 25 rokov	26 - 35 rokov	36 - 45 rokov	46 - 55 rokov	56 - 65 rokov
Priemerná spokojnosť	3,08	3,04	3,31	3,5	3,74

Počet odpovedí



Hodnotenie spokojnosti (1 - 5)

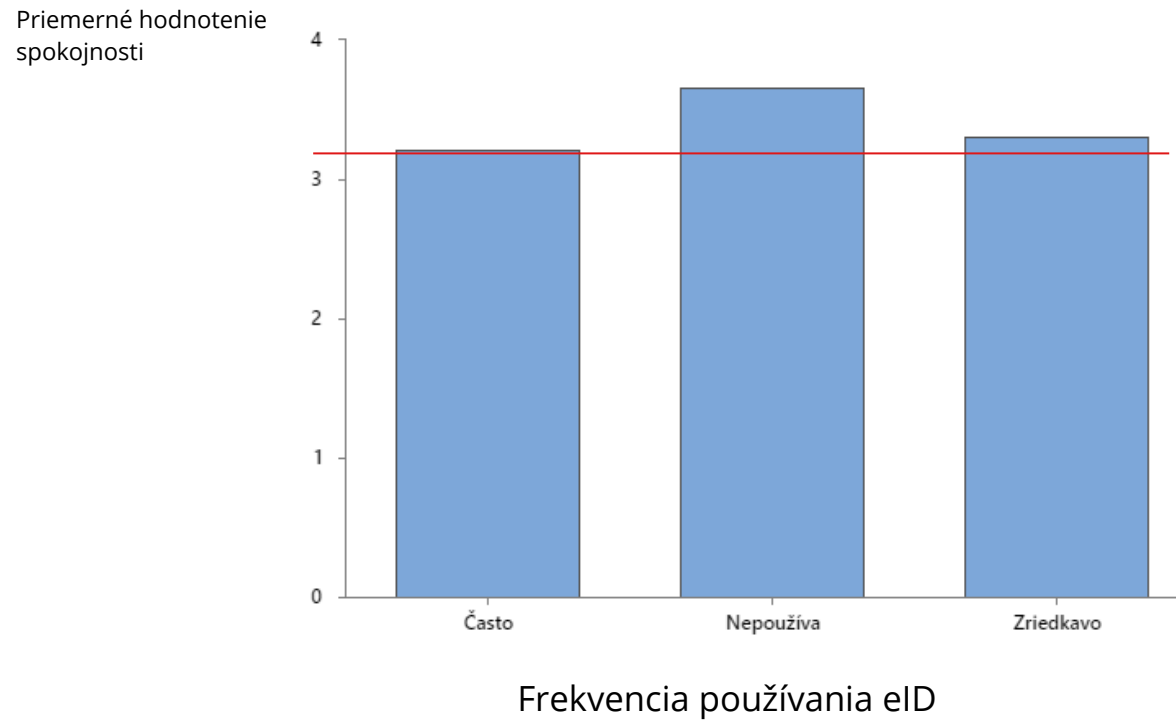
Základné údaje

Počet respondentov	504
Počet odpovedí	450
Priemerná spokojnosť	3,25

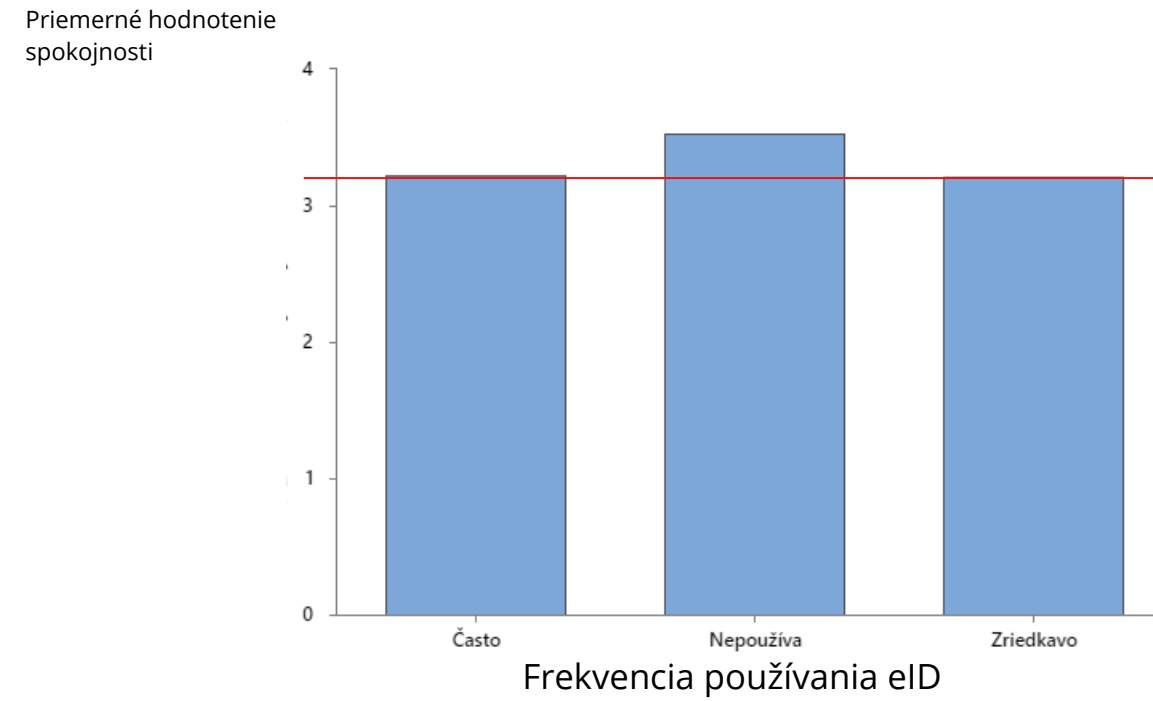
Príloha č.1

Porovnanie spokojnosti a frekvencie používania eID

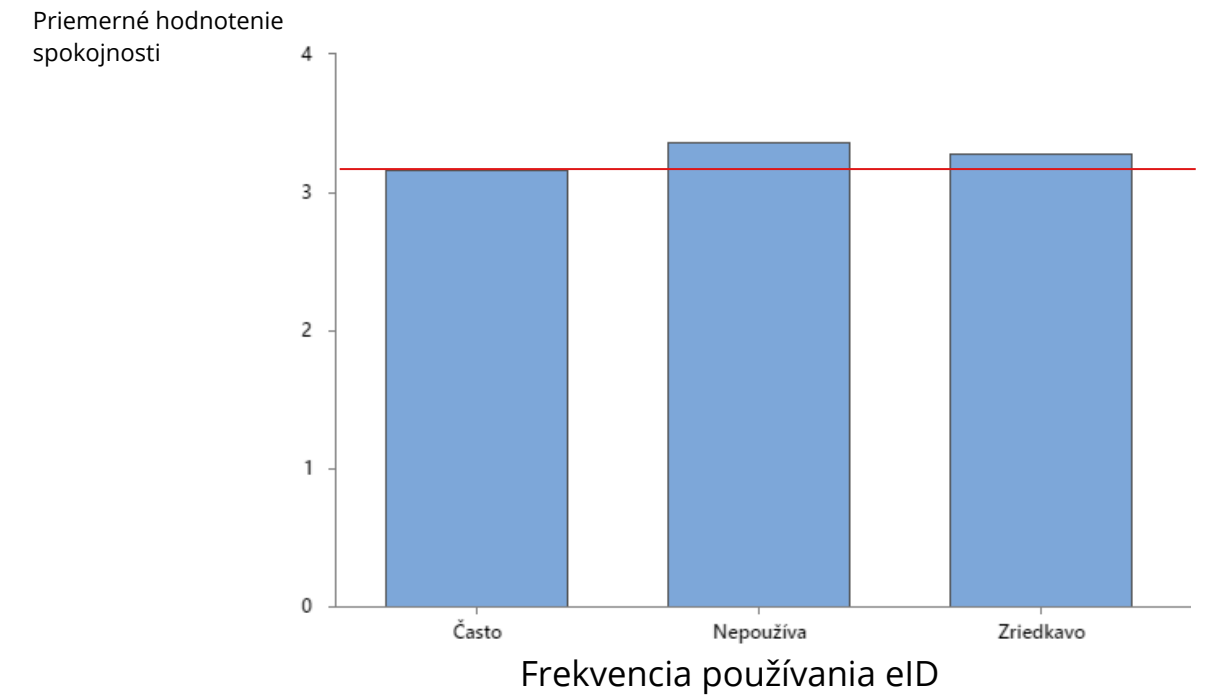
Spokojnosť s **komunikáciou štátu**
vs **frekvencia používania eID**



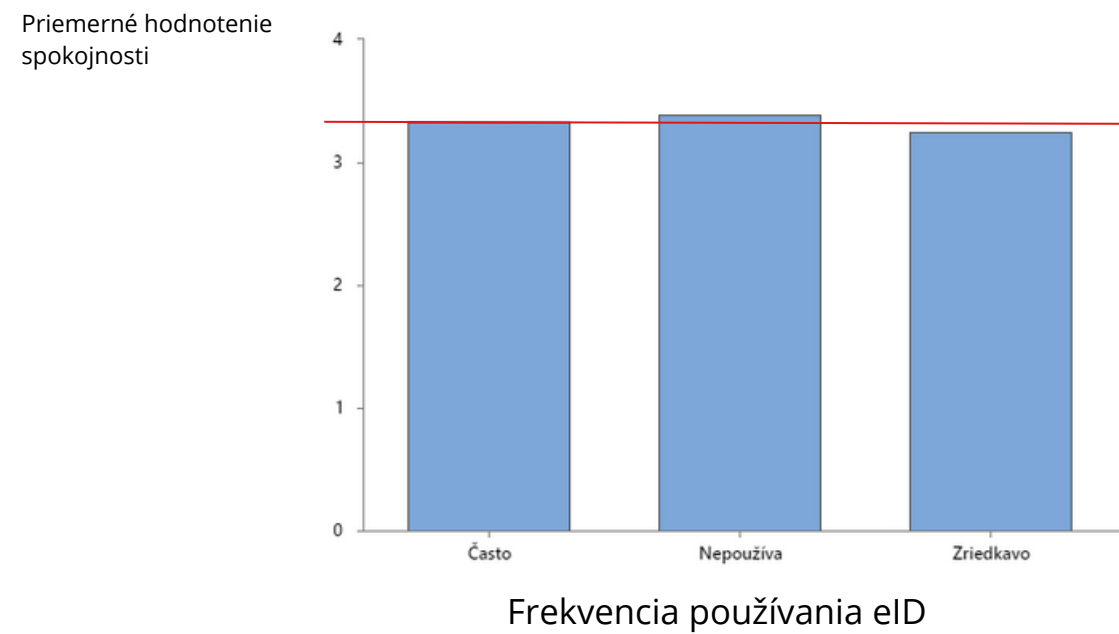
Spokojnosť s **časom stráveným vybavovaním**
vs **frekvencia používania eID**



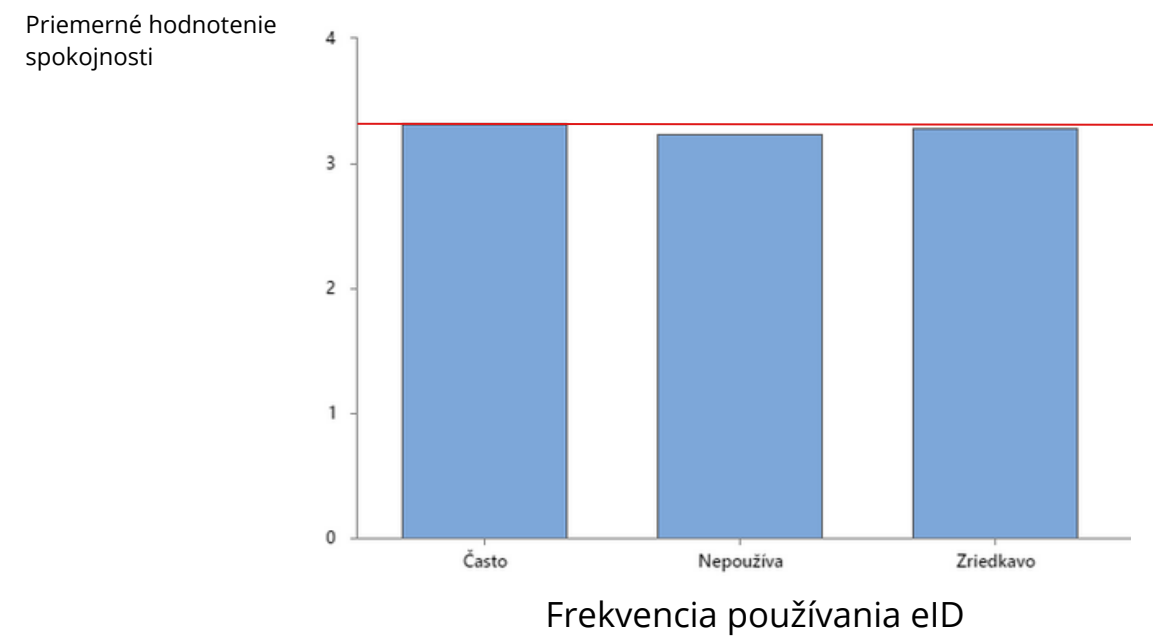
Spokojnosť so **zrozumiteľnosťou informácií**
dostupných online vs **frekvencia používania eID**



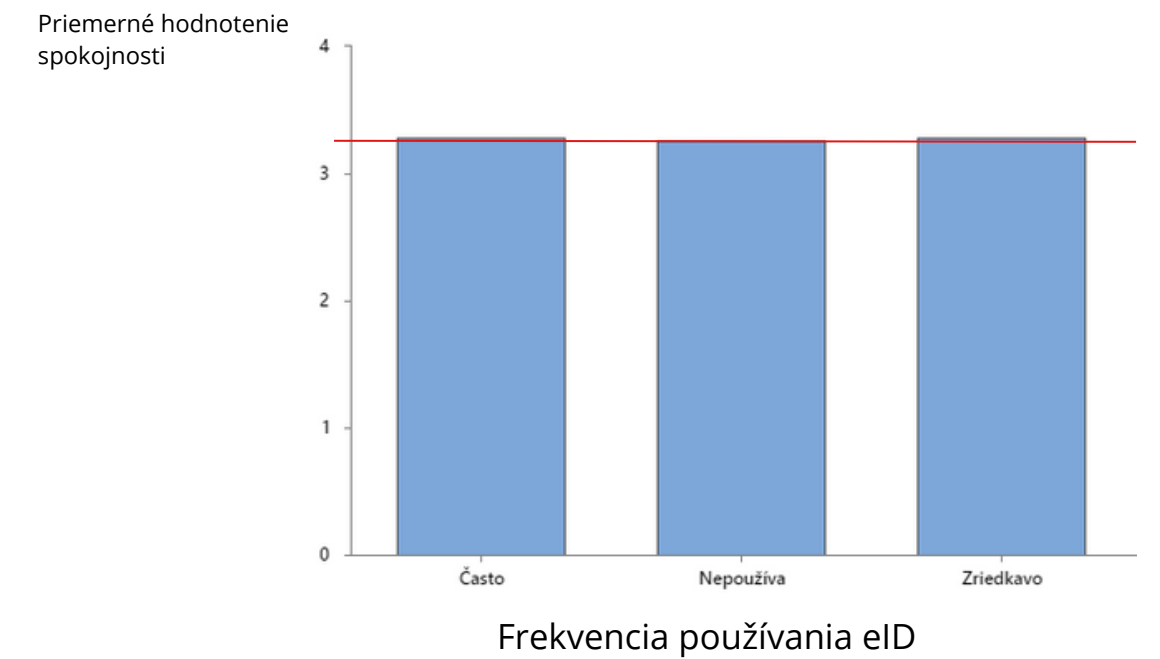
Spokojnosť s **dostupnosťou informácií online**
vs **frekvencia používania eID**



Spokojnosť so **zložitosťou formulára**
vs **frekvencia používania eID**



Spokojnosť so **zložitosťou webu**
vs **frekvencia používania eID**

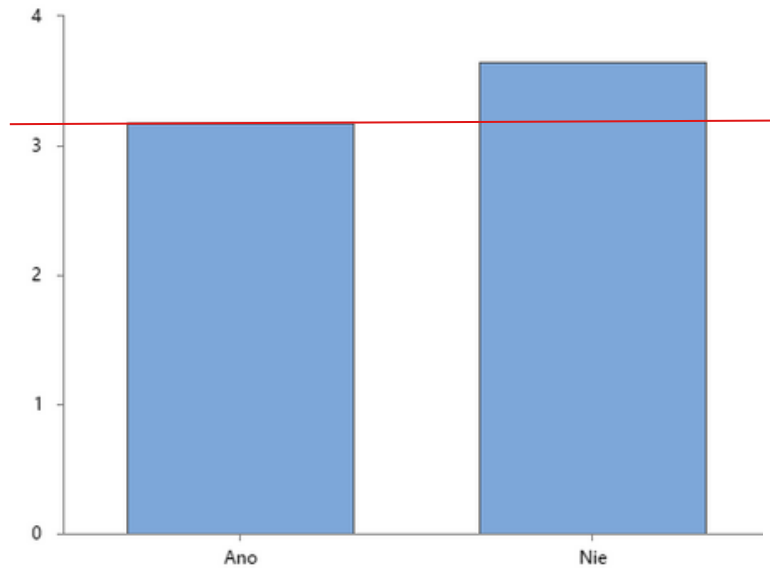


Príloha č.2

Porovnanie spokojnosti a záujmu o používanie eID

Spokojnosť s **komunikáciou štátu**
vs **záujem o používanie eID**

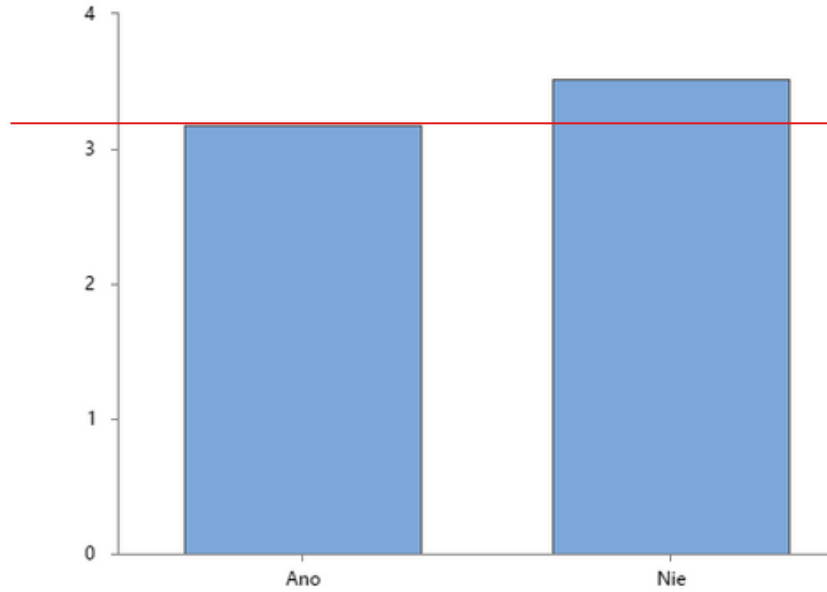
Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Záujem o používanie eID

Spokojnosť s **časom stráveným vybavovaním**
vs **záujem o používanie eID**

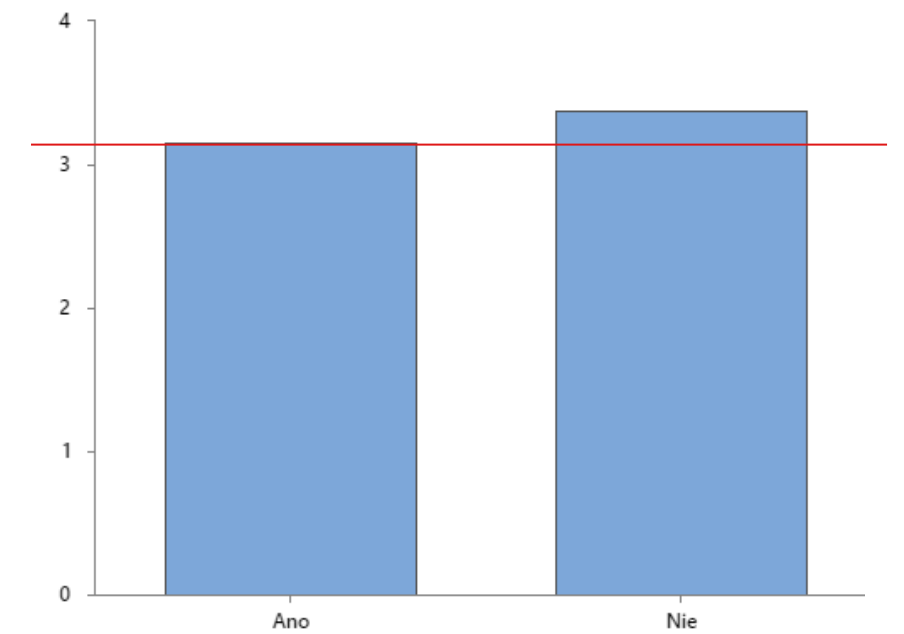
Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Záujem o používanie eID

Spokojnosť so **zrozumiteľnosťou informácií**
dostupných online vs **záujem o používanie eID**

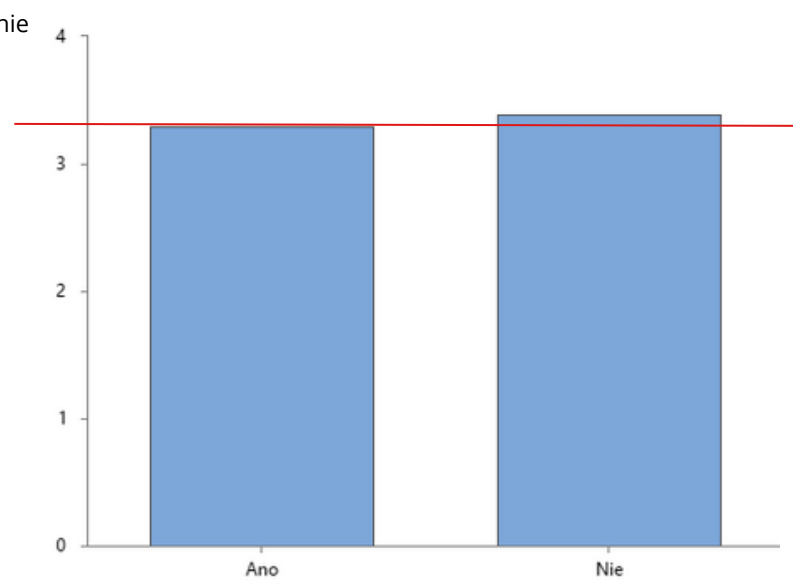
Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Záujem o používanie eID

Spokojnosť s **dostupnosťou informácií online**
vs **záujem o používanie eID**

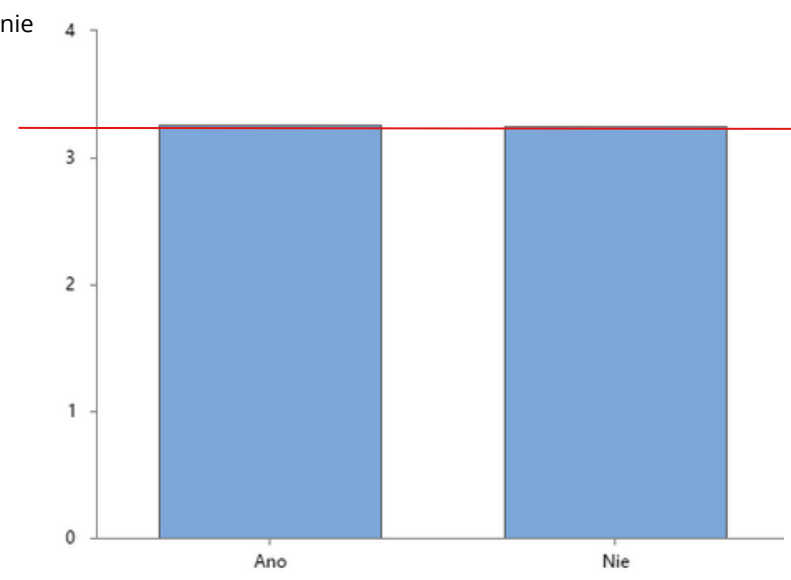
Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Záujem o používanie eID

Spokojnosť so **zložitosťou formulára**
vs **záujem o používanie eID**

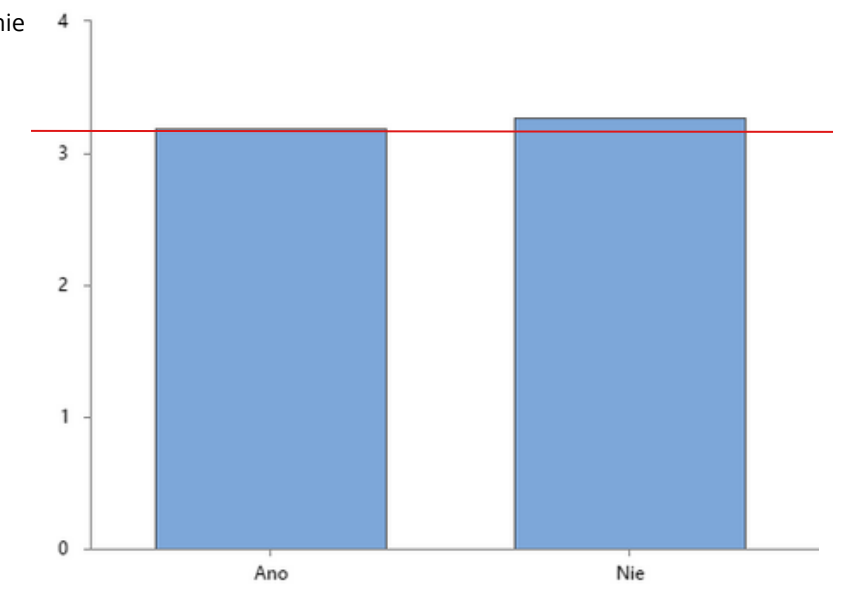
Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Záujem o používanie eID

Spokojnosť so **zložitosťou webu**
vs **záujem o používanie eID**

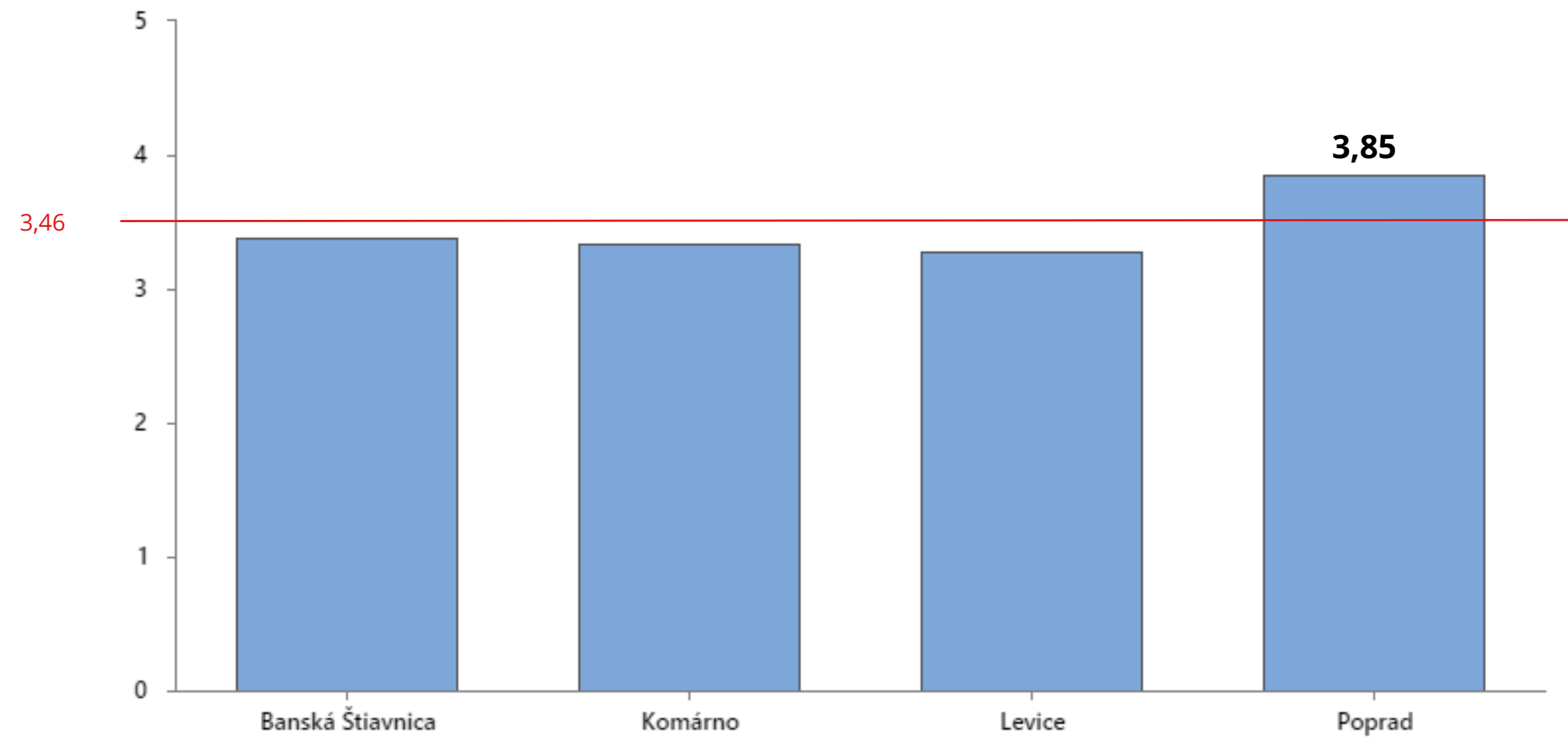
Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Záujem o používanie eID

Príloha č.3

Porovnanie priemernej spokojnosti s časom stráveným vybavovaním v mestách s najpočetnejšími odpoveďami, vrátane priemeru všetkých odpovedí (červená čiara) na dotazník.



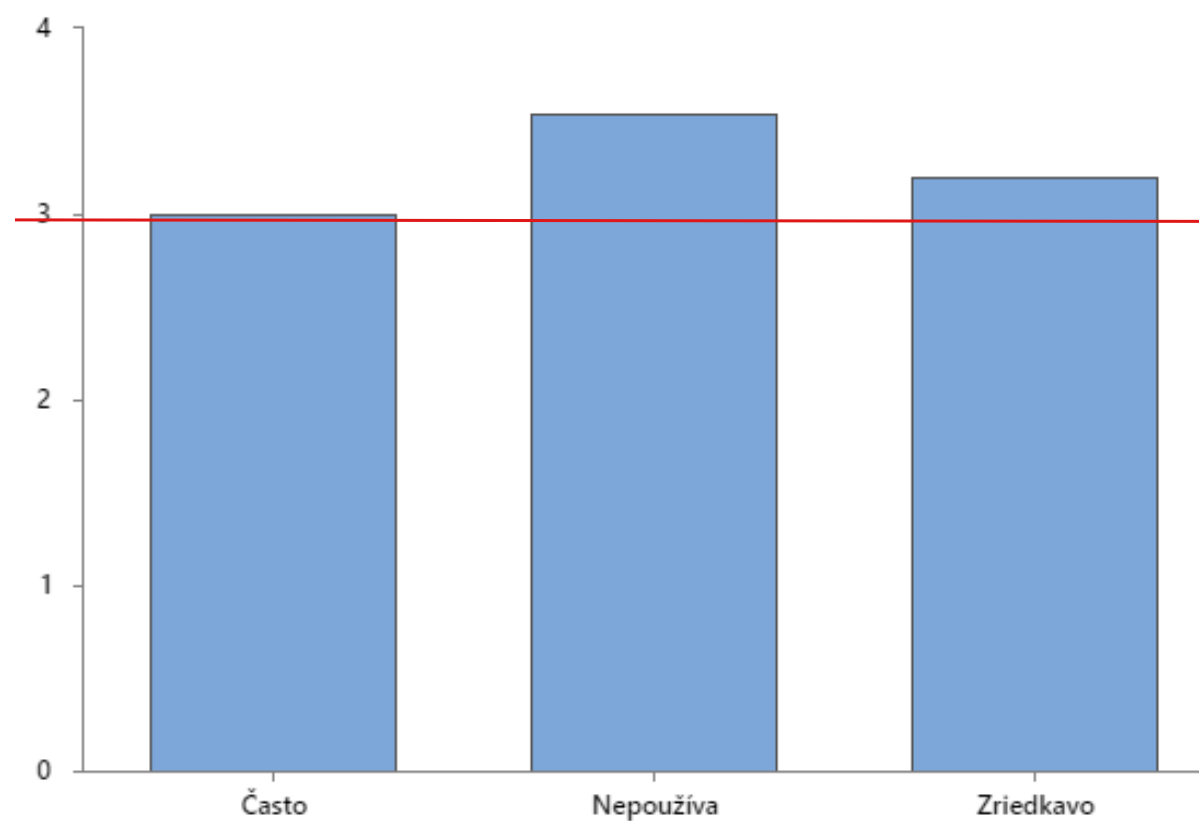
Príloha č.4

Porovnanie priemernej spokojnosti so zložitou štátnych webov (www.slovensko.sk, www.employment.gov.sk, www.upsvr.gov.sk) podľa frekvencie používania eID v Poprade s priemerom za všetky mestá.

Poprad

Spokojnosť so **zložitou webu**
vs **frekvencia používania eID**

Priemerné hodnotenie
spokojnosti

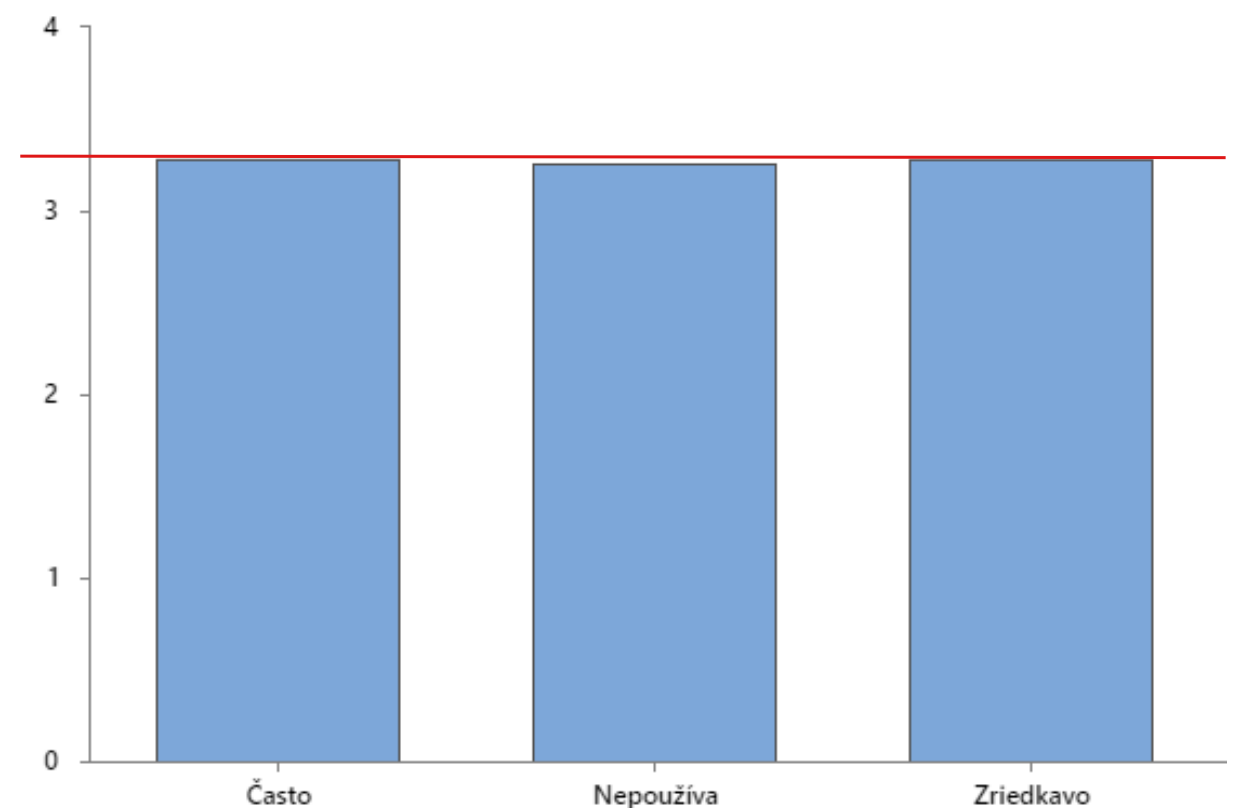


Frekvencia používania eID

Všetky mestá

Spokojnosť so **zložitou webu**
vs **frekvencia používania eID**

Priemerné hodnotenie
spokojnosti



Frekvencia používania eID

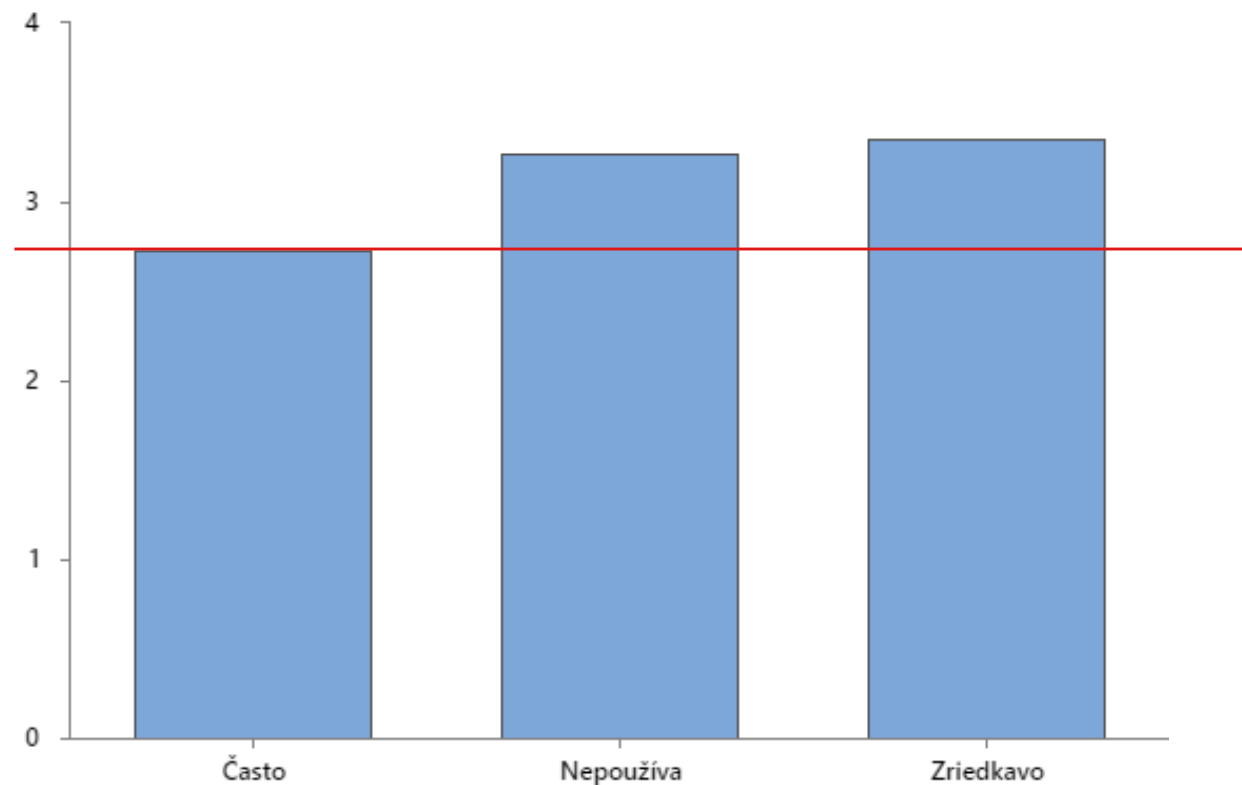
Príloha č.5

Porovnanie priemernej spokojnosti so zrozumiteľnosťou informácií dostupných online podľa frekvencie používania eID v Leviciach s priemerom za všetky mestá.

Levice

Spokojnosť so **zrozumiteľnosťou informácií dostupných online** vs **frekvencia používania eID**

Priemerné hodnotenie spokojnosti

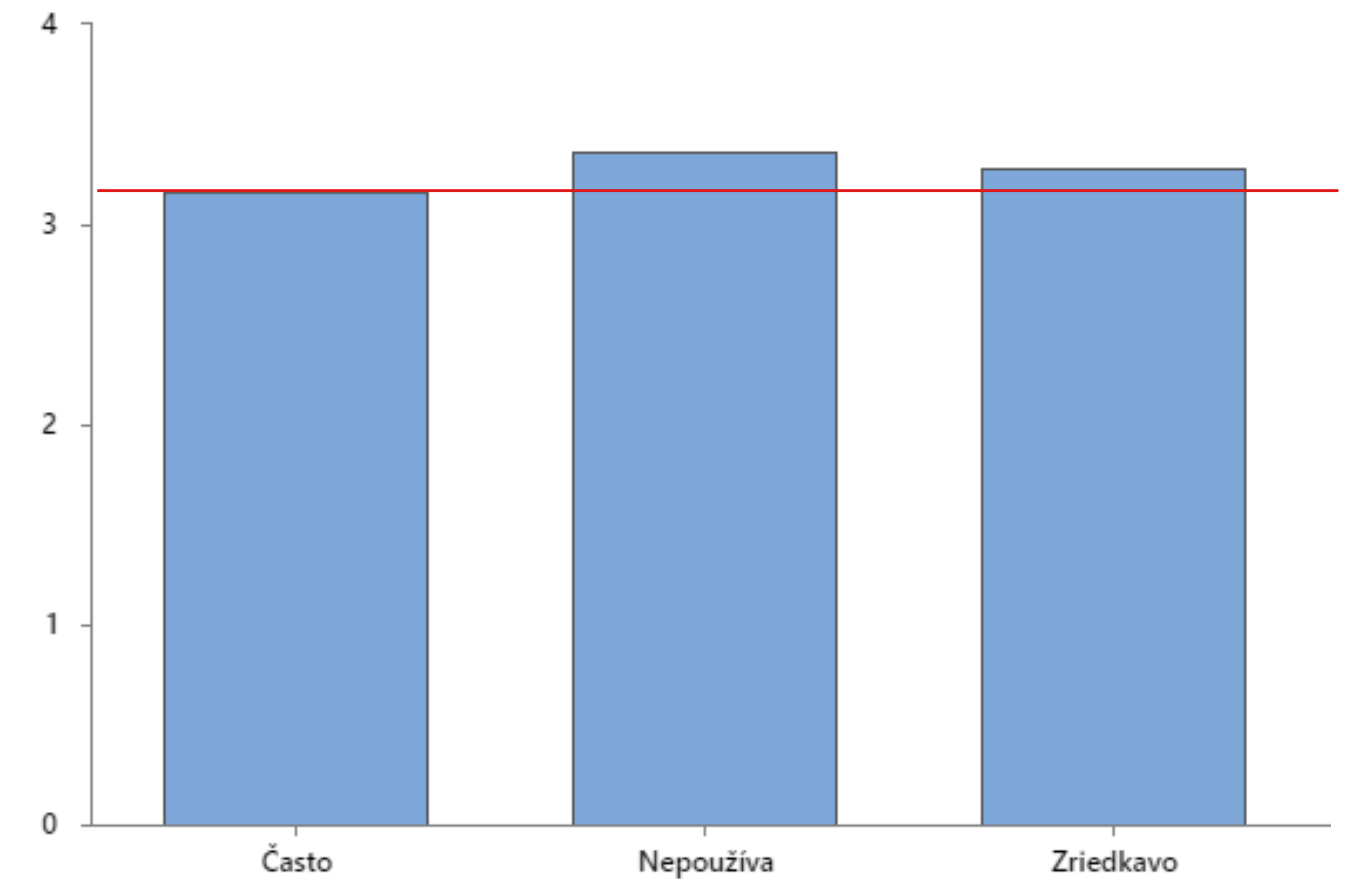


Frekvencia používania eID

Všetky mestá

Spokojnosť so **zrozumiteľnosťou informácií dostupných online** vs **frekvencia používania eID**

Priemerné hodnotenie spokojnosti



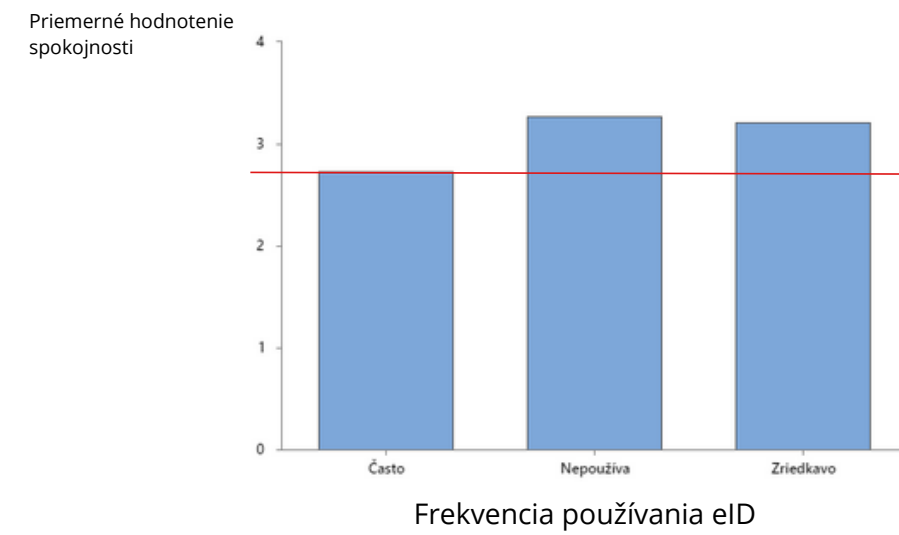
Frekvencia používania eID

Príloha č.6

Porovnanie priemernej spokojnosti (podľa frekvencie používania eID) s dostupnosťou informácií online a s časom stráveným vybavovaní v Leviciach s priemerom za všetky mestá.

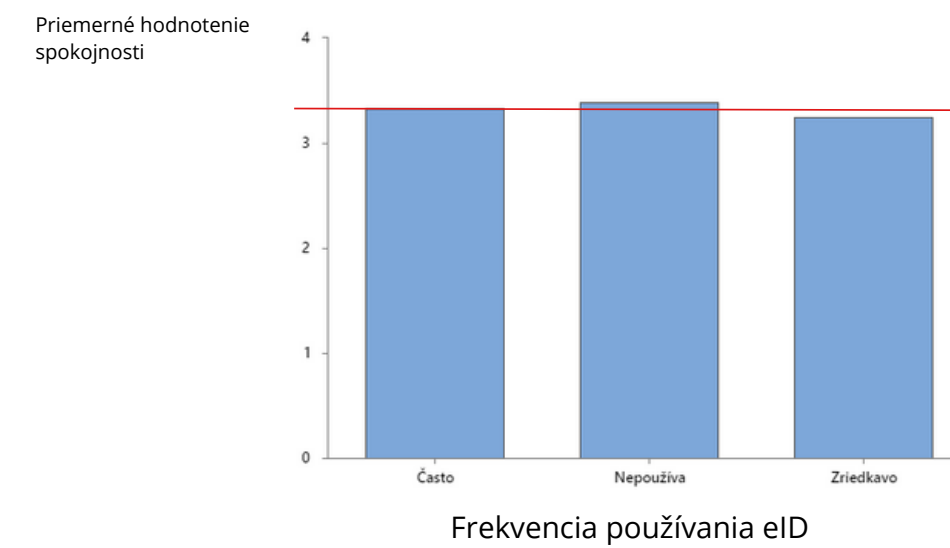
Levice

Spokojnosť s **dostupnosťou informácií online**
vs **frekvencia používania eID**

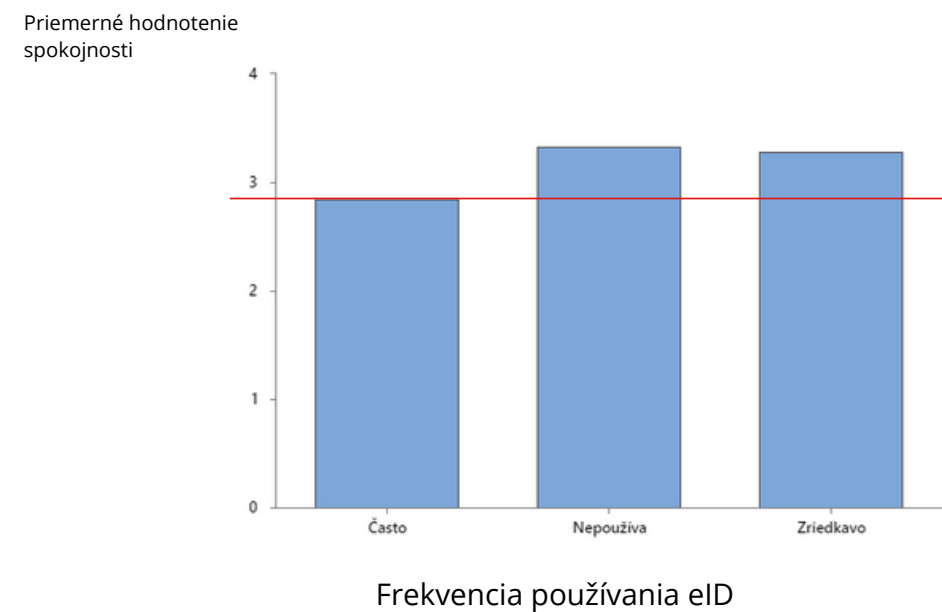


Všetky mestá

Spokojnosť s **dostupnosťou informácií online**
vs **frekvencia používania eID**



Spokojnosť s **časom stráveným vybavovaním**
vs **frekvencia používania eID**



Spokojnosť s **časom stráveným vybavovaním**
vs **frekvencia používania eID**

