



Foglalkoztatási Hivatal

Az ÁFSZ ismertségének, a felhasználói csoportok elégedettségének, az ÁFSZ munkaerő-forgalmi részesedésének vizsgálata

Készült: a TÁMOP 1.3.1. projektjének 3.2. alprojektjében az IPSOS Zrt. kutatásaként



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



Tartalomjegyzék

1	Összefoglaló	5
1.1	A feladat	5
1.2	Az ÁFSZ működési háttere	6
1.3	A kutatás során végzett felmérések főbb eredményei	8
1.3.1	Ismertség	8
1.3.2	Elégedettség	12
1.3.3	A felmérési eredmények konklúziója, a hipotézisek értékelése	15
1.4	Az ÁFSZ munkaerő-piaci részesedése	16
1.5	Javaslatok	16
2	Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat működési kerete	18
2.1	Szervezeti felépítés és működés	19
2.2	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal	19
2.3	A munkaügyi kirendeltségek hálózata	20
2.3.1	A Regionális Munkaügyi Központ (RMK)	21
2.3.2	A Regionális Központi Szervezet	21
2.3.3	A regionális munkaügyi központ helyi kirendeltségek	21
2.4	Regionális Képző Központok (RKK)	22
2.5	A működés pénzügyi forrásai	22
2.6	Az ÁFSZ modernizációja	24
2.7	Az ÁFSZ működésének hatékonysága	28
3	Nemzetközi mérések módszertani és tartalmi összefoglalása	31
3.1	Az ügyfél elégedettség mérésének fontosabb kategóriái, módszerei	32
3.1.1	Az ügyfél elégedettség értelmezése	32
3.1.2	Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok célja, célcsoportjai	32
3.1.3	Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok típusai	33
3.1.4	Validálás	36
3.1.5	Felmérés eredményeinek gyakorlati hasznosítása	36
3.1.6	Az eredmények kommunikációja	37
3.1.7	Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok hatása	39
3.1.8	Előnyök, hátrányok, csapdák	40
3.2	A kérdőíveken feltett kérdések a nemzetközi gyakorlatban	40
4	Az ÁFSz ismertsége, tevékenységével való elégedettséggel kapcsolatos lakossági közvélemény-kutatás eredményei	50
4.1	A minta összetétele	50
4.2	Az aktív korúak közelmúltbeli munkanélküliségi tapasztalata	52
4.3	Álláskeresési stratégiák	55
4.4	Az ÁFSZ ismertsége	61

4.4.1	Az ÁFSZ szervezeti egységeinek ismerete	61
4.4.2	Az információk forrásai	65
4.5	Kapcsolat az ÁFSZ-szel	67
4.5.1	Szolgáltatások igénybevétele a népesség különböző csoportjaiban	67
4.5.2	A távolmaradás okai	70
4.5.3	Regisztráció és szerződéskötés a kirendeltségeken	74
4.5.4	A szolgáltatások igénybevételének gyakorisága	78
4.5.5	A munkaügyi kirendeltségen tett utolsó látogatás időpontja	79
4.5.6	A kapcsolattartás módja és gyakorisága	81
4.5.7	A kapcsolattartó személye	84
4.6	Az ügyfelek elégedettsége az igénybe vett szolgáltatásokkal	88
4.6.1	Egyes szolgáltatások igénybevétele és értékelése	88
4.6.2	Lehetőségek és körülmények	93
4.6.3	Az állásra jelentkezés különböző aspektusai	99
4.7	Az ügyfelek elégedettsége a kirendeltségek munkatársainak tevékenységével	101
4.7.1	Általános és specifikus elégedettség különböző szempontok alapján	101
4.7.2	Elégedettség a kirendeltség munkatársaitól különböző módokon kapott tájékoztatással	105
4.8	Összesített ügyfél-elégedettség	106
4.9	A munkaügyi központ szolgáltatásaival kapcsolatos lakossági panaszok	109
4.10	Az ÁFSZ internetes honlapjának látogatottsága és értékelése	113
5	Az ÁFSZ ismertsége és a tevékenységével való vállalati elégedettség	115
5.1	A felmérési minták szerkezete	116
5.2	A munkaerő biztosításának gyakorlata	121
5.3	Az ÁFSZ és intézményeinek ismertsége a vállalkozások körében	124
5.4	Az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe nem vevők motivációi	129
5.5	Az ÁFSZ szervezeti egységei és a vállalatok kapcsolatai	132
5.6	Az ÁFSZ működésével kapcsolatos általános elégedettség	141
5.7	Az ÁFSZ szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettség	144
5.8	A területileg illetékes munkatársak teljesítményének értékelése	146
5.9	Javaslatok az ÁFSZ tevékenységének javítására	149
5.10	A felmérés két hullámában kapott eredmények összevetése	150
6	Az ÁFSZ piaci részesedése a munkaerő-közvetítések piacán	151
6.1	A munkaközvetítő piac nagysága Magyarországon	152
6.1.1	Munkaerő-piaci forgalom	152
6.1.2	Regisztrált álláskereső	154
6.2	Magán-munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők tevékenysége	155
6.3	A magán-munkaközvetítők és az ÁFSZ állásközvetítő tevékenységének összehasonlítása	156
6.4	Álláskeresői szokások	158
6.4.1	Az álláskereső módja a munkanélküliek körében	158

6.4.2	Álláskeresés módja az internetezők körében	160
6.4.3	Álláskeresés módja a sikeresen elhelyezkedettek körében	162
6.5	Üres álláshelyek	164
6.6	A vállalatok munkaerő-keresési gyakorlata	165
6.7	A jelen kutatáshoz kapcsolódó felmérés eredményei	167
6.8	Összegzés	168
Függelék		170

1 Összefoglaló

1.1 A feladat

A Társadalmi Megújulás Operatív Program 1.3.1. projektjének 3.2. alprojektjén belül egy hármas célt kitűző kutatási pályázat került kiírásra. A projekt egyrészt az Állami Foglalkoztatási Szolgálat magyar társadalomban és gazdaságban való ismertségének, a munkaerő-közvetítési piacon megszerzett piaci részesedésének, illetve az ÁFSZ munkájával, tevékenységével való elégedettségnek a mérését célozta. A pályázat kiírásának, illetve az ez alapján megvalósuló projektnek a fő célkitűzése tehát nem más, mint az ÁFSZ tevékenységének megítéléséről elsősorban empirikus úton adatokat, információkat gyűjteni, majd ezeket az egyéb forrásokból rendelkezésre álló ismeretekkel összevetni, értelmezni és egységes keretbe illeszteni.

A pályázat megvalósítására az IPSOS Zrt. kapott lehetőséget. A program keretében 2010 márciusában reprezentatív lakossági és vállalati felmérésekre került sor (1 hullám), majd 2010 decemberében a lakossági, 2011 januárjában a vállalati felmérések ismételtsre kerültek (2. hullám) – ezen megkérdezések alkotják azt az alapvető információs bázist, ami alapot ad részben az ÁFSZ tevékenységének értékelésére, részben e tevékenység javítására tett javaslatok megfogalmazására.

A tanulmány szerkezete az alábbi:

- ~ Az összefoglaló fejezet szintetizálja a kutatás eredményeit.
- ~ Áttekintjük az Állami Foglalkoztatási Szolgálat működési, tevékenységi kereteit.
- ~ Bemutatjuk a munkaügyi szervezetek ismertségét és elégedettségét szondázó nemzetközi kutatási tapasztalatokat. Ezek kiváló alapot nyújtottak az IPSOS Zrt. által megvalósított felmérések során a vizsgálandó kérdéskörök operacionalizálásához.
- ~ Ezután a lakossági felmérések eredményeit és az ezekből levonható fő következtetéseket mutatjuk be.
- ~ Ezt követi a magyar vállalkozások körében végrehajtott felmérések eredményeinek közre adása.
- ~ Végül az ÁFSZ-nek a munkaerő-közvetítési piacon betöltött szerepét, piaci részesedését értékeljük.

A tanulmányról – a szerződésnek megfelelően - rövid összefoglaló is készül.

1.2 Az ÁFSZ működési háttere

A kutatás időtartama alatt elkezdődtek a változások a működési háttérben. Új jogszabály (315/210. (XII. 27.) Korm. rendelet) alapján, megváltozott elnevezéssel (Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat) működik a szervezet. Az új szervezeti felállásról és feladatmegosztásról a tanulmány leadásának idején még semmiféle tapasztalat nincsen, ezért csak a múltat tudjuk bemutatni utalva a változások főbb irányaira. A működési háttér alakítása a felmérések időpontjában még nem befolyásolhatta a piac szereplőinek ítéletét.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat, melynek alapvető feladata a munkaerő-piac keresleti és kínálati oldalának összehangolását segítő szolgáltatások nyújtása, a munkanélküliség kezelése, a foglalkoztathatóság növelése, rendkívül komplex környezetben tevékenykedik. A **kínálati oldal**, azaz a munkanélküliek és álláskereső is rendkívül heterogén, egymástól igen-igen eltérő képességű és képzettségű, eltérő motivációval rendelkező csoportokból áll. Emellett a munkavállalók egy jelentős részében állandó a készlet új, jobban fizető vagy magasabb szintű kompenzációt nyújtó állások megszerzésére – mindez elsősorban a közepesen vagy magasan képzettek, fiatalabb korosztályok sajátossága.

A **keresleti oldalt** jelentő munkaadói kör is meglehetősen változatos, a mikró és kisvállalkozások valóságos óceánja mellett egy többé-kevésbé stabil középvállalati kör és a nagyvállalatok foglalkoztatási képessége is jelentős. A munkaadók attitűdjei és motivációi is igen sokfélék, s ebből következően az ebből a szférában megfogalmazott igényeket, kihívásokat és előítéleteket is kezelni kell.

A foglalkoztathatóság növelése, a rendelkezésre álló munkaerő minőségi jellemzőinek javítása érdekében kifejtett tevékenységnek is több érintettje volt: az ÁFSZ-en belüli és kívüli képző, továbbképző intézmények, komplex munkaerő-piaci szolgáltatásokat nyújtó civil szervezetek, stb. Az ÁFSZ tevékenységének felügyeletét több kormányzati szerv látta el, ezek elvárásainak, igényeinek is meg kellett felelni s természetesen a törvényeknek megfelelő működést is szavatolni kellett. Mindemellett az egyik „legfőbb ítézt” a társadalmi környezet, a közvélemény, a média és az érintett civil szervezetek.

Az ÁFSZ-nek tehát ebben a sokdimenziós térben kellett tevékenységét a lehető leghatékonyabban, a sokrétű kihíváshálónak megfelelően integrálnia. Az ÁFSZ hosszú távú stratégiai céljainak 2004-es megfogalmazása, illetve ennek 2007-ben történt felülvizsgálata és újradefiniálása a fentieket érintő megfontolások és megfontolások alapján illetve ezeket figyelembe véve történt.

E rendkívül komplex környezet (és az abból adódó kihívások kezelésének igénye) miatt az Állami Foglalkoztatási Szolgálat maga is egy szerteágazó, komplex intézményrendszer. A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (jelenlegi nevén Foglalkoztatási Hivatal) az ÁFSZ központi hivatala, elsősorban irányítási és koordinációs feladatokat lát/látott el. Ellátta a munkaügyi szervezet szakmai irányítását, a több megyét érintő munkaerő-piaci programok koordinálását, statisztikai, elemzési és tájékoztatási feladatokat teljesített, egységes foglalkoztatási nyilvántartást és vagyongazdálkodást működtetett. Emellett fontos szerepe

volt a társadalmi párbeszéd és a nemzetközi kapcsolatok menedzselésében. Ezen feladatainak többsége a jövőben is fennmarad.

A munkaügyi kirendeltségek hálózata területi szinten szerveződött. Két alapvető szegmensből állt, a regionális központok szervezetéből illetve a helyi kirendeltségek hálózatából. E két szegmens némileg eltérő feladatstruktúrával és célrendszerrel rendelkezik, egymással szorosan együttműködve illetve egymást kiegészítve. A 2011 elejétől érvényes változások visszaállítják a megyei munkaügyi központok hálózatát is, ugyanakkor megmarad a korábbi régióközpont kiemelkedő szerepköre is.

Az intézményrendszer negyedik fő eleme a regionális képző központok láncolata volt, amely nevének megfelelően egyrészt képzéseket nyújt elsősorban a regionális munkaügyi kirendeltségek ügyfelei számára, másrészt egyéb szolgáltatásokat is nyújt (mint például pályorientációs, álláskereső tanácsadás, munkaerő-piaci és felnőttképzési információk nyújtása, stb.).

E komplex intézményrendszerrel létrehozása óta dinamikusan fejlődött, többször átalakult. A változó külső körülményeket és adottságokat igyekszik működési mechanizmusainak adaptációjával lekövetni. Az ellátandó feladatok köre szinte folyamatosan bővül. Az Európai Unióba történt belépést követően mód nyílt az ÁFSZ modernizációjára. A kiegyensúlyozott modernizáció irányába történő előrelépést szolgálja, hogy rendszeres időközönként (néhány évente) sor kerül a stratégiai célok felülvizsgálatára és korszerűsítésére. Tanulmányunkban az erre irányuló folyamat legfontosabb elemeit mutatjuk be.

Magyarországon uniós összehasonlításban közepesnek mondható a passzív és aktív munkaerő-piaci eszközökre fordított kormányzati kiadások aránya a GDP százalékában. Az egy regisztrált munkanélkülire jutó foglalkoztatáspolitikai kiadások nagysága a kelet-közép-európai térségben - Ausztria kivételével – az összes országét meghaladja. Térségi összehasonlításban tehát a probléma kezelésére sokat költők közé tartozik Magyarország. A fejlett ipari országokétól viszont elmaradnak a szolgálat anyagi lehetőségei. A még csak elveiben nyilvánosságra került új kormányzati elképzelések csökkenteni szándékoznak a munkanélküliség kezelésére jutó forrásokat. Ennek az NFSZ működésére gyakorolt következményeit még nem lehet látni.

Mindazonáltal a munkaügyi szervezet tevékenységének továbbra is érezhető korlátozó tényezők, bizonyos hátráltató – de sokszor szükségszerű – sajátosságok. A komplex igényeket kiszolgáló bonyolult szervezeti struktúra maga is melegágya a párhuzamos tevékenységek kialakulásának és fennmaradásának, a bonyolult, olykor túlszabályozott eljárási rendek kialakulásának. Az ÁFSZ komplex szervezeti felépítése egyfajta szétforgácsoltságot is eredményezett. Ezek nyilvánvalóan nem segítik a gyors ügyintézés. Mint fentebb említettük a munkaügyi intézményrendszer feladatai szinte folyamatosan bővülnek, hiszen reagálni szükséges a változó külső körülményekre. A szaporodó feladatok egyre fokozódó leterheltséget eredményeznek. Az ÁFSZ tevékenységében keveredett a hatósági és szolgáltatási jelleg, ami az eltérő attitűd miatt zavarokat okozhatott a munkafolyamatokban. Elkülönült a döntéshozatal és a végrehajtás a szervezeten belül, ami a visszacsatolást bonyolította, s ezáltal megnehezítette a mindennapi tevékenységet is. A 2011 elejétől belépett

változtatások hatása valószínűleg alig jelent megoldást a felsorolt problémákra, sőt bizonyos tekintetben még bonyolultabbá válik a rendszer.

A nemzetgazdaság működésének szervezeti rendje 2011-től megváltozik, megtörténik az áttérés az ún. egyablakos ügyintézésre, s ennek megvalósítása érdekében a munkaügyi kirendeltségek is integrálódnak a megyei kormányzati hivatalokba, miközben a szakmai irányítás a Foglalkoztatási Hivatal feladata marad. Ez továbbra is a Szolgálat többes irányítását eredményezi.

1.3 A kutatás során végzett felmérések főbb eredményei

A kutatást előkészítő tájékozódás a nemzetközileg alkalmazott megoldásokról arra a megállapításra vezetett, hogy **az EU-ban nincsen egységesen kialakított gyakorlat az állami foglalkoztatási szolgálatok teljesítményének mérésére**. Jelen kutatásunkban ezért az EU csak néhány más tagállamának alkalmazott módszertanára támaszkodhattunk. (Ennek során azonban csak olyan módszerek adoptálására kerülhetett sor, amelyeket a rendelkezésünkre álló pénzügyi és időbeli korlátok megengedtek.)

A kutatás keretein belül megvalósított empirikus adatfelvétel során a 16-62 év közötti népességből 5000 fős minta került megkérdezésre, akik nemre, korra és régióra reprezentatívak voltak. A munkáltatói minta nagysága szintén 5000 elemű volt döntően az 5 főnél nagyobb foglalkoztatók köréből, ahol a reprezentativitás ágazatra, vállalati méretnagyságra és régióra vonatkozott, illetve kiegészítésre került az 5 főnél kevesebbet foglalkoztatókkal is.

1.3.1 Ismertség

A vállalatok körében általában nagyobb ismertségnek örvendtek - a felmérés mindkét hullámában - **a munkaügyi intézményrendszer egyes elemei, mint a lakossági válaszadók körében**. Az ÁFSZ szervezeti egységei közül legtöbben (a lakosság 84-88, a vállalatok 94-98%-a) a regionális munkaügyi központokról hallottak – ezek tehát a munkaügyi rendszer legáltalánosabban ismert intézményei. Meglehetősen ismertek még a területileg illetékes kirendeltségek is (69-77 illetve 80-79%). A regionális képző központokról már jóval kevesebben (57-59 és 69-72%-nyian) tudnak, míg a Foglalkoztatási és Szociális Hivatalról csak minden harmadik válaszadó hallott mind a lakossági, mind a vállalati körben. A kapott eredmények logikusak, hiszen az FSZH-val a piaci szereplők közül csak kevesen kerülnek konkrét, közvetlen kapcsolatba, erről az intézményről szóló ismereteik jórészt áttételesek.

Az ismertség és a munkaügyi intézményrendszerrel meglévő kapcsolatok összefüggnek: azok a magánszemélyek és vállalkozások, akik már kapcsolatba kerültek ezzel, általánosságban tájékozottabbak, mint a kapcsolatba nem kerültek.

1. táblázat

Az egyes szervezeti egységek ismertsége hullámonként
(az egyes szervezeti egységekről hallók százalékos aránya)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Regionális Munkaügyi Központ		
Lakossági	84	88
Vállalati	94	98
Területi kirendeltség		
Lakossági	69	77
Vállalati	80	79
Regionális Képző Központok		
Lakossági	57	59
Vállalati	69	72
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal		
Lakossági	34	33
Vállalati	34	29

Az ÁFSZ szervezeteinek ismertsége általában növekedett mindkét piaci szereplő körében a két mérés között eltelt időben, ami nyilván összefügg a válság által kialakult speciális helyzettel, a felek megnövekedett foglalkoztatási problémáival. Krízis helyzetben a nyomtatott és elektronikus médiumok is többet foglalkoznak a Szolgálat tevékenységével, a piaci szereplők foglalkoztatási problémái is nőnek, mindez előidézti a nagyobb odafigyelést az Állami Foglalkoztatási Szolgálatra, illetve annak szervezeteire.

Mindkét megkérdezett piaci szereplő körében igaz, hogy a munkaügyi központokat és a területileg illetékes kirendeltségeket nemcsak többen, de jobban is ismerik, mint az ÁFSZ másik két szervezeti egységét.

A két mérési időpont között az ismertség alaposságának mértéke minimálisan visszaesett. A lakosság esetében ez magyarázható azzal, hogy a válság hatására nagy számban kerültek kapcsolatba olyan személyek is a Szolgálat szervezeteivel, akik korábban nem álltak kapcsolatba velük, tehát még most szerzik első ismereteiket, tapasztalataikat.

2. táblázat

Az egyes szervezeti egységek ismertségének mértéke hullámonként

(az érdemi válaszok átlaga;

1=egyáltalán nem ismeri, 10=teljes mértékben ismeri;

azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal		
Lakossági	4,6	4,6
Vállalati	5,5	4,7
Regionális Munkaügyi Központ		
Lakossági	5,8	5,3
Vállalati	5,9	5,9
Területi kirendeltség		
Lakossági	5,8	5,5
Vállalati	6,1	5,4
Regionális Képző Központok		
Lakossági	4,8	4,6
Vállalati	5,6	4,1

Az ÁFSZ tevékenységéről szóló **információk legfontosabb forrásairól** a lakosság és a vállalatok válaszaiból némileg eltérő kép bontakozik ki. **A lakosság számára a legfontosabb hírforrás a közvetlen kapcsolati háló**, azaz a barátok és ismerősök köre¹ mindkét hullámban. Ezt követi az országos sugárzású televíziók, majd az Internet és a saját tapasztalat következik. A pozíciók a két mérési hullámban nem változtak. Viszonylag jelentős még az országos rádiók és lapok és a helyi napilapok tájékoztató szerepe. **A cégek számára az ÁFSZ szervezeti egységeiről szóló információk elsődleges forrásai az Internet** és az egyéb források voltak mindkét hullámban. Viszonylag lényeges még az információ-közvetítési szerepe a helyi médiának és ezen belül is a nyomtatott sajtónak.

Az országos napilapokból a vállalatok szerint inkább az FHSZ-ről és a Regionális Munkaügyi Központokról, a helyiekből pedig a területileg illetékes központok és a regionális képző központok tevékenységéről lehet információt szerezni.

A fentiekből már egyenesen következik, hogy **a lakosság által leggyakrabban alkalmazott álláskeresési stratégia a személyes kapcsolati háló mozgósítása**, azaz a család, barátok és ismerősök révén történő álláskeresés. Ezt a tényt nem csak az Ipsos Zrt. által elvégzett felmérés eredményei igazolják, hanem egyéb, a témába vágó empirikus adatfelvételek

¹ Ez a tényező a vállalati kérdőívben nem szerepelt.

eredményei is. Emellett igen elterjedt a munkáltatóknál történő önálló jelentkezés gyakorlata, valamint a helyi megjelenésű újságok állást kínáló hirdetéseire történő jelentkezés is. A második mérés időpontjára jelentősen felerősödött a területileg illetékes kirendeltségek igénybe vétele és az önálló álláskereső is, ami nyilván összefüggésben van a munkaerőpiac erősödő feszültségeivel, illetve a kormányzat beígért szigorító lépéseivel is.

A lakosság mindenesetre jól érzékeli valós lehetőségeit, hiszen **a magyar vállalati szférában a szükséges munkaerő biztosításának két legfontosabb módja a személyes kapcsolatok útján történő felvétel illetve** (az előzőnél valamelyest kisebb mértékben) **a hirdetések feladásán keresztül történő toborzás.** E két módszer említési gyakorisága messze kiemelkedő az összes munkaerő-csoportot illetően. A spontán jelentkezők felvétele inkább csak az alacsonyabb presztízsű állások esetében jelentős. A személyes kapcsolatok szerepe a második mérési időpontra felerősödött a vállalkozások felvételi gyakorlatában. A munkaerőpiac szerény befogadóképességének időszakában ez tipikusnak tekinthető. Számos társadalomkutatás felhívta a figyelmet a kapcsolati tőke kiemelt szerepére a munkaerőpiacon történő mozgások esetében is.

3. táblázat

Álláskeresői preferenciák a lakosság körében

(„mindenképpen” válaszok százalékos megoszlása hullámonként; a stratégiák a 2. hullám „mindenképpen” válaszai gyakorisága szerint csökkenő sorrendben)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Személyes kapcsolataim (család, barátok, ismerősök) segítségével keresnék állást	81	82
Önállóan jelentkeznék olyan cégeknél, amelyekről úgy gondolom, hogy tudnának foglalkoztatni engem	68	75
Jelentkeznék a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségen	57	65
Jelentkeznék helyi megjelenésű újságok álláshirdetéseire	61	61
Jelentkeznék internetes álláshirdetésre	45	46
Regisztrálnék internetes álláskereső, állasközvetítő oldalakon	42	43
Jelentkeznék országos megjelenésű újságok, folyóiratok álláshirdetéseire	33	36
Hirdetést adnék fel helyi megjelenésű újságokban	25	27
Jelentkeznék magán munkaközvetítőknél	23	22
Jelentkeznék fejezővadász cégeknél	16	15
Hirdetést adnék fel országos megjelenésű újságokban, folyóiratokban	13	14

A lakosság az intézményes segítséggel történő álláskeresői terén egyértelműen leggyakrabban a munkaügyi kirendeltségek szolgáltatásait veszi, venné igénybe. Ennek

említési gyakorisága jelentősen megelőzi akár a magán munkaerő-közvetítők, akár a fejeződések megfelelő adatait.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat szolgáltatásait mindkét hullámban a lakossági válaszadók 7%-a vette igénybe, míg a megelőző három évre nézve 11 és 19%-os arány a jellemző. Az átlagérték mögött nagyok különbségek. Az ÁFSZ munkaerő-piaci közvetítő szerepe elsősorban a segéd-, a betanított és szakmunka esetében jelentős, s lényegében „befejeződik” a középfokú végzettségénél. A felsőfokú végzettségűek elhelyezése tulajdonképpen csak az elmúlt években indult meg a felsőfokú tanintézetek megnövekedett kibocsátása, a növekvő diplomás munkanélküliség nyomán, e tevékenység még kialakulóban van.

1.3.2 Elégedettség

A felmérések során vizsgáltuk a piaci szereplők elégedettségét az ÁFSZ által nyújtott szolgáltatásokkal, a kirendeltségek munkatársainak tevékenységével kapcsolatosan, s ezekből egy összesített elégedettségi mutatót számoltunk, illetve összevont ügyfél-elégedettségi indexet képeztünk.

4. táblázat

A piaci szereplők elégedettsége az ÁFSZ-től igénybe vett szolgáltatásokkal
(1-10-es skálán)

	1 hullám (2010. 03.)	2. hullám (201. 12.)
Lakosság	6,5	7,2
Vállalkozások	6,9	6,7

Az első hullám adatfelvétele a válság mélypontján történt. Az ÁFSZ-től elvonták a forrásokat a munkahely megőrzés érdekében, s ezt a tevékenységet is némileg érthetetlen módon az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány végezte. A vállalkozások munkahely megőrzési tevékenységének törekvéseit azon foglalkoztattak érzékelhették, akik még állományban voltak. A nagyszámú munkanélkülivé vált kör viszont az ÁFSZ-nél jelent meg segítséget remélve. Végül is az első hullámban mért lakossági elégedettség kedvezőnek tekinthető, különösen a fentiek ismeretében. A második hullámban mért magasabb lakossági elégedettségben két tényező játszhat szerepet. Egyfelől a 2010. év folyamán valamelyest bővült az elsődleges munkaerőpiac kereslete az első negyedéves mélyponthoz képest, másfelől dinamikus növekedett a támogatott foglalkoztatás mértéke – főként az „ÚT a munkához” program jóvoltából. A munkalehetőségek bővülése meglátszik a lakossági elégedettségi mutatón is, ami természetesen összességében fejezi ki a piaci szereplők megítélését, nem csak a munkaközvetítői tevékenységre vonatkozik, de az utóbbi nagy súlyt képez benne.

A vállalati elégedettség fordított irányú alakulását az magyarázhatja, hogy a kereslet növekedése idején beleütköznek az ÁFSZ-nél nyilvántartott állomány strukturális és minőségi problémáiba. A vállalkozások általában a jobb minőségű munkaerőt keresnek annál, amit az

ÁFSZ kínálni tud, s ezt még tetézik a strukturális (pl.:területi elhelyezkedés szerinti) anomáliák.

5. táblázat

A piaci szereplők elégedettsége a munkaügyi kirendeltségek tevékenységével
(1-10-es skálán)

	1 hullám (2010. 03.)	2. hullám (201. 12.)
Lakosság	6,8	6,9
Vállalkozások	6,6	6,9

A piac szereplői stabil, a közepesnél mindenképpen nagyobb elégedettséget juttattak kifejezésre a kirendeltségek munkájával kapcsolatban, ami azért fontos, mert elsősorban a kirendeltségekkel kerülnek napi kapcsolatba. A kirendeltségek tevékenysége testesíti meg a piaci szereplők számára a Szolgálat egészét. Ezen belül is kiemelten fontos a kirendeltség munkatársainak megítélése.

6. táblázat

A piaci szereplők elégedettsége a munkaügyi kirendeltségek munkatársainak tevékenységével
(1-10-es skálán)

	1 hullám (2010. 03.)	2. hullám (201. 12.)
Lakosság	7,4	6,2
Vállalkozások	7,2	7,5

A munkatársak tevékenységével való elégedettség romlásában feltehetőleg két tényező játszott szerepet. Az egyik a munkatársak megnövekedett munkamennyisége, amit nem követett a kirendeltségi létszám növekedése, ugyanakkor az egy ügyintézőre jutó ügyfélszám szükségképpen tartósan megnőtt. Másfelől a válság hatására munkanélkülivé váltak körében lassan megfogyatkozott a remény a belátható ismételt munkába állással kapcsolatban. A munkakeresés eredménytelensége részben az ügyintézőkkel szembeni elégedetlenségként csapódik le.

Az elégedettségi mutatók – mint az a tanulmány fejezeteiből látszik – számos részelemből állnak össze. Ezek közül kiemelten megmutatjuk a munkaközvetítéssel való elégedettséget, mert végül is a Szolgálat működésének legfőbb célja a munkaerő-kereslet- és kínálat egymásra találásának elősegítése, az összes többi tevékenység ezt szolgálja.

7. táblázat

**A piaci szereplők elégedettsége a munkaügyi kirendeltségek munkaközvetítői
tevékenységével**
(1-10-es skálán)

	1 hullám (2010. 03.)	2. hullám (201. 12.)
Lakosság	4,6	5,7
Vállalkozások	7,0	6,8

A lakosság elégedettsége meglehetősen alacsony a közvetítői tevékenységgel, vagyis itt mutatkozik meg az ÁFSZ legnagyobb problémája: a mennyiségében alacsony, de minőségében relatíve igényes kereslet és az ezzel szemben álló nagytömegű gyenge adottságokkal rendelkező kínálat közötti feszültség.

8. táblázat

**A piaci szereplők összesített elégedettsége az Állami Foglalkoztatási Szolgálat
tevékenységével**
(1-10-es skálán)

	1 hullám (2010. 03.)	2. hullám (201. 12.)
Lakosság	6,9	7,0
Vállalkozások	6,0	6,3

Az összesített adatok alapján képzett mutató stabil átlag feletti elégedettséget tükröz, ami sokra értékelhető eredmény, mert a mérések krízis mélypontján kezdődtek és a második hullám idején sem beszélhetünk a foglalkoztatási helyzet jelentős javulásáról. A jelentős elbocsátások mellett is megmaradt az elégedettség a szolgálattal, tehát összességében eleget tudott tenni a felmerült többlet igényeknek. A Szolgálat tevékenységével kapcsolatosan elhanyagolhatóan alacsony arányban merült fel panasz, a lakossági ügyfelek 6%-a élt kifogással a Szolgálat munkájával kapcsolatosan.

Az ügyfél-elégedettségi index is hasonlóan magas értékeket mutat, mint az előbbi mutató. Ez alapján elmondható, hogy az Állami Foglalkoztatási Szolgálat magas színvonalú munkát végzett a gazdasági krízis viszonyai között, meg tudott felelni a kihívásoknak, s ezt a piaci szereplők nagyra értékelték. Ez megfelelő önbizalmat adhat a további napi munkához és a szükséges fejlesztésekhez egyaránt.

A piaci szereplők ügyfél-elégedettségi indexe
(1-10-es skálán)

	1 hullám (2010. 03.)	2. hullám (201. 12.)
Lakosság	6,8	6,7
Vállalkozások	6,5	6,8

1.3.3 A felmérési eredmények konklúziója, a hipotézisek értékelése

A kutatási hipotézis azt feltételezte, hogy az elégedettség átlagos mértéke az induló időpontban 5,5, egy évvel később 6 lesz. A felmérés rávilágított, hogy a kutatók alábecsülték a piaci szereplőknek az Állami Foglalkoztatási Szolgálat munkájával való elégedettségét. A két piaci szereplő megítéléséből átlagolt **összesített elégedettségi mutató már az első hullámban elérte a 6,5-öt, a második hullámban pedig enyhe növekedést mutatva 6,8 volt.**

Az előbbi mutatónál több elemet magában foglaló ügyfél-elégedettségi index is hasonló értéket mutat – 6,65 illetve 6,75 – s kifejezi, hogy a különböző megközelítésben mért értékek „összetartanak”, illetve közel állnak egymáshoz.

Az indikátorok kijelölésekor, a tervezés időszakában még nem érződött a válság hatása, ezért is tartjuk értékesnek a piac elvártnál magasabb minősítését, mert ez az bizonyítja, hogy krízis helyzetben is megfelelően ellátja feladatát az ÁFSZ. A két mérés között logisztikai okok miatt nem telt el egy év, de már az első mérés is magasabb értéket eredményezett, mint a második időpontra elvárt eredmény.

Felvetődik a kérdés, hogy miért nem nőtt erőteljesebben az elégedettség a két mérés között eltelt időszakban, miközben folyamatosan zajlott a szolgáltatásfejlesztési munka? Ennek okát csak részben látjuk a két mérés között eltelt időszak rövidségében. Sokkal inkább nehezítette az adatok értékelését a kialakult makrogazdasági helyzet. Amikor a gazdaságot sokkhatások érik, az ezekből következő foglalkoztatási, munkanélküliségi folyamatok sokkalta dominánsabbak, mintsem hogy a szolgáltatásfejlesztés hatását ki lehessen mutatni. Ehhez sokkal konszolidáltabb gazdasági környezetre lett volna szükség. Ennek hiányában összemosódnak, illetve kioltják egymást az elégedettség alakulását befolyásoló tényezők.

Minden szempontot mérlegelve elmondható, hogy az Állami Foglalkoztatási Szolgálat erőfeszítéseit a piaci szereplők kedvezően ítélték meg, az elégedettségi szint megőrzése, illetve további javulás elérése kemény munka elé állítja a szervezetet a jövőben.

1.4 Az ÁFSZ munkaerő-piaci részesedése

Összességében megállapítható, hogy a munkaerő-közvetítési piacról Magyarországon nincsen egy átfogó adatbázis, amely alapján értékelni lehetne és pontosan összehasonlítani az egyes piaci szereplők tevékenységének súlyát és hatékonyságát.

A KSH Munkaerő-forgalomra vonatkozó felmérésének eredményei szerint a 2002-2008 időszakban az összes munkaerő-piacra belépő személy mintegy 7-8%-a helyezkedett el a munkaügyi központok és kirendeltségek segítségével (ez az arány megegyezik jelen felmérésünk eredményével). Míg a magán munkaközvetítők a sikeres elhelyezkedések 1%-át bonyolították le. Az ÁFSZ adatgyűjtése szerint 2007-ben a magán közvetítők 20 ezer sikeres állásba kerülést menedzseltek, míg az ÁFSZ 215,7 ezret továbbá 104,8 ezer támogatott munkahelyen történő alkalmazásért felelősek. Tehát a rendelkezésre álló információk alapján úgy becsülhető, hogy **az intézményesített közvetítői piacon az ÁFSZ részesedése 85-90% közöttire tehető.**

Az ÁFSZ munkájának folyamatos fejlesztése – több más ok mellett – azért is kiemelten fontos, mert jelenleg Magyarországon ez az intézményrendszer vállalja fel a legnagyobb szerepet az intézményes munkaerő-közvetítésben.

1.5 Javaslatok

A kutatás eredményei alapján az alábbi javaslatok tehetők az ismertségi, elégedettségi felmérés további sorsát illetően:

A nemzetközi tapasztalatok arra hívták fel a figyelmet, hogy az EU országokban – az eltérő megoldások ellenére – elég általános a felmérések segítségével történő elégedettségi és ismertségi mérés. Ezek a mérések rendszeresek (gyakran évente több alkalommal is lebonyolítják) és sztenderdizált kérdőívek segítségével történnek. A felmérések lebonyolítója, az adatok értékelője lehet maga szervezet, de gyakran vesznek igénybe külső segítséget is. A nagy költségvetéssel működő, gazdagabb országok a kérdőíves felméréseket kiegészítik, más drágább módszerek alkalmazásával is.

A hazai viszonyok között lebonyolított két felmérés tapasztalatai alapján minimum programként javasolható, hogy a jövőben rendszeres formában kerüljön sor hasonló megkérdezésekre. A legcélszerűbb időtávnak az évente egyszeri felmérés adódik. Minden mérés előtt hasznos áttekinteni a kérdőívek tartalmát, s amennyiben szükséges aktualizálni a kérdéseket. Az időbeli összehasonlíthatóság biztosítása érdekében fontos megőrizni azokat a „törzskérdéseket”, amelyek a mutatók kiszámításának alapját szolgálják. Ez mind technikai, mind tartalmi szempontból megfelelő módon járulhatna hozzá a munkaügyi intézményrendszer társadalmi-gazdasági beágyazottságának teszteléséhez annak érdekében, hogy e rendszer működési hatékonyságának javításához értelmes javaslatokkal lehessen hozzájárulni. Amennyiben a jövőben rendelkezésre állnak megfelelő nagyságú források a mérési módszertant ki lehet egészíteni mélyinterjúk készítésével, esetleg „próbavásárlások” megszervezésével is.

A Szolgálat jelentős szervezeti és tartalmi átalakulás alatt áll, ezért hozzávetőlegesen két év múlva (2013-ban) célszerű lenne vizsgálni ennek hatásait, következményeit.

A felmérés keretén belül a piaci szereplők nevesítették azon javaslatukat, amelyek segítenék a Szolgálattal fenntartott kapcsolataik javítását (pl. az elektronikus kapcsolattartás erősítése a vállalkozókkal). Javasoljuk, hogy a piaci szereplők jobbító szándékú észrevételeit a Szolgálat vegye figyelembe, használja fel munkája során.

A felmérések által biztosított tartalmi információkat fel lehet használni a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat stratégiájának időszakonkénti felülvizsgálata során is. Különösen hasznosak lehetnek az így nyert információk a foglalkoztatókkal való kapcsolattartás fejlesztésében, a magasabb számú és strukturáltabb álláshely feltárásában. Fontos feladat a jövőre nézve a NFSZ tevékenységének bővítése a közép- és felsőfokú végzettséggel rendelkező munkanélküliek körében.

A felmérések által előhívott értékelések hasznosíthatók a pr és a kommunikációs tevékenység során is, árnyalhatják, illetve pozitív irányba mozdíthatják el a NFSZ-ről esetenként indokolatlanul kialakuló kedvezőtlen képet.

2 Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat működési kerete

A munkaügyi központok és kirendeltségek országos hálózata, valamint a képző központok egy része Magyarországon a rendszerváltást követően 1991-ben jött létre, elsősorban abból a célból, hogy kezelje a munkaerőpiac hirtelen változásából adódó – korábban ismeretlen – nyílt munkanélküliség jelenségét, és biztosítsa a hozzá kapcsolódó járadékok juttatását.

Tíz évvel később, 2001-ben az EU útmutatásai alapján alakult meg az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ), már jóval összetettebb feladatstruktúrával. A szervezet az eltelt időszakban rendkívüli változáson, fejlődésen ment keresztül. Az ország uniós csatlakozása felgyorsította a korszerűsítést, az EU folyamatosan új követelményeket állít a tagállamok foglalkoztatási szolgálatát ellátó intézményei számára, melynek célja a nemzeti foglalkoztatáspolitikai feladatok hatékonyabb végrehajtása mellett a harmonizáció, a nemzetközi munkaerőpiacok átjárhatóságának biztosítása és fejlesztése.

Az elmúlt évtized során többször sor került az ÁFSZ munkájának keretet adó hosszú távú stratégia kidolgozására² időbeli gördítéssel. Jelen kutatásunkkal párhuzamosan is folyik egy ilyen munka a TÁMOP 1.3.1. keretében. Ezt a munkát már menet közben felülírta a nemzetgazdaság irányítási rendszerének átalakítása, amely a tanulmány befejezésének időpontjában még folyamatban van és a Szolgálatot is számos vonatkozásban érinti.

Az ÁFSZ működésének hosszú távú stratégiai céljai³

2004-ben a modernizáció kezdeti szakaszában

- növelni kell az ÁFSZ piaci részesedését a munkaerő-közvetítés területén,
- növelni kell a foglalkoztathatóságot, csökkenteni a munkanélküliséget, valamint a munkaerőpiac területi különbségeit, elő kell segíteni a munkaerő-piac esélyegyenlőségét
- egységes és magas szintű szolgáltatásokat kell kínálni az ügyfeleknek,
- korszerűsíteni kell az ÁFSZ informatikai, információs rendszerét, ösztönözni kell az öninformációs rendszerek bevezetését,
- javítani kell a felkínált munkaerő-piaci eszközök hatékonyságát, és bővíteni kell az ÁFSZ szerepét ezek biztosításában,
- meg kell erősíteni az együttműködést a munkaügyi központok és a többszintű területfejlesztési intézmények között,
- javítani kell a munkaügyi kirendeltségek tárgyi feltételrendszerét, ki kell alakítani a szolgáltatási funkcióknak megfelelő modern irodai környezetet, és javítani kell az ÁFSZ külső kommunikációját,
- a tartós munkanélküliség kezelése és megelőzése érdekében a hátrányos helyzetű csoportokra kell összpontosítani.
- folyamatos belső képzésekkel biztosítani kell az ÁFSZ emberi erőforrásainak fejlesztését, az európai uniós csatlakozásból adódó újfajta feladatok ellátására való felkészülést.

² Kézikönyv a Magyar Állami Foglalkoztatási Szolgáltatási modernizációjáról készült az Európai Unió Phare program támogatásával, Budapest 2004

³ Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat hosszú távú stratégiája, 2007-2013 ÁFSZ Budapest, 2007. március 31.

A 2007-ben kialakított stratégia megtartva a továbbra is aktuális célkitűzéseket, de megújítva, felülírva az újabb követelményekkel hat pontban összegezte a stratégiai irányokat:

- ügyfélkapcsolatok javítása, szervezeti viselkedési formák átalakítása
- integrált szolgáltatás, egyablakos rendszer kiépítése a munkaerő-piaci és a szociális ellátások ügyfeleinek
- stratégiai irányítás és forráskoordináció megteremtése
- külső szolgáltatói hálózatok igénybevétele
- partnerkapcsolatok intézményesítése
- szervezet és rendszerfejlesztés
- takarékos, költség-hatékony megvalósítás

A célok megvalósulásának ellenőrzését, illetve az új kihívások beépítését néhány évente ismételten el kell végezni, ezt szolgálja a jelen kutatással párhuzamosan folyó felülvizsgálat.

A hosszú távú stratégia részét képezi a szervezet folyamatos fejlesztése is. A következőkben röviden bemutatjuk az ÁFSZ szervezeti felépítését és működését, majd kitérünk a szervezet működését biztosító pénzügyi forrásokra, bemutatjuk a lezajlott és a folyamatban lévő fejlesztések irányát és tartalmát, végül összegezzük a működést korlátozó legfőbb tényezőket és utalunk a folyamatban lévő változásokra is.

2.1 Szervezeti felépítés és működés

Az ÁFSZ tevékenységét a 291/2006. (XII. 23.) Kormányrendelet szabályozta 2010 végéig.⁴ A **szervezet legfőbb feladatai** közé tartozott a munkaerő-piaci helyzet feltárása, a munkaerő-kereslet és kínálat összehangolásának elősegítése, a térségi foglalkoztatási feszültségek oldása, a munkanélküliek ellátásának folyósítása, elhelyezkedésük, képzésükkel kapcsolatos feladatok, a rendszeres szociális segélyezettek kapcsolatos feladatok, fiatalok társadalmi integrációjának elősegítése, Társadalmi Párbeszéd Központ működtetése, valamint a nemzetközi foglalkoztatást elősegítő projektek hazai végrehajtása.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat két fő egységre tagozódott egy különálló szerv, a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH) látta el az irányítási feladatokat, valamint a regionális munkaügyi központok, kirendeltségek és képző központok rendszere tartotta a kapcsolatot az ügyfelekkel és teljesítette az álláskereséssel és más munkaerő-piaci eszközökkel kapcsolatos operatív feladatokat.

2.2 Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Az FSZH az Állami Foglalkoztatási Szolgálat központi hivatala, mely elsősorban **irányítási, koordinálási feladatokat látott** el. A Hivatal a Szociális és Munkaügyi Minisztérium felügyelete alatt állt, önállóan gazdálkodó központi költségvetési szerv, jogi személy volt,

⁴ A tanulmány elkészültének időpontjában már a 315/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet szabályozza a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat működését, melynek hatályba lépése 2011. január 1. volt. Tekintve, hogy kutatásunk a múltra és nem a jövőre vonatkozik, nem tárgyaljuk a 2011 januárjától bekövetkezett szervezeti, működési és feladat- és elnevezésbeli változásokat.

melynek élén a főigazgató állt, akinek munkáját a mindenkori szociális és munkaügyi miniszter felügyelte.

Az FSZH legfőbb feladatai⁵:

- a) Ellátja a regionális munkaügyi központok jogi és ellenőrzési feladatainak szakmai irányítását, a több megyét érintő munkaerő-piaci programok koordinálását és részt vesz a regionális képző központok szakmai irányításában.
- b) Elvégzi az álláskeresési támogatások, a foglalkoztatás elősegítő támogatások, valamint a munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos feladatokat.
- c) Statisztikai, elemzési és tájékoztatási feladatokat teljesít, egységes foglalkoztatási nyilvántartást működtet.
- d) Ellátja az ÁFSZ jogszabályban meghatározott központi, vagyongazdálkodási feladatait.
- e) Fejleszti az ÁFSZ humán-erőforrás állományát.
- f) Működteti a Mobilitas Ifjúsági Szolgálatot, ami a Kormány ifjúságpolitikával kapcsolatos szakmai-fejlesztési szolgáltatói tevékenységét látja el.
- g) A Hivatal a társadalmi párbeszéddel kapcsolatos feladatait a Társadalmi Párbeszéd Központ (TPK) keretében látja el.
- h) Működteti az Európai Foglalkoztatási Szolgálat (EURES) magyarországi rendszerét.
- i) Ellátja az ÁFSZ tevékenységének módszertani irányítását, informatikai rendszereket fejleszt.

2.3 A munkaügyi kirendeltségek hálózata

A munkaügyi kirendeltségek hálózata területi szinten szerveződik. 2007-ben a korábbi 20 megyei és fővárosi központ szerepét 7 db regionális munkaügyi központ vette át. A Regionális Munkaügyi Központ – az FSZH-hoz hasonlóan - önállóan gazdálkodó központi költségvetési szerv, jogi személy volt, melynek élén a főigazgató áll, akinek munkáját a mindenkori szociális és munkaügyi miniszter felügyelte.

⁵ FSZH Szervezeti és Működési Szabályzat 1/2007. alapján

2.3.1 A Regionális Munkaügyi Központ (RMK)

Felépítése:

1. Központi Szervezet
2. Helyi Munkaügyi Kirendeltségek

1. táblázat

Regionális Központi Szervezet (2010 végéig)	Kirendeltségek száma (db)
Közép-magyarországi Regionális Munkaügyi Központ	17
Közép-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ	24
Nyugat-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ	24
Dél-dunántúli Regionális Munkaügyi Központ	20
Észak-magyarországi Regionális Munkaügyi Központ	27
Észak-alföldi Regionális Munkaügyi Központ	37
Dél-alföldi Regionális Munkaügyi Központ	27
Országosan	173

Forrás: ÁFSZ www.afsz.hu

2.3.2 A Regionális Központi Szervezet

Feladata:

- a) Ellátja a régiók munkaügyi, szociális és rehabilitációs feladatait, irányítja és ellenőrzi a regionális kirendeltségek és helyi ügyfélszolgálatok szakmai munkáját, ellátja a felnőttképzési intézmények ellenőrzésével kapcsolatos feladatokat.
- b) ellátja a Munkaerőpiaci Alap pénzeszközeinek a régióban történő működtetésével kapcsolatos régió szintű feladatokat, dönt a Munkaerőpiaci Alap foglalkoztatási alapprészének a régióban felhasználható decentralizált kerete felhasználásáról, és ellátja a támogatással kapcsolatos feladatokat
- c) működteti az álláskereső támogatási rendszerét, valamint a vállalkozói járadékot, és gondoskodik a támogatási és szolgáltatási rendszer működtetéséről.

2.3.3 A regionális munkaügyi központ helyi kirendeltségek

Feladata:

- a) A kirendeltség ellátja az álláskereső nyilvántartásba vételével kapcsolatos, valamint az álláskereső járadék, álláskeresői segély, a vállalkozói járadék megállapításával, megszüntetésével és visszakövetelésével kapcsolatos feladatokat.
- b) Nyilvántartja a csoportos létszámleépítésre vonatkozó bejelentéseket.
- c) szolgáltatást nyújt (munkaerő-piaci információk nyújtása, munkaerő-piaci tanácsadás, munkaközvetítés)

- d) munkaközvetítést végez
- e) ellátja az Európai Foglalkoztatási Szolgálattal (EURES) kapcsolatos tájékoztatási feladatokat
- f) munkaerő-piaci programokat kezdeményez, szervezi azok végrehajtását
- g) kapcsolatot tart a megye, a kistérség gazdasági életében részt vevő munkaadókkal,
- h) közreműködik a megváltozott munkaképességű személyek részére foglalkozási rehabilitációs szolgáltatások nyújtásában.

2.4 Regionális Képző Központok (RKK)

A Regionális Képző Központok feladata az egyes térségek munkaerő-fejlesztési és képzési feladatainak ellátása, melynek keretében képzési, illetve képzéshez kapcsolódó feladatokat valamint szolgáltatási feladatokat teljesítenek.

A Regionális Képző Központ legfőbb feladatai⁶:

- a) Képzéseket nyújt elsősorban a regionális munkaügyi kirendeltségek ügyfelei számára, valamint ellátja a képzéshez kapcsolódó feladatokat.
- b) Képzések tartalma lehet az állam által elismert szakképesítés megszerzésére, munkakör betöltéséhez, foglalkozás, tevékenység gyakorlásához szükséges képesítés megszerzésére irányuló képzés; a szakképző iskola fenntartójával kötött megállapodás alapján az iskolai rendszerű gyakorlati képzésben való részvétel; a szakképzés megkezdéséhez szükséges alapismereteket nyújtó oktatás; pályaaorientáló és álláskereső ismeretek oktatása; nyelvi, informatikai, képességfejlesztő és motivációs képzés, a szakképzésben és felnőttképzésben dolgozó tanárok és oktatók továbbképzése.
- c) Egyéb szolgáltatásokat nyújt (munkaerő-piaci és foglalkoztatási információ, pályaaorientációs, álláskereső tanácsadás, felnőttképzési minőségirányítási tanácsadás, pedagógiai szolgáltatás, a felnőttképzési törvényben meghatározott felnőttképzéshez kapcsolódó szolgáltatás, kompetenciák, továbbá megelőző tudásszint felmérése, a szakmai képzésben történő részvételhez szükséges szakmai alkalmassági vizsgálat).

2.5 A működés pénzügyi forrásai

Az aktív munkaerő-piaci programok, a munkanélküli-ellátás (álláskereső támogatás) és az ÁFSZ működésének pénzügyi forrásait a Munkaerő-piaci Alap (MpA) biztosítja, amely a munkáltatói (2010 január 1-től egészségbiztosítási és munkaerő-piaci járulék néven) és a munkavállalói járulékokból képződik.

Az ÁFSZ 2010-re tervezett működési költsége 23 milliárd Ft, ezt a tételt az MpA Működtetési célú kifizetései tartalmazzák. Az MpA továbbá 1,5 milliárd Ft-ot biztosít az ÁFSZ fejlesztési programjaira, illetve 125 millió Ft-os központosított kerettel gazdálkodhat, melynek felhasználására az FSZH tesz javaslatot. Az ÁFSZ gazdálkodik továbbá az aktív és passzív munkaerő-piaci eszközök finanszírozására elkülönített pénzalapokkal.

⁶ „A regionális képző központok feladatairól, irányításáról, a Munkaerő-piaci Alap foglalkoztatási alaprészén belül elkülönített képzési keret felhasználásáról, valamint a regionális képző központok és a megyei (fővárosi) munkaügyi központok együttműködéséről” szóló, 23/2005. (XII.26.) FMM rendelet alapján

2. táblázat

2.5.1.1.1 A Munkaerő-piaci Alap kiadásai 2010. módosított előirányzat

(millió Ft-ban)

Kiadások	
<i>Aktív támogatások</i>	89 705
<i>Szakképzési és felnőttképzési támogatások</i>	30 891
<i>Passzív kiadások</i>	143 469
<i>Működési célú kifizetések</i>	30 519
Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak átadott pénzeszköz	22 738
Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztési program	1 488
Állami Foglalkoztatási Szolgálat központosított kerete	125
<i>Egyéb</i>	19 679
Költségvetési kiadások összesen:	314 263

2.6 Az ÁFSZ modernizációja

Az ÁFSZ szervezetének átfogó modernizációja 2002-ben kezdődött és három fő szakaszra osztható:

- I. 2002-2004 PHARE program
- II. 2004-2008 Nemzeti Fejlesztési Terv – HEFOP
- III. 2007-2013 Új Magyarország Fejlesztési Terv – TÁMOP, TIOP, KMOP

Az ÁFSZ modernizációjának legfőbb célkitűzései⁷:

- Az ÁFSZ által a munkaadóknak, ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások minőségének, hatékonyságának és eredményességének javítása.
- Az ÁFSZ irányításának, humánerőforrásának fejlesztése, a személyzet felkészítése az európai uniós elvárásokból fakadó feladatok ellátására.
- Az ÁFSZ minőségirányítási rendszerének kiépítése és működtetése.
- Új szolgáltatási modell kidolgozása és az e szerint működő kirendeltségek körének bővítése.
- Teljes informatikai infrastruktúra korszerűsítése, a modern munkaerő-piaci információs rendszerek informatikai támogatottságának megteremtése, a szolgáltatás és az ügyfélorientált tevékenységeknek megfelelő tárgyi feltételrendszer biztosítása.
- A foglalkoztatási rehabilitáltak és az inaktívak új keretek közé kerülő munkaerő-piaci reintegrációja.

I. 2002-2004 PHARE Twinning Program - Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációja, szolgáltatásfejlesztés

Az ÁFSZ modernizációjának első lépésére 2002 és 2004 között került sor a Phare Twinning program keretében. A Phare programok az unióhoz csatlakozó országok intézményi felzárkózását, fejlesztését hivatottak előmozdítani. Twinning (iker) program lévén Magyarországon svéd, dán és ír szakértők közreműködésével valósult meg 2 év alatt 20 magyar kirendeltségen az **új szolgáltatási modell** kialakítása és bevezetése, ami az állás keresőknek és munkaadóknak nyújtott szolgáltatások hatékonyságának javítását volt hivatott előmozdítani, és ami a későbbiek során a modernizációs folyamat alappillérvé vált.

A projekt keretében sor került:

- egy munkaerő-piaci információs rendszer,
- egy – az új folyamatokat - támogató informatikai rendszer,
- új irodai környezetet kialakítására,
- a munkatársak képzésére,
- valamint a minőségfejlesztés és szervezet felépítésének korszerűsítésére.

A bevezetett új szolgáltatási modell szemlélete azt sugallja, hogy az állás kereső nem passzív szereplő, hanem a kirendeltséggel aktív együttműködésre képes ügyfél és sokan

⁷ PHARE, HEFOP, TÁMOP projektek célkitűzései alapján

közülük megfelelő eszközök birtokában **önállóan is képesek megoldást találni a problémáikra.**

E szemlélet jegyében a kirendeltségeket úgynevezett kioszkokkal (önkiszolgáló informatikai eszközökkel) szerelték fel, ahol az ügyfél hozzáférve a számára szükséges információkhoz saját maga tájékozódhat és cselekedhet célja érdekében (feltöltheti önéletrajzát, figyelemmel kísérheti az aktuális álláshirdetéseket, munkaerő-piaci, képzési információkat szerezhet stb.)

További követelményként szerepelt **a szolgálat és a munkáltatók közötti kapcsolat szorosabbra fűzése.** A munkaerő-piaci információs rendszer kialakítása lehetővé tette a vállalatok számára, hogy egyszerűen és közvetlenül jelezzék munkaerőigényüket, letöltsék a rendelkezésre álló önéletrajzokat, mélyítsék a napi kapcsolatot a szolgálattal. A **munkatársak** részére a rendszer megkönnyíti és rugalmassá teszi az információáramlást és az adatfeldolgozást.

II. 2004-2006 Nemzeti Fejlesztési Terv HEFOP 1.2 intézkedés: Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációja

Legfőbb tartalma a PHARE-projekt keretében kialakított és 20 kirendeltségen bevezetett új szolgáltatási modell továbbfejlesztése és további 60 kirendeltségen történő bevezetése.

Komponensei:

- szolgáltatás-fejlesztés, stratégiai tervezés, kutatás
- az ÁFSZ minőségirányítási rendszerének kialakítása
- humán erőforrás-fejlesztés, képzés
- infrastruktúra fejlesztés
- Informatikai fejlesztés

Számos gyakorlati probléma mellett összességében jelentős fejlesztések valósultak meg a program keretében⁸ ezek három fő csoportra oszthatók:

- az ÁFSZ központi adatkezelő informatikai rendszerének fejlesztése keretében kiépült az **Integrált Rendszer (IR)**, amely támogatja az ügymenetet
- bővült az új szolgáltatási modellt bevezető kirendeltségek köre és bennük bevezetésre került a minőségirányítási rendszer, tágasabb és kényelmesebb ügyféltér biztosítja a szolgáltatás fizikai lehetőségeit a bevont kirendeltségeken
- kutatási támogatások és képzési tevékenység

III. 2007-2013 Új-Magyarország Fejlesztési Terv az ÁFSZ működésének modernizációjára irányuló programjai

A TÁMOP, TIOP és KMOP keretében elindított, az ÁFSZ szervezeti modernizációját célzó projektek szorosan kapcsolódnak a Phare és az NFT I támogatással megvalósult fejlesztésekhez.

⁸ Forrás: Cseres-Gergely Zsombor és Scharle Ágota: Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat Modernizációjának Értékelése. Budapest, 2010. készült az NFÜ megbízásából

3. táblázat

TÁMOP 1.3.1	Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként
TIOP 3.2.1	Az integrált rendszer (IR) kereteinek megteremtése a foglalkoztatási szolgálat infrastruktúrájának fejlesztésével
KMOP 4.1.2	Az integrált munkaügyi és szociális szolgáltató rendszer kereteinek megteremtése a foglalkoztatási szolgálat infrastruktúrájának fejlesztésével
TÁMOP 2.2.2	A pályaaorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése
TÁMOP 2.5.2	A partnerség és párbeszéd szakmai hátterének megerősítése, közös kezdeményezések támogatása
TÁMOP 5.4.2	Központi szociális információs fejlesztések

A TIOP 3.2.1 és a KMOP 4.1.2 keretében országosan további 12, illetve a Közép-Magyarországi régióban további 9 kirendeltség infrastruktúrájának és informatikai eszköztárának felújítására kerül sor. Ezzel összesen 101-re nőtt a modern környezetű, felújított kirendeltségek száma.

Főbb tevékenységek:

- ☐ A kirendeltségi informatikai infrastruktúra korszerűsítése (M-pontok öninformációt segítő számítástechnikai eszközök beszerzése, ügyintézők részére korszerű számítógépek beszerzése, elektronikus iratkezelés kialakítása)
- ☐ A kirendeltségek infrastrukturális fejlesztése (építészeti tervezés, kivitelezés műszaki ellenőrzésbonyolítás, Irodai berendezések beszerzése, berendezése)

TÁMOP 1.3.1 Kiemelt projekt célkiűzése – a korábban elindult modernizációs irányok fejlesztésén túl - az aktív munkaerő-piaci politikák hatékonyságának javítása, a szervezet kapacitásainak megerősítése, az ÁFSZ kibővült szakmai feladatainak ellátása (foglalkoztatási rehabilitáltak, a hátrányos helyzetűek, valamint az inaktív munkaerő-piaci reintegrációjának esélynövelése által).

Komponensei:

- ☐ Szolgáltatásfejlesztés (szolgáltatásfejlesztés, komplex rehabilitáció, munkáltatóknak nyújtott szolgáltatások fejlesztése)
- ☐ Informatika (integrált informatikai rendszer továbbfejlesztése, portálfejlesztések, foglalkoztatáspolitikai pénzügyi információs rendszer megvalósítása, központi hardverfejlesztés)
- ☐ Stratégiai tervezés (minőségirányítás, kutatás, belső képzés, stratégiai tervezés)

A szervezeti modernizáción túlmenően az alábbi tartalmi fejlesztési irányok megvalósítása van folyamatban:

TÁMOP 2.2.2 A **pályaaorientáció** rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése projekt. Főbb tevékenységek: a pályaaorientáció országos hálózatának kialakítása, ezen

belül on-line tanácsadó rendszer megújítása, pályaorientációs szakemberek képzése, pályaorientációs eszközök (filmek, mappák, szóróanyagok stb.) készítése.

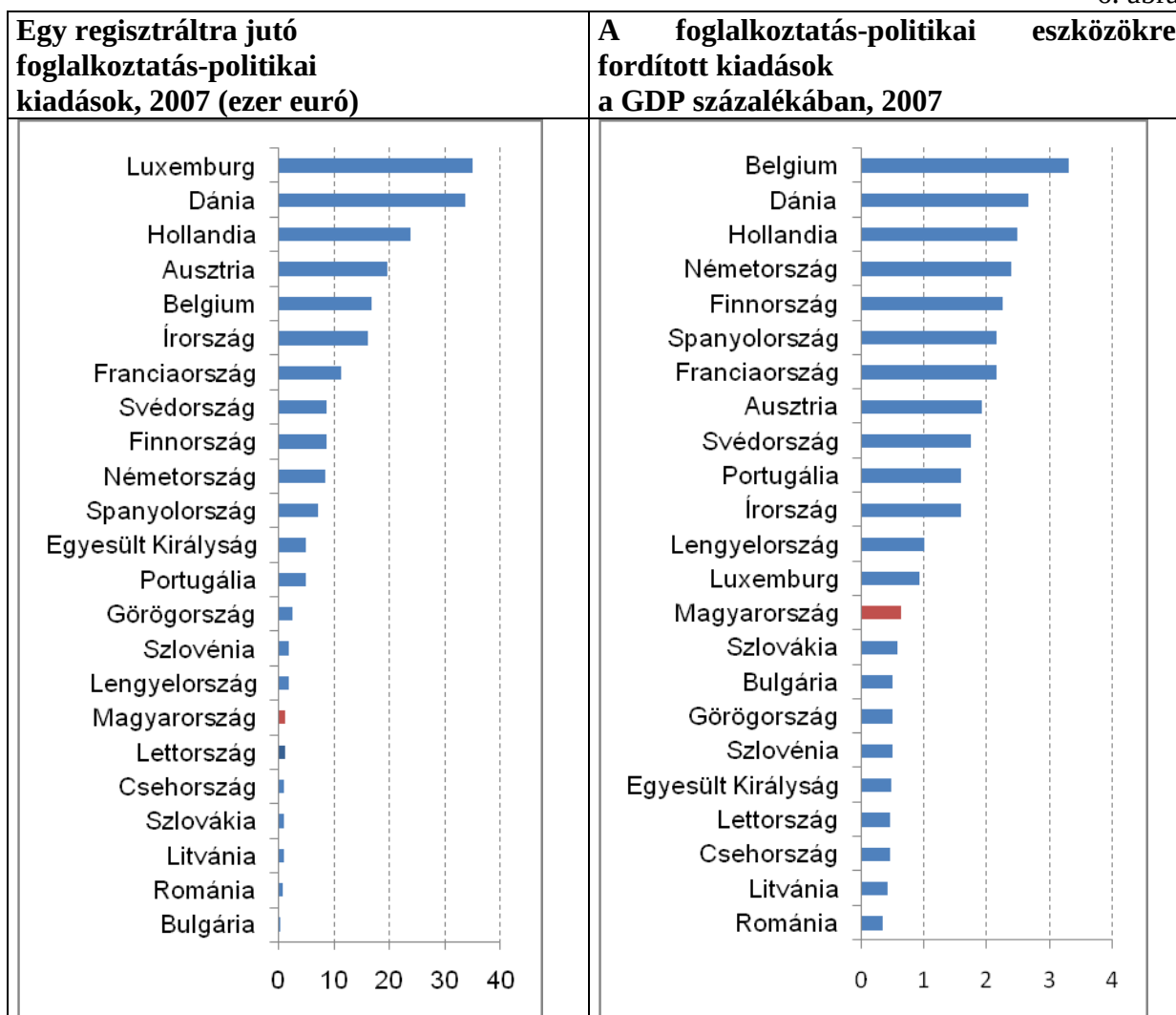
- ~ TÁMOP 2.5.2 A **partnerség és párbeszéd szakmai hátterének** megerősítése, közös kezdeményezések támogatása. Főbb tevékenységek: működési, engedélyezési és hatósági feladatok központi számítógépes rendszerének fejlesztése, szociális ágazati portál kialakítása, központi feladatokat támogató hardver eszközök beszerzése, szociális szolgáltatásokat támogató IT fejlesztések (három szolgáltatás: családsegítő, gyermekjóléti, időskorú) kialakítása és kísérleti bevezetése, Szakemberek képzése.
- ~ TÁMOP 5.4.2 Központi **szociális információs fejlesztések** projekt. Főbb tevékenységek: Közös információrendszer létrehozása, kutatások, elemzések készítése, szociális partnerek és szakértők képzése, regionális jogsegélyszolgálat működésének támogatása.

2.7 Az ÁFSZ működésének hatékonysága

Az ÁFSZ működési hatékonyságát vizsgálhatjuk egyrészt a szervezet tevékenységének hatékonyságával, azt ezt mutató mérőszámok nemzetközi viszonylatban történő elhelyezésével, másrészt a szervezet, mint a folyamatok irányítását és lebonyolítását végző intézmény kialakult belső működési feltételeivel.

Magyarországon uniós viszonylatban közepesnek mondható a passzív és aktív munkaerő-piaci eszközökre fordított kormányzati kiadások aránya a GDP százalékában. Az egy regisztrált munkanélkültre jutó foglalkoztatáspolitikai kiadások nagysága ennél kedvezőtlenebb képet mutat (ld. alábbi ábra), bár a környező országok színvonalát - Ausztria kivételével - így is meghaladja, az egy regisztráltra jutó kiadások összege.

6. ábra

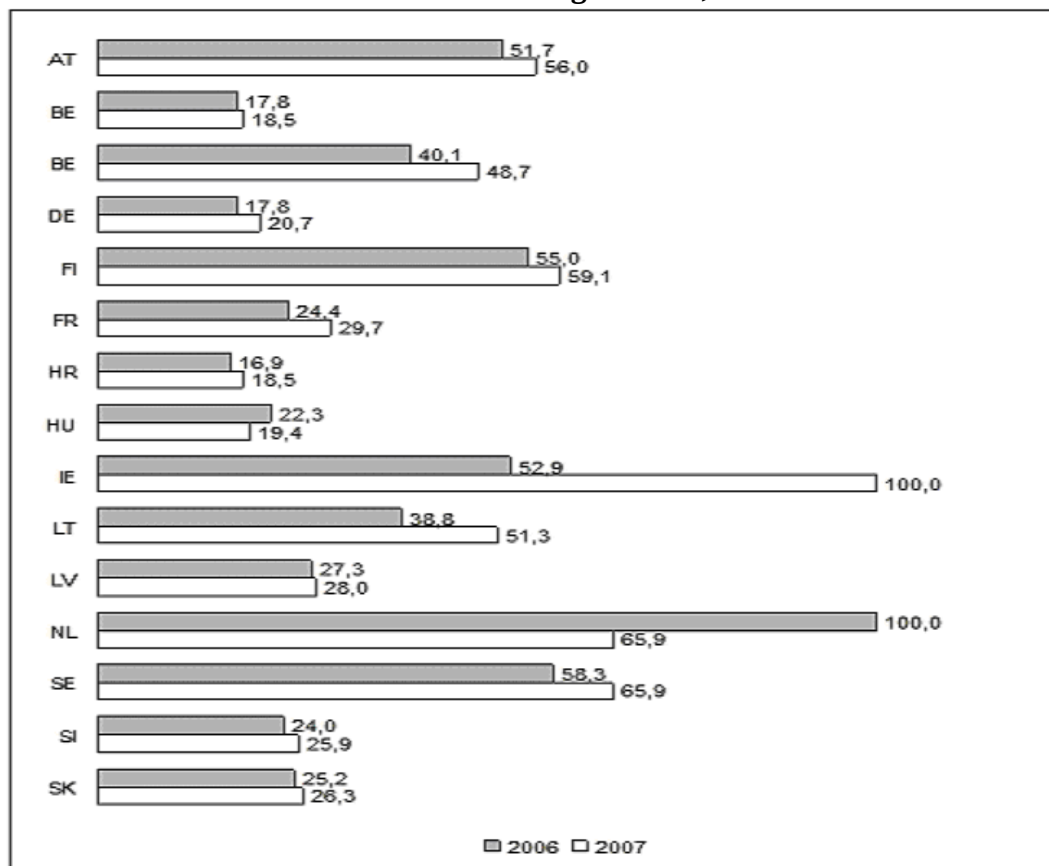


Forrás: EUROSTAT

Magyarországon nemzetközi viszonylatban alacsony azok aránya is, akik regisztrált munkanélküliségből közvetlenül jutnak álláshoz. 2007-ben (9 százalékponttal) még csökkent is a nyilvántartásból elhelyezkedettek aránya a regisztráltak átlagos számának arányában.

7. ábra

A nyilvántartásból elhelyezkedettek arányának relatív helyzete*, a legnagyobb értékkel rendelkező ország = 100%, 2006-2007



* A tárgyhoz folyamán kilépő és elhelyezkedett személyek éves átlaga osztva a regisztrált álláskeresők átlagos számával

A regisztrált álláskeresők száma a 2007-ben éves átlagban 424 ezer fő volt 2009-ben meghaladta a 600 ezer főt, két év alatt tehát 42%-kal nőtt az ÁFSZ lakossági ügyfeleinek a száma, nagy feladatot állítva ezzel a munkaügyi kirendeltségeknek.

A szervezet belső működési korlátainak bemutatásához felhasználjuk egyrésről az Állami Foglalkoztatási Szolgálat jelenleg is érvényben lévő 2007-2013-ra szóló hosszú távú stratégiáját, ami 2006-ban készült el. (A 2020-ig történő kiterjesztése jelenleg a TÁMOP 1.3.1 program keretében zajlik.) A hosszú távú stratégiák összegzik a szervezet működésének tapasztalatait és e tapasztalatok, valamint a nemzetközi követelmények, a változó munkaerőpiaci helyzet, és a nemzeti foglalkoztatáspolitikai irányelvek alapján tesznek javaslatot a jövőbeli feladatok kijelölésére.

Másrészről összegezzük a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal számára készült átfogó szervezeti átvilágítás kutatási beszámolójának eredményét és megállapításait.⁹ A dokumentumok megalkotása óta eltelt bő három évben számos változáson ment keresztül a szolgálat, ugyanakkor megítélésünk szerint lényegi elmozdulás továbbra sem tapasztalható az alább felsorolt legkritikusabb pontok tekintetében.

A szervezet működési korlátai az alábbiak szerint foglalható össze:

1. az eljárási rendek bürokratikus voltukból adódóan nem segítik a gyors ügyintézését, a **túlzott bürokrácia**, bonyolult szolgáltatások, túlszabályozottság jellemzi a szervezet munkáját
2. **szervezeti leterheltség**, ami annak köszönhető, hogy évről évre folyamatosan bővül a szervezet feladatköre, nő az adminisztráció, a létszámmármány mindemellett csökken
3. **keveredik a hatósági és szolgáltatási tevékenység**, ami a munkafolyamatban nem egy esetben zavarokat okoz
4. **elkülönül a döntéshozás és a végrehajtás** a szervezeten belül, ami megnehezíti a mindennapi tevékenységet. a regionális központok inkább központi feladatokat teljesítenek, mint regionális igényeket elégítenek ki
5. az **ÁFSZ** konstrukcióját tekintve **szétforgácsolt szervezet**, működése is szétforgácsolt, belső ellentmondásokkal terhelt.

A Magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat tevékenysége tehát nem mentes a működési korlátoktól. A megalakulása óta eltelt közel 20 év alatt azonban jelentős mértékű és folyamatos fejlődésen ment keresztül a szervezet. Nemcsak az ellátandó feladatok köre bővült ki, de jelentősen átalakult a szolgálat teljesítménye, szolgáltatási színvonala. Mindenképpen a kiegyensúlyozott modernizáció irányába történő előrelépést szolgálja, hogy rendszeres időközönként (néhány évente) sor kerül a stratégiai célok felülvizsgálatára és korszerűsítésére, valamint a rendelkezésre álló források felhasználásával évről évre újabb előrelépés valósul meg e stratégiai célok mentén. Mindez hozzájárul ahhoz, hogy az ÁFSZ korszerűsítése hosszú távon is eredményesen, a mindenkor hazai és nemzetközi elvárásokhoz igazodva valósulhasson meg.

⁹ **Kaucsek György**, Németh Tibor, dr. Simon Péter, Timaróczy Edit: Új szolgáltatás-politika kialakítása kutatási beszámoló, Budapest, 2006 készült az FSZH megbízásából

3 Nemzetközi mérések módszertani és tartalmi összefoglalása

A kutatás egyik feladata legalább öt európai ország ügyfél elégedettség mérési módszerének és gyakorlatának bemutatása. Az alábbiakban ismertetésre kerülő hat ország egyaránt alkalmaz belső és külső méréseket, információszerzést saját munkájáról különféle módszertan alkalmazásával.

A munkaerő-piaci ügyfél elégedettségi mérések a vizsgált országok mindegyikében egységesen **a munkakeresők és a munkaadók/partnerek által igénybe vett szolgáltatások minőségét és e szolgáltatásokkal való elégedettségüket hivatottak mérni**. Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok fő célja a vizsgált országok mindegyikében, hogy segítse a PES¹⁰-eket szolgáltatásaik fejlesztésében. Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok részei a PES szervezetek minőségpolitikájának, működésük legfontosabb teljesítmény indikátorai.

A PES-ek **közvetlen**, illetve **közvetett** ügyfél elégedettségi felméréseket végeznek. A közvetlen felmérések keretében a PES, és/vagy az általa megbízott szervezet közvetlenül az ügyfélnek tesz fel kérdéseket, míg a közvetett felmérések elsősorban az eljárásokra, az ügyek kezelésére és a szolgáltatások használatára fókuszálnak.

A közvetlen felmérések leggyakrabban **véletlenszerűen kiválasztott mintát** vesznek alapul, de nem ritka előre definiált csoportok megkeresése sem. Az ügyfél elégedettségi felmérések keretében a PES és/vagy az általa megbízott szervezet közvetlenül keresi meg a munkakeresőt és a munkaadót (interneten, telefonon vagy közvetlenül a kirendeltségi irodában). A PES-ek – amennyiben lehetséges – jellemzően kerülnek a papír alapú megkérdezéseket.

A munkakeresők kérdőíveit és interjúit minden esetben **anonim módon kezelik**. Létezik olyan ország, ahol a munkakeresők megkapják a PES kapcsolattartó személyének elérhetőségét, hogy amennyiben igénylik, visszacsatolást kapjanak a felmérés összesített eredményeiről, tapasztalatairól.

A szervezetek a felméréshez kapcsolódó **sikertényezőként** elsősorban az ügyfél elégedettség egyéb üzleti célokhoz hasonló szintű fontosságát, az eredmények komoly és gyors lekövetését, a PES alkalmazottainak minél szélesebb körű bevonását, kellő informálásukat, a gyors visszacsatolást, az eredmények kutatás lezárását követő legrövidebb időn belüli közzétételét, a belső és a külső benchmarkingot és a megbízhatóságot értékelik.

A legtöbb módszer **házon belül kerül kifejlesztésre**, bár a szervezetek gyakran veszik igénybe külső szakértő segítségét is módszertani fejlesztésekhez. A költségek nagyságrendje az alkalmazott módszer függvénye, e tekintetben jelentős különbségek mutatkoznak az országok között. A befektetés arányos megtérülés mindenhol fontos szempontként jelentkezik.

¹⁰ PES = Public Employment Service (Állami Foglalkoztatási Szolgálat)

Az ügyfél elégedettségi felmérések jellemzőiről az alábbi országokra rendelkezünk összehasonlítható információkkal:

- Németország
- Hollandia
- Egyesült Királyság
- Belgium (három szervezet is végez ügyfél elégedettségi felmérést, célterületük földrajzi alapon került felosztásra – Vallónia, Flandria, Brüsszel)
- Ausztria
- Szlovénia.

Az alábbiakban a fontosabb ismérvek mentén bemutatjuk a felmérések jellemzőit, ezt követően külön-külön kerül sor az egyes állami foglalkoztatási szolgálatok, intézmények gyakorlatának bemutatására.

3.1 Az ügyfél elégedettség mérésének fontosabb kategóriái, módszerei

3.1.1 Az ügyfél elégedettség értelmezése

Az ügyfél (jelen esetben a munkakereső, illetve a munkaadó) elégedettség általános értelemben **a szolgáltatás minőségi színvonalának visszatükröződése**. Az ügyfél elégedettség azt fejezi ki, hogy a lezajlott tranzakció mennyiben felel meg a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél elvárásainak, amely reálisan csak a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél szemszögéből vizsgálva minősíthető. Amennyiben az elvárásokat meghaladja, az ügyfél elégedett lesz, amennyiben elvárásaitól elmarad, elégedetlen.

Az ügyfél elégedettség akkor növelhető, ha a szolgáltató tisztában van az ügyfelet ért hatásokkal, és a jó közérzetét, elégedettségét befolyásoló tényezőkkel. Az ügyfél elégedettség vagy elégedetlenség célirányos vizsgálattal elért mérés útján állapítható meg.

Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok részei a PES szervezetek minőségpolitikájának, működésük legfontosabb teljesítmény indikátorai.

3.1.2 Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok célja, célcsoportjai

A vizsgált országok mindegyikében **az ügyfél elégedettségi vizsgálatok fő célja**, hogy a **PES-eket segítse szolgáltatásaik fejlesztésében**.

A PES-ek **közvetlen**, illetve **közvetett** ügyfél elégedettségi felméréseket végeznek. A közvetlen felmérések keretében a PES közvetlenül az ügyfeleknek tesz fel kérdéseket.

A kiválasztott ügyfél minta lehet:

- a mindenkor aktuális ügyfelek véletlen mintája,
- az elmúlt év ügyfeleinek mintája,
- új ügyfelek mintája,
- a korábbi ügyfelek mintája.

Néhány ország speciális célcsoportok, pl. az internet használók körében is végez ügyfél elégedettségi felméréseket.

A legtöbb módszer házon belül kerül kifejlesztésre, de ehhez gyakran veszik igénybe külső szakértő segítségét. Hollandiában nemrégiben egy új fejlesztési irányt tűztek ki célul. A PES, az UWV (Munkanélküliség Biztosító) és a helyi önkormányzatok kooperációjában megvalósuló országos felmérés minden korábbi felmérést helyettesít annak érdekében, hogy csökkentse az ügyfelek leterheltségét.

3.1.3 Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok típusai

Közvetlen felmérések

A PES szolgáltatások minőségét mérő **direkt felmérések az alábbi kritériumokat veszik alapul:**

- Felhasználóbarát eszközök használata.
- Szakértelem érvényesülése:
 - o Tapasztalat: A tanácsadók elég informáltak-e a (helyi) munkaerőpiaci helyzetről, a munkalehetőségekről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, a szükséges procedúrákról stb.?
 - o Ügyfélkezelés:
 - Kellően kedvesek, udvariasak-e, érzékenyek-e az ügyfelek szükségleteire (személyre szabott szolgáltatások lehetősége)?
 - Tekintettel vannak-e az egyenlő elbánás szabályaira?
 - o Adatvédelem érvényesülése.
 - o Transzparencia.
 - Az ügyfeleknek szolgáltatott információ pontos, átfogó, egyszerűen érthető? Vonatkozik ez egyrészt a kirendeltségen kifüggesztett, a weboldalon megjelentett, valamint a szóban közölt információra, az ügyfelek kíváncsainak, szükségleteinek megértésére.
 - A PES és az ügyfelei között kötött szerződés érthető és egyértelmű.
- Pontosság, időszerűség:
 - o A PES ügyfélkezelés gyorsasága és a szolgáltatások igénybe vehetősége.
 - o Válasz a telefonhívásokra, kérésekre stb.
- Teljesítés: A PES teljesítette-e az ígért szolgáltatásokat?
- Elhelyezkedés, szervezet, irodák belső kialakítása.
- Szolgáltatások elérhetősége: nyitva tartás, távolság.
- Hatékonyság: A PES szolgáltatásai hozzásegítették-e az ügyfeleket a kitűzött célok eléréséhez?

Az ügyfél elégedettségi felmérések keretében **a PES közvetlenül keresi meg a munkakeresőt és a munkaadót** (interneten, telefonon vagy közvetlenül a kirendeltségi irodában). A PES-ek – amennyiben lehetséges – törekszenek a papír alapú megkérdezések kerülésére.

A megkérdezés az alábbi módszerek mentén történhet:

- **Kérdőív:**
 - Zárt kérdések:
 - Skálázó kérdések, melyeknél az elégedettség szintjének méréséhez leggyakoribb az 5, 6 vagy 10 fokozatú skála használata.
 - Feleletválasztós kérdések.
 - Eldöntendő (Igen/Nem) kérdések.
 - Nyitott kérdések:
 - Véleménynyilvánító kérdések, melyek lehetőséget biztosítanak a válaszadónak pótlólagos információ nyújtására.
- **Személyes mélyinterjúk** a munkakeresőkkel, illetve a foglalkoztatókkal.
 - Strukturált vázlat alapján.
 - Laza beszélgetésvázlat alapján.
- **Fókuszcsoportos megbeszélés** külön-külön munkakeresőkkel és foglalkoztatókkal.
- A munkakeresők és foglalkoztatók **közös fókuszcsoportja**.
- Újonnan bevezetett módszerek, módszer elemek **használatossági tesztje**: az ügyfelek hangot adnak véleményüknek és fejlesztési javaslataiknak a rendszer új elemeire vonatkozóan.

Az egyes felmérési csatornákkal szemben leggyakrabban az alábbi **követelmények** fogalmazódnak meg:

- Telefonos felmérés: minden típusú, ugyanakkor korlátozott számú kérdés lekérdezésére legyen alkalmas.
- Internetes felmérés: a kérdések száma idomuljon a weboldal nagyságához, valamint biztosítsa az egyszerű navigáció lehetőségét.

Az ügyfél elégedettségi felmérések **gyakorisága** elsősorban a módszertől függ, a **legtöbb országra a negyedéves rendszeresség jellemző**.

A főként nyitott kérdéseken alapuló fókuszcsoportos megbeszéléseket és kérdőíveket leggyakrabban az aktuális témák kiválasztásakor, valamint policy változtatások előtt alkalmazzák. Ilyen esetekben az ügyfeleknek még a döntés előtt módjuk van véleményt nyilvánítani. Az ezt követő második körben, mely már kizárólag zárt kérdésekből álló kérdéssorra alapszik, egyedi ügyfél területekre szűkül a felmérés. A zárt kérdések alkalmasak az irányítás, a benchmarking és a monitoring fejlődésének időbeli vizsgálatára, valamint ezáltal a szolgáltatások fejlesztésére. A személyes mélyinterjúk (akár strukturált, akár kevésbé strukturált formában) alkalmasak a válaszok mögötti mozgatórugók beazonosítására.

A vizsgált országokban – Hollandiát leszámítva – nem működik **Customer Board** (Ügyfél Tanácsadó Testület). Hollandiában jogszabály írja elő felállítását. A CB munkakeresők és munkaadók reprezentánsaiból tevődik össze. A PES köteles a CB jóváhagyását kérni jelentősebb stratégia-, vagy policy-módosítást előidéző kérdésekben, emellett egyeztetéseket kezdeményezhet stratégiai, politikai és operatív ügyekben.

A legtöbb országban – Hollandiát leszámítva – a PES-ek **a telefonos felmérést preferálják**, mivel ezek hatékonysága a legkedvezőbb. Népszerűség tekintetében ezt követi az email-es és

az internetes felületen folytatott megkérdezés. Hollandiában az ügyfelek 80%-a rendelkezik érvényes e-mail címmel, mely magas penetráció a webes megoldások használatát ösztönzi.

A felmérések eredményeinek elemzéséhez a PES-ek különféle IKT alkalmazásokat, SPSS-t vagy questions 2000-et használnak. Az alábbi tényezők számottevően befolyásolhatják az eredményt:

- Szezonális hatások
- Munkaerőpiaci fluktuáció, üres állások száma
- Etnikai faktor
- Életkor
- Nem
- A válaszadó életkörülményei

A munkakeresők kérdőíveit és interjúit **anonim módon kezelik**, Hollandiában ugyanakkor az ügyfelek megkapják a PES kapcsolattartó személyének elérhetőségét, hogy amennyiben igénylik, visszacsatolást kapjanak a felmérés összesített eredményeiről, tapasztalatairól.

A felmérések használhatóságának és szilárdságának biztosítása érdekében a felmérési eredmények verifikálása szükséges. A PES-ek ennek érdekében az alábbi gyakorlatot alkalmazzák:

- Egyes országokban tanácsadók adnak visszacsatolást tapasztalataikról.
- Máshol a telefonos interjúkat rögzítik, melyhez a titoktartás megőrzése érdekében csak néhány erre jogosult alkalmazott férhet hozzá.
- Az objektivitás és a titoktartás maradéktalan érvényesülése érdekében a felméréseket nem a válaszadóval kapcsolatot tartó alkalmazottak végzik. A vizsgált ország függvényében a felméréseket független osztályok vagy külső szervezetek végzik.
- A felmérések folyamatát auditálják.

A PES-ek az alábbi irányelveket követik:

- Az egyszer megkérdezett ügyfeleket nem keresik meg újra.
- A megkérdezés folyamatos, azonban minden esetben a felmérési periódus végén történik.
- Gyors visszacsatolás, a felmérés és az eredmények közzététele közt eltelt idő minimalizálása.
- Független és megfelelő szakmai tudással rendelkező kutatók.
- Egyszerű, érthető nyelvhasználat és amennyiben szükséges, idegen nyelvű lekérdezés biztosítása.

Közvetett felmérések

A közvetett felmérések elsősorban az eljárásokra, az ügyek kezelésére és a szolgáltatások használatára fókuszálnak. Ennek keretében ügyfélkapcsolati menedzsmentet és az alábbi **tesztelési szcenáriókat** használnak:

- Próba telefonhívásokat (mystery call¹¹)
- Próbavásárlásokat (mystery shopping¹²) a kirendeltségi irodákban

¹¹ Lásd mystery shopping. A mystery shopping telefonos változata.

- A weboldal hitelességének, pontosságának tesztelését

Minden vizsgált országban jellemző valamiféle **ügyfélkapcsolati menedzsment rendszer**, mely lehetőséget biztosít az ügyfelek számára panaszaik, tanácsaik átadására. Mindezek elemzésre kerülnek, melyek eredményeként a PES-ek időről-időre meghatározzák azokat a lépéseket, melyek segítségével a szolgáltatások az elvárások irányába fejleszthetők. Az általános elemzés mellett Németországban az üzleti kockázatokat is felméri, annak érdekében, hogy minél gyorsabban legyenek képesek reagálni.

3.1.4 Validálás

A vizsgált országok PES-ei számos különféle módszer alapján validálják felméréseiket. A validálás egyes elemeit az alábbi felsorolás tartalmazza:

- A módszerek hivatalos standardok alapján kerülnek kialakításra, akár külső cégek bevonásával.
- A felmérések tartalmi kialakítását kvalifikált akkreditált kutatók végzik.
- Az ügyfél elégedettségi felmérési módszerek minőségbiztosítása.
- Egyes esetekben az eredményeket a Minisztérium és a PES elemzői és statisztikusai validálják.
- Visszacsatolás a válaszadóktól.
- Az alkalmazottak véleménye a használt módszerekről, illetve konzultáció az alkalmazottakkal a módszerek fejlesztési folyamata során.
- A válaszadók reprezentatív mintája a regisztrált munkanélküliek sokaságából.
- Elvárt minimum válaszadási arány.

3.1.5 Felmérés eredményeinek gyakorlati hasznosítása

A **sikeres felméréshez** az alábbi feltételek megléte szükséges:

- Menedzsment-támogatás: Az ügyfél elégedettség az egyéb üzleti célokhoz hasonló szintű prioritást élvezzen.
- Az eredmények gyors beépülése: reakció és akció.
- Az alkalmazottak bevonása a folyamatokba, ellátásuk a szükséges információkkal:
 - a felmérés céljairól;
 - az eredményekről (fejlesztések eredményeiről);
 - a napi munkafolyamatokról.
- A felmérési eredmények belső titkosítása.
- Gyors visszacsatolás: az eredmények kutatás lezárását követő legrövidebb időn belüli közzététele. A késlekedés az elavulásukat eredményezheti.
- Az eredmények bemutatás az ügyfelek és az alkalmazottak számára. Fontos a kirendeltségek szintjére lebontott elemzési mélység a jellegzetességek azonosítása

¹² A kiszolgálás minősége a hagyományos marketingkutatási eszközökkel mérhető ugyan, de a tapasztalatok szerint az ügyfelek által érzékelt kép nem mindig fedti a valóságot, ami legtöbbször abban nyilvánul meg, hogy a ritkábban bekövetkező negatív tapasztalatok dominálják az elégedettséget. Ezért az ügyfél-elégedettségi vizsgálatok nem a kiszolgálás minőségéről, hanem az ügyfelekben kialakult képről nyújtanak releváns információkat. Az ügyfélkezelés azonban jól mérhető megfigyeléses módszerrel, melynek során ügyfélnek "álcázott" kutatók keresik fel az adott intézményt, ahol átlagos ügyfeleket alakítanak, és előre megadott szituációkat (pl. érdeklődés, vásárlás) hajtanak végre. A szituáció befejezése után jegyzőkönyvet töltenek ki, melyben zárt és nyitott kérdéseken keresztül részletesen rögzítik tapasztalataikat. A módszer összefoglaló elnevezése angolul mystery shopping, magyarul pedig próbavásárlás.

érdekében. Emellett az alkalmazottak érezzék a megbecsülést, s akár élvezzék az elvégzett munkáért járó jutalom gyümölcsét.

- Mind a belső, mind a külső benchmarking pozitív töltetű üzenetekkel látja el az alkalmazottakat, egészséges versenyt generál.
- Megbízhatóság.
- Jó minőségű adatbázis a mintavételhez.
- Az életkor, nem, iskolai végzettség, lakóhely szerinti reprezentativitás alapvető sikertényező.
- Internet, mellyel magas szintű lefedettség érhető el.
-

Lépésről-lépésre történő megközelítés:

- o Felmérés: az első lépés a témák azonosítása.
- o Mélyreható elemzés: fókusz az ügyfelek által legfontosabbnak ítélt témákon.
- o Célok priorizálása az ügyfél elégedettség egyes tényezőinek fejlesztése érdekében.
- o Szolgáltatás-fejlesztés: „quick win”¹³ lépések azonosítása az ügyfelek részére.
- o Adaptált szolgáltatások megvalósítása és szervezeti beágyazása.

A vizsgált országok mindegyikében az igazgatóság hozza a végső döntéseket a felmérések egyes jellemzőiről az egyes szervezeti egységek minőséget, kutatást, kommunikációt vagy marketinget érintő javaslatai, valamint - ha kapcsolódik - a felelős minisztérium által meghatározott teljesítmény indikátorok alapján.

Az operatív munkát az egyes szervezeti egységek végzik: legtöbb esetben a minőségirányítási, valamint a kutatási részleg hivatott a felmérések megszervezésére. A központi egységek irányításával a kirendeltségek személyzete végzi a lekérdezést, valamint ellenőrzi a minőségi kritériumok meglétét. Az alábbi feladatok elvégzéséhez gyakran szükség van külső szervezetek bevonására:

- kérdőívek fejlesztése;
- interjúk elkészítése;
- az eredmények elemzése;
- tanulmányok elkészítése;
- az eredmények kommunikálása.

3.1.6 Az eredmények kommunikációja

Az eredmények kommunikációja az alkalmazottak és a külsősök számára különböző módon történik:

- Prezentáció a PES vezetőség számára.
- Jelentés a felelős minisztérium felé. Az ügyfél elégedettség mérése a felelős minisztériummal kötött működési szerződés része.
- Jelentések (intraneten).
- Jelentések (interneten): kevésbé részletes.
- Alkalmazottak által írt és publikált cikkek.

¹³ Az ügyfél számára gyorsan érezhető kedvező hatások.

- Prezentációk a régiókban és a kirendeltségeken.
- Konferenciák.
- Tréning programok.
- CD: az ügyfelek reakciói (természetesen engedélyükkel) kisfilmeken kerülnek rögzítésre, majd terjesztésre.
- Sajtóközlemények.

3.1.7 Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok hatása

Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok eredményei a PES szervezetének minden szintjén éreztetik hatásukat:

- Alkalmazotti tréning:
 - Fókusz az ügyfél központú megközelítésen a meglévő szabályok és a munkafolyamatok helyett;
 - Coaching (vezetői tréning);
 - Fókusz a folyamatos személyes fejlődésen;
 - Tanúsítvány az alkalmazottak részére.
- Alkalmazotti állománybővítés:
 - Kompetencia profilok adaptációja;
 - Esetenként a menedzsment vérfrissítése.
- Folyamatok és eszközök testre szabása:
 - Innovációk ügyfelek részvételével pilot projektek keretében;
 - Best practice terjesztése;
 - Az ügyfelek szükségleteihez igazodó munkafolyamatok kialakítása;
 - A szolgáltatásokhoz való jobb hozzáférés: felmérési csatornák váltása; nyitvatartási idő; válaszadás gyorsasága stb.
- Nyújtott szolgáltatás: Az ügyfelek számára lényeges PES szolgáltatások folyamatos felülvizsgálata pl:
 - Új szolgáltatások kialakítása és tesztelése;
 - Meglévő szolgáltatások fejlesztése.
- Kommunikációs politika:
 - Egyszerű és érthető nyelvezet használata;
 - Következetes kommunikáció;
 - Szerződések használata.
- Minőség menedzsment:
 - Gyakoribb felmérések;
 - Változatosság: pl. témaváltások, fejlesztendő ügyfél-szolgáltatási területek fókusza;
 - Új módszerek adaptációja, fejlesztése;
 - A meglévő módszerek fejlesztése;
 - Holisztikus megközelítés: a minőség menedzsment az egész szervezetre hatással van;
 - A folyamatok erősebb monitoringja: próbavásárlás, auditok stb.
- Teljesítmény indikátorok (pl. balanced scorecard¹⁴).

¹⁴ A Balanced ScoreCard (rövidítve: BSC) egy stratégiai vezetési eszköz (keretrendszer). Magyarul a kiegyensúlyozott stratégiai mutatószám-rendszer elnevezés fedí le, ám a hazai gyakorlatban is az angol elnevezés használatos. Jelentősége a stratégiai irányítás és a kontroll összekapcsolásában áll, melynek során a pénzügyi mellett más nézőpontok, és nem pénzügyi mutatószámok is megjelennek.

3.1.8 Előnyök, hátrányok, csapdák

Az alábbi táblázat az egyes felmérés típusok használatának előnyeit és hátrányait gyűjti össze:

1. táblázat

Módszer	Előny	Hátrány
Levélben küldött kérdőív	A válaszadó rengeteg idővel rendelkezik a válaszadáshoz	Kiértékelés hosszadalmas, drága, a válaszadási ráta esetlegesen alacsony
Telefonos interjú	A célcsoport közvetlenül elérhető	A felmérést végző alkalmazottak vagy külsősök bevonása drága
Internetes kérdőív	Olcsó	Alacsony válaszadási ráta
Személyes interjú	Részletes információ	Nagyon drága
Ügyfél fókuszcsoport	A résztvevők gazdag háttér információval rendelkeznek a PES policy-ról. Az ügyfél csoport számos használható ötlettel bír.	Nem reprezentatív

Amennyiben a válaszadási ráta alacsony, illetve a válaszadói karakterek túlságosan hasonlóak, nagy annak a kockázata, hogy a felmérés nem lesz megfelelően reprezentatív.

Az Egyesült Királyságban az elégedettségi vizsgálatokat az alkalmazottak körében is lefolytatják. Nem szabad azonban figyelmen kívül hagyni, hogy az alkalmazottak néha jóval kritikusabbak a szolgáltatásokkal kapcsolatban, mint az ügyfelek. Hajlamosabbak néhány negatívumra fókuszálni a pozitív összhatás helyett.

3.2 A kérdőíveken feltett kérdések a nemzetközi gyakorlatban

Az alábbiakban a nemzetközi felmérésekben leggyakrabban előforduló felmérési kérdéseket gyűjtöttük a két célcsoport szerint (munkaadók és munkakeresők) csokorba, törekedtünk ugyanakkor az ismétlődések kiszűrésére.

A munkaadók részére

Ismeri a munkaügyi központ/szolgálat szolgáltatásait, tevékenységét?

Igen/Nem

Igénybe veszi-e (vette-e az elmúlt 3 évben) az Önök cége a munkaügyi központ/szolgálat bármely szolgáltatását?

Igen/Nem

Az elmúlt hat hónap során hány alkalommal érintkezett a munkaügyi központtal/szolgálattal telefonon, e-mailen vagy személyesen?

- Telefonon alkalommal
- E-mailen alkalommal
- Személyesen tanácsadóval alkalommal

A kapcsolat említett gyakorisága mennyiben felelt meg az Ön igényeinek?

- Telefon teljes mértékben túl gyakori volt túl ritka volt
- E-mail teljes mértékben túl gyakori volt túl ritka volt
- Személyes teljes mértékben túl gyakori volt túl ritka volt

Általában hogyan értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok munkatársainak elérhetőségét, rendelkezésre állását?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (ahol 1-nagyon jó, 10-nagyon rossz)

Van Önnek személyes tanácsadója vagy a cégéhez delegált kapcsolattartója a munkaügyi központnál/szolgálatnál?

Van/Nincs

Amennyiben az előző kérdésre igennel válaszolt, meg is tudná nevezni?

Igen/Nem

Mennyire elégedett a személyes tanácsadóval/kapcsolattartóval? (1)

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán az alábbi megállapításokat (ahol 1-teljes mértékben igaz, 10-egyáltalán nem igaz)

A tanácsadó/kapcsolattartó ellát a megfelelő információval

A megbeszélések atmoszférája barátságos

A tanácsadó/kapcsolattartó képes a tényleges szükségleteknek megfelelő személyek kijelölésére

A tanácsadó/kapcsolattartó megoldást talál a problémákra/szükségletekre

Mennyire elégedett a személyes tanácsadóval/kapcsolattartóval? (2)

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán az alábbi megállapításokat (ahol 1-teljes mértékben igaz, 10-egyáltalán nem igaz)

Megfelelő tanácsot adja

Megerősíti az informális egyezségeket

Világosan vázolja a realitásokat

Ismeri a megbízó céget

Kreatív

Utánkövetést biztosít

Kérem, idézze fel a legutóbbi kapcsolatfelvételt a munkaügyi központtal/szolgálattal, amikor üres állást jelzett felénk! Kapott-e tőlük visszajelzést az általuk készített munkakör leírásával kapcsolatosan?

Igen/Nem/Ezidáig még nem rendelkeztek üres pozícióval/állással

Ajánlott-e ki Önöknek a munkaügyi központ/szolgálat munkaerőt a múltban?

Igen/Nem

Hogy értékeli a munkaügyi központ/szolgálat által küldött álláskeresők minőségét?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (ahol 1-teljesen megfelelt az elvárásoknak, 10-messze elmaradt az elvárásoktól)

A jelentett üres álláshelyek milyen arányában képes a munkaügyi központ/szolgálat megfelelő álláskeresőt biztosítani?

....%-ában

Hogyan értékeli a munkaügyi központokkal/szolgálatokkal történt legutóbbi kapcsolatfelvételük hasznosságát?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-semmi haszna nem volt, 10-nagyon hasznos volt)

Hogyan teljesítik a munkaügyi központok/szolgálatok a közte és a cég között kötött megállapodásokat?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- általában nem megfelelően, 10- nagyon jól)

Hogyan értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok teljesítményét abban, hogy igény esetén a feltett kérdésekre a lényegre érintő és pontos szóbeli tájékoztatást képes adni?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- nem megfelelő, 10-nagyon jó)

Hogyan értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok telefonon keresztül nyújtott szolgáltatásait?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- nem megfelelő, 10-nagyon jó)

Hogyan értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok által nyújtott írásos információk minőségét és érthetőségét?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- nem megfelelő, 10-nagyon jó)

Hogy értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok legutóbbi kiajánlási szolgáltatását?

Kérem, értékelje az alábbi megállapításokat!

Egy előre meghatározott határidőn belül kaptunk munkaerőre vonatkozó ajánlatokat a munkaügyi központtól/szolgálattól.

Igaz/Nem igaz

A munkaügyi központ/szolgálat előzetesen jelezte, hogy a kiközvetíteni kívánt munkaerő mennyiben felel meg a támasztott igényeinknek.

Igen/Nem

Hogy értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok által legutóbb kiközvetített munkaerő hasznosságát az elvárásaik függvényében?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- egyáltalán nem felelt meg az elvárásoknak, 10-teljes mértékben megfelelt az elvárásoknak)

Érzékeltek-e bármifajta problémát a munkaügyi központ/szolgálat tevékenységében az üres állás betöltése során?

Igen, voltak problémák/Nem, problémamentes volt az együttműködés

Tett-e a munkaügyi központ/szolgálat bármiféle javaslatot, erőfeszítést a probléma megoldása érdekében?

Igen/Nem

Mennyire elégedett az elhelyezés gyorsaságával?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Megkereste-e Önöket a munkaügyi központok/szolgálat a kiközvetítést követően, annak érdekében, hogy felmérje az elhelyezés sikerét?

Igen/Nem

Kérjük, hogy értékelje a munkaügyi központok/szolgálatok munkaerő-közvetítő tevékenységét oly módon, hogy megjelöli egyetértésének mértékét az alábbi állításokkal kapcsolatban!

Értékelje 1-10-os skálán (1-egyáltalán nem ért egyet, 10 - teljes mértékben egyetért)

Gyorsan kiközvetíti a megfelelő munkaerőt a bejelentett igényekre

Rugalmas, nem bürokratikus

Közvetítői, tanácsadói mindig megértik, hogy milyen képzettségű személyekre van szükség

Jó teljesítményt képes nyújtani az előválogatásban

Mindig betartják a céggel történt megállapodásokat, figyelemmel kísérik a folyamatban lévő ügyeket

A céggel kapcsolatban álló munkatársnak megfelelő ismeretei vannak az ágazat helyzetéről és speciális igényeiről

Inkább a munkanélküliekkel törődik, mint a mi cégünk igényeivel

Munkatársai nem eléggé kvalifikáltak ahhoz, hogy a cégünk együttműködő partnerei legyenek

Vett-e már igénybe munkaügyi központ/szolgálat által kínált támogató szolgáltatást vagy támogatást?

Igen/Nem

Az elmúlt hat hónap során mely támogató szolgáltatást vagy támogatást vette igénybe?

Támogatást gyakornoki időszakra, betanulási időre

Igen/Nem

Bértámogatást munkanélküli elhelyezésére

Igen/Nem

Alkalmazottak továbbképzésére (pl. kvalifikációs programok keretében)

Igen/Nem

Be- illetve kiszervezés keretében történő munkahelyteremtésre

Igen/Nem

Kvalifikációs vagy flexibilitási tanácsadásra

Igen/Nem

Egyébre

Igen/Nem

Mennyire elégedett a támogató szolgáltatásokkal, támogatásokkal?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Hogy értékeli a támogató szolgáltatások, támogatások hasznosságát?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon hasznos, 10-teljesen haszontalan)

Amennyiben internet használó, milyen gyakran használja a munkaügyi központ/szolgálat internet-platform szolgáltatásait?

Naponta

Heti több alkalommal

Heti egy alkalommal

Havi több alkalommal

Havi egy alkalommal

Soha

Vette-e már igénybe a munkaügyi központ/szolgálat szolgáltatását külföldi munkaerő felvételéhez?

Igen/Nem

Értékelje elégedettségét a munkaügyi központ/szolgálat külföldi munkaerő közvetítésével?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Összességében mennyire elégedett a munkaügyi központ/szolgálat tevékenységével?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Kérem, adja meg százalékban annak valószínűségét, hogy a jövőben is igénybe veszi a munkaügyi központ/szolgálat bármely szolgáltatását!

...%

Kérem, adja meg százalékban annak valószínűségét, hogy a jövőben ajánlja más cégeknek a munkaügyi központ/szolgálat bármely szolgáltatását!

...%

Véleményük szerint mely területeken, illetve milyen módon javíthatná a munkaügyi központ/szolgálat a szolgáltatásainak és a munkaadókkal való együttműködésnek, kommunikációnak színvonalát?

A munkáltató személyes felkeresése

Témák szerinti tanácskozások szervezése munkaadók részére

Hírlevelek készítése és küldése

Tömegkommunikációs eszközök fokozott alkalmazása

A telefonon keresztül történő kapcsolattartás javítása

Online felületek alkalmazása

Vállalatvezetői klub működtetése

Egyéb területen, éspedig.....

A munkaügyi központtal/szolgálattal való együttműködése enged-e arra következtetni, hogy a hivatal számára az Ön cége értékes partner?

Igen/Nem

A munkakeresők részére

Ismeri a munkaügyi központ/szolgálat szolgáltatásait, tevékenységét?

Igen/Nem

Igénybe veszi-e (vette-e az elmúlt 3 évben) a munkaügyi központ/szolgálat bármely szolgáltatását?

Igen/Nem

Az elmúlt hat hónap során hány alkalommal érintkezett a munkaügyi központtal/szolgálattal telefonon, e-mailen vagy személyesen?

- Telefonon alkalommal
- E-mailen alkalommal
- Személyesen tanácsadóval alkalommal

A kapcsolat említett gyakorisága mennyiben felelt meg az Ön igényeinek?

- | | | | |
|-------------|------------------|------------------|----------------|
| - Telefon | teljes mértékben | túl gyakori volt | túl ritka volt |
| - E-mail | teljes mértékben | túl gyakori volt | túl ritka volt |
| - Személyes | teljes mértékben | túl gyakori volt | túl ritka volt |

Hogy lett figyelmes az álláslehetőségre?

Kérem, hogy csak egy választ jelöljön meg!

Honlapon

E-mail a központi email címről

E-mail a kapcsolattartó személytől

Munkaügyi központ telefonján

Kapcsolattartóval történt telefonbeszélgetés során

Kapcsolattartóval történt személyes találkozó során

Munkaügyi központban történt személyes látogatás során

Egyéb módon:.....

Hogy értékelné az állásra való jelentkezés alábbi aspektusait?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán

1-Nagyon egyszerű

10-Nagyon bonyolult

1-Nagyon korrekt

10-Egyáltalán nem korrekt

1-Nagyon gyors, gördülékeny folyamat

10-Nagyon hosszú, nehézkes folyamat

Kérem, értékelje elégedettségét a munkaügyi központ/szolgálat szolgáltatásaival az alábbi szempontok mentén?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán

Gyorsaság

A munkaügyi központ/szolgálat munkatársának hozzáértése

A kapott információ hasznossága

A kapott válasz gyorsasága

Speciális kérések figyelembevétele

Kérem, értékelje elégedettségét a munkaügyi központ/szolgálat szolgáltatásaival az alábbi szempontok mentén?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon gyenge, 10-kiemelkedően jó)

Az alkalmazottak kedvessége, előzékenysége

Az alkalmazottak segítőkészsége a szükségletek és körülmények figyelembevételével

Az alkalmazottak felhasználható ismeretei az álláskeresésben

A segítség hatékonysága

Az alkalmazottak titoktartása

Az ügyemre fordított idő

Az álláslehetőségek választéka

A kapott releváns információ mennyisége

A központ/szolgálat irodájának légköre

Kiigazodási lehetőség a központ/szolgálat irodájában

A központ/szolgálat irodájának megközelíthetősége

A központ/szolgálat irodájának akadálymentessége

Amennyiben telefonon kereste meg a munkaügyi központot/szolgálatot, tapasztalt-e bármiféle problémát a kapcsolásnál?

Igen, a vonal folyamatosan foglalt volt

Igen, a hívott fél nem vette fel

Nem tapasztalt problémát

Nem tudja / nem emlékszik

Egyéb.....

Kérem, értékelje elégedettségét kapcsolattartójával az alábbi szempontok mentén?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán

Felkészült, rendelkezik a szükséges szakmai tudással

Szegtőkész

Megfelelő tanácsot adja

Megerősíti az informális egyezségeket

Érdeklődik igényeimről, szükségleteimről

Világosan válaszolja a realitásokat

Kreatív

Hasznos információt nyújt

Utánkövetést biztosít

Általában hogyan értékeli a munkaügyi központok/szolgálatok munkatársainak elérhetőségét, rendelkezésre állását?

1 Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (ahol 1-nagyon jó, 10-nagyon rossz)

Van Önnek személyes tanácsadója vagy kapcsolattartója a munkaügyi központnál/szolgálatnál?

Igen/Nem

Amennyiben az előző kérdésre igennel válaszolt, meg is tudná nevezni?

Igen/Nem

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán elégedettségét a személyes tanácsadóval/kapcsolattartóval?

(ahol 1-teljes mértékben igaz, 10-egyáltalán nem igaz)

A tanácsadó/kapcsolattartó ellát a megfelelő információval

A megbeszélések atmoszférája barátságos

A tanácsadó/kapcsolat képes a tényleges szükségleteknek megfelelő személyek kiajánlására

A tanácsadó/kapcsolattartó megoldást talál a problémákra/szükségletekre

Összességében mennyire elégedett a munkaügyi központ/szolgálat tevékenységével?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Hogyan értékelik a munkaügyi központokkal/szolgálatokkal történt legutóbbi kapcsolatfelvételük hasznosságát?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-semmi haszna nem volt, 10-nagyon hasznos volt)

Hogyan teljesítik a munkaügyi központok/szolgálatok a közte és Ön között kötött megállapodásokat?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- általában nem megfelelően, 10- nagyon jól)

Hogyan értékelik a munkaügyi központok/szolgálatok teljesítményét abban, hogy igény esetén a feltett kérdésekre a lényegre érintő és pontos szóbeli tájékoztatást képes adni?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- nem megfelelő, 10-nagyon jó)

Hogyan értékelik a munkaügyi központok/szolgálatok telefonon keresztül nyújtott szolgáltatásait?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- nem megfelelő, 10-nagyon jó)

Hogyan értékelik a munkaügyi központok/szolgálatok által nyújtott írásos információk minőségét és érthetőségét?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1- nem megfelelő, 10-nagyon jó)

Mennyire elégedett az elhelyezés gyorsaságával?

Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Amennyiben internet használó, milyen gyakran használja a munkaügyi központ/szolgálat internet-platform szolgáltatásait?

Naponta
Heti több alkalommal
Heti egy alkalommal
Havi több alkalommal
Havi egy alkalommal
Soha

Mennyire elégedett a munkaügyi központ/szolgálat honlapjának információtartalmával?
Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Mennyire elégedett a munkaügyi központ/szolgálat által nyújtott írásos információk minőségével és érthetőségével?
Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Mennyire elégedett a munkaügyi központ/szolgálat ügyfélfogadási körülményeivel?
Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Mennyire elégedett a munkaügyi központ/szolgálat infokommunikációs eszközökkel való felszereltségével?
Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Mennyire elégedett a munkaügyi központnál/szolgálatnál töltött várakozási idővel?
Értékelje 1-10-ig terjedő skálán (1-nagyon, 10-egyáltalán nem)

Kérem, adja meg százalékban annak valószínűségét, hogy a jövőben is igénybe veszi a munkaügyi központ/szolgálat bármely szolgáltatását!
...%

Kérem, adja meg százalékban annak valószínűségét, hogy a jövőben ajánlja másoknak a munkaügyi központ/szolgálat bármely szolgáltatását!
...%

A munkaügyi központtal/szolgálattal való együttműködése enged-e arra következtetni, hogy a hivatal számára Ön egy értékes partner?
Igen/Nem

Az elmúlt 6 hónap során érzett-e késztetést panasztételre a munkaügyi központ/szolgálat szolgáltatásaival kapcsolatban?
Igen/Nem

Amennyiben igen, az alábbiak közül mivel kapcsolatban merült fel készítése?

Diszkrimináció az alkalmazottak részéről (kor, nem, etnikai hovatartozás stb.)

Diszkrimináció a munkáltatók részéről (kor, nem, etnikai hovatartozás stb.)

Alkalmazotti hozzá nem értés

Alkalmazotti attitűd

Jelentkezési folyamat

Szerződéskötési folyamat

Kifizetési folyamat

Várakozás, sorban állás

Üres állások, munkakeresés

Munkaügyi központ/szolgálat programjai

A szolgáltatások általános színvonala

Munkaügyi központ/szolgálat irodája

Egyéb...

Sor kerül(t)-e végül panasztételre az Ön részéről?

Igen, panaszt tettem

Igen, panaszt fogok tenni

Még nem döntöttem el, hogy panaszt teszek-e, vagy sem

Nem

Nem tudom / nem emlékszem

Mennyire elégedett a panasztétel kezelésének folyamatával?

Nagyon elégedett

Kissé elégedett

Se nem elégedett, se nem elégedetlen

Kissé elégedetlen

Nagyon elégedetlen

Nem tudja

Mennyire elégedett a panasztétel kezelésének eredményével?

Nagyon elégedett

Kissé elégedett

Se nem elégedett, se nem elégedetlen

Kissé elégedetlen

Nagyon elégedetlen

Nem tudja

4 Az ÁFSz ismertsége, tevékenységével való elégedettséggel kapcsolatos lakossági közvélemény-kutatás eredményei

Az IPSOS Zrt. a Társadalmi Megújulás Operatív Programtól elnyert pályázat teljesítéseként 2010 márciusában felmérést végzett az Állami Foglalkoztatási Szolgálat ismertségéről, illetve a tevékenységével kapcsolatos elégedettségéről. Ezt a kutatást ismételtük meg 2010 decemberében – ez a tanulmány tehát a kutatás első és második hullámának adatait is tartalmazza.

Az adatfelvétel standard kérdőívvel, telefonos lekérdezés révén történt. Az 5000 fős minta a 16–62 éves magyar lakosságot reprezentálja nem, életkori csoport, legmagasabb iskolai végzettség, a lakóhely településtípusa és régiója szerint.

A megoszlásokat az összes megkérdezett arányában adjuk meg, tehát mindenhol feltüntetjük a "nem tudom"-mal felelők, illetve az egyéb okból keletkező válaszhiányok gyakoriságát is. Egyes kérdéseket azonban a megkérdezettek csak bizonyos körében kellett feltenni. Ezt a körülményt az adott esetekben jelezzük. Ilyenkor a százalékok a megkérdezettek szóban forgó körére vonatkoznak.

4.1 A minta összetétele (%)

	1. hullám	2. hullám
nem		
férfi	49	49
nő	51	51
korcsoport		
15-17 éves	6	5
18-29 éves	27	27
30-39 éves	22	22
40-49 éves	20	20
50-62 éves	26	26
legmagasabb iskolai végzettség		
legfeljebb 8 általános	29	29
szakmunkásképző	25	25
érettségi	32	32
diploma	14	14
rendszeres jövedelemtermelő tevékenységet folytat		
igen	59	56
nem	41	44

folytatás

	1. hullám	2. hullám
gazdasági aktivitás		
aktív kereső	55	51
gyes-en, gyed-en, gyás-on lévő	5	5
nyugdíjas (saját jogon öregségi, özvegyi)	7	7
rokkant nyugdíjas	6	8
munkanélküli	8	9
tanuló	18	17
háztartásbeli, egyéb inaktív kereső	2	3
háztartás nagysága		
1 fő	6	7
2	23	25
3	28	26
4	29	28
5	10	11
6 vagy több fő	4	3
háztartás havi nettó jövedelme		
60.000 Ft-nál kevesebb a havi jövedelme	4	5
60.001 -90.000 Ft közötti a havi jövedelme	11	13
90.001 - 120.000 Ft közötti a havi jövedelme	14	17
120.001 - 150.000 Ft közötti a havi jövedelme	16	16
150.001 - 200.000 Ft közötti a havi jövedelme	21	18
200.001 - 250.000 Ft közötti a havi jövedelme	10	8
250.001 - 350.000 Ft közötti a havi jövedelme	9	7
350.001 -500.000 Ft közötti a havi jövedelme	4	4
500.001 - 750.000 Ft közötti a havi jövedelme	1	1
750.001 - 1.000.000 Ft közötti a havi jövedelme	0	0
1 millió Ft feletti a havi jövedelme	0	0
nincs jövedelme	1	1
nem tudja, nem válaszol	9	11
lakóhely településtípus		
Budapest	17	18
megyeszékhely	18	18
város	33	32
község	32	32
lakóhely régiója		
Közép-Magyarország (Bp-Pest)	29	29
Közép-Dunántúl (Fejér-Komárom-Veszprém)	11	11
Nyugat-Dunántúl (Győr-Vas-Zala)	10	10
Dél-Dunántúl (Baranya-Somogy-Tolna)	10	10
Észak-Magyarország (BAZ-Heves-Nógrád)	12	12
Észak-Alföld (Hajdú-Szabolcs-Szolnok)	15	15
Dél-Alföld (Bács-Békés-Csongrád)	14	13

4.2 Az aktív korúak közelmúltbeli munkanélküliségi tapasztalata

A vizsgált, 16–62 éves populáció 9%-a állította magáról, hogy jelenleg munkanélküli. További 14% pedig azt, hogy az elmúlt három év során volt olyan időszak, amikor munkanélküli volt – bár most nem az. A megkérdezettek 77%-a nem szembesült ilyen problémával az elmúlt 3 évben.

Regionálisan jelentős eltérések vannak a munkanélküliség megjelenésében: míg a Nyugat-Dunántúlon mindössze 12%-ot érintett munkájának elvesztése az elmúlt három évben, addig az észak-magyarországi régióban 33%-ot.

1. táblázat
A munkanélküliség mértéke régióként
(százalékos megoszlások)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanélküli	Az elmúlt 3 év során volt munkanélküli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	10	14	76
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	10	23	67
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	12	9	79
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	12	14	74
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	5	15	79
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	2	10	89
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	12	11	77
Összesen	9	14	77

A korábbi hullámhoz képest nincs szignifikáns eltérés a munkanélküliség arányaiban.

	Jelenleg munkanélküli	Az elmúlt 3 év során volt munkanélküli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az
1. hullám (2010. 03.)	8	14	78
2. hullám (2010. 12.)	9	14	77

Akik 2010 decemberében munkanélküliek voltak, azoknak 35%-a egy évnél is hosszabb ideje nem talál állást. 19%-uk több mint fél éve, 46%-uk ennél rövidebb ideje keres állást.

Akik az elmúlt 3 évben voltak munkanélküliek, azoknak közel fele (45%) hat hónapnál rövidebb ideig volt munkanélküli. 28%-uk fél-egy évig keresett állást, ugyanennyien (26%) több mint egy évig.

2. táblázat

A munkanélküliség időtartama

(válaszok százalékos megoszlása a jelenleg munkanélküliek és a közelmúltban munkanélküliek voltak körében)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanélküli N=466	Az elmúlt három év során volt munkanélküli ¹⁵ N=689
6 hónapnál rövidebb ideje/ideig	46	45
6 hónap régebben, de egy évnél rövidebb idő óta/6 hónapnál hosszabb, de egy évnél rövidebb ideig	19	28
1 évnél hosszabb idő óta/1 évnél hosszabb ideig	35	26
nem tudja, nem válaszol	0	0

Akik 2010 decemberében nem, de az elmúlt 3 évben voltak munkanélküliek, azok egyre nehezebben tudnak munkába állni: valamelyest csökkent körükben azok aránya, akiknek legfeljebb egy év kellett, és nőtt azok aránya, akiknek több, mint egy évre volt szüksége a munkába álláshoz.

2.a táblázat

A munkanélküliség időtartama

(válaszok százalékos megoszlása a jelenleg munkanélküliek és a közelmúltban munkanélküliek voltak körében; hullámonként)

	Jelenleg munkanélküli	
	1. hullám (2010. 03.) (N=411)	2. hullám (2010. 12.) (N=466)
6 hónapnál rövidebb ideje/ideig	41	46
6 hónap régebben, de egy évnél rövidebb idő óta/6 hónapnál hosszabb, de egy évnél rövidebb ideig	22	19
1 évnél hosszabb idő óta/1 évnél hosszabb ideig	37	35
nem tudja, nem válaszol	0	0
	Az elmúlt három év során volt munkanélküli ¹⁶	
	1. hullám (2010. 03.) (N=687)	2. hullám (2010. 12.) (N=689)
6 hónapnál rövidebb ideje/ideig	50	45
6 hónap régebben, de egy évnél rövidebb idő óta/6 hónapnál hosszabb, de egy évnél rövidebb ideig	32	28
1 évnél hosszabb idő óta/1 évnél hosszabb ideig	17	26

¹⁵ Ha többször is volt munkanélküli, akkor a leghosszabb ideig tartóra vonatkozik a kérdés.

¹⁶ Ha többször is volt munkanélküli, akkor a leghosszabb ideig tartóra vonatkozik a kérdés.

nem tudja, nem válaszol	1	0
-------------------------	---	---



4.3 Álláskeresési stratégiák

A munkaügyi kirendeltségek szerepe az álláskeresési folyamatban jelentős, a vizsgált 11 álláskeresési stratégia közül a kirendeltségek felkeresése a harmadik helyen szerepel, megelőzve nemcsak a magán munkaerő-közvetítők és a fejvadász cégek igénybevételét, de számos más lehetőséget is.

Az álláskeresési stratégiák listájának élén a személyes kapcsolatok mozgósítása áll. A megkérdezettek 82%-a mondta, hogy szükség esetén mindenképpen megpróbálna ezen a csatornán keresztül munkát keresni. A válaszadók háromnegyede jelentkezne olyan cégeknél, amelyekről úgy véli, hogy tudnák foglalkoztatni. A válaszadók kétharmada (65%) keresné fel a területileg illetékes munkaügyi kirendeltséget. Helyi megjelenésű újságok álláshirdetéseire 61% jelentkezne mindenképp.

A többi vizsgált álláskeresési lehetőségről a válaszadók kevesebb, mint fele mondta, hogy mindenképpen alkalmazná, ha munkát keresne. Erőteljes az Internet szerepe a munkakeresési stratégiákban: 46% jelentkezne internetes álláshirdetésre, de alig kevesebben mondták, hogy mindenképpen regisztrálnának internetes álláskereső, állásközvetítő oldalakon.

A megkérdezettek egyharmada jelentkezne országos terjesztésű újságok, folyóiratok álláshirdetéseire, míg négyből egy válaszadó adna fel hirdetést helyi lapokban. A lista utolsó harmadába szorultak a magán munkaközvetítők és az fejvadász cégek: előbbieket 22%-a keresné fel mindenképpen, utóbbiakhoz 15% fordulna szükség esetén. Legkevésbé abban bíznak a megkérdezettek, hogy országos megjelenésű sajtótermékben feladott hirdetés révén találnak állást – legalábbis erre lehet következtetni abból, hogy csak 14%-uk mondta, hogy mindenképpen megpróbálna ezzel a stratégiával.

3. táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(válaszok százalékos megoszlása; a stratégiák a mindenképpen válaszok gyakorisága szerint csökkenő sorrendben)

	mindenképpen	talán	semmiképpen	nem tudja, nem válaszol
Személyes kapcsolataim (család, barátok, ismerősök) segítségével keresnék állást	82	14	4	0
Önállóan jelentkeznék olyan cégeknél, amelyekről úgy gondolom, hogy tudnának foglalkoztatni engem	75	17	7	1
Jelentkeznék a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségen	65	18	16	1
Jelentkeznék helyi megjelenésű újságok álláshirdetéseire	61	25	13	0
Jelentkeznék internetes álláshirdetésre	46	25	28	1
Regisztrálnék internetes állásskereső, állásközvetítő oldalakon	43	22	34	1
Jelentkeznék országos megjelenésű újságok, folyóiratok álláshirdetéseire	36	28	36	1
Hirdetést adnék fel helyi megjelenésű újságokban	27	31	41	1
Jelentkeznék magán munkaközvetítőknél	22	31	45	2
Jelentkeznék fejeződéző cégeknél	15	23	61	2
Hirdetést adnék fel országos megjelenésű újságokban, folyóiratokban	14	29	56	2

Az előző évihez képest csak egyetlen változás történt a stratégiák sorrendjében, viszont egyrészt megerősödött az önálló jelentkezés szerepe, másrészt megnőtt a munkaügyi kirendeltség szolgáltatásának igénybevételére mutatott hajlandóság: 57%-ról 65%-ra (s ezzel került ez a stratégia a preferencia-sorrend harmadik helyére, negyedik helyre szorítva a helyi újságok hirdetéseiére való jelentkezést).

3.a táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(„mindenképpen” válaszok százalékos megoszlása hullámonként; a stratégiák a 2. hullám „mindenképpen” válaszai gyakorisága szerint csökkenő sorrendben)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Személyes kapcsolataim (család, barátok, ismerősök) segítségével keresnék állást	81	82
Önállóan jelentkeznék olyan cégeknél, amelyekről úgy gondolom, hogy tudnának foglalkoztatni engem	68	75
Jelentkeznék a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségen	57	65
Jelentkeznék helyi megjelenésű újságok álláshirdetéseire	61	61
Jelentkeznék internetes álláshirdetésre	45	46
Regisztrálnék internetes állásskereső, állasközvetítő oldalakon	42	43
Jelentkeznék országos megjelenésű újságok, folyóiratok álláshirdetéseire	33	36
Hirdetést adnék fel helyi megjelenésű újságokban	25	27
Jelentkeznék magán munkaközvetítőknél	23	22
Jelentkeznék fejezőasztal cégeknél	16	15
Hirdetést adnék fel országos megjelenésű újságokban, folyóiratokban	13	14

A munkaügyi kirendeltségek szerepe az álláskeresési stratégiák között magas pozícióban van, az intézményes lehetőségek közül kiemelkedően a legelfogadottabb. A gazdasági krízis helyzet a lakosság körében növelte a területi kirendeltségek felé fordulás súlyát. Ez egyértelműen a bizalom kifejeződése. Az intézmény társadalmi beágyazottsága általában is jelentős, de kiemelten így van ez az aktuálisan, vagy a közelmúltban munkanélküliséggel sújtottak körében.

Az átlagosnál kevesebben, 50%-nyian mondták a Közép-Magyarországon élők közül, hogy mindenképpen jelentkeznének munkaügyi kirendeltségen, ha állást szeretnének keresni. Ezzel szemben Közép-Dunántúlon kiugróan magas, háromnegyedet meghaladó az így válaszoló aránya.

4. táblázat

Álláskereső esetén a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségek valószínűsített igénybevétele¹⁷

(válaszok százalékos megoszlása régióként)

	mindenképpen	talán	semmiképpen	nem tudja, nem válaszol
Közép-Magyarország (Budapest Pest megye)	50	26	24	0
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	72	14	10	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	71	12	15	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	72	17	11	1
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	78	13	8	
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	68	18	12	2
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	69	12	18	1
Összesen	65	18	16	1

Főként a Közép-Dunántúl régióban erősödött meg a munkaügyi kirendeltségek szerepe, de nőtt a Dunától keletre eső régiókban is. Nyugat- és Dél-Dunántúlon ellenben gyakorlatilag változatlan.

4. táblázat

Álláskereső esetén a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségek valószínűsített igénybevétele¹⁸

(válaszok százalékos megoszlása régióként, hullámonként)

	hullám (2010. 03.)	2.hullám (2010. 12.)
	mindenképpen	mindenképpen
Közép-Magyarország (Budapest Pest megye)	43	50
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	59	72
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	64	71
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	59	72
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	62	78
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	67	68
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	69	69
Összesen	57	65

¹⁷ Az összes vizsgált stratégia valószínűsített igénybevétele régióként megtalálható a Függelék 1.a–1.f táblázataiban.

¹⁸ Az összes vizsgált stratégia valószínűsített igénybevétele régióként megtalálható a Függelék 1.a–1.f táblázataiban.

Érdeemes összevetni, hogy akiket nem csak elméletileg érint a munkakeresés problémája, hanem vagy jelenleg is munkanélküliek, vagy a közelmúltban azok voltak, hogyan vélekednek az egyes stratégiákról.

Miközben a vizsgált populációban a területileg illetékes munkaügyi kirendeltség felkeresése a harmadik legfontosabb álláskeresői stratégia volt, addig azok körében, akik jelenleg munkanélküliek, a legfontosabb álláskeresői mód; akik pedig a közelmúltban voltak munkanélküliek, azok számára a harmadik legfontosabb stratégia.

A jelenleg munkanélküli csoportban második helyen a személyes kapcsolati háló mozgósítása és az önálló jelentkezés áll, a válaszadók több, mint négyötöde mondta, hogy mindenképpen élne ezzel a lehetőséggel. A korábban munkanélküliek 81%-a a kapcsolati hálóját mozdítaná, 74%-uk önállóan jelentkeznék be cégeknél, és szinte ugyanennyien keresnék fel a munkaügyi kirendeltséget (72%).

Akiket nem érintett a munkanélküliség problémája, tehát saját tapasztalatuk nincs a helyzetről, lényegesen kisebb, 62%-os arányban mondták, hogy mindenképpen felkeresnék a munkaügyi kirendeltséget – leginkább a kapcsolati hálójukra támaszkodnának.

5. táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(a „mindenképpen” válaszok százalékos aránya a jelenleg munkanélküliek, a közelmúltban munkanélküliek és a populáció fennmaradó részében)

	Jelenleg munkanélküli (2010. 12.)	Az elmúlt három év során volt munkanélküli	A közelmúltban nem volt munkanélküli	Összesen
Jelentkeznék a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségen	85	72	62	65
Önállóan jelentkeznék olyan cégeknél, amelyekről úgy gondolom, hogy tudnának foglalkoztatni engem	82	74	75	75
Személyes kapcsolataim (család, barátok, ismerősök) segítségével keresnék állást	82	81	82	82
Jelentkeznék helyi megjelenésű újságok álláshirdetéseire	69	68	59	61
Jelentkeznék internetes álláshirdetésre	67	53	43	46
Regisztrálnék internetes álláskereső, állasközvetítő oldalon	53	50	41	43
Jelentkeznék országos megjelenésű újságok, folyóiratok álláshirdetéseire	41	43	34	36
Hirdetést adnék fel helyi megjelenésű újságokban	34	26	26	27
Jelentkeznék magán munkaközvetítőknél	27	24	21	22
Hirdetést adnék fel országos megjelenésű újságokban, folyóiratokban	18	15	13	14

Jelentkeznék fejvadász cégeknél	15	13	15	15
---------------------------------	----	----	----	----



4.4 Az ÁFSZ ismertsége

4.4.1 Az ÁFSZ szervezeti egységeinek ismerete

Az ÁFSZ szervezeti egységei közül legtöbben, 88%-nyian a regionális munkaügyi központokról hallottak. De meglehetősen ismertek még a területileg illetékes kirendeltségek is (77%). A regionális képző központokról már valamivel kevesebben, 59%-nyian tudnak, míg a Foglalkoztatási és Szociális Hivatalról csak minden harmadik válaszadó hallott.

6. táblázat

„Hallott-e valaha az Állami Foglalkoztatási Szolgálat alábbi szervezeti egységeiről?”
(az egyes szervezeti egységekről hallók százalékos aránya)

Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	33
Regionális Munkaügyi Központ	88
Területileg illetékes kirendeltség	77
Regionális képző központok	59

Az előző hullámhoz képest megnőtt a területileg illetékes kirendeltségek ismertsége.

6.a táblázat

„Hallott-e valaha az Állami Foglalkoztatási Szolgálat alábbi szervezeti egységeiről?”
(az egyes szervezeti egységekről hallók százalékos aránya, hullámonként)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	34	33
Regionális Munkaügyi Központ	84	88
Területileg illetékes kirendeltség	69	77
Regionális képző központok	57	59

A Regionális Munkaügyi Központok ismertsége területenként egységes.

Az FSZH-t legkevésbé a Közép-Dunántúlon, leginkább a Nyugat-Dunántúlon ismerik.

A területileg illetékes kirendeltségeket és a regionális képző központokat a Közép-Magyarország régióban ismerik legkevésbé. Ez utóbbiak ismertsége magas a Dunától keletre eső régiókban, az előbbi ismertsége pedig az Észak-Alföld régióban.

7. táblázat

„Hallott-e valaha az Állami Foglalkoztatási Szolgálat alábbi szervezeti egységeiről?”
(az egyes szervezeti egységekről hallók százalékos aránya régióként)

	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	Regionális Munkaügyi Központ	Területileg illetékes kirendeltség	Regionális képző központok
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	31	82	69	48
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	37	93	78	67
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	36	89	85	69
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	33	92	77	67
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	23	89	78	55
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	40	93	80	58
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	37	89	82	62
Összesen	33	88	77	59

Akik hallottak az egyes szervezeti egységekről, átlagosan közepesre (1–10 skálán 5,1) értékelték ismeretük szintjét. Ennél magasabbnak bizonyult a regionális munkaügyi központok és a területileg illetékes kirendeltségek ismerete (5,3–5,5), elmaradt viszont a középeztől az ismeretszint az FSZH és a regionális képző központok esetében (mindkettő átlaga 4,6).

Vagyis a munkaügyi központokat és a területileg illetékes kirendeltségeket nemcsak többen, de jobban is ismerik a megkérdezettek mint az ÁFSZ másik két szervezeti egységét. Ez érthető, hiszen a magánszemély a tényleges és potenciális ügyfelek elsősorban ezekkel a szervezeti egységekkel kerülnek közvetlen kapcsolatba.

8. táblázat

„Kérem, minősítse 1-10-ig terjedő skálán, hogy milyen mértékben ismeri a szervezeti egységek tevékenységét?”

(válaszok százalékos megoszlása és az érdemi válaszok átlaga, 1=egyáltalán nem ismeri, 10=teljes mértékben ismeri; azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nem tudja	érdemi válaszok átlaga (1–10)
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	16	9	9	6	27	8	7	7	2	5	3	4,6
Regionális Munkaügyi Központ	13	7	9	7	23	8	7	9	3	13	2	5,3
Területileg illetékes kirendeltség	13	8	8	6	19	7	8	10	5	14	3	5,5
Regionális képző központok	19	8	11	7	19	7	8	7	2	8	3	4,6

8.a táblázat

„Kérem, minősítse 1-10-ig terjedő skálán, hogy milyen mértékben ismeri a szervezeti egységek tevékenységét?”

(az érdemi válaszok átlaga, hullámonként; 1=egyáltalán nem ismeri, 10=teljes mértékben ismeri; azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	4,6	4,6
Regionális Munkaügyi Központ	5,8	5,3
Területileg illetékes kirendeltség	5,8	5,5
Regionális képző központok	4,8	4,6

Az egyes szervezeti egységeket ismerők értékelése saját ismeretszintjükről általában Észak-Alföldön a legmagasabb – kivéve a regionális képző központokét, amelyet Észak-Magyarországon ismernek leginkább.

Mivel a válaszok a megkérdezettek önértékelését tükrözik, nem feltétlenül jelentenek valós különbségeket ismeretszintjükben.

9. táblázat

„Kérem, minősítse 1-10-ig terjedő skálán, hogy milyen mértékben ismeri a szervezeti egységek tevékenységét?”

(az érdemi válaszok átlaga régióként, 1=egyáltalán nem ismeri, 10=teljes mértékben ismeri; azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről)

	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	Regionális Munkaügyi Központ	Területileg illetékes kirendeltség	Regionális képző központok
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	4,6	4,8	4,7	4,1
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	4,7	5,6	5,9	5,0
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	4,8	5,9	5,9	4,7
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	4,6	5,2	5,4	4,8
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	4,1	5,2	5,7	4,7
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	4,5	5,3	5,6	4,6
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	4,7	5,6	5,6	4,8
Összesen	4,6	5,3	5,5	4,6

4.4.2 Az információk forrásai

Az ÁFSZ szervezeti egységeiről való informálódás elsődleges forrásait a barátok, ismerősök mellett a saját tapasztalatok és az internet jelentik – kiegészítve az országos sugárzású tévé-adók és a helyi napilapok információival.

Az ÁFSZ kiadványok meglehetősen kevesekhez jutnak el.

Az információforrások említési gyakoriságában fellelhető regionális eltéréseket a függelék 2.a–2.d. táblázatai mutatják be.

10. táblázat

„Honnan szerezte ismereteit a szervezeti egységek tevékenységéről?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz lehetséges; RMK említési gyakoriság szerint rendezve)

	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	Regionális Munkaügyi Központ	Területileg illetékes kirendeltség	Regionális képző központok
Barátoktól, ismerősöktől	52	54	51	48
Internetről	39	33	28	29
Saját tapasztalatból	28	33	33	24
Országos sugárzású televízióból	40	31	24	26
Helyi napilapokból	29	27	27	24
Országos sugárzású rádióból	24	20	15	17
Országos napilapokból	23	18	16	19
Egyéb országos írott sajtóból (heti, havi lapok)	20	17	15	18
Helyi sugárzású televízióból	20	17	18	17
Helyi sugárzású rádióból	17	14	13	14
Egyéb forrásból	13	9	10	12
ÁFSZ kiadványokból	7	6	7	9

Az első hullám eredményei a következők voltak:

10.a táblázat

„Honnan szerezte ismereteit a szervezeti egységek tevékenységéről?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz lehetséges; a 10. táblázatnak megfelelő sorrendben)

	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	Regionális Munkaügyi Központ	Területileg illetékes kirendeltség	Regionális képző központok
Barátoktól, ismerősöktől	59	62	62	56
Internetről	46	44	42	39
Saját tapasztalatból	38	44	44	36
Országos sugárzású televízióból	51	48	41	44
Helyi napilapokból	39	38	42	37
Országos sugárzású rádióból	34	31	27	29
Országos napilapokból	38	29	28	27
Egyéb országos írott sajtóból (heti, havi lapok)	28	24	22	22
Helyi sugárzású televízióból	20	21	21	19
Helyi sugárzású rádióból	20	21	20	19
Egyéb forrásból	18	15	17	18

4.5 Kapcsolat az ÁFSZ-szel

4.5.1 Szolgáltatások igénybevétele a népesség különböző csoportjaiban

A vizsgált populáció 7% jelenlegi is igénybe veszi az ÁFSZ szolgáltatásait, míg további 19% ugyan jelenleg nem, de az elmúlt három évben igénybe vette azokat.

Az előző számbavételhez képest nem változott azok aránya, akik a szolgáltatásokat a kérdezés időpontjában igénybe vették, de megnőtt azoké, akik a megelőző 3 évben igénybe vették (11%-ról 19%-ra).

A munkanélküliek több, mint fele, 56%-a jelenleg (2010. decemberében) is igénybe vette az ÁFSZ valamely szolgáltatását, és további 25%-uk igénybe vette azt az elmúlt 3 év során. Akik jelenleg (2010. 12.) nem munkanélküliek, de az elmúlt 3 évben valamikor azok voltak, azoknak 8%-a jelenleg (2010. 12.) is igénybe vette, míg 67%-a jelenleg (2010. 12.) ugyan nem, de korábban igénybe vette az ÁFSZ szolgáltatásait. Vagyis **a munkanélküliséggel kapcsolatba kerülők háromnegyede él(t) a szolgálat nyújtotta lehetőségekkel. Ez a magas arány is azt bizonyítja, hogy a lakosság számára kiemelkedő fontosságúak a szolgáltatások, ha állástalanokká válnak és szeretnének ismételten munkába állni.**

11. táblázat

„Igénybe vette-e Ön az elmúlt 3 évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (munkaügyi kirendeltség) bármely szolgáltatását?”
(válaszok százalékos megoszlása)

	Jelenleg munkanélküli (2010. 12.)	Az elmúlt három év során volt munkanélküli	A közelmúltban nem volt munkanélküli	Összesen
Igen jelenleg is igénybe veszi (2010. 12.)	56	8	1	7
Igen, korábban igénybe vette, jelenleg nem veszi	25	67	9	19
Nem vette igénybe	20	25	89	74

A 2010 decemberében és az elmúlt 3 évben munkanélküliek körében az előző felméréshez képest nem változott érdemben azok aránya, akik 2010. decemberében is igénybe vették az ÁFSZ valamelyik szolgáltatását, viszont megnőtt azok aránya, akik igénybe vették azt az elmúlt 3 évben (és ezzel együtt csökkent a nem igénybevevők aránya).

Aki a közelmúltban nem volt munkanélküli, azok körében nem változott érdemben az ÁFSZ szolgáltatásait igénybevevők köre.

Az előző hullám (2010. 03.) vonatkozó adatai:

11.a táblázat

„Igénybe vette-e Ön az elmúlt 3 évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (munkaügyi kirendeltség) bármely szolgáltatását?”
(válaszok százalékos megoszlása)

	Jelenleg (2010. 03.) munkanélk üli	Az elmúlt három év során volt munkanélküli	A közelmúltban nem volt munkanélküli	Összesen
Igen jelenleg is igénybe veszi (2010. 03.)	52	6	2	7
Igen, korábban igénybe vette, jelenleg nem veszi	7	47	6	11
Nem vette igénybe	41	48	92	82

Két régiót érdemes kiemelni: legkevesebben, 12%-nyian Nyugat-Dunántúlon vették vagy veszik igényben az ÁFSZ szolgáltatásait, ennél 25 százalékponttal többen, több mint egyharmadnyian mondták a Dél-Alföldön, hogy éltek vagy jelenleg is élnek a lehetőséggel.

12. táblázat

„Igénybe vette-e Ön az elmúlt 3 évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (munkaügyi kirendeltség) bármely szolgáltatását?”
(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Igen jelenleg is igénybe veszi (2010. 12.)	Igen, korábban igénybe vette, jelenleg nem veszi	Nem vette igénybe
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	5	16	80
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	7	28	65
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	12	17	71
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	13	24	63
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	5	22	73
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	1	11	88
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	10	18	72

Összesen	7	19	74
----------	---	----	----

A teljes populációra vetített összefüggések elfednek egy fontos különbséget, mégpedig azt, hogy a különböző régiókban élők eltérő eséllyel kerülnek olyan élethelyzetbe, hogy az ÁFSZ segítségére szoruljanak. Ezért az alábbi táblázatban azt mutatjuk be, hogyan alakul a szolgáltatásokat igénybe vevők aránya az egyes régiókban azok körében, akik a közelmúltban munkanélküliek voltak, vagy most is azok.

Ebben a körben Dél-Alföld került az első helyre, ahol a volt és jelenlegi munkanélküliek szinte mindegyike, 92%-a felkereste már segítségért az ÁFSZ munkaügyi kirendeltségeit. A másik végletet Közép-Magyarország képezi, ahol az érintetteknek csak kétharmada tette meg ezt.

13. táblázat

„Igénybe vette-e Ön az elmúlt 3 évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (munkaügyi kirendeltség) bármely szolgáltatását?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint azok körében, akik vagy jelenleg is munkanélküliek vagy az elmúlt három év során azok voltak; N=1155)

	Igen jelenleg is igénybe veszi (2010. 12.)	Igen, korábban igénybe vette, jelenleg nem veszi	Nem vette igénybe
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	16	47	37
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	20	63	17
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	44	32	24
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	42	51	7
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	22	64	15
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	7	64	29
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	43	38	19
Összesen	27	50	23

Az első hullám eredményei a következők voltak:

13.a táblázat

„Igénybe vette-e Ön az elmúlt 3 évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (munkaügyi kirendeltség) bármely szolgáltatását?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint azok körében, akik vagy jelenleg is munkanélküliek vagy az elmúlt három év során azok voltak; N=1098)

	Igen jelenleg is igénybe veszi (2010. 03.)	Igen, korábban igénybe vette, jelenleg nem veszi	Nem vette igénybe
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	22	29	49
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	20	27	54
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	27	28	46
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	29	29	42
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	18	38	45
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	31	30	39
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	13	50	37
Összesen	23	32	45

4.5.2 A távolmaradás okai

A vizsgált népesség azon része, amely nem vette fel a kapcsolatot az ÁFSZ-szel, túlnyomórészt, 75%-ban azért nem tette ezt, mert eddig nem volt szüksége az ÁFSZ szolgáltatásaira. De ebbe a csoportba sorolhatjuk azokat a válaszadókat is, akik arra hivatkoztak, hogy nem akarnak munkahelyet változtatni, vagy munkát vállalni, valamint azokat, akik inkább önállóan keresnek állást.

Természetesen az, hogy nem vették igénybe a szolgáltatást, leginkább azokra jellemző, akik sem 2010 decemberében, sem az elmúlt 3 évben nem voltak munkanélküliek. A munkanélküliek aránya ebben a körben (tehát azok körében, akik nem vették igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait) csak 2%, míg teljes mintán 9%; a korábban munkanélküliek aránya 5%, míg teljes mintán 14%.

A jelenleg (2010. 12.) is munkanélküliek 20%-a nem vette igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait. Ők 36%-ban indokolták távolmaradásukat azzal, hogy nem volt szükségük az ÁFSZ

szolgáltatásaira. Minden ötödik érintett válaszadó azzal érvelt, hogy inkább önállóan keres állást, 14%-nyian hivatkoztak arra, hogy nem bíznak abban, hogy a munkaügyi kirendeltség megoldást nyújthat a problémájukra. A válaszadók negyede egyéb okokat említett.

A volt munkanélküliek 25%-a nem kereste meg az ÁFSZ-t. Ők 57%-ban hivatkoztak arra, hogy nem volt szükségük erre. Minden tízedik válaszadó által említett indok volt, hogy nem akarnak munkahelyet változtatni (vagy munkát vállalni). A válaszadók negyede itt is egyéb okokat említett.

Akiket a közelmúltban nem érintett ez a probléma, azok 89%-a nem kereste meg a szolgáltatást – ők 77%-ban mondták, hogy nem volt szükségük az ÁFSZ segítségére. De 10%-uk jegyezte meg azt is, hogy nem akar munkahelyet változtatni vagy munkát vállalni.

14. táblázat

„Miért nem vette fel a kapcsolatot a munkaügyi kirendeltséggel?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azok körében, akik nem vették igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait; több válasz lehetséges; N=3695)

	Jelenleg (2010. 12.) munka- nélküli	Az elmúlt három év során volt munkanélküli	A közelmúltban nem volt munkanélküli	Összesen
Eddig nem volt szüksége az ÁFSZ szolgáltatásaira	36	57	77	75
Nem bízik abban, hogy a munkaügyi kirendeltség megoldást nyújthat a problémájára	14	5	2	2
Nem tud arról, hogy regisztrált munkanélküliként juttatásokban részesülhet, és különböző szolgáltatásokat vehet igénybe	4	7	1	1
Nem szándékozik munkát vállalni, vagy munkahelyet változtatni	4	9	10	10
Inkább önállóan keres állást	23	5	3	3
Otthonától messze van a legközelebbi munkaügyi kirendeltség	-	-	1	1
Túlzottan körülményesnek találja azt, hogy elmenjen a kirendeltségre	-	5	1	1
Egyéb	26	27	14	15

Az első hullám (2010. 03.) eredményei a következők voltak:

14. táblázat

„Miért nem vette fel a kapcsolatot a munkaügyi kirendeltséggel?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azok körében, akik nem vették igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait; több válasz lehetséges; N=4091)

	Jelenleg (2010. 03.) munka- nélküli	Az elmúlt három év során volt munkanélküli	A közelmúltban nem volt munkanélküli	Összesen
Eddig nem volt szüksége az ÁFSZ szolgáltatásaira	55	65	82	80
Nem bízik abban, hogy a munkaügyi kirendeltség megoldást nyújthat a problémájára	32	29	11	13
Nem tud arról, hogy regisztrált munkanélküliként juttatásokban részesülhet, és különböző szolgáltatásokat vehet igénybe	11	17	5	6
Nem szándékozik munkát vállalni, vagy munkahelyet változtatni	12	35	35	34
Inkább önállóan keres állást	34	49	24	27
Otthonától messze van a legközelebbi munkaügyi kirendeltség	10	8	5	5
Túlzottan körülményesnek találja azt, hogy elmenjen a kirendeltségre	15	17	6	7
Egyéb	8	4	5	5

A munkaügyi kirendeltséggel való kapcsolatfelvétel elmulasztásának okai között ugyan vannak regionális eltérések, de ez nem változtat azon, hogy az elsődleges ok az, hogy a potenciális ügyfelek úgy értékelik, eddig nem volt szükségük a kirendeltség szolgáltatásaira. Az egyes okok relatív rangsora is összességében hasonlóan alakul.



Foglalkoztatási Hivatal

15. táblázat

„Miért nem vette fel a kapcsolatot a munkaügyi kirendeltséggel?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként azok körében, akik nem vették igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait; több válasz lehetséges)

	Eddig nem volt szüksége az ÁFSZ szolgáltatásaira	Nem bízik abban, hogy a munkaügyi kirendeltség megoldást nyújthat a problémájára	Nem tud arról, hogy regisztrált munkanélküliként juttatásokban részesülhet	Nem szándékozik munkát vállalni, vagy munkahelyet változtatni	Inkább önállóan keres állást	Otthonától messze van a legközelebbi munkaügyi kirendeltség	Túlzottan körülményesnek találja azt, hogy elmenjen a kirendeltségre	Egyéb
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	74	4	2	7	4	0	2	16
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	75	1	3	11	6	1	-	14
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	72	3	1	14	4	-	1	15
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	77	2	1	12	4	-	1	10
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	74	1	-	7	1	-	-	20
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	80	1	3	7	4	1	3	17
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	76	2	-	17	-	3		9
Összesen	75	2	1	10	3	1	1	15



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



4.5.3 Regisztráció és szerződészkötés a kirendeltségeken

Az ÁFSZ szolgáltatásait a közelmúltban vagy jelenleg (2010. 12.) igénybe vevők négyötöde (81%) regisztráltatta magát az elmúlt három évben munkaügyi kirendeltségen – ők a teljes minta (5000 fő) 21%-át teszik ki. További 3%-uk még nem, de tervezi ezt (a teljes minta 1%-a).

A regisztráció erős összefüggésben van a kérdezett helyzetével: a jelenleg vagy korábban munkanélküliek 97 illetve 96%-át már regisztrálták munkaügyi kirendeltségen. Ezzel szemben, akik nem voltak munkanélküliek az elmúlt 3 év során, de igénybe vették az ÁFSZ valamilyen szolgáltatását, csak 49%-ban lettek regisztrálva.

16. táblázat

„Regisztrálták-e (felvették-e az adatait) az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat valamelyik kirendeltségén?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akik igénybe vették az ÁFSZ szolgáltatásait; N=1305)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanélküli	Az elmúlt 3 év során volt munkanél- küli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Összesen
Igen	97	96	49	81
Nem, de tervezi	1		10	3
Nem, és nem is tervezi	2	4	41	15

A korábbi felmérés adataihoz képest megnőtt azok aránya, akik regisztrálva lettek az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén. A munkanélküliek körében korábban is és most is igen magas volt a regisztráció aránya, a korábban munkanélküliek körében valamelyest nőtt, a nem munkanélküliek regisztráltsága nem változott.

Az első hullám (2010. 03.) eredményei a következők voltak:

16.a táblázat

„Regisztrálták-e (felvették-e az adatait) az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat valamelyik kirendeltségén?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akik igénybe vették az ÁFSZ szolgáltatásait; N=909)

	Jelenleg (2010. 03.) munkanél- küli	Az elmúlt 3 év során volt munkanél- küli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Összesen
Igen	93	80	50	73
Nem, de tervezi	2	4	6	4
Nem, és nem is tervezi	6	16	44	23

16.b táblázat

„Regisztrálták-e (felvették-e az adatait) az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat valamelyik kirendeltségén?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akik igénybe vették az ÁFSZ szolgáltatásait; hullámonként)

	1. hullám (2010. 03.) (N=909)	2. hullám (2010. 12.) (N=1305)
Igen	73	81
Nem, de tervezi	4	3
Nem, és nem is tervezi	23	15

Az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe vevők közül Dél-Alföldön emlékeznek úgy a legtöbben, hogy regisztrálták őket; a Nyugat-Dunántúlon zárkóztak el legnagyobb arányban a lehetőség előtt.

17. táblázat

„Regisztrálták-e (felvették-e az adatait) az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat valamelyik kirendeltségén?”

(válaszok százalékos megoszlása régióként azok körében, akik igénybe vették az ÁFSZ szolgáltatásait; N=1305)

	Igen	Nem, de tervezi	Nem, és nem is tervezi
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	80	2	18
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	82	7	11
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	82	4	14
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	87	-	13
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	83	9	8
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	64	-	36
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	78	2	19
Összesen	81	3	15

A korábbi (2010. 03.) kutatás regionális adatai a következők voltak:

17.a táblázat

„Regisztrálták-e (felvették-e az adatait) az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat valamelyik kirendeltségén?”

(válaszok százalékos megoszlása régióként azok körében, akik igénybe vették az ÁFSZ szolgáltatásait; N=909)

	Igen	Nem, de tervezi	Nem, és nem is tervezi
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	85	0	15
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	74	5	21
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	67	3	30
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	65	3	31
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	69	9	22
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	88	0	12
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	65	10	25
Összesen	73	4	23

A kirendeltségen regisztráltak négytizede számolt be arról, hogy a kirendeltségen szerződést kötöttek vele bizonyos szolgáltatások nyújtására.

18. táblázat

„Kötöttek-e önnek szerződést bizonyos szolgáltatások nyújtására?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akiket regisztráltak az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén; N=1062)

Igen	41
Nem	59
Nem tudja	-

Az előző adatfelvételhez képest valamelyest nőtt a szerződéssel is rendelkezők aránya.

18.a táblázat

„Kötöttek-e önnek szerződést bizonyos szolgáltatások nyújtására?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akiket regisztráltak az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén; hullámonként)

	1. hullám (2010. 03.) (N=668)	2. hullám (2010. 12.) (N=1062)
Igen	33	41
Nem	63	59
Nem tudja	4	-

4.5.4 A szolgáltatások igénybevételének gyakorisága

A regisztrált felhasználók egyharmada ritkábban, mint évente veszi igénybe az ÁFSZ valamely szolgáltatását. Minden negyedik válaszadóra jellemző, hogy évente egy-két alkalommal kereste fel az ÁFSZ-t, illetve vette igénybe valamely szolgáltatását, szinte ugyanilyen arányban (23%) évi 3–10 alkalommal teszik ugyanezt. 16%-nyian legalább havonta egyszer a Szolgálathoz fordulnak, 4% pedig még ennél is többször, havonta több alkalommal igénybe veszi az ÁFSZ szolgáltatásait.

Akik jelenleg is munkanélküliek, azok másoknál jóval nagyobb, összesen 67%-os arányban mondták, hogy évi több, mint 3 alkalommal vették igénybe az ÁFSZ valamely szolgáltatását.

Akik az elmúlt három év során voltak munkanélküliek, de most nem azok, tipikusan évi 1-2 alkalommal vagy ritkábban éltek ezzel a lehetőséggel.

Akik a közelmúltban nem voltak munkanélküliek, szintén a ritka látogatók közé tartoznak: több mint felük még évente sem kereste fel az ÁFSZ-t, egynegyedük pedig legfeljebb évi egy-két alkalommal.

19. táblázat

„Milyen gyakorisággal vette igénybe az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat bármely szolgáltatását?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akiket regisztráltak az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén; N=1062)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanél- küli	Az elmúlt 3 év során volt munkanél- küli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Összesen
Ritkábban, mint évente	18	35	56	33
évi 1-2 alkalommal	15	31	27	24
évi 3-10 alkalommal	41	17	4	23
legalább havonta egyszer	21	14	12	16
havonta többször	6	3	1	4

Mivel némileg megváltozott a két hullám között a válaszok kérdőívben megadott szerkezete, az összehasonlítás nem indokolt.

19. táblázat

„Milyen gyakorisággal vette igénybe az elmúlt három évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat bármely szolgáltatását?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akiket regisztráltak az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén; N=668)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanél- küli	Az elmúlt 3 év során volt munkanél- küli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Összesen
évi 1-2 alkalommal	36	57	62	51
évi 3-10 alkalommal	27	9	5	14
legalább havonta egyszer	15	11	8	12
havonta többször	9	3	17	8
egyáltalán nem vettem igénybe	14	20	8	15

A munkanélküliek körében tehát magas arányú és rendszeres a szolgáltatások igénybe vétele, a kapcsolattartás fontos eleme az új állás megtalálásának.

4.5.5 A munkaügyi kirendeltségen tett utolsó látogatás időpontja

A regisztrált ügyfelek többnyire az elmúlt fél évben jártak munkaügyi kirendeltségen: közel egytizedük egy hete, 29%-uk legfeljebb egy hónapja járt ott. 21%-uk ennél régebben, de legfeljebb fél éve. További egytizedük mondta, hogy 1 éve, 19% járt ott 1–2 éve, 12% pedig 2 évnél régebben járt munkaügyi kirendeltségen.

Akik jelenleg munkanélküliek, azok túlnyomó többsége felkereste a kirendeltséget az elmúlt félév során, de legnagyobb részük, 56%-uk legfeljebb egy hónapja járt ott. Akik most már nem munkanélküliek, de nemrég még azok voltak, azok körében értelemszerűen távolabbra tolódik az ÁFSZ felkeresése: 27% fél éve, 58% ennél is régebben járt a kirendeltségen.

Akik a közelmúltban nem voltak munkanélküliek, de regisztrálva vannak, azok körében meglehetősen szórt a legutóbbi látogatás időtartama, legkevesebben egy hete, legnagyobb arányban több mint két éve jártak a kirendeltségen.

21. táblázat

„Mikor kereste fel legutóbb a kirendeltséget?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akiket regisztráltak az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén; N=1062)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanél- küli	Az elmúlt 3 év során volt munkanél- küli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Összesen
Egy hete	21	2	6	9
Egy hónapja	56	13	19	29
Fél éve	14	27	20	21
1 éve	3	15	10	10
Több mint egy éve, de kevesebb, mint 2 éve	4	29	19	19
2 évnél régebben	2	14	25	12

Az előző hullámhoz képest valamelyest megnőtt azok aránya, akik egy-két éve látogatták meg utoljára a kirendeltséget, de összességében a tendenciák megegyeznek a két hullámban.

A korábbi adatfelvétel eredményei:

21.a táblázat

„Mikor kereste fel legutóbb a kirendeltséget?”

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akiket regisztráltak az ÁFSZ valamelyik kirendeltségén és igénybe vették valamilyen szolgáltatását; N=567)

	Jelenleg (2010. 03.) munkanélküli	Az elmúlt 3 év során volt munkanélküli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Össze- se n
Egy hete	22	2	4	9
Egy hónapja	64	13	20	32
Fél éve	14	35	31	27
1 éve	0	22	7	11
Több mint egy éve, de kevesebb, mint 2 éve	0	17	11	10
2 évnél régebben	0	10	21	10
Soha sem kerestem fel	0	0	6	1



80



4.5.6 A kapcsolattartás módja és gyakorisága

A regisztrált ügyfeleket megkérdeztük arról is, hogy hány alkalommal érintkeztek a kirendeltséggel különböző módokon.

A legjellemzőbb kapcsolattartási forma a személyes, ezzel a kérdezettek háromnegyede élt. Ezt követi a telefon, amit 31%-uk használt. Az Internet használata ezen a területen minimális, mindössze a kérdezettek 6%-a élt vele.

A válaszadók leggyakrabban, évi 1,8 alkalommal személyesen keresték fel a kirendeltséget. Kicsit több, mint fele ennyi (1,0) volt a telefonon történő kapcsolatkeresési alkalom, míg e-mailen az érintettek mindössze 0,3 alkalommal vették fel a kapcsolatot a kirendeltséggel. Az átlagszámításba 0 értékkel beleszámítottuk azokat is, akik azon a módon nem kerültek kapcsolatba a kirendeltséggel.

22. táblázat

„Az elmúlt egy év során hány alkalommal érintkezett a területileg illetékes kirendeltséggel telefonon, e-mailen vagy személyesen?”

(érdemi válaszok átlaga a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	Alkalom (átlag; 0=egyszer sem)	Egyszer sem (%)
telefonon	1,0	69
e-mailen	0,3	94
személyesen	1,8	26

A személyes érintkezés elsősorban a jelenleg (2010. 12.) is munkanélküli megkérdezettek jellemző, ők átlagosan 5,1 alkalommal keresték fel a kirendeltséget. A e-mailen történő kapcsolattartást viszont leggyakrabban azok választották, akik a közelmúltban nem voltak munkanélküliek.

23. táblázat

„Az elmúlt egy év során hány alkalommal érintkezett a területileg illetékes kirendeltséggel telefonon, e-mailen vagy személyesen?”

(érdemi válaszok átlaga a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	Jelenleg (2010. 12.) munkanél- küli	Az elmúlt 3 év során volt munkanél- küli	A közelmúltban (3 év) nem volt munkanélküli és most sem az	Összesen
telefonon	1,0	0,8	1,2	1,0
e-mailen	0,2	0,1	1,0	0,3
személyesen	5,1	3,6	2,1	3,8

Mivel a korábbi adatfelvételben a kapcsolattartás számára vonatkozó kérdéseket csak azok körében kérdezték, akik legalább évente felkeresték az ÁFSZ-t, az átlagokat erre a körre vonatkozóan is megadjuk.

Körükben a személyes megkeresés átlagos mennyisége 5,0, a telefonos megkeresése 1,3, az e-mailben történt megkeresése 0,4. A korábbi adatfelvételhez képest csökkent a telefonos kapcsolatfelvételek átlagos száma.

22.a táblázat

„Az elmúlt egy év során hány alkalommal érintkezett a területileg illetékes kirendeltséggel telefonon, e-mailen vagy személyesen?”

(érdemi válaszok átlaga azok körében, akik az elmúlt egy évben voltak ÁFSZ-kirendeltségen; hullámonként)

	1. hullám (2010. 03.) (N=449)	2. hullám (2010. 12.) (N=735)
telefonon	2,2	1,3
e-mailen	0,3	0,4
személyesen	5,3	5,0

A személyes és telefonos kapcsolat gyakoriságával az érintettek háromnegyede elégett volt. Amennyiben mégsem voltak azok, akkor a telefonon történő kapcsolattartást inkább ritkának értékelték, míg a személyes érintkezést ugyanolyan arányban találták túl gyakorinak, mint túl ritkának. Az e-mail-en történő kapcsolattartók vagy elégedettek voltak a kapcsolatfelvétel számával, vagy kevesellték azt.

24. táblázat

„A kapcsolat említett gyakorisága mennyiben felelt meg igényeinek?”

(válaszok százalékos megoszlása a regisztrált ügyfelek körében)

	teljes mértékben	túl gyakori volt	túl ritka volt	nem tudja
telefonon	70	11	16	3
e-mailen	38	15	34	12
személyesen	76	10	9	4

A korábbi (2010. 03.) adatfelvételben a kérdést csak azoknak tették fel, akik legfeljebb egy éve keresték fel a kirendeltséget. Így megadjuk ugyanezen válaszok megoszlását azon ügyfelek körében, akik **az elmúlt egy évben** kapcsolatba kerültek a kirendeltséggel és éltek az adott kapcsolattartási móddal, a következő táblázat mutatja.

A korábbi (2010. 03.) adatfelvételhez képest nőtt azok aránya, akik a telefonos kapcsolattartást túl gyakornak ítélték.

24./1 táblázat

„A kapcsolat említett gyakorisága mennyiben felelt meg igényeinek?”

(válaszok százalékos megoszlása az ÁFSZ-kirendeltséggel az elmúlt egy évben adott módon érintkezők körében)

	teljes mértékben	túl gyakori volt	túl ritka volt	nem tudja
telefonon	70	11	17	3
e-mailen	40	19	25	15
személyesen	77	11	8	4

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel vonatkozó adatai:

24./1a táblázat

„A kapcsolat említett gyakorisága mennyiben felelt meg igényeinek?”

(válaszok százalékos megoszlása az ÁFSZ-kirendeltséggel az elmúlt egy évben adott módon érintkezők és az érintkezések számára emlékezők körében)

	teljes mértékben	túl gyakori volt	túl ritka volt	nem tudja
telefonon	76	2	18	4
e-mailen	74	–	17	9
személyesen	80	9	9	2

4.5.7 A kapcsolattartó személye

A munkaügyi kirendeltséggel történő kapcsolat legnagyobb részét kijelölt állandó kapcsolattartó útján valósult meg. Az érintettek 53%-a számolt be arról, hogy általában őt kereste, keresi meg, igaz, szintén magas arányban vannak azok is, akik alkalmanként más-más ügyintézővel találkoznak (40%). 6%-nyian mondták, hogy ők általában csak az önkiszolgáló ügyfélteret használják. Hasonlóan ritka, hogy valaki a kirendeltség vezetőjét említette volna ebben a kontextusban (5%).

25. táblázat

„Általában kivel tartja a kapcsolatot a kirendeltségnél?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya a regisztrált ügyfelek körében; több válasz lehetséges; N=1062)

A kirendeltség vezetőjével	5
Kijelölt állandó kapcsolattartóval	53
Alkalmanként más-más ügyintézővel	40
Az önkiszolgáló ügyfélteret használom, ahol önállóan vagy segítséggel számítógépet használhatok a munkahelykereséshez.	6

A felmérés második hullámában - az első hullám tapasztalatai alapján - változtattunk a kérdőív struktúráján, hogy a további kérdések esetében ugyanazon ügyfélkörre vonatkozzanak az adatok és így egymással könnyebben összevethetőek legyenek. Ezért a kutatás első hullámában „megerősített kapcsolat” csoportnak a mostani felmérésben tulajdonképpen a „regisztrált ügyfél” csoport a megfelelője. Ugyanakkor a közvetlen összehasonlítás az - előző adatfelvétel tanulságai alapján - optimalizált módszertan miatt (aminek eredménye a kis mértékben eltérő válaszadói kör) statisztikailag nem nyújt megbízható információt az esetleges eltérésektől, de az előző adatfelvétel eredményeit tájékoztató jelleggel közöljük.

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel vonatkozó adatai:

25.a táblázat

„Általában kivel tartja a kapcsolatot a kirendeltségnél?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten¹⁹ kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel; több válasz lehetséges; N=521)

A kirendeltség vezetőjével	1
Kijelölt állandó kapcsolattartóval	43
Alkalmanként más-más ügyintézővel	38
Az önkiszolgáló ügyfélteret használom, ahol önállóan vagy segítséggel számítógépet használhatok a munkahelykereséshez.	6

Regionális sajátosság, hogy az Észak-Magyarországon élő ügyfelek másoknál ritkábban számoltak be arról, hogy kijelölt állandó kapcsolattartóval tartják a kapcsolatot a kirendeltségen, így nekik tipikusan alkalmanként más és más ügyintéző segít problémáik megoldásában – a Dél-Alföld régióban élőkről ennek pont az ellenkezője mondható el.

¹⁹ Mivel a válaszadók egy kis része a kapcsolattal és a szolgáltatások igénybevételével összefüggésben inkonzisztens válaszokat adott (pl. azt állította, hogy regisztráltak valamelyik kirendeltségen, majd azt, hogy sosem kereste fel még a kirendeltségeket), a továbbiakban az elemzést azokra szűkítettük, akiknek több kérdésre adott konzisztens válasza megerősíti, hogy valóban kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel.

26. táblázat

„Általában kivel tartja a kapcsolatot a kirendeltségnél?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként a regisztrált ügyfelek körében;
több válasz lehetséges; N=1062)

	A kirendeltség vezetőjével	Kijelölt állandó kapcsolat- tartóval	Alkalmankén t más-más ügyintézővel	Az önkiszolgáló ügyfélteret használok
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	2	55	40	8
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	5	43	52	5
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	9	49	37	5
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	6	62	33	6
Közép-Dunántúl (Fejér; Komárom- Esztergom; Veszprém)	3	50	47	3
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	-	59	31	10
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	4	54	38	4
Összesen	5	53	40	6

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel regionális adatai a következők voltak:

26.a táblázat

„Általában kivel tartja a kapcsolatot a kirendeltségnél?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel; több válasz lehetséges; N=521)

	A kirendeltség vezetőjével	Kijelölt állandó kapcsolat-tartóval	Alkalmanként más-más ügyintézővel	Az önkiszolgáló ügyfélteret használok	Nem tudja
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	0	41	32	7	4
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	4	35	43	6	0
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	0	55	34	5	4
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	4	51	38	4	7
Közép-Dunántúl (Fejér; Komárom-Esztergom; Veszprém)	0	8	62	10	0
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	0	53	35	6	6
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	0	46	34	0	0
Összesen	1	43	38	6	3

4.6 Az ügyfelek elégedettsége az igénybe vett szolgáltatásokkal

4.6.1 Egyes szolgáltatások igénybevétele és értékelése

A munkaügyi kirendeltségek ügyfelei jellemezően három szolgáltatást vesznek igénybe: adminisztratív segítséget, információnyújtást és tanácsadást, valamint munkaközvetítést. E három tipikusan igénybe vett szolgáltatás közül leginkább az adminisztratív segítséggel (nyilvántartásba vétellel, pénzügyi ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézés) elégedettek a válaszadók, legkevésbé pedig a munkaközvetítéssel.

A regisztrált ügyfelek kétharmada (67%) igényelte a munkanélküli pénzbeni ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézés. 56% állította ezt a munkaerő-piaci és foglalkoztatási információ nyújtásáról, valamint a munkaközvetítésről, míg hattizedük a tanácsadásról (58%). Lényegesen kevesebben, 31-32%-nyian állították, hogy megismerkedtek az ÁFSZ felnőttképzési, valamint mentori szolgáltatásával (is).

A kirendeltségek szolgáltatásaival átlagosan inkább elégedettek az azokat igénybe vevők. Elégedettségük átlagos mértéke az 1–10 skálán 7,2.

Az átlagosnál is kedvezőbb, 8–8,2 pontos értékelést kaptak a kirendeltségek a regisztráció folyamatára és a munkanélküli pénzügyi ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézésre. A tanácsadással kapcsolatos elégedettség szintén magasnak mondható, tízfokú skálán 7,0 átlaggal.

A közepesnél valamivel kedvezőbb értékelés született még a felnőttképzéssel és a munkaerő-piaci és foglalkoztatási informálással (6,2), valamint a mentori szolgáltatással kapcsolatban is (6,1). A tízfokú skála közepét jelentő 5,5 pont körüli átlag jelzi, hogy a munkaközvetítéssel (5,7), közepes mértékben elégedettek az ügyfelek.

A gazdasági válság körülményei között, amikor a munkaerő-kereslet alacsony színvonalú egyértelműen pozitív tendenciákat tükröznek még a munkaközvetítési adatok is. Ez utóbbi tevékenységgel kapcsolatosan nőtt az elégedettség a két mérés között eltelt időszakban, ami arra utal, hogy a szolgálat munkatársai megfeszített munkával igyekeztek segíteni az állástalanokon.

27. táblázat

„Igénybe vette-e az alábbi szolgáltatások valamelyikét az elmúlt 3 évben?

Ha igen, kérem, értékelje azokat egy 10-fokú skálán.”

(az egyes szolgáltatásokat igénybe vevők százalékos aránya, valamint értékelésük átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; a regisztrált ügyfelek körében; több válasz lehetséges; N=1062)

	Igénybe vette (%)	Elégedettség mértéke (átlag; 1–10)
Regisztráció, nyilvántartásba vétel	100	8,0
Munkánélküli pénzübeli ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézés	67	8,2
Tanácsadás	58	7,0
Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információ nyújtása	56	6,2
Munkaközvetítés	56	5,7
Felnőttképzés	32	6,2
Mentori szolgáltatás	31	6,1
<i>Igénybe vett szolgáltatásokkal való átlagos elégedettség (2010. 12.)</i>		7,2

Az első hullámban (2010. 03.), a munkaügyi kirendeltséggel megerősítetten kapcsolatba kerültek körében mért igénybevétel és elégedettség a következő volt:

27.a táblázat

„Igénybe vette-e az alábbi szolgáltatások valamelyikét az elmúlt 3 évben?

Ha igen, kérem, értékelje azokat egy 10-fokú skálán.”

(az egyes szolgáltatásokat igénybe vevők százalékos aránya, valamint értékelésük átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel; több válasz lehetséges; N=521)

	Igénybe vette (%)	Elégedettség mértéke (átlag; 1–10)
Regisztráció, nyilvántartásba vétel	96	8,0
Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információ nyújtása	79	5,2
Tanácsadás	75	5,6
Munkanélküli pénzbeli ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézés	74	8,0
Munkaközvetítés	70	4,6
Felnőttképzés	44	6,2
Mentori szolgáltatás	43	5,6
Igénybe vett szolgáltatásokkal való átlagos elégedettség (2010. 03.)		6,5

Az igénybe vett szolgáltatásokkal való átlagos elégedettség mértéke a nyugat-dunántúli ügyfelek körében a legmagasabb (8,3), míg Közép-Magyarországon elmarad az átlagtól (6,3).

A regisztrációval leginkább a Nyugat-Dunántúlon elégedettek az érintettek. A munkanélküli pénzbeli ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézésrel e régió lakosai mellett még a Dél-Dunántúlon és Közép-Dunántúlon élők elégedettek az átlagosnál nagyobb mértékben. A legkevesebb pozitív értékelést kapó szolgáltatással (munkaközvetítés) a nyugat-dunántúliak és az észak-alföldiek elégedettebbek az átlagosnál nagyobb mértékben. A munkaerőpiaci és foglalkoztatási információnyújtással, valamint a felnőttképzéssel a dél-alföldiek elégedettebbek, ez utóbbival rajtuk kívül még az észak-alföldiek is. A tanácsadással a nyugat-dunántúliak, a mentori szolgáltatással kapcsolatban az észak-alföldiek értékelése a legkedvezőbb.



Foglalkoztatási Hivatal

28. táblázat

Elégedettség az egyes szolgáltatásokkal

(az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség átlaga régióként 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel; több válasz lehetséges; N=521)

	Regisztráció, nyilvántartás ba vétel	Munkanélküli pénzbeli ellátások folyósításával kapcs. ügyintézés	Munkaköz- vetítés	Munkaerő- piaci és foglalkoztatá- si információ nyújtása	Tanácsadá- s	Mentori szolgáltatás	Felnőtt- képzés	Igénybe vett szolgáltatásokka- l való átlagos elégedettség
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	9,0	8,7	7,7	6,7	8,8	5,0		8,3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	8,7	8,5	7,6	7,0	7,4	6,8	7,3	7,8
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	8,2	8,3	6,4	7,5	8,0	6,4	7,4	7,6
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	8,3	8,8	5,5	6,0	6,7	6,3	5,8	7,4
Közép-Dunántúl (Fejér; Komárom- Esztergom; Veszprém)	7,4	8,9	4,3	7,0	7,0	6,5	5,8	7,1
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	7,8	7,5	5,1	5,8	6,6	5,7	6,0	7,0
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	7,3	7,6	4,0	4,5	6,2	5,3	4,6	6,3
Összesen	8,0	8,2	5,7	6,2	7,0	6,1	6,2	7,2



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



Az első hullám (2010. 03.) regionális adatai a következők voltak:

28.a táblázat

Elégedettség az egyes szolgáltatásokkal

(az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség átlaga régióként 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel; több válasz lehetséges; N=521)

	Regisztráció, nyilvántartás ba vétel	Munkanélküli pénzbeli ellátások folyósításával kapcs. ügyintézés	Munkaköz- vetítés	Munkaerő- piaci és foglalkoztatá si információ nyújtása	Tanácsadá s	Mentori szolgáltatás	Felnőtt- képzés	<i>Igénybe vett szolgáltatásokka l való átlagos elégedettség</i>
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	7,6	7,4	3,6	4,7	5	5,2	5	5,9
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	8,3	8,8	4,7	4,6	4,9	6,7	6,1	6,4
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	8,7	9,1	7,5	7,8	8,2	6,8	7,6	8,1
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	8,6	8,7	4,5	4,8	5,4	6,1	5,7	7,0
Közép-Dunántúl (Fejér; K-E; Veszprém)	7,8	8,2	3,2	4,4	5,5	5,3	8,4	6,2
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	6,4	6,2	3,9	3,7	4,3	4,4	4,6	5,0
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	8,1	7,8	4,2	5,5	5,6	4,9	6	6,7
Összesen	8	8	4,6	5,2	5,6	5,6	6,2	6,5

4.6.2 Lehetőségek és körülmények

A munkaügyi kirendeltségek nyújtotta lehetőségek és a szolgáltatásnyújtás körülményeinek többszempontú vizsgálata során a válaszadók átlagosan 6,9 pontos értékelést adtak az 1-10 skálán.

A kirendeltségek elérhetőségével az átlagosnál is elégedettebbek voltak a megkérdezett. A kirendeltségek megközelíthetőségét 8,4 pontra, akadálymentességét 8,1 pontra értékelték a válaszadók, és hasonlóan elégedettek voltak a kirendeltség irodájában történő kiigazodás lehetőségével is (7,9). Az átlagosan jó értékelésekhez hasonlóan alakult az elégedettség mértéke a megkötött szerződések precíz betartásával (7,7) a munkatársak telefonos elérhetőségével (7,4) és a kirendeltség légkörével (7,1) is.

Ennél jóval kedvezőtlenebb, de a közepesnél jobb értékelést kaptak még a kirendeltségek az általuk nyújtott információk mennyisége alapján (5,9).

A közepes értékelést alulról súrolja a válaszadók véleménye a képzési lehetőségek választékával kapcsolatban (5,3), míg egyértelműen az alatt marad az álláslehetőségek választékával kapcsolatban (4,5). Vagyis ezen a két területen van jelentős hiányérzete a megkérdezetteknek.

29. táblázat

„Kérem, értékelje a munkaügyi kirendeltség tevékenységét az alábbi szempontok szerint.”

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nagyon gyenge, 10=kiemelkedően jó; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

A kirendeltség megközelíthetősége	8,4
A kirendeltség akadálymentessége	8,1
Kiigazodási lehetőség a kirendeltség irodájában	7,9
A megkötött szerződések precíz betartása	7,7
A munkatársak elérhetősége telefonon	7,4
A kirendeltség légköre	7,1
A kapott fontos információk mennyisége	5,9
A képzési lehetőségek választéka	5,3
Az álláslehetőségek választéka	4,5
<i>Átlagos elégedettség (2010. 12.)</i>	6,9

Az előző (2010. 03.) hullám vonatkozó adatai:

29.a táblázat

„Kérem, értékelje a munkaügyi kirendeltség tevékenységét az alábbi szempontok szerint.”

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nagyon gyenge, 10=kiemelkedően jó; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

Az álláslehetőségek választéka	4,2
A képzési lehetőségek választéka	5,3
A kapott fontos információk mennyisége	6,6
A megkötött szerződések precíz betartása	7,8
A kirendeltség légköre	6,8
Kiigazodási lehetőség a kirendeltség irodájában	7,8
A kirendeltség megközelíthetősége	8,4
A kirendeltség akadálymentessége	7,6
A munkatársak elérhetősége telefonon	7,5
Átlagos elégedettség (2010. 03.)	6,8

Jól látható a számokból, hogy azokkal a tényezőkkel kapcsolatosan jóval magasabb az ügyfelek elégedettsége, amelyek alakulására a szolgáltatnak közvetlen ráhatása van (tárgyi és személyi feltételek, kivéve a várakozási idő hosszát). A szolgálat számára is külsőnek tekinthető tényezők, mint a munkahelyek, képzési lehetőségek választéka viszont alacsonyabbra értékelték.

A kirendeltség megközelítésében nincs regionálisan jellemző eltérés, a többi szempont esetében viszont megfigyelhető ilyen.

A vizsgált szempontok alapján a Dél-Alföldön és a Nyugat-Dunántúlon a legmagasabb az ügyfelek átlagos elégedettségi szintje, és a közép-magyarországi régióban a legalacsonyabb.

A Dél-Alföldön élők az átlagosnál és a közepesnél is elégedettebbek az álláslehetőségek választékával, a kirendeltség légkörével és a kirendeltségen belül az eligazodás lehetőségével. Szintén átlag felettien elégedettek a képzési lehetőségek választékával, a munkaügyi kirendeltségeken kapott információ mennyiségével, a megkötött szerződések precíz betartásával és a munkatársak telefonos elérhetőségével, de e szempontok mentén még magasabb az elégedettség a nyugat-dunántúli régióban. A kirendeltség akadálymentességével legnagyobb mértékben Észak-Magyarországon, valamint a Dél-Alföldön a elégedettek az ügyfelek.



Foglalkoztatási Hivatal

30. táblázat

„Kérem, értékelje a munkaügyi kirendeltség szolgáltatásait az alábbi szempontok szerint.”

(az érdemi válaszok átlaga régiónként 1–10, ahol 1=nagyon gyenge, 10=kiemelkedően jó; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	Az álláslehetőségek választéka	A képzési lehetőségek választéka	A kapott fontos információk mennyisége	A megkötött szerződések precíz betartása	A kirendeltség légköre	Kiigazodási lehetőség a kirendeltség irodájában	A kirendeltség megközelíthetősége	A kirendeltség akadálymentessége	A munkatársak elérhetősége telefonon	Átlagos elégedettség
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	3,5	3,9	4,9	6,9	5,7	6,9	8,2	7,3	6,2	6,0
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	4,4	5,4	6,1	7,9	6,6	7,9	8,3	9,1	7,6	7,1
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	4,4	5,1	6,0	7,8	7,7	8,2	8,2	8,1	7,8	7,0
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	5,7	6,2	6,8	8,5	8,5	8,4	8,5	8,8	8,3	7,7
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	4,3	4,8	5,3	6,5	7,5	8,1	8,8	7,3	7,3	6,7
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	5,4	6,8	7,8	9,0	7,1	8,3	8,8	8,0	8,4	7,7
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	4,6	5,9	5,9	7,7	7,2	8,1	8,6	7,8	7,6	7,1



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg





Összesen	4,5	5,3	5,9	7,7	7,1	7,9	8,4	8,1	7,4	6,9
----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



30.a táblázat: Az 1. hullám (2010. 03.) adatai

„Kérem, értékelje a munkaügyi kirendeltség szolgáltatásait az alábbi szempontok szerint.”

(az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nagyon gyenge, 10=kiemelkedően jó; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

	Az álláslehetőségek választéka	A képzési lehetőségek választéka	A kapott fontos információk mennyisége	A megkötött szerződések precíz betartása	A kirendeltség légköre	Kiigazodási lehetőség a kirendeltség irodájában	A kirendeltség megközelíthetősége	A kirendeltség akadálymentessége	A munkatársak elérhetősége telefonon	Átlagos elégedettség
Közép-Magyaró. (Budapest; Pest megye)	4,3	5,4	7,1	7,7	5,8	7,6	8,1	6,8	5,9	6,5
Észak-Magyaró. (BAZ; Heves; Nógrád)	3,1	3,8	6,3	7	6,6	7,8	8,2	7,6	7,6	6,4
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	4,4	5,7	6,7	7,6	7,7	8,2	8,7	8	8,7	7,3
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	5,8	6,8	7,7	8,5	7,6	8,3	8,9	8,4	8,7	7,8
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	3,7	5,7	6,5	8,1	5,7	7,3	8,3	7,4	7,4	6,6
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	3,5	4,4	5,6	8,4	6,8	7,4	8,1	6,9	8,4	6,4
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	4	5	6	7,1	7,5	8,3	8,8	8,4	6,6	6,9
Összesen	4,2	5,3	6,6	7,8	6,8	7,8	8,4	7,6	7,5	6,8

A munkaügyi kirendeltségek tárgyi körülményeinek értékelése hasonlóan más szempontok értékelésével a közepesnél valamivel kedvezőbb (6,6 pontos) átlagos értékelést eredményezett. Ezen belül inkább elégedettek a megkérdezettek a kirendeltségek infokommunikációs eszközökkel való felszereltségével, az ügyfélváróban elhelyezett eszközök és információk nyújtotta segítséggel, a telefonos elérhetőségével, az ügyfélfogadás kulturáltságával, kényelmességével – viszont csak **közepesen elégedettek a várakozási idő hosszúságával**.

31. táblázat

„Mennyire elégedett a munkaügyi kirendeltség tárgyi körülményeivel?”

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nagyon elégedetlen, 10=nagyon elégedett; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

Az ügyfélfogadás kulturáltsága, kényelmessége	6,8
Infokommunikációs eszközökkel való felszereltsége	7,2
Ügyfélváróban elhelyezett eszközök és információk által biztosított segítség	6,9
Várakozási idő hosszúsága	5,3
Telefonon történő elérhetőség	6,9
<i>A kirendeltség tárgyi körülményeinek átlagos értékelése</i>	<i>6,6</i>

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel vonatkozó adatai a következők:

31.a táblázat

„Mennyire elégedett a munkaügyi kirendeltség tárgyi körülményeivel?”

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nagyon elégedetlen, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

Az ügyfélfogadás kulturáltsága, kényelmessége	6,8
Infokommunikációs eszközökkel való felszereltsége	6,9
Ügyfélváróban elhelyezett eszközök és információk által biztosított segítség	6,7
Várakozási idő hosszúsága	5,0
Telefonon történő elérhetőség	7,0
<i>A kirendeltség tárgyi körülményeinek átlagos értékelése</i>	<i>6,4</i>

A munkaügyi kirendeltségek tárgyi körülményeivel való elégedettség regionális eltéréseit a Függelék 4. táblázata tartalmazza.

4.6.3 Az állásra jelentkezés különböző aspektusai

A kirendeltség szolgáltatásai között kiemelt jelentősége van az állasközvetítésnek. E téren is az átlagost valamivel meghaladó az ügyfél-elégedettség mértéke. A vizsgált aspektusok közül leginkább az állásra jelentkezés korrektségével vannak megelégedve a válaszadók, valamelyest kevésbé a bonyolultságával, és legkevésbé a gyorsaságával elégedettek – de még ez utóbbi szempont szerint is átlagosan közepes feletti (6,1) értékelés adtak.

32. táblázat

Az állásra jelentkezés értékelése három szempont alapján

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nagyon bonyolult/egyáltalán nem korrekt/nagyon hosszú, nehézkes; 10=nagyon egyszerű/nagyon korrekt/nagyon gyors, gördülékeny; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

Bonyolultság	6,5
Korrekttség	6,8
Gyorsaság	6,1

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel adatai, azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették:

32.a táblázat

Az állásra jelentkezés értékelése három szempont alapján

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nagyon bonyolult/egyáltalán nem korrekt/nagyon hosszú, nehézkes; 10=nagyon egyszerű/nagyon korrekt/nagyon gyors, gördülékeny; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

Bonyolultság	5,8
Korrekttség	6,0
Gyorsaság	5,5

Regionálisan a bonyolultság és a gyorsaság megítélésében találtunk szignifikáns különbségeket: mindkettőt a közép-magyarországiak ítélték meg legkedvezőtlenebbül. Az ügyintézés gördülékenységevel a nyugat-dunántúliak, gyorsaságával a dél-alföldiek bizonyultak legelégedettebbnek.

33. táblázat**Az állásra jelentkezés értékelése három szempont alapján**

(az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nagyon bonyolult/egyáltalán nem korrekt/nagyon hosszú, nehézkes; 10=nagyon egyszerű/nagyon korrekt/nagyon gyors, gördülékeny; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	Bonyolultság	Korrekttség	Gyorsaság
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	6,1	6,3	4,7
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	6,6	6,8	5,9
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	6,7	6,9	6,9
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	6,6	7,2	7,1
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	6,3	6,6	5,9
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	8,0	6,8	6,3
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	6,7	6,7	6,4
Összesen	6,5	6,8	6,1

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel regionális adatai, azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették:

33.a táblázat**Az állásra jelentkezés értékelése három szempont alapján**

(az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nagyon bonyolult/egyáltalán nem korrekt/nagyon hosszú, nehézkes; 10=nagyon egyszerű/nagyon korrekt/nagyon gyors, gördülékeny; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

	Bonyolultság	Korrekttség	Gyorsaság
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	6,2	6,2	6,1
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	5,2	5,5	5,5
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	6,4	6,6	6,4
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	6,2	6,5	5,9
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	6,1	5,1	4,2
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	5	5,3	4
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	5,6	6,6	5,7
Összesen	5,8	6	5,5

4.7 Az ügyfelek elégedettsége a kirendeltségek munkatársainak tevékenységével

4.7.1 Általános és specifikus elégedettség különböző szempontok alapján

A kirendeltségek munkatársait és tevékenységüket összességében jónak értékelték a válaszadók, erre utal, hogy az 1–10 skálán a különböző szempontokat együttesen figyelembe véve átlagosan 6,6 pontot adtak.

Az átlagosan kedvező értékelések közül is kiemelkedik két terület: az értékelésre vállalkozó ügyfelek nagyon jellemzőnek tartják a kirendeltségek munkatársaira, hogy betartják a titoktartási kötelezettséget, és felkészültek. (A bizonytalanok aránya a különböző szempontok esetében 1-4% volt, kivéve a titoktartási kötelezettség betartását, ahol 15%.) Vagyis a kirendeltségek munkatársairól a megkérdezettek úgy vélik, hogy rendelkeznek a munkához szükséges szakmai kvalitásokkal.

A konkrét ügymenet eredményével és körülményeivel sem sokkal kevésbé elégedettek a válaszadók. Harmadik helyre került az elégedettségi listán az ügyükre fordított idő mennyisége (6,7 átlaggal). Negyedik helyre a munkatársak emberi jellemzői (kedvesség, előzékenység, segítőkészség (6,6 átlag).

Minimálisan csökkenő, de közepesnél még mindig jóval magasabb elégedettséggel értékelték az ügyek intézésének gyorsaságát, a kapott információk hasznosságát, a segítségnyújtás hatékonyságát. Feltehetően az ügyintézés körülményeivel, lehetőségeivel függ össze, hogy legkevésbé a személyes igények felőli érdeklődéssel voltak megelégedve a megkérdezettek (5,9).

34. táblázat

A kirendeltség munkatársainak értékelése különböző szempontok szerint

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

Felkészült, rendelkezik a szükséges szakmai tudással	6,9
A nyújtott segítség hatékonysága	6,2
Érdeklődnek az Ön igényei felől	5,9
A tőlük kapott információk hasznossága	6,4
Kedvesség, előzékenység, segítőkészség	6,6
Titoktartási kötelezettség betartása	7,1
Az ügyek gyors elintézése	6,5
Az ügyemre fordított idő mennyisége	6,7
A kirendeltség munkatársainak átlagos értékelése	6,6 ²⁰

²⁰ Az átlagos értékelés tartalmazza a tájékoztatás különböző módjaival kapcsolatos elégedettséget is, ami a következő alfejezetben kerül bemutatásra.

Az előző hullám (2010. 03.) vonatkozó adatai a következők voltak:

34.a táblázat

A kirendeltség munkatársainak értékelése különböző szempontok szerint
(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

Felkészült, rendelkezik a szükséges szakmai tudással	8,1
A nyújtott segítség hatékonysága	7,3
Érdeklődnek az Ön igényei felől	6,2
A tőlük kapott információk hasznossága	6,8
Kedvesség, előzékenység, segítőkészség	7,9
Titoktartási kötelezettség betartása	8,8
Az ügyek gyors elintézése	6,9
Az ügyemre fordított idő mennyisége	7,1
A kirendeltség munkatársainak átlagos értékelése	7,4 ²¹

A kirendeltségek munkatársainak munkájával, viselkedésével kapcsolatos elégedettséget nem lehet eléggé hangsúlyozni, ha figyelembe vesszük, hogy olyan időszakban került sor a mérésekre, amikor a munkanélküliség színvonala kiemelkedően magas volt, az ügyintézőkre nagy teher nehezedett, a munkanélküliek körében pedig nyilvánvalóan – nem alaptalanul – nyomott hangulat uralkodott.

Régióként a közepesnél jobb átlagos értékelést kaptak a kirendeltség munkatársai az ügyfelektől, de a kedvező értékelések közül is kiemelkedik a Dél-Alföld, ahol az értékelések átlaga 7,3.

Régióként általában – kevés kivételtől eltekintve - a közepesnél jobb értékelést kaptak a kirendeltség munkatársai a munkájukat illetően. A kirendeltség munkatársainak munkáját minden szempont mentén legnagyobb mértékben a Dél-Alföldön ismerik el a válaszadók. A felkészültséget, a segítségnyújtás hatékonyságát és az információk hasznosságát tekintve a dél-dunántúli régió lakóinak elégedettsége is kiemelkedő.

²¹ Az átlagos értékelés tartalmazza a tájékoztatás különböző módjaival kapcsolatos elégedettséget is, ami a következő alfejezetben kerül bemutatásra.



Foglalkoztatási Hivatal

35. táblázat

A kirendeltség munkatársainak értékelése különböző szempontok szerint

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; a regisztrált ügyfelek körében; N=506)

	Felkészült, rendelkezik a szükséges szakmai tudással	A nyújtott segítség hatékonysága	Érdeklődők az Ön igényei felől	A tőlük kapott információk hasznossága	Kedvesség, előzékenység, segítőkészség	Titoktartási kötelezettség betartása	Az ügyek gyors elintézése	Az ügyemre fordított idő mennyisége	A kirendeltség munkatársainak átlagos értékelése
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	6,6	5,7	5,7	6,3	6,3	6,9	5,9	6,4	6,2
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	6,4	5,5	5,3	6,0	6,2	7,1	6,2	6,4	6,2
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	7,1	6,8	6,3	6,6	6,9	7,1	6,8	7,0	7,0
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	7,7	7,0	7,2	7,4	7,4	7,7	7,2	7,1	7,3
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	6,4	5,3	4,8	5,5	6,3	7,1	6,9	6,7	6,4
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	5,6	5,7	6,0	5,0	5,3	4,8	4,7	5,2	5,9
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	7,7	6,9	5,6	6,8	6,9	7,3	6,8	7,0	7,0
Összesen	6,9	6,2	5,9	6,4	6,6	7,1	6,5	6,7	6,6



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



35.a táblázat: az 1. hullám (2010. 03.) regionális adatai

A kirendeltség munkatársainak értékelése különböző szempontok szerint

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

	Felkészült, rendelkezik a szükséges szakmai tudással	A nyújtott segítség hatékonysága	Érdeklődnek az Ön igényei felől	A tőlük kapott információk hasznossága	Kedvesség, előzékenység, segítőkészség	Titoktartási kötelezettség betartása	Az ügyek gyors elintézése	Az ügyemre fordított idő mennyisége	A kirendeltség munkatársainak átlagos értékelése
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	8,7	7,6	6,4	7,3	7,9	9	6,3	6,5	7,6
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	6,9	6,5	5,3	6	7,8	8,9	7,3	7,1	6,9
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	8,2	7,8	6,9	7,5	8,4	9,5	6,9	7,2	7,8
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	8,7	9	7,9	7,9	8,1	9,4	8,2	8,1	8,4
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	7,4	7,2	6,3	6,7	7,9	8,6	6,6	6,8	7,1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	8	6,8	5,1	6	7,7	7,7	5,9	7,3	6,9
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	8,4	6,4	5,5	5,8	7,8	8,7	7,2	7,3	7,3
Összesen	8,1	7,3	6,2	6,8	7,9	8,8	6,9	7,1	7,4

4.7.2 Elégedettség a kirendeltség munkatársaitól különböző módokon kapott tájékoztatással

Az ügyfelek összességében elégedettek a kirendeltségek munkatársaitól kapott tájékoztatás minőségével. Elégedettebbek, mint a kapott információk hasznosságával.

Az érintettek átlagosan jó értékelést adtak a tájékoztatás mindhárom formájára: a szóbeli tájékoztatás pontosságát, megbízhatóságát 7,7-re, a telefonos tájékoztatást ilyen szempontból 7,6-re értékelték.

Az e-mailen történő kommunikációt igen kevesen használták, így hiába tűnik magasabbnak a vele való elégedettség, a különbség statisztikailag nem jelentős.

Annak feltárása, hogy a kapott információk hasznosságával való elégedettség mértéke miért alacsonyabb, mint a tájékoztatás minőségével kapcsolatos, további vizsgálatok témája lehet. Egy lehetséges magyarázat, hogy bár a tájékoztatást pontosnak találják a válaszadók, ez a pontos tájékoztatás nem feltétlenül jelent segítséget aktuális problémájukra.

36. táblázat

A kirendeltség munkatársai által különböző formákban adott tájékoztatással való elégedettség

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; a regisztrált, az adott kapcsolati módot igénybevevett ügyfelek körében)

a feltett kérdésekre adott szóbeli tájékoztatás pontossága, megbízhatósága (N=782)	7,7
a telefonon keresztül adott tájékoztatás pontossága, megbízhatósága (N=332)	7,6
az írásos információk minősége és érthetősége (N=65)	8,1

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel eredményei a következők voltak:

36.a táblázat

A kirendeltség munkatársai által különböző formákban adott tájékoztatással való elégedettség

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

a feltett kérdésekre adott szóbeli tájékoztatás pontossága, megbízhatósága	8,0
a telefonon keresztül adott tájékoztatás pontossága, megbízhatósága	7,4
az írásos információk minősége és érthetősége	7,7

A regionális eltéréseket a Függelék 3. táblázata tartalmazza.

4.8 Összesített ügyfél-elégedettség

Mindent egybevetve a megkérdezettek összelégedettsége inkább jó, mint közepes. Az 1-10 skálán mindez egy 7,0 pontos értékelés képében jelenik meg.

Leginkább elégedettnek az Észak- és a Dél-Alföldön élő ügyfelek vallották magukat. Legkritikusabbak a közép-magyarországi ügyfelek voltak, de még az ő értékelésük is minimálisan meghaladta a közepet.

37. táblázat

„Összességében mennyire elégedett a munkaügyi kirendeltség tevékenységével?”
(összelégedettség)

(az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nagyon elégedetlen, 10=nagyon elégedett; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	<i>Elégedettség</i>
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	5,6
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	6,9
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	7,7
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	7,8
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	6,7
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	7,6
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	7,5
<i>Összesen</i>	7,0

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel eredményei a következők voltak:

37.a táblázat

„Összességében mennyire elégedett a munkaügyi kirendeltség tevékenységével?” (összelégedettség)

(az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nagyon elégedetlen, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

	<i>Elégedettség</i>
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	6,1
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	5,9
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	7,4
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	8,1
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	7,4
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	6,9
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	7,3
<i>Összesen</i>	6,9

A válaszadók által adott explicit összelégedettségi mutató mellett a kutatás során felvett elégedettségi adatokból előállítottunk egy ügyfél-elégedettségi indexet is²². Ennek átlagos, 6,7 pontos értéke némileg elmarad ugyan a válaszadók által mondott elégedettség mértékétől, de összességében ugyanazt sugallja: az ügyfelek a közepesnél egyértelműen elégedettebbek.

Lényeges különbség a két mutató által adott eredmények között, hogy míg az explicit összelégedettségi mutató átlagos értékei régióként 5,6 és 7,8 között mozognak, addig a sokféle dimenzióban adott értékelések átlagából számolt ügyfél-elégedettségi index értékei egy lényegesen szűkebb sávban, 6,3 és 7,5 között találhatók az egyes régiókban.

Vagyis ha minden vizsgált szempontot figyelembe veszünk, kisebb a különbség az egyes régiókban élők elégedettsége között, mintha csak egy egyszerű kérdéssel és a rá adott válasszal mérjük azt.

²² Az előállítás módját a Függelék tartalmazza.

38. táblázat

Az ügyfél-elégedettségi index értéke régióként
(átlag régióként 1–10, a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	<i>Elégedettség</i>
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	6,3
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	6,9
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	6,9
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	7,5
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	6,4
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	7,0
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	6,6
<i>Összesen</i>	6,7

Az első hullám (2010. 03.) ügyfél-elégedettségi index átlagai régióként a következők voltak:

38.a táblázat**Az ügyfél-elégedettségi index értéke régióként**

(átlag régióként 1–10, azok körében, akik bármilyen szempont alapján értékelték a munkaügyi kirendeltségeket, illetve az ott dolgozókat; N=1570, valamint azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506)

	Akik bármilyen szempont alapján értékelték a munkaügyi kirendeltségeket, illetve az ott dolgozókat	Akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	6,2	6,5
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	6,4	6,3
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	6,6	7,2
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	6,5	7,8
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	6,4	6,5
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	6,7	6,5
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	6,6	6,8
<i>Összesen</i>	6,5	6,8

A két hullám elégedettségi mutatóiban nincs érdemi eltérés.

39. táblázat

Az összelégedettség és az ügyfél-elégedettségi index értéke a munkanélküliség tapasztalata szerint

(átlag az egyes ügyfélcsoportokban, 1–10 fokú skálán)

	1.hullám (2010. 03.) (N=506)	2. hullám (2010. 12.) (N=1062)
Összelégedettség	6,9	7,0
Ügyfél-elégedettségi index	6,8	6,7

4.9 A munkaügyi központ szolgáltatásaival kapcsolatos lakossági panaszok

Egy intézmény működésével való ügyfél-elégedettséget jól jellemzi, hogy ügyfelei milyen gyakran vagy milyen arányban éreznek késztetést arra, hogy panaszt tegyenek az intézményre. A munkaügyi központos esetében elenyésző ez az arány.

A munkaügyi kirendeltségek ügyfeleinek mindössze 6%-a mondta, hogy az elmúlt hat hónap során érzet késztetést panasztételre a központ szolgáltatásaival kapcsolatban. Akik az elmúlt 6 hónapban felkeresték a munkaügyi kirendeltségen, azok 9%-a nyilatkozott így.

40. táblázat

„Az elmúlt 6 hónap során érzett-e késztetést panasztételre a munkaügyi központ szolgáltatásaival kapcsolatban?”

(válaszok százalékos megoszlása és a válaszadók száma a regisztrált ügyfelek körében; N=1062; valamint az előbbi csoporton belül azok körében, akik az elmúlt hat hónapban jártak munkaügyi kirendeltségen; N=629)

	Regisztrált ügyfelek		Akik az elmúlt 6 hónapban jártak munkaügyi kirendeltségen.	
	%	n	%	n
Igen	6	62	9	54
Nem	94	1000	91	575

A két adatfelvétel között nem volt érdemi változás a panasztétel felmerülésében. A korábbi (2010. 03.) hullám vonatkozó adatai a következők:

40. táblázat

„Az elmúlt 6 hónap során érzett-e késztetést panasztételre a munkaügyi központ szolgáltatásaival kapcsolatban?”

(válaszok százalékos megoszlása és a válaszadók száma azok körében, akik az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették; N=506; valamint az előbbi csoporton belül azok körében, akik az elmúlt hat hónapban jártak munkaügyi kirendeltségen; N=361)

	Az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették.		Az elmúlt 3 évben megerősítetten kapcsolatba kerültek munkaügyi kirendeltséggel és legalább egy szolgáltatását igénybe vették és az <u>elmúlt 6 hónapban jártak</u> munkaügyi kirendeltségen.	
	%	n	%	n
Igen	6	32	8	28
Nem	94	474	92	333

Akik gondolkodtak panasztételen, legnagyobb, 48%-os arányban a munkakeresés folyamatára, a rendelkezésre álló állásokra utaltak; egyharmaduk a várakozást említette a probléma forrásaként. Minden hetedik-nyolcadik panasztételt fontolható kifogásolta a szolgáltatások általános színvonalát, az alkalmazottak hozzáállását, illetve a jelentkezés folyamatát. Más problémákat az érintettek legfeljebb egynegyede, vagyis az ügyfelek 1,4%-a említett. Érdekes külön kiemelni, hogy elenyésző volt a diszkriminációra, az alkalmazottak hozzáértésére, a kifizetési folyamatra és a tárgyi körülményekre vonatkozó panasz-indok.

41. táblázat**„Az alábbiak közül mivel kapcsolatban volt problémája?”**

(az egyes problémákat említők százalékos aránya azok körében, akik éreztek késztetést panasztételre; N=62; több válasz lehetséges)

Diszkrimináció az alkalmazottak részéről (kor, nem, etnikai hovatartozás stb.)	8
Diszkrimináció a munkáltatók részéről (kor, nem, etnikai hovatartozás stb.)	-
Alkalmazott hozzá nem értése	6
Alkalmazott hozzáállása, modora	15
Jelentkezési folyamat	13
Szerződéskötési folyamat	-
Kifizetési folyamat	6
Várakozás, sorban állás	32
Üres állások, munkakeresés	48
Különböző, munkanélküliség által veszélyeztetett lakossági csoportok számára szervezett programok	-
A szolgáltatások általános színvonala	13
Kirendeltség irodájának tárgyi körülményei	8
Egyéb	24

A korábbi (2010. 03.) adatfelvétel eredményei a következők:

41. táblázat

„Az alábbiak közül mivel kapcsolatban volt problémája?”

(az egyes problémákat említők százalékos aránya azok körében, akik éreztek késztetést panasztételre; N=32; több válasz lehetséges)

Diszkrimináció az alkalmazottak részéről (kor, nem, etnikai hovatartozás stb.)	-
Diszkrimináció a munkáltatók részéről (kor, nem, etnikai hovatartozás stb.)	13
Alkalmazott hozzá nem értése	25
Alkalmazott hozzáállása, modora	38
Jelentkezési folyamat	59
Szerződésalkötési folyamat	25
Kifizetési folyamat	-
Várakozás, sorban állás	75
Üres állások, munkakeresés	63
Különböző, munkanélküliség által veszélyeztetett lakossági csoportok számára szervezett programok	25
A szolgáltatások általános színvonala	41
Kirendeltség irodájának tárgyi körülményei	-
Nem elérhetőek telefonon	13

Akik az elmúlt félév során eltöprengtek azon, hogy panaszt tesznek valamilyen érzékelt probléma miatt (N=62), azoknak 13%-a élt is a panasztétellel – ők a regisztrált ügyfelek 1%-át teszik ki.

4.10 Az ÁFSZ internetes honlapjának látogatottsága és értékelése

A vizsgált populáció szűk egyhatoda látogatja viszonylag rendszeresen, legalább havonta egyszer az ÁFSZ honlapját, kimondottan gyakori, legalább heti egyszeri használat ezen belül 10%-ukra jellemző. Ezzel szemben a válaszadók háromnegyede egyáltalán nem használja az ÁFSZ internetes honlapjának szolgáltatásait, közülük 26% azért, mert egyáltalán nem használja az Internetet.

A két hullámban megegyezik azok aránya, akik valamilyen gyakorisággal felkeresték az ÁFSZ honlapját.

43. táblázat
„Milyen gyakran használja az ÁFSZ internetes honlapjának szolgáltatásait?”
(válaszok százalékos megoszlása)

	1. hullám (2010. 03.)	2. hullám (2010. 12.)
Egyáltalán nem használja az Internetet	22	26
Naponta	2	3
Heti több alkalommal	3	4
Heti egy alkalommal	3	3
Havi több alkalommal	4	2
Havi egy alkalommal	6	3
Ritkábban	12	11
Soha	49	48

Akik legalább alkalmanként felkeresik az ÁFSZ honlapját, átlagosan 6,9 pontot adtak annak információtartalmára, ami inkább jó, mint közepes értékelésnek számít.

Az átlagosnál elégedettebbek a Szolgálat honlapjának információtartalmával a Dél-Alföldön és az Észak-Magyarországon élők.

43. táblázat

Elégedettség az ÁFSZ honlapjának információtartalmával

(érdemi válaszok átlaga 1-10, ahol 1=nagyon elégedetlen, 10=nagyon elégedett, az ÁFSZ honlapját ismerők, használók körében; hullámonként)

	1. hullám (N=1443)	2. hullám (N=1325)
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	6,3	6,5
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	6,8	7,4
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	6,8	7,2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	6,4	7,5
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	6,6	6,2
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	7,1	6,9
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	7,0	6,5
Összesen	6,7	6,9

5 Az ÁFSZ ismertsége és a tevékenységével való vállalati elégedettség

Az IPSOS Zrt. a Társadalmi Megújulás Operatív Programtól elnyert pályázat teljesítéseként 2010 márciusában illetve 2011 januárjában felmérést végzett az Állami Foglalkoztatási Szolgálat ismertségéről, illetve a tevékenységével kapcsolatos elégedettségről a magyar gazdálkodó szférát alkotó vállalkozások körében (tehát, nem szerepelnek a megkérdezettek között például az oktatási, egészségügyi és államigazgatási intézmények). Ebben a fejezetben e vállalati, vállalkozói felmérések eredményeit foglaljuk össze.

Mindkét megkérdezés során az alábbi fő témakörök vizsgálatára került sor:

- a vállalatok számára szükséges munkaerő biztosításának módszerei
- az ÁFSZ tevékenységének, szervezeti egységeinek ismertsége
- az ÁFSZ szolgáltatásainak ismertsége, az ezekkel kapcsolatos vállalati tapasztalatok
- az ÁFSZ által nyújtott szolgáltatásokkal való elégedettség
- Az ÁFSZ munkaerő-piaci részesedése
- az ÁFSZ munkájával kapcsolatos problémák és javaslatok.

A megkérdezések során elektronikus úton kerestük meg a vállalatokat. A kitűzött határidőkre **5000-5000 vállalkozás válaszolt**, ami a hazai empirikus kutatási gyakorlatban igen nagy mintákat eredményezett, s egyben megfelelő alapot jelent a kitűzött téma alapos, részletekbe menő elemzéséhez. A válaszadás, azaz a kérdőív kitöltése on-line módon történt. Az alábbiakban e felmérések legfontosabb eredményeit és az azokból levonható tanulságokat mutatjuk be.

A két megkérdezés között mintegy tíz hónap telt el. A második felmérés az ebben, az egyébként társadalmi-gazdasági értelemben mozgalmas időszakban bekövetkezett – s témánkat érintő - változásokat tesztelte. Mindemellett azt a célt is szolgálta, hogy egy esetleges jövőbeni felmérés-sorozat ésszerű időzítésének, gyakoriságának meghatározásához is tapasztalatokat, adalékokat szolgáltatson.

Az eredmények értelmezésekor mindenképpen szükséges szem előtt tartani, hogy a két felmérés időpontjában a vállalatok számára külső gazdasági környezet némileg eltérő milyenségű volt. A felmérés első hulláma a nemzetközi pénzügyi és gazdasági válság hazai mélypontja körül készült. A vállalati szféra ekkor éppen defenzívában volt, azaz jellemzően egy leépülő munkaügyi helyzet vége felé tartott. A második megkérdezésre javuló gazdasági kilátások, a magyar gazdaság növekedési pályára állásának kezdetén került sor. A gazdasági növekedés folyamata megindult, de még nem terjedt szét a teljes gazdaságban (különösen nem a kis- és középvállalkozások körében). A munkanélküliség pedig ugyan már tetőzött, de a csökkenési folyamat egyelőre erőtlen és nem rendelkezik egyértelmű trenddel. Emellett rendkívüli események is színesítették a képet.

A jelen fejezetben közölt adatok, ahol mást nem jelzünk az Ipsos Zrt. 2010. márciusi, illetve 2011. januári felméréséből valók. A megoszlásokat az összes megkérdezett arányában adjuk meg, tehát mindenhol feltüntetjük a "nem tudom"-mal felelők, illetve az egyéb okból keletkező válaszhányok gyakoriságát is. Egyes kérdéseket azonban a megkérdezettek csak

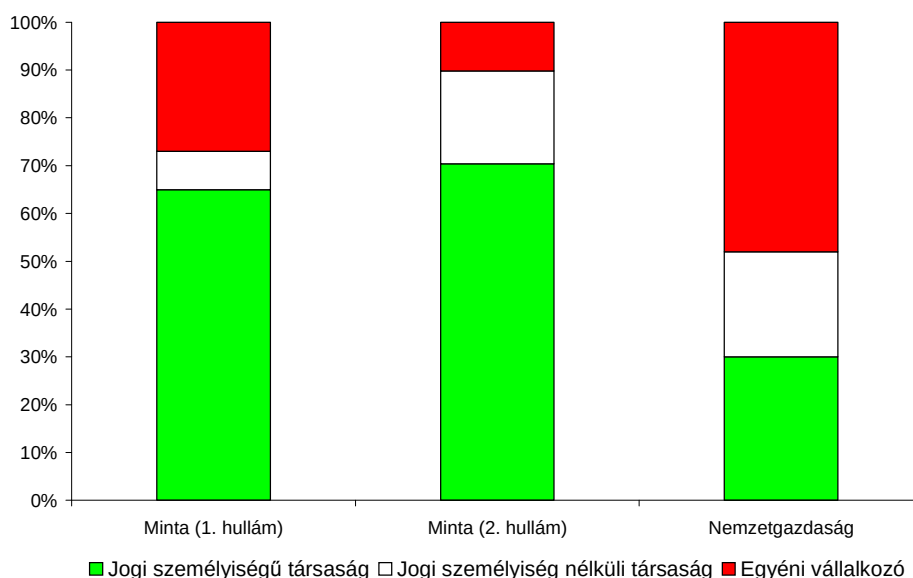
bizonyos körében kellett feltenni. Ezt a körülményt az adott esetekben jelezzük. Ilyenkor a százalékok a megkérdezettek szóban forgó körére vonatkoznak.

5.1 A felmérési minták szerkezete

A felmérés alapsokaságához tartozónak tekintettük a vállalati formában Magyarországon működő cégeket, függetlenül cégformájuktól illetve tulajdonosi szerkezetüktől. Mint fentebb említettük, a nem cégformában működő szervezetek egyik hullámban sem szerepeltek a megkeresettek között.

1. ábra

**A válaszadók megoszlása gazdálkodási formánként
(százalék)**



Forrás: az Ipsos Zrt. 2010. márciusi illetve 2011. januári felmérése, KSH

A mintavételi keret kialakításához mindkét esetben a Központi Statisztikai Hivatal nyilvános cégregiszterének adatait használtuk fel. A mintavételi keret definiálásakor a nemzetgazdasági ágak szerinti megoszlás rétegzés módszerét alkalmaztuk annak érdekében, hogy a válasz-minta és a nemzetgazdaság ebből a szempontból kielégítő mértékben hasonlítson egymásra. Emellett megjegyezzük, hogy az elsődleges mintavétel során jobbra inkább jogi személyiségű vállalkozásokat kerestünk meg, mivel ebben a körben – az általános tapasztalatok szerint – a válaszadási hajlandóság az átlagosnál nagyobb²³.

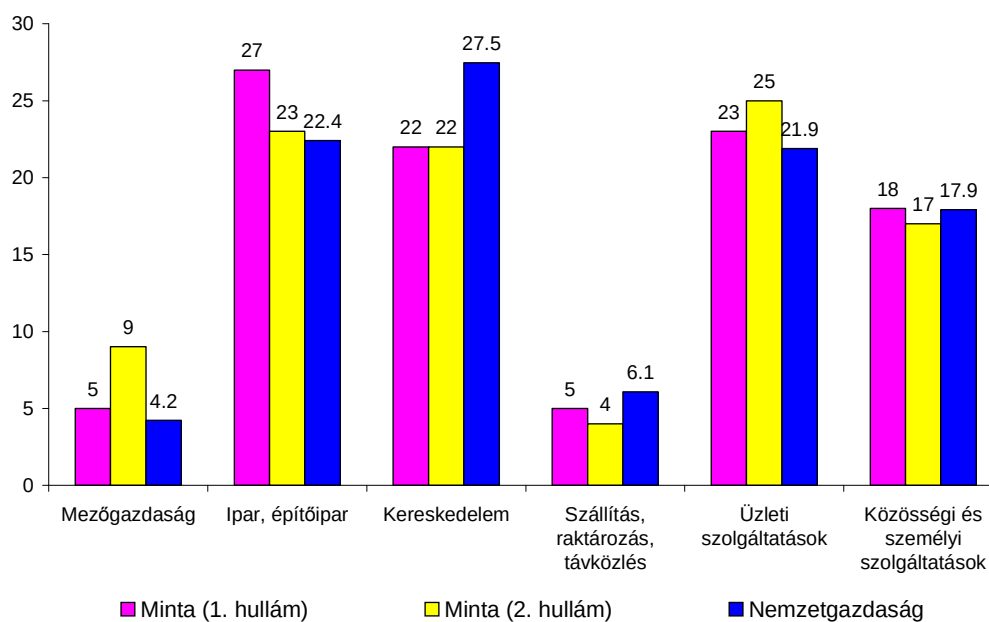
Mindebből egyenesen következik, hogy az elemzett mintákban a jogi személyiségű társaságok erősen túlreprezentáltak, míg az egyéni vállalkozók és a jogi személyiség nélküli társaságok alulreprezentáltak. Ez mindazonáltal nem vezet a felmérési eredmények általánosíthatósági szintjének csökkenéséhez, mivel ez utóbbi két cégcsoportban igen jellemző az önfoglalkoztatás, azaz az ilyen cégeknek az Állami Foglalkoztatási Szolgálattal csak ritkán és esetlegesen kerülnek kapcsolatba, így véleményük se igen lehet e szervezet

²³ A mintavétel során az egyéni vállalkozókból és a kisebb cégekből valódi arányuknál kevesebbet, a közepes és nagyvállalatokból tényleges arányuknál többet kerestünk meg. Ezt a szándékos torzítást utólagos súlyozással korrigáltuk, így az elemzett minta reprezentativitása megmarad és az egyes válaszadói csoportok különös attitűdjeinek vizsgálatára is sor kerülhetett.

munkájáról, tevékenységéről. A felmérés két hulláma során kialakult minták gazdálkodási formánk szerinti megoszlása meglehetősen hasonlít egymásra, amit a két eloszlás egyezőségére vonatkozó homogenitás-vizsgálat eredményei is megerősítenek.

2. ábra

**A válaszadók megoszlása nemzetgazdasági áganként
(százalék)**

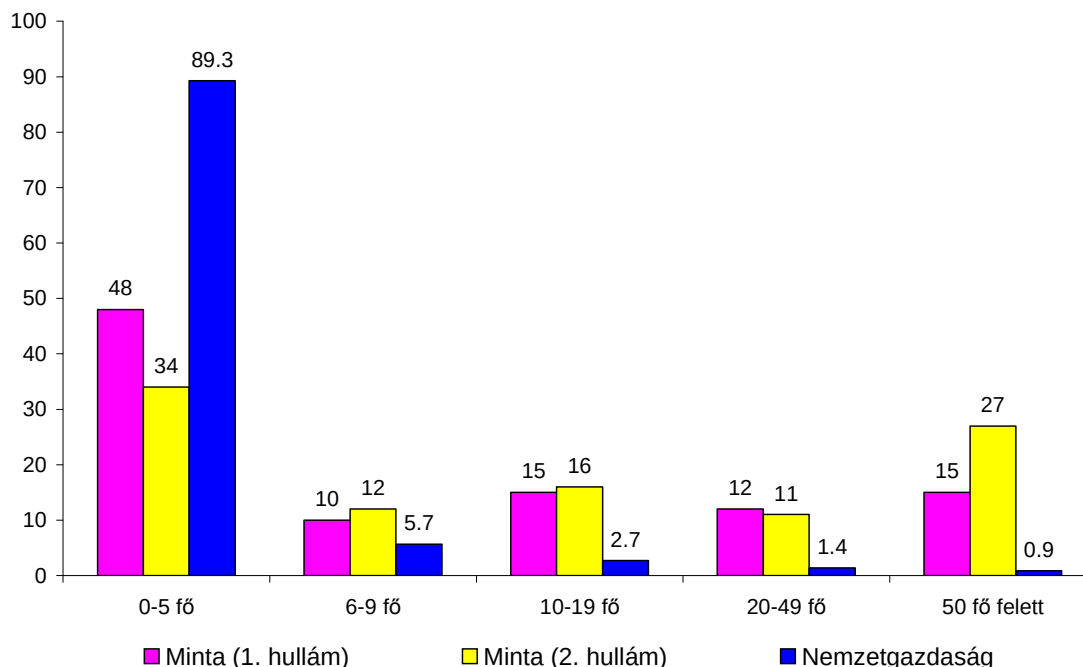


Forrás: az Ipsos Zrt. 2010. márciusi illetve 2011. januári felmérése, KSH

A válaszadó vállalatok, vállalkozások nemzetgazdasági ágakhoz való tartozása esetében a két hullám során kapott minták és a nemzetgazdaság szerkezete nem tér el érdemben egymástól. Mindezt a három sokaság eloszlásának egyezőségére vonatkozó statisztikai próbák, a homogenitás-vizsgálatok eredményei is megerősítik. E kedvező fejlemény háttérében az alkalmazott minta-kiválasztási módszernek a vizsgálat célját illetően pozitív tulajdonsága áll.

3. ábra

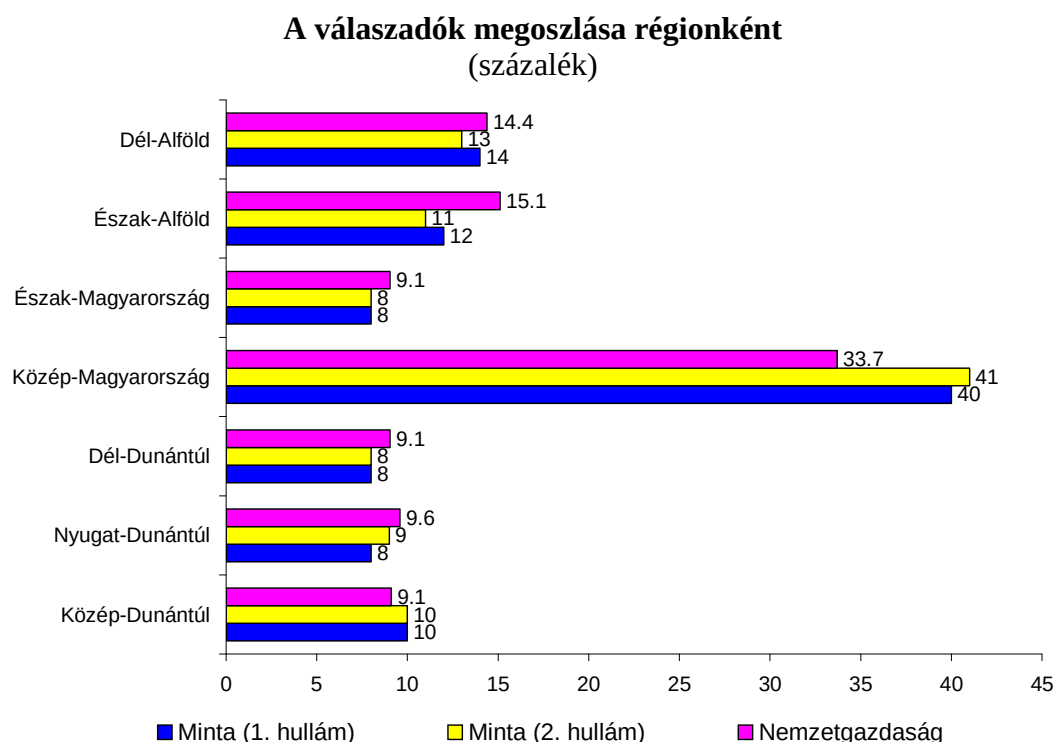
**A válaszadók megoszlása a foglalkoztatott létszám szerint
(százalék)**



Forrás: az Ipsos Zrt. 2010. márciusi illetve 2011. januári felmérése, KSH

Az alkalmazott létszám szerinti minta-szerkezet mindkét megkérdezés esetében számottevően és lényegesen eltér a valóságtól. A mintákban jelentősen felülreprezentáltak az 5 fő felett foglalkoztató vállalkozások. Viszont értelemszerűen alulreprezentáltak az 5 fő alatti cégek. Ez azonban egyáltalán nem hátrányos a vizsgálati célt tekintve, hiszen az 5 fő alatti cégek jelentős része – becslések szerint kb. fele – valójában nem végez gazdasági tevékenységet, s ha igen, akkor is az önfoglalkoztatás jellemző rájuk. A vizsgált minták a területi szerkezet szempontjából is kielégítőnek mondhatók. Egyedül a közép-magyarországi régió nevezhető mindkét megkérdezés esetében túlréprezentáltnak, de ennek mértéke egyik esetben sem jelentős. A többi tervezési-statisztikai régió hozzávetőlegesen valódi súlyának megfelelően jelenik meg az elemzett mintákban. A két minta és a nemzetgazdaság területi struktúrájának egyezőségét vizsgáló statisztikai próba eredménye ebben az esetben is megnyugtató.

4. ábra



Forrás: az Ipsos Zrt. 2010. márciusi illetve 2011. januári felmérése, KSH

Ha a válaszadó vállalkozások székhelyeül szolgáló települések milyensége szerinti megoszlást vizsgáljuk, megállapítható, hogy a megkérdezés két hulláma között ebből a szempontból sincs érdemi különbség, s ezt az adekvát statisztikai eljárás eredménye megerősíti.

1. táblázat

A válaszadók megoszlása település-típusonként
(százalék)

	1. hullám	2. hullám
Budapest	32	32
Megyeszékhely	27	26
Város	29	28
Község	12	14

A realizált nettó árbevétel alapján készült megoszlások tanulmányozása után is arra a megnyugtató következtetésre juthatunk, hogy a felmérés két hulláma során kapott válaszok szerkezetét illetően ebben a tekintetben sincs statisztikailag szignifikáns különbség.

2. táblázat

A válaszadók megoszlása a 2009-ben realizált nettó árbevétel szerint
(százalék)

	1. hullám	2. hullám
10 millió forint alatt	14	16
10-20 millió	6	7
20-50 millió	9	9
50-100 millió	9	11
100-200 millió	9	10
200-500 millió	9	10
500-1000 millió	5	5
1-2 milliárd	6	6
2-5 milliárd	3	5
5 milliárd felett	4	5
Nem válaszolt	26	18
Minta összesen	100	100

A fentiekben bemutatuk a nemzetgazdaság és a vizsgálatok tárgyává tett minták különféle strukturális sajátosságait. Az elemzés szempontjából legfontosabb szerkezeti tulajdonságokat illetően leszögezhető, hogy **az elemzésre került válasz-minták több metszetben is kielégítően reprezentálják a magyar nemzetgazdaságot**, illetve ahol a reprezentáció nem tökéletes, ott ennek hátterében mintavételi technikai okok állnak és az alkalmazott elemzési módszerek e diszkrepancia hatását számottevően mérséklék.

A második nagyon fontos következtetés az, hogy a felmérés két hulláma során begyűjtött információkat tartalmazó minták belső szerkezete jelentősen hasonlít egymásra, azaz **a két megkérdezés során kapott válaszok esetleges eltérései a két vizsgálat során eltelt időben megváltozott válaszadói attitűdöket tükrözik**, nem pedig a két minta szerkezeti különbségeiből adódó differenciák következményei. Vagy más szavakkal, a minták – egyébként csekély mértékű - szerkezet-változása a kapott eredményekre nincs statisztikailag szignifikáns hatással.

5.2 A munkaerő biztosításának gyakorlata

A magyar vállalati szférában a szükséges munkaerő biztosításának messze **legelterjedtebb módja a személyes kapcsolatok útján történő felvétel**. E módszer említési gyakorisága kiemelkedő az összes munkaerő-csoportot illetően – a teljes minta átlagában a 2010 márciusi megkérdezés esetében a vizsgált munkaerőtípusok között 37-40% közötti, a 2011 januári felmérés esetében 39-61%. A két felvétel között tehát e módszer alkalmazási gyakorisága, népszerűsége még valamelyest növekedett is. A válaszadó cégek tehát személyzeti szempontból „összezárnak”, azaz egyre inkább támaszkodnak a személyes ismertségre. A kapcsolati háló alkalmazásának jelentős hagyománya van a magyar társadalomban, s e jelenség a kapott válaszok tanúsága szerint manapság is meghatározó, sőt növekvő jelentőségű. Ennek értelemszerűen előnyei is vannak, mind a munkáltató, mind a szervezetbe újonnan kerülő munkavállaló részére. Az előbbi számára a kezdő dolgozóról való magasabb fokú informáltság, az utóbbi számára a nem tökéletesen ismeretlen közeg lehet a fő előny. Mindez persze azt is illusztrálja, hogy az állástalanok elhelyezkedési esélyét milyen jelentős mértékben képes javítani kapcsolati hálójuk kiterjedtsége, illetve milyen mértékben képes ezt rontani társadalmi kapcsolataik hiánya, szűkösége és korlátozottsága.

Mindkét hullám esetében tapasztalható volt, hogy a személyes kapcsolatok említési gyakorisága a 100 fő feletti vállalatoknál az átlagost minden munkaerő-csoportban szignifikánsan alulmúlja, tehát ezek szerepe, mint munkaerő-biztosítási gyakorlat a szervezet méretének növekedésével csökken. A nagyobb vállalatokban, szervezetekben a személyes kontaktusok szerepét általában a szervezeti hierarchia és a működési mechanizmusok általában tompítják, de nyilván nem teszik szükségtelenné. Különösen a második megkérdezés során volt érzékelhető, hogy a közép- és felsővezetők toborzásában a személyes kapcsolatok intenzitása az átlagosnál valamivel kisebb. Hatványozottan igaz minden, a személyi és közösségi szolgáltatások esetében: ebben az ágazatban a vezetők kiválasztásában – a kapott válaszok szerint – alig van szerepe a személyes kapcsolatoknak.

Mindkét felmérés eredményei arra utalnak, hogy **a második legnépszerűbb toborzási módszer hirdetések feladása**. A hirdetés útján történő toborzás a munkaerő-piacon elérhető legszélesebb merítés lehetőségét nyújtja, vélhetően ezért annyira közkedvelt a munkaadók körében. 2010 márciusában e módszer népszerűsége még valamivel erősebb volt, 2011 januárjára említési gyakoriságai csökkentek, de a rangsor második helyét ekkor is megőrizte. E metódust a legszélesebb körben a középfokú végzettségű ügyviteli illetve a beosztott diplomás dolgozók „becserkészésére” használják.

3. táblázat

Kérem, jelölje meg soronként, hogy az Önök cégénél az egyes foglalkoztatotti kategóriáknál általában a munkaerő biztosításának mely módszereit alkalmazzák, hogyan keresnek új munkavállalókat?

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azon vállalatok körében, ahol alkalmaznak ilyen munkaerőt; több válasz lehetséges)

1. hullám	<i>Az ÁFSZ szolgálta-tásait vesszük igénybe</i>	Hirdetést adunk fel	Spontán jelent-kezőket vesszünk fel	Magán munkaerő-közvetítők szolgál-tásait vesszük igénybe	Fejvadász céget vesszünk igénybe	Interne-ten kere-sünk	Személyes kapcsola-tok alapján vesszünk fel
Segéd munkás, betanított munkás	21	34	17	4	1	5	40
Szaktanács, mester	15	35	11	5	2	8	42
Középfokú végzettségű ügyviteli dolgozók	12	40	7	3	7	9	42
Beosztott diplomás ügyintézők	8	40	7	7	12	11	40
Középvezető	6	36	10	3	13	10	39
Felső vezető	4	33	3	1	12	5	37
2. hullám	<i>Az ÁFSZ szolgálta-tásait vesszük igénybe</i>	Hirdetést adunk fel	Spontán jelent-kezőket vesszünk fel	Magán munkaerő-közvetítők szolgál-tásait vesszük igénybe	Fejvadász céget vesszünk igénybe	Interne-ten kere-sünk	Személyes kapcsola-tok alapján vesszünk fel
Segéd munkás, betanított munkás	26	27	16	0	0	5	53
Szaktanács, mester	6	30	4	1	0	5	61
Középfokú végzettségű ügyviteli dolgozók	6	35	7	1	0	9	52
Beosztott diplomás ügyintézők	5	32	4	2	3	9	47
Középvezető	2	23	2	4	4	5	41
Felső vezető	2	20	2	3	6	4	39

Ennek az eszköznek a használata inkább a nagyobb cégekre jellemző, a kisebbekre szignifikánsan kevésbé – kivéve a közép- és felsővezetői kört. A hirdetések feladása alig jellemző a mezőgazdasági vállalkozásokra, körükben ennek az eszköznek az említési

gyakorisága 5-20% között. A szállításban és a távközlésben érdekelt vállalkozások viszont az átlagosnál gyakrabban alkalmazzák ezt a módszert.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat szolgáltatásait az összes munkakört figyelembe véve a válaszadók mintegy 11%-a vette igénybe 2010 márciusában és hozzávetőleg 8%-a 2011 januárjában. Az összefoglaló számok által kifejezett visszaesés mögött egymással is ellentétes folyamatok húzódnak meg. A segéd- és betanított munkások iránti igény biztosításában az ÁFSZ szerepe jelentős, és a két megkérdezés között eltelt időszakban még erősödött is: 21%-osról 26%-os említési gyakoriságra. A szakmunkások és a középfokú végzettségű ügyviteli dolgozók esetében a cégek 15 illetve 12%-a fordult az ÁFSZ-hez az első felmérés adatai szerint. Ezek az értékek a második felmérés során 6-6%-ra csökkentek. A beosztott diplomások és a vezetők esetében ugyanezek az arányok jóval kisebbek, de némi csökkenés ezekben az esetekben is megmutatkozott. **Az ÁFSZ munkaerő-piaci közvetítő szerepe elsősorban a segéd-, a betanított és szakmunka esetében jelentős, s lényegében „befejeződik” a középfokú végzettségnél.** A felsőfokú végzettségűek elhelyezése tulajdonképpen csak az elmúlt években indult meg a felsőfokú tanintézetek megnövekedett kibocsátása nyomán, e tevékenység még kialakulóban van. Az ÁFSZ-ről kialakult kép a második felmérés tanúsága szerint tovább polarizálódott: **miközben a segéd- és betanított munka esetében az ÁFSZ szerepe tovább erősödött, a többi munkaerőcsoport közvetítését illetően egyértelműen teret veszített.**

Mindkét felmérés közös tanulsága, hogy az ÁFSZ szolgáltatásainak igénybevétele terén erős területi és ágazati különbségek érezhetőek, igaz, ezek a sajátosságok az idő előre haladásával némileg módosultak. **Közép-Magyarországon és Nyugat-Dunántúlon szinte elenyésző az igény a szolgáltatások iránt** – a megfelelő említési gyakoriságok 2-5% körül szóródnak. **Dél-Dunántúlon mindkét felmérés során kiemelkedően magas volt az ÁFSZ említési gyakorisága, a közép-dunántúli térségben viszont egyértelműen pozíciót veszítettek a munkaügyi kirendeltségek.** Az észak-magyarországi és a dél-alföldi régiókban elsősorban a segéd- és betanított munka esetében magasabbak az átlagosnál a megfelelő említési gyakoriságok – ez a két megkérdezés közös tapasztalata.

A nem szakképzett fizikai munkakörök esetében **a mezőgazdasági cégek jelezték a legmagasabb arányban az ÁFSZ szolgáltatásainak igénybe vételét.** A személyi és közösségi szolgáltatók is az átlagosnál jóval gyakrabban fordulnak igényeikkel az ÁFSZ-hez. A nagy foglalkoztató ágazatokat, az ipart és az építőipart jellemző arányok a fizikai munkakörök esetében megfelelnek a teljes minták átlagainak. A foglalkoztatott létszám alapján képzett csoportok közül a 6 és 9 fő között valamint az 50 fő felett foglalkoztatók fordulnak leggyakrabban az ÁFSZ-hez.

A **fejvadász cégek** igénybe vétele – mondhatni természetes módon – szinte kizárólag a diplomát igénylő illetve a közép- és felsővezetői munkakörök esetében kerül előtérbe. S inkább a nagyobb vállalatok élnek ezzel az eszközzel, semmint a kisebbek. Az 50 feletti cégek csaknem harmada keres középvezetőt ezen a módon. Az egyes ágazatok között e téren nincsenek különbségek.

Spontán jelentkező alkalmazása is viszonylag gyakori, de ez a fajta munkáltatói magatartás elsősorban a segéd- és betanított valamint a szakmunkás munkakörök esetében jellemző. Ez utóbbiak esetében e módszer említési gyakorisága a második felmérés során az elsőhöz képest

jóval kisebb volt. Spontán jelentkezők felvételéről elsősorban a mezőgazdaságban valamint a személyi és közösségi szolgáltatás területén számoltak be az átlagosnál jóval gyakrabban.

Az **internet** szerepe a potenciális munkaerő felkutatásában egyáltalán nem lebecsülendő, hiszen lényegében minden tízedik vállalkozás ezt az eszközt is használja. Népszerűsége a két felmérés között nem változott érdemben. Ez az eszköz elsősorban a beosztott középfokú végzettségű és diplomás ügyintézők keresésében gyakori. Ennek használata csaknem kizárólag a 20 fő feletti cégekre koncentrálódik, s területileg leginkább a közép-magyarországi régióra jellemző.

A **magán munkaerő-közvetítők szerepe nem jelentős**, a 2010 márciusi felmérés eredményei szerint csak mintegy minden huszadik vállalkozás veszi igénybe ezeket, s tíz hónappal később a megfelelő említési gyakoriságok még kisebbek lettek (kivéve a közép- és felsővezetői munkaköröket).

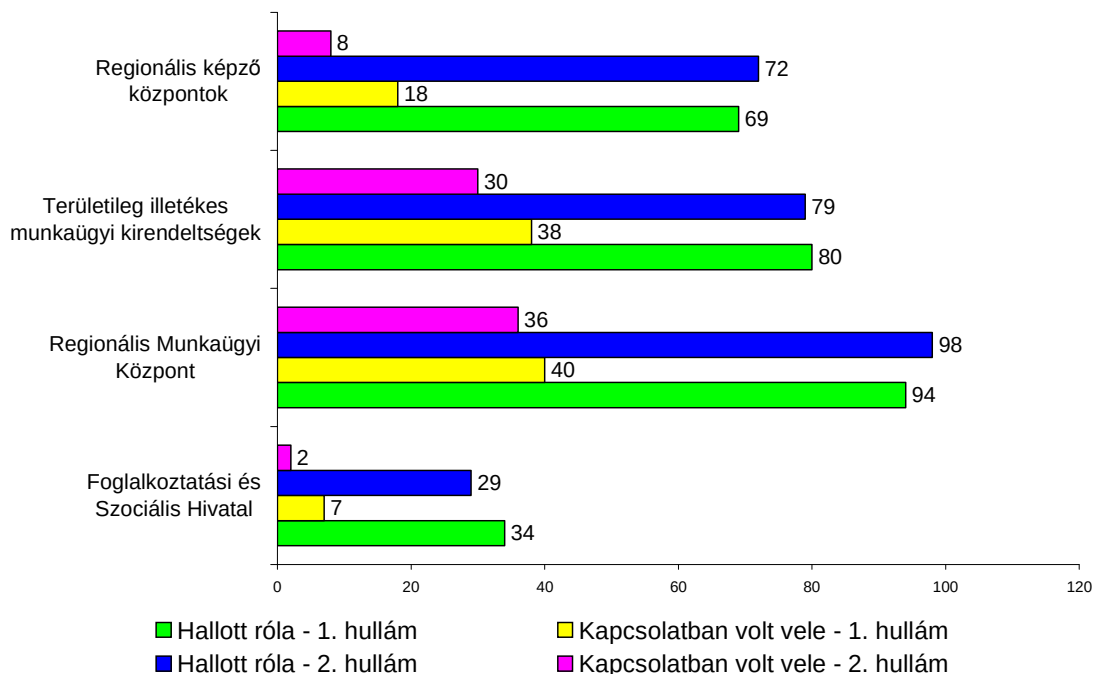
5.3 Az ÁFSZ és intézményeinek ismertsége a vállalkozások körében

Mindkét felmérés közös tapasztalata, hogy a **regionális munkaügyi központokról csaknem minden válaszadó hallott**, ezek minősíthetők tehát a munkaügyi rendszer legáltalánosabban ismert intézményének. Ezek ismerete a két minta összes elemzett csoportján igen erős, egyetlen csoportban sem csökkent az ismertség 90% alá. Emellett mindkét megkérdezésre igaz, hogy **ötből négy válaszadó hallott a területileg illetékes kirendeltségekről is**.

A regionális képző központok is elég ismertek, hiszen a megkérdezettek 69%-a hallott felőlük 2010 márciusában, s ez az arány 72%-ra nőtt 2011 januárjára. Ezen intézmények esetében már nagyobb a szóródás az elemzett csoportok esetében. Ismertségük a kereskedő cégek körében a legalacsonyabb, míg a mezőgazdaságiak körében a legnagyobb. A nagyobb cégek általában magasabb arányban számoltak be a képző központok ismeretéről, mint a kisebbek, de a különbségek nem jelentősek.

5. ábra

A munkaügyi intézmények ismertsége és a velük kialakult kapcsolatok
(említési gyakoriság, százalék)



Magáról a **Foglalkoztatási és Szociális Hivatalról** viszont elég kevesen, a válaszadók **mintegy harmada rendelkezett tudomással a 2010 márciusi felmérés során, s ez az arány 29%-ra csökkent 2011 januárjára**. A mikro- és kisvállalatok körében az FSZH ismertsége jóval-jóval kisebb, mint a közép- és nagyvállalati körben. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat központi irányító elemével a cégeknek kevés közvetlen kapcsolata van, ezért érthető, hogy nem áll figyelmük homlokterében az FSZH.

A megkérdezés két hulláma eredményeinek ismeretében elmondható, hogy **az egyes intézmények ismertsége valamint a vállalatok és intézmények közötti kapcsolatok előfordulási gyakorisága összefügg**, az e két tényező mentén képzett rangsorok tökéletesen megegyeznek. De ez utóbbiak nyilván nem kizárólagosan hatnak az előbbire, hiszen a munkaügyi intézményrendszerrel szóló ismeretek megszerzésben és kialakításában egyáltalán nem elhanyagolható a napi üzleti gyakorlatból, az ismerősöktől és a kapcsolati hálókból származó információk szerepe illetve a média hatása sem.

4. táblázat

Mennyire ismeri az ÁFSZ szervezeti egységeinek tevékenységét?

(a válaszok százalékos megoszlása és az érdemi válaszok átlaga, 1=egyáltalán nem ismeri, 10=teljes mértékben ismeri; azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről)

1. hullám	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nem tudja	érdemi válaszok átlaga (1–10)
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	4	7	8	10	26	6	10	6	6	8	10	5,5
Regionális Munkaügyi Központ	5	6	15	5	18	7	8	13	6	14	4	5,9
Területileg illetékes kirendeltség	4	3	11	8	18	10	9	11	8	15	3	6,1
Regionális képző központok	6	9	8	8	20	11	4	7	3	16	8	5,6
2. hullám	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	nem tudja	érdemi válaszok átlaga (1–10)
Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	8	5	6	28	13	20	8	3	2	2	5	4,7
Regionális Munkaügyi Központ	3	5	7	6	21	10	22	13	6	4	3	5,9
Területileg illetékes kirendeltség	12	2	5	12	22	10	12	13	6	3	2	5,4
Regionális képző központok	18	15	5	20	14	7	2	6	5	3	4	4,1

Mindkét felmérés eredményei arra utalnak, hogy az ÁFSZ egyes szervezeti egységei tevékenységének a vállalatok általi ismertsége közelítőleg normális eloszlást követ, azaz a kapott válaszok középtájon (4-es, 5-ös, 6-os értékelés) sűrűsödnek. Elmondható mindez mind a négy szervezeti egység esetében.

Fentebb láttuk, hogy a legismertebb intézmények (azaz a legszélesebb körben ismertek) a Regionális Munkaügyi Központok illetve a területileg illetékes kirendeltségek. Az ismertség konkrét mélységét firtató kérdésre adott válaszokból az is látszik, hogy éppen e két intézményről a legmélyebbek a vállalatok ismeretei - azaz ezek tevékenységét ismerik a legjobban. A Regionális Képző Központok valamint a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal kissé „messzebb áll” a vállalati szférától. **A konkrét ismereteket jellemző átlagértékek a felmérés második hullámában – a regionális munkaügyi központok kivételével - kisebbek** az első hullám során kapott értékeknél. Különösen feltűnő, hogy a regionális képző központok ismertségét jellemző átlag a második felmérésre 1,5 ponttal csökkent az első megkérdezéshez képest.

A munkaügyi intézmények tevékenységéről szóló legmélyebb ismeretekről mindkét felmérés esetében a személyi és közösségi szolgáltató vállalkozások számoltak be, míg a szállítás, raktározás, távközlés illetve a kereskedelem területén az átlagosnál jóval felszínesebb ismeretekkel rendelkeznek csupán. A mikro- és kisvállalkozások általában kevésbé informáltak, mint a közép- és nagyvállalatok. A területi értékelések különbségei a két megkérdezés során nem mutattak egymáshoz hasonló képet, azonban kiemelő, hogy a nyugat-dunántúli válaszadók átlagos tájékozottsága mindkét megkérdezés esetében jóval elmaradt a megfelelő mintaátlagoktól.

Mindkét felmérés adatai arra utalnak, hogy **az ÁFSZ szervezeti egységeiről szóló információk elsődleges forrásai a vállalatok számára az internet és az egyéb források**. Ez utóbbi esetében vélhetően a cégek és az egyes intézmények közötti, illetve egyéb üzleti és egyéb kapcsolatok (ismerősök, barátok, rokonok) révén történő információ-szerzésről lehet szó. Az internet említési gyakoriságai – az FSZH kivételével – a második hullámban némileg magasabbak voltak, mint az első hullámban, tehát az internet szerepe egyre nő – s tegyük hozzá, várhatóan ez a közeljövőben is így marad. Az internet, mint információforrás a legfontosabb a mezőgazdasági cégek számára. Az egyéb források említési gyakorisága az átlagosnál szignifikánsan magasabb volt mind 2010 márciusában, mind 2011 januárjában az üzleti valamint a személyi és közösségi szolgáltató szektorok képviselőinek körében.

5. táblázat

Honnan szerezte ismereteit a szervezeti egységek tevékenységéről?

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz is lehetséges volt)

1. hullám	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	Regionális Munkaügyi Központ	Területileg illetékes kirendeltség	Regionális képző központok
Országos napilapokból	9	7	4	4
Egyéb országos írott sajtóból (heti, havi lapok)	4	4	4	4
Országos sugárzású rádióból	0	2	1	1
Országos sugárzású televízióból	10	4	3	4
Internetről	30	20	20	18
Helyi napilapokból	6	9	12	11
Helyi sugárzású rádióból	0	3	2	3
Helyi sugárzású televízióból	0	1	4	4
ÁFSZ kiadványokból	5	4	3	3
Egyéb forrásból	24	28	28	26
2. hullám	Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH)	Regionális Munkaügyi Központ	Területileg illetékes kirendeltség	Regionális képző központok
Országos napilapokból	10	4	4	3
Egyéb országos írott sajtóból (heti, havi lapok)	5	6	4	3
Országos sugárzású rádióból	0	2	2	2
Országos sugárzású televízióból	16	4	3	5
Internetről	28	28	27	20
Helyi napilapokból	3	11	7	4
Helyi sugárzású rádióból	0	1	1	1
Helyi sugárzású televízióból	0	1	2	2
ÁFSZ kiadványokból	10	3	3	3
Egyéb forrásból	19	17	28	15

Viszonylag **lényeges még az információ-közvetítési szerepe a helyi médiának és ezen belül is a nyomtatott sajtónak.** E forrásból elsősorban a regionális intézményekről illetve a területileg illetékes kirendeltségekről lehet értesüléseket szerezni – ez a felmérés két hullámának közös tapasztalata. Az országos napilapokból inkább az FHSZ tevékenységéről lehet információt szerezni, mint a másik három intézmény munkájáról.

Az ÁFSZ tájékoztató tevékenységének eredménye a kapott válaszok alapján meglehetősen behatárolt, de a második hullám valamivel kedvezőbb eredményeket hozott ebben a tekintetben, legalábbis az FSZH tevékenységét illetően. Ezzel kapcsolatban további probléma, hogy az ÁFSZ információs anyagai inkább a közép- és nagyvállalatokat éri el, miközben a legnagyobb információs deficittel éppen a mikro- és kisvállalkozások küzdenek.

5.4 Az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe nem vevők motivációi

Az ÁFSZ szolgáltatásait a teljes minta 18%-a vette igénybe a 2010. márciusi felmérést, s 19%-uk a 2011. januári felmérést megelőző három évben. (Tehát az elmozdulás a megkérdezés két hulláma között nem számottevő.) Mindebből értelemszerűen következik, hogy 82 illetve 81%-uk az adott időszakokban nem került kapcsolatba a munkaügyi intézményrendszerrel. **Az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe nem vevő cégek legfontosabb motivációja az, hogy elégedettek a saját maguk által alkalmazott munkaerő-biztosítási módszerekkel,** s alapvetően emiatt nem igényelnek munkaerő-piaci szolgáltatásokat. Az első hullám esetében a válaszadók 68, a másodikban 77%-uk nyilatkozott így. Ebben a tekintetben nincsenek jelentős különbségek az elemzett vállalatcsoportok között, mindegyik esetében ez a tényező bizonyult az ÁFSZ elkerülésének legfontosabb motivációjának.

Az ÁFSZ szolgáltatásait elutasítók második legjelentősebb érve, hogy **állami segítség nélkül kívánják biztosítani a szükséges munkaerőt.** (A válaszadók 51 illetve 55%-a nyilatkozott így.) Ebben az attitűdben egyaránt felfedezhető némi előítélet, de egyfajta elzárkózás és titkolózás is. Ez a vélekedés inkább a kisebb cégekre jellemző, semmint a közepesekre és nagyokra: az 50 fő feletti cégeknek csak mintegy harmada vélekedik eképpen. Az állami segítséggel szembeni bizalomhiány tehát inkább a mikro- és a kisvállalkozások sajátja, vélhetően ezek körében a szürke és a fekete gazdálkodási folyamatok sűrűbb előfordulása áll a háttérben. Az állami segítség igénybe vétele nagy adminisztrációs teherrel is jár, különösen, ha segítség anyagi jellegű, ezt pedig a kisméretű cégek nem tudják/akarják felvállalni.

6. táblázat

Miért nem szokták igénybe venni az ÁFSZ szolgáltatásait a munkaerő-szükségeik biztosítása során?

(az egyes válaszokat választók aránya azok körében, akik cége semmilyen típusú munkaerő biztosítása során nem veszi igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait és az ÁFSZ egyik szervezeti egységével sem volt kapcsolatban az elmúlt 3 év során; 2010. március: N=2144; 2011. január: N=2528; több válasz lehetséges)

	1. hullám	2. hullám
Nincs szükségünk az ÁFSZ szolgáltatásaira.	45	44
Nincsenek információink az ÁFSZ szolgáltatásairól.	42	51
Nincs időnk az ÁFSZ anyagok tanulmányozására.	30	30
Régebből rossz tapasztalataink vannak az állami munkaközvetítésről.	13	17
Az ÁFSZ nem elég felkészült ahhoz, hogy nekünk munkaerőt közvetítsen.	11	14
Más céggel szoktunk együttműködni a munkaerő biztosítása érdekében.	26	29
Meg vagyunk elégedve az általunk eddig alkalmazott módszerekkel.	68	77
Állami segítség nélkül kívánjuk biztosítani a szükséges munkaerőt.	51	55
Nem akarjuk az álláshelyeinket munkanélküliekkel betölteni.	16	24
Egyéb ok	16	4

A ÁFSZ szolgáltatásait igénybe nem vevők körében a két hullám esetében rendre 45 illetve 44%-ának nincs szüksége az ÁFSZ szolgáltatásaira - ez a kör teszi ki a teljes minták mintegy egyötödét. A méretcsoportok közül a legalacsonyabb arányban ezt a nézetet hangoztatta a 100 fő feletti közép és nagy cégek csoportja (ezek 29 illetve 23%-a), de az 50-100 fő közötti cégek esetében is átlag alattiak a megfelelő arányok: 43 illetve 21%.

Az ÁFSZ szolgáltatásaival kapcsolatos információhiány elég széles körű, és e tényező említési gyakorisága a két megkérdezés között eltelt időszakban még emelkedett is: a 2010. márciusi 42%-ról 2011. januárjára 50%-ra. E tekintetben tehát kissé romlott a helyzet. Természetesen az is igaz, hogy az információhiálynak több oka is lehet. Származhat egyfelől az információ-szolgáltatási mechanizmus problémáiból, de másfelől az információt befogadó közeg hiányosságai is meghúzódnak a háttérben. Mindkét megkérdezés esetében 30%-osnak adódott azok aránya, akiknek **nincs ideje elolvasni, tanulmányozni az ÁFSZ információs anyagait.** Elsősorban a mikro cégek hivatkoztak ez utóbbira (mindkétszer 50% felett), a legalább 50 főt foglalkoztatók esetében azért ezt jóval kevesebben említették (rendre 26 illetve 23%).

Mindkét megkérdezés lényegben azt az eredményt hozta, hogy hozzávetőleg **minden negyedik válaszadó más céggel – is - szokott együttműködni a munkaerő biztosítása érdekében.** Ez hozzávetőleg a teljes minta 13%-át jelenti. Az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe nem vevő vállalkozások általában kedvezőbb munkaerő-piaci helyzetben vannak, vagy

önerőből vagy külső segítséggel, de viszonylag könnyen találnak maguknak alkalmas és alkalmazható munkaerőt. Az ÁFSZ-szel szemben – nyilván elsősorban a kisebb cégek körében – egyfajta bizalmatlanság és titkolózás is érezhető, hiszen ebben a körben – mint fentebb említettük - gyakoribb a fekete foglalkoztatás, s az így munkát adók nem szívesen lépnek kapcsolatba a hivatalos munkaügyi szervezetekkel. A közepes és nagyvállalatok viszont vélhetően „több vasat is tartanak a tűzben”, azaz munkaerő-keresletük kielégítése érdekében diverzifikált toborzási politikát folytatnak.

A felmérés első hulláma azt az eredményt hozta, hogy minden hatodik munkáltató mereven elzárkózik a munkaerő-piacról korábban kiszorult, azaz munkanélküli személyek alkalmazásától. Ez az előítélet nyilván jelentősen megnehezíti a munkaügyi intézményrendszer munkáját. Sajnálatos módon **ez a fajta előítéletesség a második hullám eredményeinek tanulságai szerint még erősödött is**, hiszen 2011 januárjában a megfelelő említési gyakoriság 24%-ra emelkedett, azaz mintegy minden negyedik, az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe nem vevő cég vélekedett így. A két megkérdezés között eltelt időben különösen a mikro- és kisvállalkozási körben terjedt ez a fajta gondolkodásmód.

Az első hullám eredményei szerint minden nyolcadik válaszadónak vannak régebbiről rossz tapasztalatai az állami munkaközvetítésről és minden kilencedik tartja az ÁFSZ intézményeit szakmailag felkészületlennek a hatékony közvetítésre. A második hullám esetében az előbbi minden hatodik, az utóbbit minden hetedik válaszadó említette. Az ÁFSZ megítélése tehát ebben a tekintetben némileg romlott, de azért az továbbra is igaz, hogy **a múltbeli negatív tapasztalatok viszonylag mérsékelt arányt képviselnek, nem ez motiválja elsősorban az elzárkózást az ÁFSZ szolgáltatásaitól**. Ezek előfordulási arányait mutatja be a következő táblázat.

7. táblázat

Az állami munkaerő-közvetítéssel kapcsolatos régebbi rossz tapasztalatokat illetve az ÁFSZ szakmai felkészületlenségét említő válaszadók arányai ágazatonként és régióként (az egyes válaszokat választók százalékos aránya azok körében, akik cége semmilyen típusú munkaerő biztosítása során nem veszi igénybe az ÁFSZ szolgáltatásait és az ÁFSZ egyik szervezeti egységével sem volt kapcsolatban az elmúlt 3 év során; több válasz lehetséges, 2010. március N=2144, 2011. január N=2528)

	Rossz tapasztalataik vannak az állami munkaerő-közvetítéssel		Az ÁFSZ szakmailag nem felkészült a közvetítésre	
	1. hullám	2. hullám	1. hullám	2. hullám
Mezőgazdaság	0	0	0	0
Ipar, építőipar	18	3	11	6
Kereskedelem	14	14	10	3
Szállítás, raktározás, távközlés	6	0	2	2
Üzleti szolgáltatások	14	23	15	19
Közösségi és személyi szolgáltatások	7	18	8	27
Közép-Magyarország	9	10	7	15
Közép-Dunántúl	17	18	17	2
Nyugat-Dunántúl	5	33	4	26
Dél-Dunántúl	28	38	3	25
Észak-Magyarország	4	28	4	28
Észak-Alföld	19	0	27	1
Dél-Alföld	22	18	16	1
Összesen	13	17	11	14

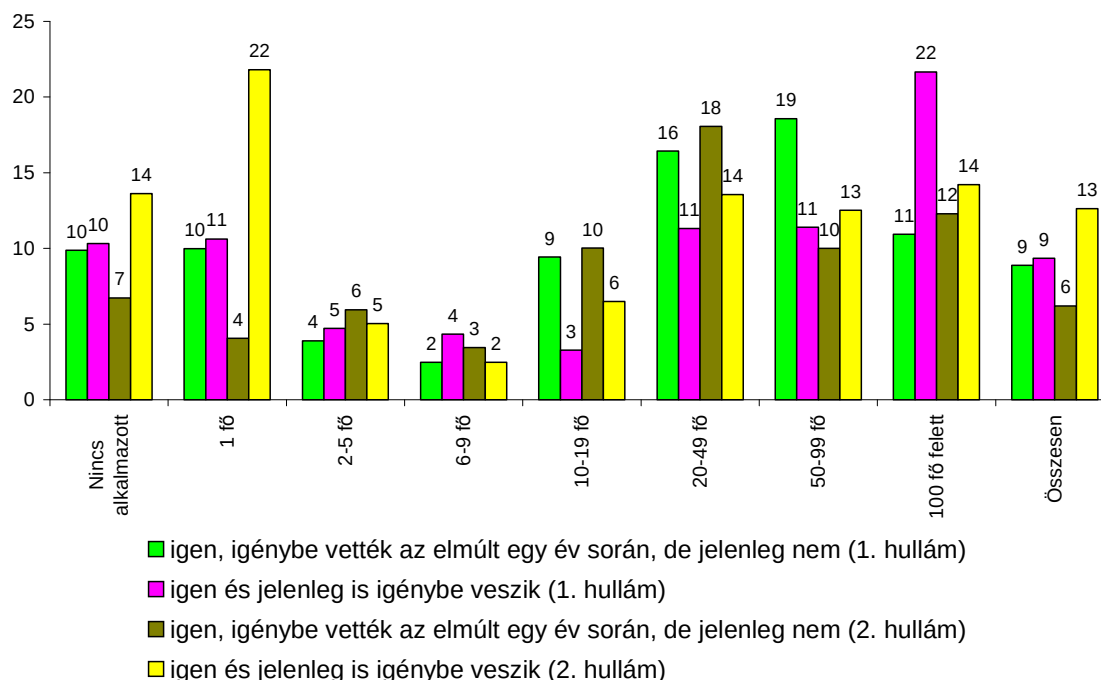
5.5 Az ÁFSZ szervezeti egységei és a vállalatok kapcsolatai

Mint azt fentebb említettük, a felmérések első hullámának válaszadói 82, a második hullám válaszadóinak 81%-a az elmúlt egy évben nem vette igénybe az ÁFSZ egyetlen szolgáltatását sem. 2010 márciusában egyaránt 9-9% azok aránya, akik korábban igen, de az adatfelvétel idején már nem vették igénybe ezeket, illetve azoké, akik a megkérdezés időpontjában is ügyfelek voltak. 2011 januárjában ugyanez a két arány rendre 6 és 13%.

Mindkét megkérdezés közös tapasztalata, hogy a vállalatméret alapján történt vizsgálat szerint a spektrum két szélén sűrűsödnek igazán az igények. Az alkalmazott nélküli illetve az egy foglalkoztatottal bíró cégek esetében az átlagosnál valamivel gyakoribb az ÁFSZ szolgáltatásainak igénybe vétele, vélhetően ezen esetek többségében a cég képviselője nem csak munkaadóként, hanem munkavállalóként (is) kapcsolatba kerülhetett az ÁFSZ valamelyik szervezeti egységével. Emellett a 20 fő és különösen a 100 fő feletti cégek esetében is feltűnően gyakori a munkaügyi szervekkel történő kapcsolatfelvétel. Ez is érthető jelenség, hiszen ez utóbbiak már nagyméretű gazdálkodó szervezetek s a munkavállalók körében tapasztalható fluktuáció miatt szinte állandóan keresnek új munkaerőt.

6. ábra

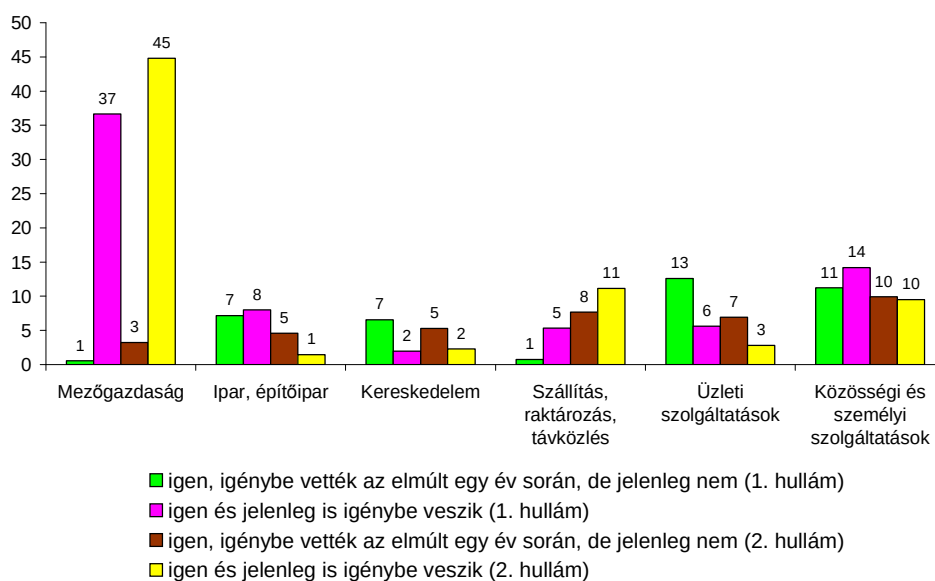
Igénybe vette-e az ÁFSZ bármely szolgáltatását az elmúlt egy évben?
(említési gyakoriságok, százalék)



A mezőgazdasági vállalkozások (a két hullám során kapott említési gyakoriságok 37 és 48%) e téren feltűnően aktívabbak a többiekénél. Különösen alacsony szintű érdeklődést mutatnak a kereskedelemben érdekelt cégek (megfelelő említési gyakoriságaik a két hullámban 9 és 7%).

7. ábra

Igénybe vette-e az ÁFSZ bármely szolgáltatását az elmúlt egy évben?
(említési gyakoriságok, százalék)



Az egyes régiók közül a mintaátlagnál nagyobb arányban vettek igénybe ÁFSZ szolgáltatásait a közép-dunántúli (20 és 56%-uk) valamint a dél-alföldi (23 és 34%-uk) vállalkozások. Viszont Közép-Magyarországon (14 és 10%) az átlagosnál lényegesen kisebb volt az érdeklődés ezek iránt.

Az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe vevők oroszlánrésze (az első hullámban 48, a másodikban 87%-uk) csak évente 1-2 alkalommal fordult a munkaügyi intézményrendszerhez. Más szavakkal: **az igénybe vevők nagy többsége csak alkalmi kapcsolatba került az ÁFSZ intézményeivel.** A legalább havonta egyszer az ÁFSZ-szel kapcsolatba lépők aránya rendre 17 és 5%. A csak alkalmi igénybe vevők aránya lényegében a vállalatméret növekedésével párhuzamosan csökken.

8. táblázat

Milyen gyakorisággal vette igénybe a cég az elmúlt egy évben az Állami Foglalkoztatási Szolgálat bármely szolgáltatását?

(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akik igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását;
2010. március: N=911; 2011. január: N=941)

	1. hullám	2. hullám
1-2 alkalommal	48	87
3-8 alkalommal	28	8
legalább havonta egyszer	6	2
havonta többször	11	3
nem tudom	7	0

Az ÁFSZ-szolgáltatásokat igénybe vevő vállalatok körében **a legnépszerűbb szolgáltatásnak a támogatott álláshelyekre történő munkaerő-közvetítés bizonyult.** Ezt a tényezőt az első hullámban öt igénybe vevőből csaknem négy jelezte, a második hullámban háromból kettő. Ha a teljes válasz-mintákat tekintjük 100%-nak, akkor ennek a szolgáltatásnak az igénybe vételi arányai a két hullám esetében 14 és 12%. Mindez plasztikusan mutatja, hogy mennyire fontosak a gazdasági szereplők számára a foglalkoztatáshoz kapcsolódó állami, költségvetési támogatások. A cégek egy nem elhanyagolható része foglalkoztatási gyakorlatának egyik kulcselemének tekinti a támogatott foglalkoztatási formák alkalmazását, hiszen ezzel az eszközzel élve sokat spórolhat a fizetendő közterheken. Különösen erős az igény e szolgáltatás iránt a mezőgazdaságban (ezt az ÁFSZ-szel együttműködő cégek 99%-a jelezte az első hullámban és 69% a másodikban), a dél-dunántúli (92 és 85%) és a dél-alföldi régióban (89 és 95%). A legnagyobb foglalkoztató szektor, az ipar és építőipar területén az ezt említők arányai rendre 81 és 70%

Ettől lényegesen lemaradva következik **a normál álláshelyekre történő munkaerő-közvetítés.** Az érintett válaszadók 56% vette ezt igénybe az első hullámban és 27%-uk a másodikban (a teljes mintára vetítve ezek az a két arány rendre 10 és 5%). Az átlagosnál gyakoribb az erre vonatkozó igény a szállítás, raktározás, távközlésben (rendre 87 és 96%) és Nyugat-Dunántúlon (76 és 95%), Közép-Magyarországon (69 és 88%), valamint a 100 fő

felett foglalkoztató nagyvállalatok körében (72 és 69%). A legnagyobb munkaadó, az ipar és építőipar cégeinek 62 illetve 65%-a jelezte e szolgáltatás igénybe vételét.

A valamilyen szolgáltatást igénybe vevők csaknem fele vette igénybe **a foglalkoztatást segítő támogatásokról és a munkaerő-piaci képzésekről szóló információ-nyújtást** (a teljes mintára vetítve ez mintegy 10%-ot jelent) - mindez a két hullám közös tapasztalata. Ez a tény ismét aláhúzza a foglalkoztatási támogatások iránti meglehetősen magas szintű érdeklődés jelenlétét a magyar gazdálkodói szférában. Ezekre az információkra a leginkább az alkalmazott nélküli (61 és 68%) és a 100 fő felett foglalkoztató (52 és 58%) cégek kíváncsiak, nyilván más és más okokból.

9. táblázat

**Az ÁFSZ mely szolgáltatásait vette az Önök cége igénybe az elmúlt egy év során?
Mennyire volt elégedett az igénybe vett szolgáltatásokkal?**

(az egyes szolgáltatásokat igénybe vevők százalékos aránya, valamint értékelésük átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=911; 2011. január: N=941)

1. hullám	Igénybe vette (%)	Elégedettség mértéke (átlag; 1–10)
Normál álláshelyekre munkaközvetítés	56	6,3
Támogatott álláshelyekre munkaerő-közvetítés	79	7,7
Munkaviszonyban állók átképzésének segítése	21	7,3
Munkaerő-kiválasztás, toborzás	21	7,0
Alkalmassági tesztek	23	8,0
Információnyújtás foglalkoztatást segítő támogatásokról és munkaerő-piaci képzésekről	46	7,1
Nagy létszámot érintő leépítésekhez nyújtott segítség	14	6,5
Jogi tanácsadás	28	7,9
Információnyújtás a régió munkaerő-piaci helyzetéről	32	8,3
Külföldi munkaerő felvételének lebonyolítása	8	7,5
Képzés, átképzés lebonyolítása	18	8,2
Egyéb szolgáltatások	1	8,9
Igénybe vett szolgáltatásokkal való átlagos elégedettség		6,9
2. hullám	Igénybe vette (%)	Elégedettség mértéke (átlag; 1–10)
Normál álláshelyekre munkaközvetítés	27	5,8
Támogatott álláshelyekre munkaerő-közvetítés	67	7,7
Munkaviszonyban állók átképzésének segítése	25	2,6
Munkaerő-kiválasztás, toborzás	8	7,0
Alkalmassági tesztek	2	7,9
Információnyújtás foglalkoztatást segítő támogatásokról és munkaerő-piaci képzésekről	48	7,3
Nagy létszámot érintő leépítésekhez nyújtott segítség	7	3,4
Jogi tanácsadás	27	6,3
Információnyújtás a régió munkaerő-piaci helyzetéről	11	6,1
Külföldi munkaerő felvételének lebonyolítása	1	6,7
Képzés, átképzés lebonyolítása	16	5,2
Egyéb szolgáltatások	1	9,9
Igénybe vett szolgáltatásokkal való átlagos elégedettség		6,7

Az első hullámban csaknem minden harmadik, az ÁFSZ-hez forduló válaszadó (azaz a teljes sokaság 6%-a) kért információkat az adott régió munkaerő-piaci helyzetéről. Ez az arány a második hullámra 11%-ra (a teljes sokaság 2%-ára) esett vissza. Azaz a két felmérés között eltelt időszakban **leértékelődött a munkaerő-piaci információk jelentősége**, ami a jelenlegi magyarországi foglalkoztatási helyzetében alapvetően nem érthetetlen fejlemény. Mindazonáltal ez a szolgáltatás sokkal inkább a nagyobb cégeket érdekli, semmint a kisebbeket – a cégméret növekedésével lényegében párhuzamosan nő az ezek iránti érdeklődés is.

2010 márciusában és 2011 januárjában is hozzávetőleg minden negyedik ÁFSZ-szel kapcsolatba került cég (azaz az összes válaszadó mintegy 5%-a) kért **jogi tanácsadást**. A jogi tanácsadás leginkább kisebb cégek számára fontos, hiszen ki máshoz is fordulhatnának ügyesbajos dolgaikkal, jogi természetű problémáikkal.

Az első hullámban mintegy minden ötödik ÁFSZ-hez forduló válaszadó jelezte, hogy **a munkaviszonyban állók átképzését illetve egyéb képzés, átképzés lebonyolítását segítő szolgáltatásokat** vett igénybe (ami a teljes sokaság mintegy 3%-át jelenti). Az előbbi említési gyakorisága a második hullámban kissé nőtt (25%-ra), a másodiké valamelyest csökkent (16%-ra). A munkaviszonyban állók átképzésével kapcsolatos szolgáltatások elsősorban a nagyobb vállalkozások számára volt fontos.

A második és az első hullám eredményeit összevetve látható, hogy a munkaerő-kiválasztás, toborzás, az alkalmassági tesztek (azaz egyfajta előszűrés) végrehajtása, a nagy létszámot érintő leépítésekhez nyújtott segítség valamint a külföldi munkaerő felvételének lebonyolításában való közreműködés említési gyakoriságai szignifikánsan csökkentek. A kapott válaszok alapján **a magyar gazdálkodó szféra foglalkoztatási gyakorlatában manapság a kiválasztás a jellemző**, a gazdasági kilátások javulásával egyelőre nem dinamizálódnak a létszám-bővítési tervek s így az ezekhez kapcsolódó szolgáltatások is „parkoló pályán vannak”.

Az ÁFSZ valamely szolgáltatását igénybe vevő megkérdezettek bő negyede nem tudott felvilágosítást adni arról, hogy a felmérést megelőző egy évben milyen sűrűn létesített kapcsolatot a területileg illetékes munkaügyi kirendeltség képviselőjével telefonon, elektronikus úton vagy személyesen. A személyes kontaktusok gyakorisága csak mintegy fele a telefonos és az e-mailes kapcsolatfelvétel gyakoriságának, s ez lényegében minden elemzett vállalatcsoportra igaz.

10. táblázat

Az elmúlt egy év során hány alkalommal érintkezett a cég a területileg illetékes kirendeltséggel telefonon, e-mailen vagy személyesen? Ha nem tudja pontosan, kérjük, becsülje meg az érintkezések számát.

(érdemi válaszok átlaga azon vállalatok körében, amelyeknek volt kapcsolata kirendeltséggel és igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=662; 2011. január: N=700)

1. hullám	Alkalom	nem tudja (%)
Telefonon	22,4	26
e-mailen	20,4	32
személyesen	10,1	23
2. hullám	Alkalom	nem tudja (%)
Telefonon	9,6	21
e-mailen	17,6	35
személyesen	7,6	27

A vállalatok és a munkaügyi intézményrendszer kapcsolatai a felmérés első és második hulláma között érdemben ritkultak. Elsősorban a telefonos kapcsolatok váltak ritkábbá.

E kapcsolatok jellegének megítélésében már az első hullám esetében is érezhető volt némi bizonytalanság, hiszen a válaszadók mintegy egyötöde nem vállalta a minősítést. E bizonytalanság a második hullám esetében jóval nagyobb mértéket öltött, csaknem megkétszereződött.

11. táblázat

A kapcsolat említett gyakorisága mennyiben felelt meg a cég igényeinek?

(válaszok százalékos megoszlása azok vállalatok körében, amelyeknek volt kapcsolata kirendeltséggel és igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=662; 2011. január: N=700)

1. hullám	teljes mértékben	túl gyakori volt	túl ritka volt	nem tudja
Telefonon	63	11	21	5
e-mailen	65	10	11	14
személyesen	56	7	14	22
2. hullám	teljes mértékben	túl gyakori volt	túl ritka volt	nem tudja
Telefonon	35	1	8	56
e-mailen	28	0	40	32
személyesen	61	1	9	28

A személyes kapcsolatfelvétel gyakoriságát az ÁFSZ-szel kapcsolatba került válaszadók bő fele megfelelőnek ítélte. A másik két esetben ez az arány jóval kisebb, egyharmad körüli. Azok aránya, akik túl gyakran találták az ÁFSZ kapcsolatkeresését, lényegében nullára redukálódott 2011 januárjára. Tehát **alig található olyan cég a második hullám mintájában, amely az ÁFSZ-szel való kapcsolatba kerülést tehernek érzi, s az elsőben sem találkoztunk sok ilyennel.**

12. táblázat

Általában kivel tartják a kapcsolatot a területileg illetékes kirendeltségnél?

(válaszok százalékos megoszlása azon vállalatok körében, amelyeknek volt kapcsolata kirendeltséggel és igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=662; 2011. január: N=700)

	1. hullám	2. hullám
A kirendeltség vezetőjével	11	3
Kijelölt állandó kapcsolattartóval	38	44
Alkalmanként más-más ügyintézővel	50	52
Nem tudom	2	1

A vállalatok és a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségek kapcsolata abban az értelemben esetleges, hogy a cégek fele alkalmanként más-más ügyintézővel kerül kapcsolatba. Ez az arány a két hullám során csaknem ugyanakkorának adódott. Igaz, a 100 fő feletti cégek esetében ez az arány a mintaátlagnál jóval kisebb, tehát a nagyobb cégek jóval gyakrabban rendelkeznek állandó kapcsolattal. Ebből a szempontból a legkedvezőbb viszonyok a nyugat-dunántúli régióban találhatók, itt a legmagasabb az állandó kapcsolat létezésének említési gyakorisága.

A megkérdezés első hullámában az ÁFSZ-szel kapcsolatba került vállalkozások 58%-ának a munkaügyi kirendeltség az elmúlt egy évben ajánlott ki munkaerőt, 36%-uknak nem s a fennmaradó 6% nem tudott erről érdemben nyilatkozni. Valójában tehát a hazai cégek 10%-a vette igénybe ezt a szolgáltatást! A második hullámban 25% számolt be kiajánlásról, 72% nem kapott kiajánlást s 3% nem tudott erről érdemben nyilatkozni. Ez a teljes minta mindössze 4%-ának felel meg. A munkaügyi kirendeltségek Nyugat-Dunántúlon és Észak-Alföldön voltak a legaktívabbak, a térségekben voltak a legaktívabbak. A felmérési eredmények szerint az első hullámban a 100 fő feletti nagyvállalatok csaknem négyötödének ajánlottak munkaerőt, a másodikban pedig 68% számolt be ugyanerről.

A kiközvetített álláskeresők minőségének átlagos értékelése egy tízfokozatú skálán 6,7 volt az első hullám során és 6,4 a második alkalmával. Mindkettő a közepesnél valamivel jobb minősítést jelent.

13. táblázat

Az Önök által jelentett üres álláshelyekre általában milyen arányban képes a kirendeltség megfelelő álláskeresőt biztosítani?

(érdemi válaszok átlaga százalékban azok körében, akiknek közvetített ki az ÁFSZ-kirendeltség munkaerőt az elmúlt egy évben, százalék, 2010. március: N=527; 2011. január: N=237)

	1. hullám	2. hullám
Mezőgazdaság	80	87
Ipar, építőipar	70	46
Kereskedelem	42	81
Szállítás, raktározás, távközlés	85	56
Üzleti szolgáltatások	59	60
Közösségi és személyi szolgáltatások	51	50
Közép-Magyarország	32	50
Közép-Dunántúl	32	29
Nyugat-Dunántúl	56	72
Dél-Dunántúl	74	61
Észak-Magyarország	71	72
Észak-Alföld	69	85
Dél-Alföld	83	45
Összesen	64	60

A vállalatok által jelentett üres álláshelyeknek átlagban 64 illetve 60%-át képesek betölteni a munkaügyi kirendeltségek által kiközvetített munkaerő révén. Teljesen egyértelmű, hogy ezen átlagszámok kialakulásában a kirendeltségek munkájának színvonalán kívül a kirendeltségeken megjelenő munkaerő-kínálat képzettségi és minőségi összetétele is jelentős szerepet játszik. Csak azt lehet kiajánlani, aki jelentkezik. A hiányszakmák képviselői nyilván ritkán jelentkeznek a munkaügyi kirendeltségeknél, hiszen valószínűleg – éppen, mert hiányszakmát birtokolnak – könnyebben tudnak önállóan is elhelyezkedni. Mindezeket figyelembe véve a fenti arányok a munkaügyi intézményrendszer tevékenységének fontos indikátora, s a két hullám tapasztalati átlagértéke nem mutat szignifikáns időbeni romlást.

Az üres álláshelyek betöltése során a vállalat és a munkaügyi kirendeltség kapcsolatát az első hullám során 78, a második alkalmával 75% problémamentesnek ítélte, 14 illetve 15% érzékelt problémákat, s 8 illetve 10% nem tudott erről nyilatkozni. A problémát érzékelőknek mindössze 12 illetve 37%-a tett javaslatot a felmerült probléma megoldására. **Ezek szerint a munkaügyi intézmények tehát szinte egyáltalán nem kapnak visszacsatolást, ötleteket, javaslatokat a vállalati szférából.** Értelemszerűen, így nem is tudnak reagálni a felvetett javaslatokra.

Az ÁFSZ – a kapott válaszok alapján - számottevő erőfeszítéseket tesz az esetleges eredménytelenséget, a munkaerő-közvetítés kudarcait kiváltó okok feltárásában. Az érintett válaszadók 47 illetve 28%-át az ÁFSZ megkereste a kudarc okainak felmérése céljából, 37 illetve 61%-ukat nem s 16 illetve 11%-uk nem tudott erről nyilatkozni. Természetesen, még jobb volna, ha a munkaügyi intézmények ennél magasabb arányban tennének kísérletet a felmerült problémák tisztázására, de a viszonylag alacsony minta-elemszám miatt ebben a tekintetben nem vonhatók le túlságosan sarkos következtetések.

A munkaközvetítés gyorsaságával való elégedettség 2010 márciusában 7,0-as, 2011-ben 7,4-es átlagos értékelést kapott, ami az első hullám esetében lényegében megfelel az ÁFSZ szolgáltatásokkal való átlagos elégedettségnek, a második hullám esetében pedig szignifikánsan jobb is annál.

14. táblázat

Milyen gyakran használja az ÁFSZ internet-platformjának szolgáltatásait?
(válaszok százalékos megoszlása azok körében, akik igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását)

	<i>1. hullám</i>	<i>2. hullám</i>
Naponta	1	0
Heti több alkalommal	20	4
Heti egy alkalommal	8	0
Havi több alkalommal	22	7
Havi egy alkalommal	13	61
Soha	19	25
Nem tudja	17	3
Összesen	100	100

Valamilyen gyakorisággal az érintett vállalatok csaknem kétharmada használja az internet-platformot, azaz **a vállalatok és az ÁFSZ intézményei kapcsolatban ez fontos közvetítő közeg.**

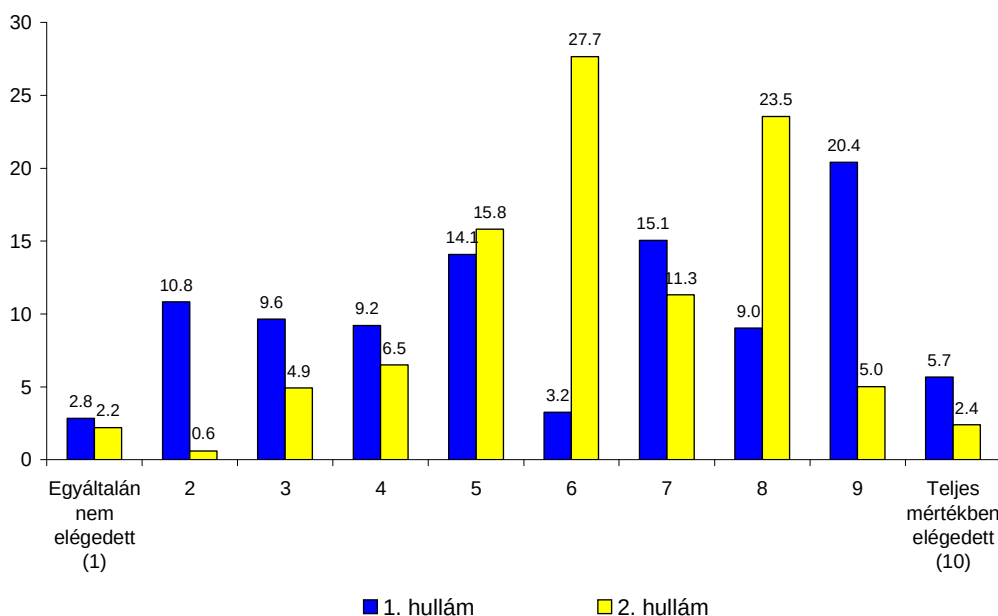
5.6 Az ÁFSZ működésével kapcsolatos általános elégedettség

Mindent egybevetve, 2010 márciusában a munkaügyi szolgáltatásokat igénybe vevőknek az Állami Foglalkoztatási Szolgálat tevékenységével való átlagos elégedettsége közepes szintű volt, az átlagos értékelés egy tízfokozatú skálán a teljes minta átlagát tekintve 6,0. (Ez az értékelés abszolút közepes akkor lenne, ha az átlag 5,5-et tenne ki.) 2011 januárjában kissé javult az átlagos megítélés, ekkor 6,3-os átlagos értékeléssel találkoztunk. E javulás lényegében hibahatáron belüli.

8. ábra

Az ÁFSZ tevékenységével kapcsolatos általános elégedettség

(érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azon vállalatok körében, ahol igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=911; 2011. január: N=941)

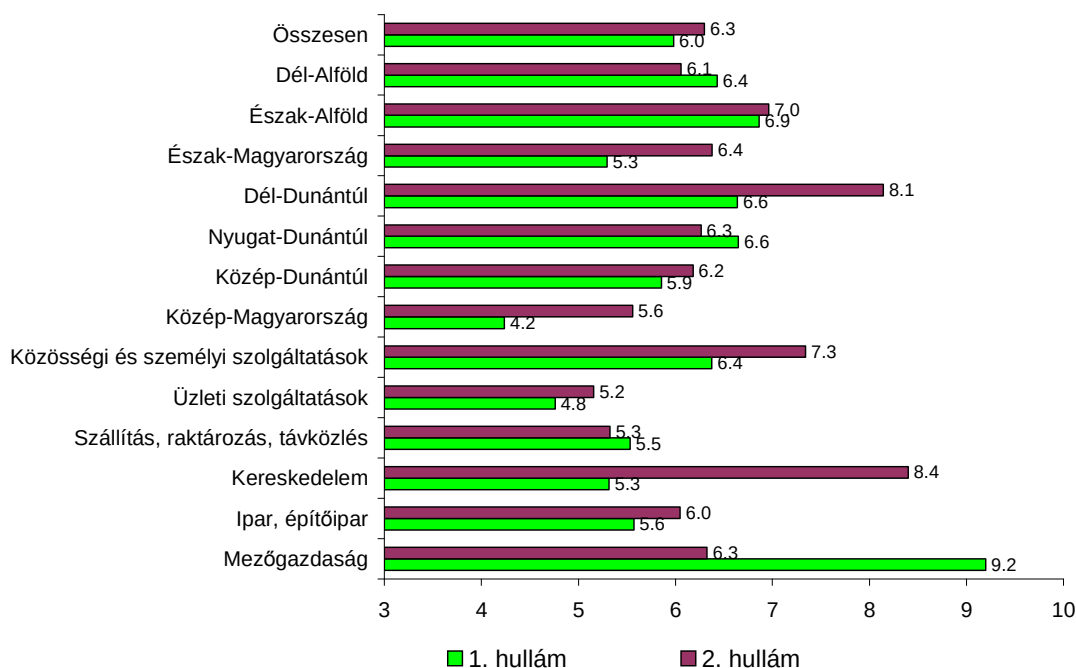


Mindkét felmérési hullám során tapasztalható volt, hogy a vállalati értékelések jelentős szóródást mutatnak. 2010 márciusában a megkérdezettek 13%-a kifejezetten gyengére értékelte (azaz 1-est vagy 2-est adott) az ÁFSZ teljesítményét, s ezt éppen elégségesnek minősítette (azaz 3-ast vagy 4-est adott) 19%-uk. A skála másik végén találhatók az abszolút és teljes mértékben elégedettek (azaz akik 9-est vagy 10-est adtak), ezek aránya 26%, és a nagyrészt elégedettek (azaz akik 7-est vagy 8-ast adtak), az ő arányuk 24%. 2011 januárjában a kapott válaszok egyfajta középre húzódást mutattak, azaz csökkent a szélsőségesen gyenge és kiváló értékelések aránya: az előbbiek 13%-ról 3%-ra, ez utóbbiak 26%-ról 7%-ra. Összességében ez kedvező fejlemény, hiszen a kissé javuló (de biztosan nem romló átlag mögött) a szélsőséges megítélések tompulása érezhető.

9. ábra

Az ÁFSZ tevékenységével kapcsolatos általános elégedettség regionálisan és ágazatonként

(érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azon vállalatok körében, ahol igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását, 2010. március: N=911; 2011. január: N=941)



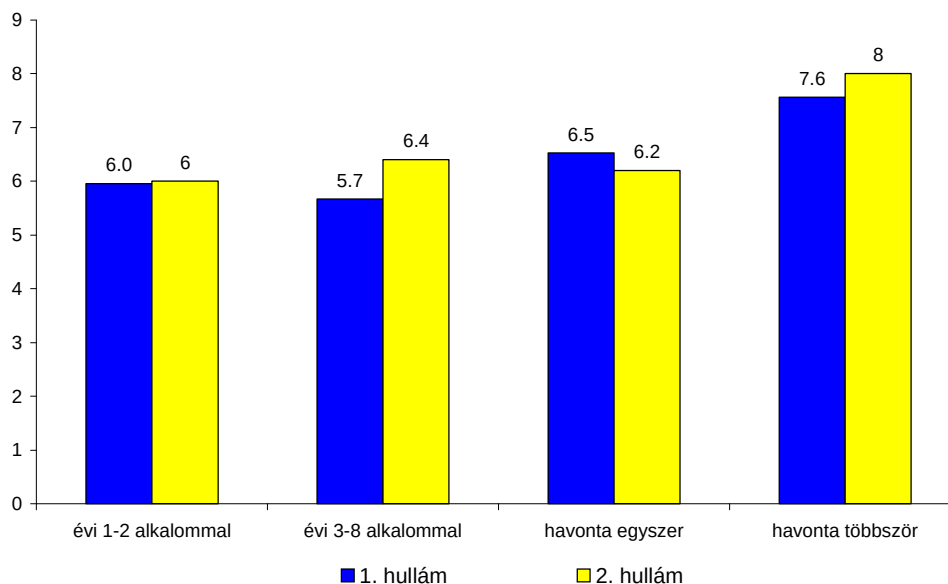
A középre húzási tendencia más vetületben is érezhető. A 2010. márciusi megkérdezés során kapott válaszok területi és ágazati metszetei 2011. januárjában már igencsak más képet mutattak. Az mindkét felmérés során regisztrálható volt, hogy **Dél-Dunántúlról és Észak-Alföldről (6,9) az átlagosnál szignifikánsan kedvezőbb** megítélések érkeztek. Ezzel szemben **a közép-magyarországi körzetből mindkét esetben az átlagosnál jóval kedvezőtlenebb** megítélés jött.

Az 50 és 100 fő között foglalkoztató vállalatok átlagos értékelése a két hullámban rendre 6,9 illetve 6,9, a 100 fő felett foglalkoztatóké 6,7 illetve 6,8. **A közepes és nagyvállalatok tehát mindkét megkérdezés alkalmával átlagosan jóval kedvezőbb véleményeket fogalmaztak meg,** mint a kicsik – egyébként az 50 fő alatti cégek összesített megítélése sem marad el jelentősen a mintaátlagtól (5,9 és 6,1).

Azon cégek körében, amelyek a felmérést megelőző egy évben igénybe vették az ÁFSZ szolgáltatásait, de a megkérdezés időpontjában már nem, az átlagos értékelés az első hullám esetében 5,1-et, a második során 5,2-öt tett ki, míg azok körében, amelyek még a felmérés időpontjában is aktív kapcsolatban álltak az ÁFSZ valamely intézményével, ugyanezek az értékek rendre 7,1 és 7,3. Tehát ez utóbbiak jóval elégedettebbek az ÁFSZ tevékenységével, mint az előbbieket – vélhetően ezért voltak az adott megkérdezéskor is kapcsolatban vele. Az ÁFSZ szolgáltatásainak igénybe vételi gyakorisága és az általános elégedettség is érdekes összefüggést mutat.

10. ábra

Az ÁFSZ tevékenységével kapcsolatos általános elégedettség és az ÁFSZ szolgáltatásainak igénybe vételének gyakorisága közötti kapcsolat
(érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azon vállalatok körében, ahol igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=911; 2011. január: N=941)



A szolgáltatások igénybe vételének gyakoriságának növekedésével csaknem párhuzamosan növekszik az ÁFSZ-szel kapcsolatos általában vett elégedettség is. Ugyan ennek az összefüggésnek az intenzitása a második hullámban alacsonyabb volt, mint az elsőben, de azért azt jól jelzi, hogy az ÁFSZ gyakori ügyfelei nem kényszerből fordulnak a munkaügyi intézményekhez, hanem saját meggyőződésüktől – általában korábbi kedvező tapasztalataiktól - vezetve.

2010 márciusában az ÁFSZ szolgáltatásait igénybe vevő vállalatok 55%-a úgy érzi, hogy az adott cég a szolgálat számára értékes partner, 22% ezt nem érzi s további 23% nem tudott nyilatkozni erről. Ebben a tekintetben jelentős elbizonytalanodás következett be 2011 januárjában. Ekkor már 42% nem tudott válaszolni a kérdésre. Azok aránya, akik értékes partnernek gondolják magukat mindössze 19%, 39% ugyanakkor ezt határozottan nem érezte. Ha csak azokat a vállalkozásokat tekintjük, amelyek legalább két főt foglalkoztatnak, egészen más képhez jutunk. Ebben a körben ugyanis 52% értékes partnernek érzi magát, 23% nem és 25% nem tudott válaszolni. **A legalább két főt foglalkoztató cégek körében tehát mindkét felmérés esetében a többség alapvetően érzékeli az „itt fontos vagyok” érzetet. Ugyanakkor az is érezhető, hogy az ÁFSZ tevékenységének fejlesztésében vannak még tartalékok.**

A 100 fő feletti cégek körében az értékes partnerség érzete a két hullámban rendre 80 illetve 68%-nak adódott, tehát a szolgálat ebben a szegmensben az átlagosnál lényegesen hatékonyabban „szolgálja ki” ügyfél-vállalatait. A szállításban, raktározásban, távközlésben érdekelt cégek 100 illetve 63%-a érzékeli fontos partner mivoltát, a többi ágazatban ez az

arány nem tér el jelentősen a mintaátlagoktól. A régiók közül az északi-alföldiből érkeztek az átlagosnál kedvezőbb jelzések.

A folyamatok alakulására némi magyarázatot adhat az a tény is, hogy a válság foglalkoztatást érintő részének kezelésére életre hívott konstrukciókat nehezen követhető meggondolásból - az OFA „üzemeltette”, csökkentve ezáltal az ÁFSZ szerepét.

5.7 Az ÁFSZ szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettség

Az igénybe vett ÁFSZ-szolgáltatásokkal való összesített elégedettség egy tízfokozatú skálán 2010 márciusában 6,9-ot, 2011 januárjában 6,7-et ért el. A csökkenés ebben az esetben is hibahatáron belüli. Mindez más szavakkal azt jelenti, hogy **az ÁFSZ szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettség mindkét felmérés során jó közepes szintűnek adódott.**

A régiók közül lefelé Közép-Magyarország (a két hullám során egyaránt 5,6-5,6), felfelé a dél- és nyugat-dunántúliak (egyenként 8 körül) lógnak ki. Az 50 és 100 fő között foglalkoztató cégek megfelelő átlaga 7,3 illetve, a 100 fő felettieké 7,8 illetve 7,7. E téren is érvényesül tehát az általános értékelésnél tapasztalt tendencia: a közepes és nagyobb vállalatok elégedettsége jóval átlag feletti, miközben a közép-magyarországi cégek ez esetben is elégedetlenséget sugalló véleményeket fogalmaztak meg.

15. táblázat

Az ÁFSZ szolgáltatásainak értékelése

(a szolgáltatások értékelésének átlaga 1–10-es skálán mérve, ahol 1=egyáltalán nem elégedett, 10=nagyon elégedett; azok körében, akik igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=911; 2011. január: N=941)

	1. hullám	2. hullám
Normál álláshelyekre munkaközvetítés	6,3	5,8
Támogatott álláshelyekre munkaerő-közvetítés	7,7	7,7
Munkaviszonyban állók átképzésének segítése	7,3	2,6
Munkaerő-kiválasztás, toborzás	7,0	7,0
Alkalmassági tesztek	8,0	7,9
Információnyújtás foglalkoztatást segítő támogatásokról és munkaerő-piaci képzésekről	7,1	7,3
Nagy létszámot érintő leépítésekhez nyújtott segítség	6,5	3,4
Jogi tanácsadás	7,9	6,3
Információnyújtás a régió munkaerő-piaci helyzetéről	8,3	6,1
Külföldi munkaerő felvételének lebonyolítása	7,5	6,7
Képzés, átképzés lebonyolítása	8,2	5,2
Egyéb szolgáltatások	8,9	9,9

Mindkét megkérdezés során **igen kedvező átlagos értékelést kaptak az egyéb szolgáltatások és az alkalmassági tesztek.** Az előbbi esetében a második felmérés során még javult is az átlagos értékelés. Az átlagosnál mindkét esetben jobban szerepelt a támogatott álláshelyekre történő munkaerő-közvetítés, az információnyújtás a foglalkoztatást segítő támogatásokról és munkaerő-piaci képzésekről valamint – igaz, csak valamelyest – a munkaerő-kiválasztás és –toborzás.

A nagylétszámot érintő leépítésekhez nyújtott segítséggel és a képzések, átképzések lebonyolításával kapcsolatos elégedettség kirívóan nagyot esett a második hullám során az elsőhöz képest. E sötét képet árnyalja, hogy a 100 fő feletti cégek esetében (amelyek vélhetően sokkal inkább alanyai a nagy leépítéseknek) az átlagos értékelés a 2010 márciusi 8,2-ről 7,8-ra csökkent, ami azért korántsem drámai.

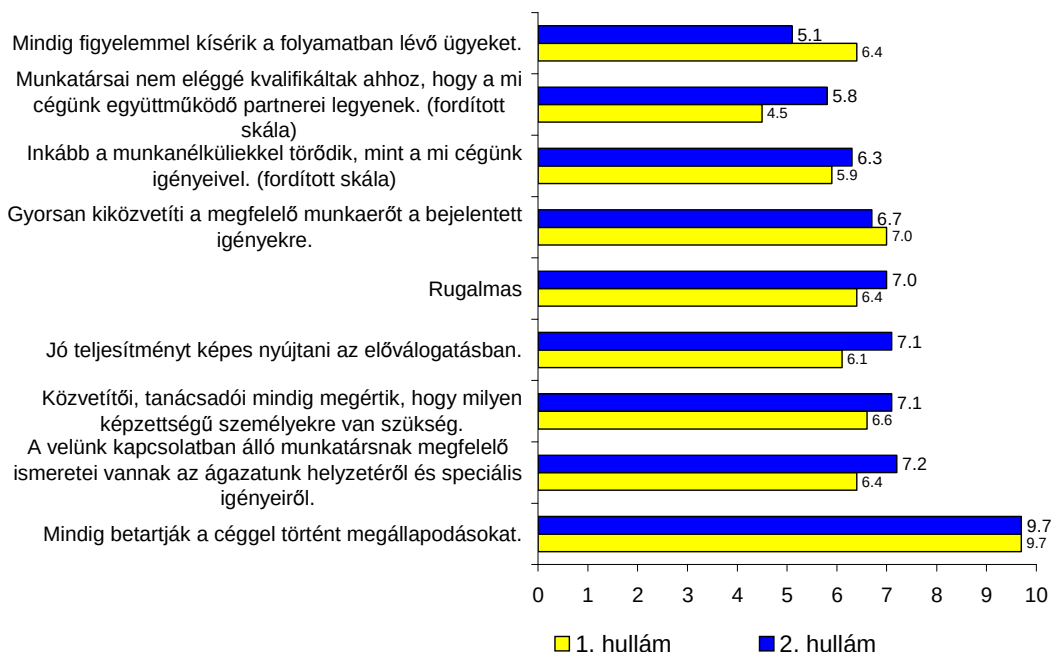
Mindkét megkérdezés során **átlag alatt teljesített a normál álláshelyekre történő munkaerő-közvetítés.**

Összevetve az ÁFSZ tevékenységének általában vett értékelését (a két hullámban rendre 6,0 illetve 6,3) az általa nyújtott szolgáltatások konkrét értékelésének átlagával (6,9 illetve 6,7), megállapítható, hogy a vállalatok az előbbi esetben kissé „szigorúak” voltak. Az ÁFSZ munkájáról a szolgáltatásokat igénybe vevő vállalkozások körében kialakult általános kép szignifikánsan kedvezőtlenebb, mint a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség. Igaz, ennek mértéke csökkent a második felmérés során az elsőhöz képest. Ez arra hívja fel a figyelmet, hogy **a munkaügyi intézményrendszernek a gazdálkodó szféra közvéleményében kialakult imázsa – tevékenységének színvonala alapján - indokoltnál valamivel kedvezőtlenebb.** Ebből értelemszerűen adódik a feladat, hogy a jövőben az arculatépítés igen fontos tevékenység, ha az ÁFSZ-ről kialakult általános képet javítani szeretnék.

11. ábra

Mennyi ért egyet az alábbi, az ÁFSZ munkaerő-közvetítő tevékenységét az alábbi állításokkal?

(érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=egyáltalán nem értek egyet, 10=teles mértékben egyetértek; azon vállalatok körében, ahol igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását;
2010. március: N=911; 2011. január: N=941)



Egyértelműen kedvező, hogy a munkaügyi szolgáltatásokat igénybe vevő cégek csaknem mindegyike a két felmérés eredményeinek tanúsága szerint **teljes mértékben elégedett az ÁFSZ szerződéses kötelezettségeinek teljesítésével**. Relatív jó értékeléseket kaptak a munkaügyi intézményrendszer dolgozóinak ismeretei és megértése, valamint az előválogatási eljárások. A többi tényező értékelése átlagos vagy átlag alatti. Ha a fenti kilenc tényező értékeléseinek átlagait tekintjük, ez a 2010 márciusi 6,6-ról 2011 januárjára 6,9-re növekedett.

Az első hullám során a válaszadó cégek 9%-a jelezte, hogy vállalkozások és az ÁFSZ a törvényi kötelezettségen túlmenő szerződést kötött egymással. Ez az arány a második hullámra 3%-ra esett vissza.

5.8 A területileg illetékes munkatársak teljesítményének értékelése

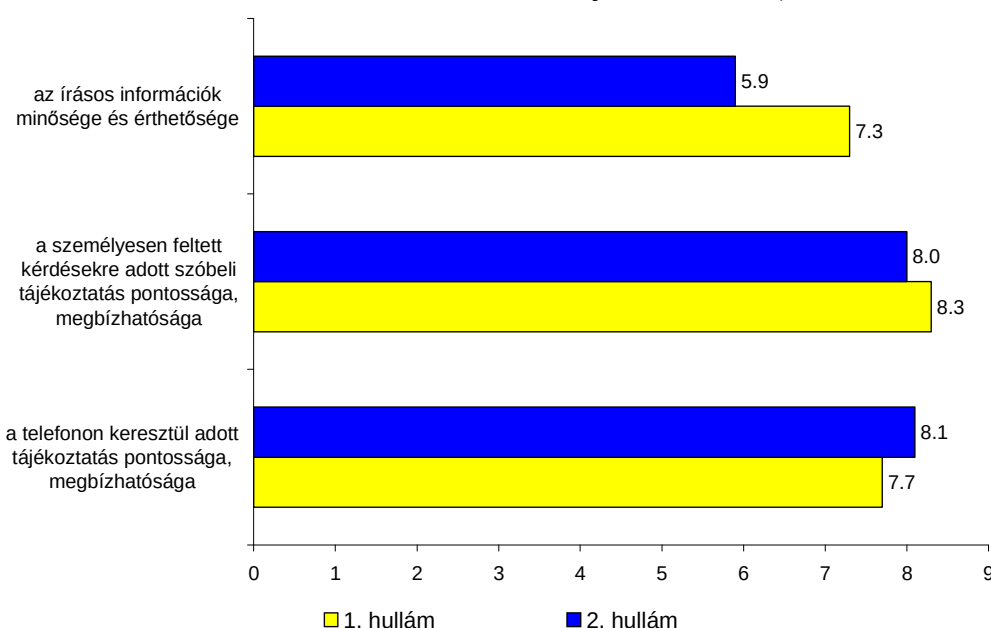
Az ÁFSZ-szel kapcsolatba kerülő vállalkozások összességében lényegesen jobb értékelést adtak a személyes vagy telefonos beszélgetés útján megvalósult kommunikáció során kapott információk pontosságának és megbízhatóságának adták. A felmérés két hulláma során kapott eredmények között vannak ugyan e téren árnyalatnyi különbségek, de az alaptendencia világos. A telefonos és személyes kapcsolatkor adott összegző értékelések kifejezetten

magasak, egy tízfokozatú skálán 7,7 és 8,3 közöttiek. E határozottan kedvező értékelések mögött vélhetően pszichológiai okok is meghúzódnak, s felhívják a figyelmet arra, hogy **a személyes kapcsolattartást és annak pozitív hatásait a vállalkozások általában nagyra értékelik**. A munkaügyi intézmények és a vállalatok kontaktusában – a kapott válaszok alapján – a jövőben is igen lényeges lesz a személyes kapcsolatok minősége.

12. ábra

A területileg illetékes kirendeltség munkatársainak teljesítményének értékelése

(az érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; azon vállalatok körében, amelyeknek volt kapcsolata kirendeltséggel és igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását, valamint kapcsolatban voltak a megadott módon az ÁFSZ-szel 2010. március: N=662; 2011. január: N=700)

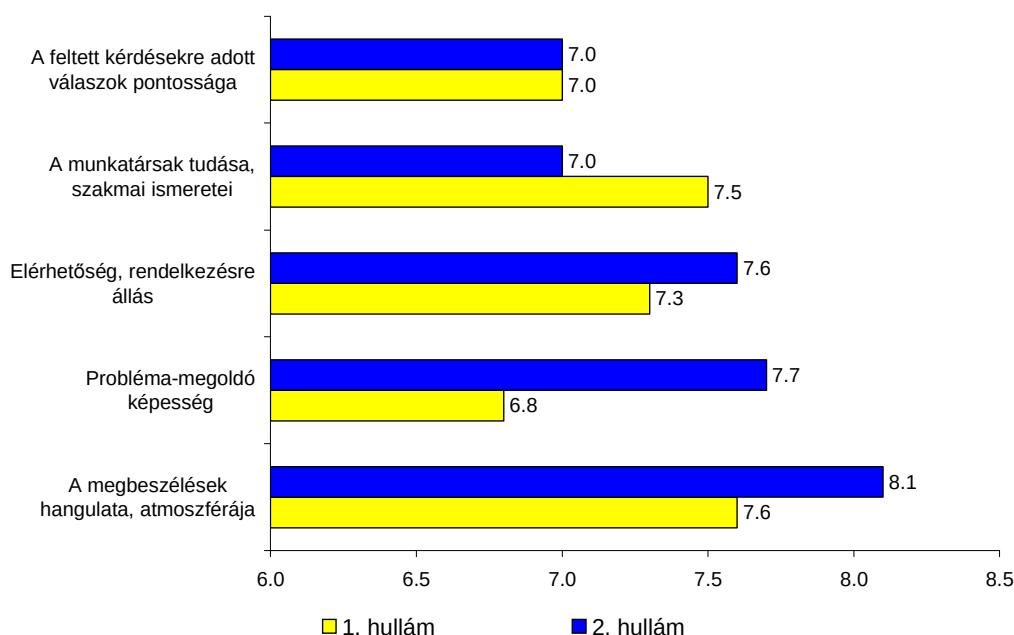


Némileg más a helyzet az írásos információk esetében. Ezek minőségének, érthetőségének átlagos értékelése a második hullámban szignifikánsan kedvezőtlenebb volt, mint az elsőben. S az írásos kommunikáció értékelése mindkét hullám esetében lényegesen elmarad a telefonos és személyes kommunikációtól, ami jelzi, hogy **az írásbeli tájékoztatás minőségének és érthetőségének javítására határozott és egyre növekvő igény mutatkozik a vállalatok körében**.

13. ábra

Általában hogyan értékeli a területileg illetékes kirendeltség munkatársainak tevékenységét?

(érdemi válaszok átlaga 1–10; ahol 1=nagyon rossz, 10=nagyon jó; azon vállalatok körében, amelyeknek volt kapcsolata kirendeltséggel és igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását;
2010. március: N=662; 2011. január: N=700)



A területileg illetékes munkaügyi kirendeltségek munkatársait illető összesített értékelés 2010 márciusában 7,2, jó közepesnek volt mondható, s ez icipicit emelkedett 2011 januárjára, 7,5-re. A válaszadó vállalkozások a leginkább elégedettek a megbeszélések hangulatával (az ezt érintő átlagos értékelés 7,6 illetve 8,1) illetve a munkatársak elérhetőségével, rendelkezésre állásával (7,3 illetve 7,6). E megítélések az ágazatok és a régiók között igen jelentős szóródást mutatnak. Mindenképp kiemelendők **a közép-magyarországi válaszadók által adott, az átlagtól mindkét hullám esetében – a szerződéses fegyelem kivételével - negatív irányban jelentősen elmaradó és a déli-dunántúli körzetben az átlagosnál lényegesen pozitívabb értékelések.**

5.9 Javaslatok az ÁFSZ tevékenységének javítására

Az ÁFSZ és intézményeinek munkájával való elégedettség – bár a két felmérési hullám közötti időszakban valamelyest javult – összességében közepes szintű. Ennek megfelelően a tevékenység javítására irányuló vállalati, vállalkozói javaslatok sem túl intenzívek, de intenzitásuk a két megkérdezés között erősödött.

Az első és a második hullám esetében is a legnagyobb igény az internet adta lehetőségek jobb kihasználására, az on-line felületek gyakoribb alkalmazására érezhető. A válaszadó cégvezetők tehát világosan érzékelik egyrészt a technikai, technológiai fejlődésből adódó lehetőségeket, illetve az információk iránti igények folyamatosan növekvő tendenciáját. Ez az igény egyébként meglehetősen általános, a második hullám eredményei alapján egyetlen vizsgált vállalatcsoport sem emelhető ki negatív irányban. Az internet fontosságára hívja fel a figyelmet, hogy a második hullámban a második legfontosabb igénynek a – nyilvánvalóan e-mailek formájában terjeszthető – **hírlevelek készítése és küldése** bizonyult.

16. táblázat

Mely területeken lenne szükség az ÁFSZ tevékenységének javítására?

(érdemi válaszok átlaga 1–10, ahol 1=nincs szükség változtatásra, 10=igen jelentős javításra van szükség; azon vállalatok körében, ahol igénybe vették az elmúlt egy évben az ÁFSZ bármely szolgáltatását; 2010. március: N=911; 2011. január: N=941)

	1. hullám	2. hullám
A munkáltatók személyes felkeresése	5,6	6,2
Témák szerinti tanácskozások szervezése a munkaadók számára	5,6	7,1
Hírlevelek készítése, küldése	5,1	7,8
Tömegkommunikációs eszközök fokozott alkalmazása	6,0	7,6
A telefonon történő kapcsolattartás javítása	5,0	6,8
Online felületek alkalmazása	6,2	7,9
Vállaltvezetői klub működtetése	4,8	5,7

A fentiektől jelentőségében 2011 januárjában nem sokkal maradt el **a tömegkommunikációs eszközök adta lehetőségeknek a mainál jobb kihasználása** is. Ezt különösen fontosnak tartják a mikro- és a kisvállalkozások. A kapott válaszok szerint vannak még tartalékok a témák szerint szervezett munkaadói tanácskozások és a telefonos kommunikáció javításában is.

5.10 A felmérés két hullámában kapott eredmények összevetése

Az Ipsos Zrt. 2010 márciusában és 2011 januárjában végezte el az ÁFSZ ismertségére és a vele való elégedettség tesztelését szolgáló felméréseit a hazai gazdálkodó szférában. A megkérdezésekre elég sajátos időszakban került sor, hiszen részben a nemzetközi gazdasági és pénzügyi válság következményei, részben a választásokkal kapcsolatos bizonytalanság és az új kormányának a korábbitól eltérő gazdaságpolitikai irányvonala meglehetősen kihívások elé állította a magyarországi vállalatokat. A két felmérés között eltelt időszak tíz hónap volt, ami a társadalomkutatási gyakorlatban viszonylag rövidnek számít. Az ismételt megkérdezés azonban semmiképpen sem volt haszontalan. Egyrészt, mert általa lehetővé vált a korábbi felmérés során kapott információk relevanciájának tesztelése, másrészt mert értékes adalékokat szolgáltatott arról, hogy a jövőben érdemes-e újabb, immár rendszeres felméréssel szondázni a tanulmányozott gazdasági-társadalmi jelenségeket.

A felmérés második hullámának eredményei azt mutatják, hogy az első hullámhoz képest valamelyest csökkent a munkaügyi intézményrendszer ismertségei, illetve a róla alkotott vállalati ismeretek mélysége is csökkent némileg. Az ÁFSZ által nyújtott szolgáltatások igénybe vételének arányai összességében érdemben nem változtak, a felmérési eredmények tanúságai szerint csökkent viszont a normál munkahelyekre való munkaerő-közvetítés igénybe vétele, ami nyilvánvalóan kedvezőtlen fejlemény.

Az ÁFSZ tevékenységével kapcsolatos általános elégedettség mértéke kismértékben, tulajdonképpen a felmérési hibahatáron belül javult. Ennek hátterében elsősorban a szélsőséges megítélések előfordulási arányának csökkenése áll, ami mindenképpen kedvező jelenség részben az ÁFSZ-re, részben a válaszadói körre is nézve. Hasonló mértékben javult a munkaügyi kirendeltségek dolgozóira vonatkozó megítélés átlagos mértéke is. Ugyanakkor icipicit romlott az ÁFSZ által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos konkrét elégedettség mértéke. Az általában vett és a konkrét szolgáltatásokhoz kapcsolódó elégedettségek mértékei közeledtek egymáshoz, azaz az ÁFSZ megítélése a két megkérdezés között eltelt időben reálisabbá, élet-közelibbé vált.

A vállalkozások megítélését összevontan kifejező ügyfél-elégedettségi indexe 6,5-ről 6,8-ra emelkedett, ugyanez a mutató – mint azt már az előző fejezetben bemutattuk – 6,8, illetve 6,7 volt. Az értékek az előzetes várakozásokhoz képest (a hipotézisben 5,5 illetve 6 szerepelt) magasak és a vállalkozások esetében tendenciájában növekvőek, ezt az ÁFSZ kifejezetten kedvező eredménynek könyvelheti el. A vállalkozások és a lakosság értékelésében mutatkozó eltérés tükrözi a kínálati piac teremtette helyzetet (a vállalkozók válogathatnak a jelentkezők közül, míg a magánszemélyek nehezen tudnak elhelyezkedni a munkahelyekért folytatott éles versenyben).

A két felmérés tapasztalatai alapján javasolható, hogy a jövőben rendszeres formában kerüljön sor hasonló megkérdezésekre. A legcélszerűbb időtávnak az évente egyszeri felmérés adódik. Ez mind technikai, mind tartalmi szempontból megfelelő módon járulhatna hozzá a munkaügyi intézményrendszer társadalmi-gazdasági beágyazottságának teszteléséhez annak érdekében, hogy e rendszer működési hatékonyságának javításához értelmes javaslatokkal lehessen hozzájárulni.

6 Az ÁFSZ piaci részesedése a munkaerő-közvetítések piacán

Az ÁFSZ mindenkorai stratégiájának fő prioritásai között szerepel, hogy minél aktívabb szerepet vállaljon a munkaerő-közvetítésben. Minél hatékonyabb közvetítési tevékenységet végez a szolgálat, annál inkább elősegíti a foglalkoztatás növelését, a munkanélküliség és a munkaerőhiány csökkentését, vagyis a munkaerő-piac keresleti és kínálati oldalának közeledését. Az ÁFSZ célja nemcsak abban áll, hogy növelje saját piaci részesedését a munkaerő-közvetítés piacán, érdekében áll az is, hogy saját szervezetén kívül is minél hatékonyabban találjon egymásra a munkaerőigény és a rendelkezésre álló munkaerő, ezért szoros kapcsolatot ápol, és folyamatosan figyelemmel kíséri a magán munkaerő közvetítők és munkaerő kölcsönző cégek tevékenységét és teljesítményét.

Ennek érdekében a szolgálat munkatársainak egyre szorosabb és tartalmasabb kapcsolatot kell ápolniuk a munkaadókkal és az álláskeresőkkal. Szükséges továbbá a megfelelő és rugalmas információs háttér kialakítása, az ÁFSZ munkatársainak képzése, támogató informatikai rendszerek fejlesztése és alkalmazása. Ezen a területen az elmúlt években történt (és jelenleg is zajló) nagyszabású fejlesztésekről már említést tettünk az ÁFSZ működéséről szóló fejezetben.

A folyamat egyik – korábban nem említett – részeleme az állásügynök projekt, ami a Társadalmi Megújulás Operatív Program (TÁMOP) keretében szerveződik, és tervezett összköltségvetése 100,4 millió forint. A projekt keretében régióként két mobil állásügynök dolgozik, legfontosabb feladatuk az üres álláshelyek feltárása, a munkáltatók tájékoztatása a regionális munkaügyi központok által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatásokról, és a foglalkoztatást elősegítő támogatásokról, az előzetes tervek szerint cél, hogy 2010-ben 3360 új álláshelyet tárjanak fel.

Az ÁFSZ munkaerő-piaci részesedését meghatározó kimutatások igen szűkösen állnak rendelkezésre. Általában az elérhető felmérések sem teljes körűek, nem nyújtanak megfelelően árnyalt képet, sokszor ellentmondásosak. E fejezetben kísérletet teszünk arra, hogy megbecsüljük a piac nagyságát, összegezzük a munkaerő-piacon végbemenő munkaközvetítési tevékenységről elérhető kutatások eredményeit és kijelöljük az ÁFSZ helyét, szerepét és súlyát.

Nemcsak mennyiségi, de a lehetőségekhez mérten minőségi viszonylatban is vizsgáljuk az ÁFSZ munkaközvetítő tevékenységét. Hiszen, miközben az állami szolgálat feladatai közé tartozik többek között a hátrányos helyzetű, munkavállalásra nem képes vagy nem hajlandó rétegek felkészítése a munka világára, illetve e csoport munkához segítése, addig a magán vállalkozások ügyfélköre elsősorban a piacképes, és többnyire a képzettebb munkaerőből tevődik össze. Az állami szolgálat és a magánközvetítők teljesítménye ezért nem értékelhető azonos kritériumok mentén. Ugyanakkor a szolgáltatás minőségének növelése és a folyamatosan bővülő szerepvállalás a munkaközvetítés piacán az Európai Unió által is elvárt követelmény.

Az ÁFSZ munkaerő-közvetítés piacán betöltött pozíciójának mérése két megközelítésben lehetséges. Egyrészt mérni lehet, hogy az álláskeresők – munkavállalási szándék esetén -

milyen arányban és hajlandósággal fordulnak az állami munkaerő-közvetítőhöz. Mértéke lehet továbbá, hogy az elhelyezések milyen arányban valósultak meg az állami munkaközvetítő közbenjárásával. Másik oldalról vizsgálni kell azt is, hogy a vállalatok milyen arányban fordulnak munkaerőhiány esetén az ÁFSZ-hez és milyen sikerrel jutnak az igényeiknek megfelelő munkaerőhöz.

A Foglalkoztatási Törvény ugyan kötelezővé teszi a vállalatok számára, hogy a Szolgálat kirendeltségén bejelentésük üres álláshelyeiket, a munkáltatók túlnyomó többsége azonban nem tesz eleget ennek a kötelezettségének, ezért önmagában sem könnyű feladat piac a nagyságának megállapítása. Látni fogjuk továbbá, hogy Magyarországon nem egyedülálló módon az állás keresők és a vállalatok körében igen elterjedt a személyes kapcsolatok útján történő állás és munkavállaló keresés, az érintettek tehát sok esetben sem a magán, sem az állami közvetítők tevékenységét nem veszik igénybe.

6.1 A munkaközvetítő piac nagysága Magyarországon

6.1.1 Munkaerő-piaci forgalom

A munkaerő-piaci forgalom (a munkaerő-piacra belépők és kilépők számának) alakulása nyújt tájékoztatást arról, hogy megközelítően mekkora a sikeres állásbetöltések száma évente a nemzetgazdaságban. Ezt az adatot a KSH szolgáltatja rendszeres időközönként, a legfrissebb adat 2008-ról áll rendelkezésre.²⁴

Munkaerőpiacra belépők száma és nemek szerinti megoszlása, 2006-2008

	2006	2007	2008
Belépők száma fő	447 333	466 243	461 921
Férfiak aránya %	55,8 %	54,1 %	52,9 %
Nők aránya %	44,2 %	45,9 %	47,1 %

Forrás: KSH Munkaerő-forgalom

A munkaerőpiacra belépők száma évente 450-460 ezer fő körül mozog. A sikeresen munkát vállalók 58%-a korábban is foglalkoztatott volt. Kevesebb, mint 100 ezer fő azok száma, akik munkanélküli státuszukat váltották föl munkára és további 85 ezer fő volt inaktív közvetlenül a munkaerőpiacra lépését megelőzően. A korcsoportos adatokat is vizsgálva valószínűsíthető, hogy utóbbiak köre elsősorban a tanulók köréből kerül ki. (2008-ban a 15-24 évesek közül munkát vállalók száma összesen 80 ezer fő volt, a munkanélküliségi ráta a 15-19 és a 20-24 évesek körében 50% és 24%. Ha ilyen arányokat feltételezünk a munkaerőpiacra belépőknél is, akkor a munkaerőpiacra lépést megelőző időszakban a tanulók száma megközelítően 60 ezer fő lehet, ami a munkaerőpiacra lépő inaktívak 71%-a).

²⁴ Elérhető: <http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/idoszaki/meforg/meforg08.pdf>

Munkaerőpiacra belépők száma és a belépésüket közvetlenül megelőző munkaerő-piaci státusuk szerint, 2008

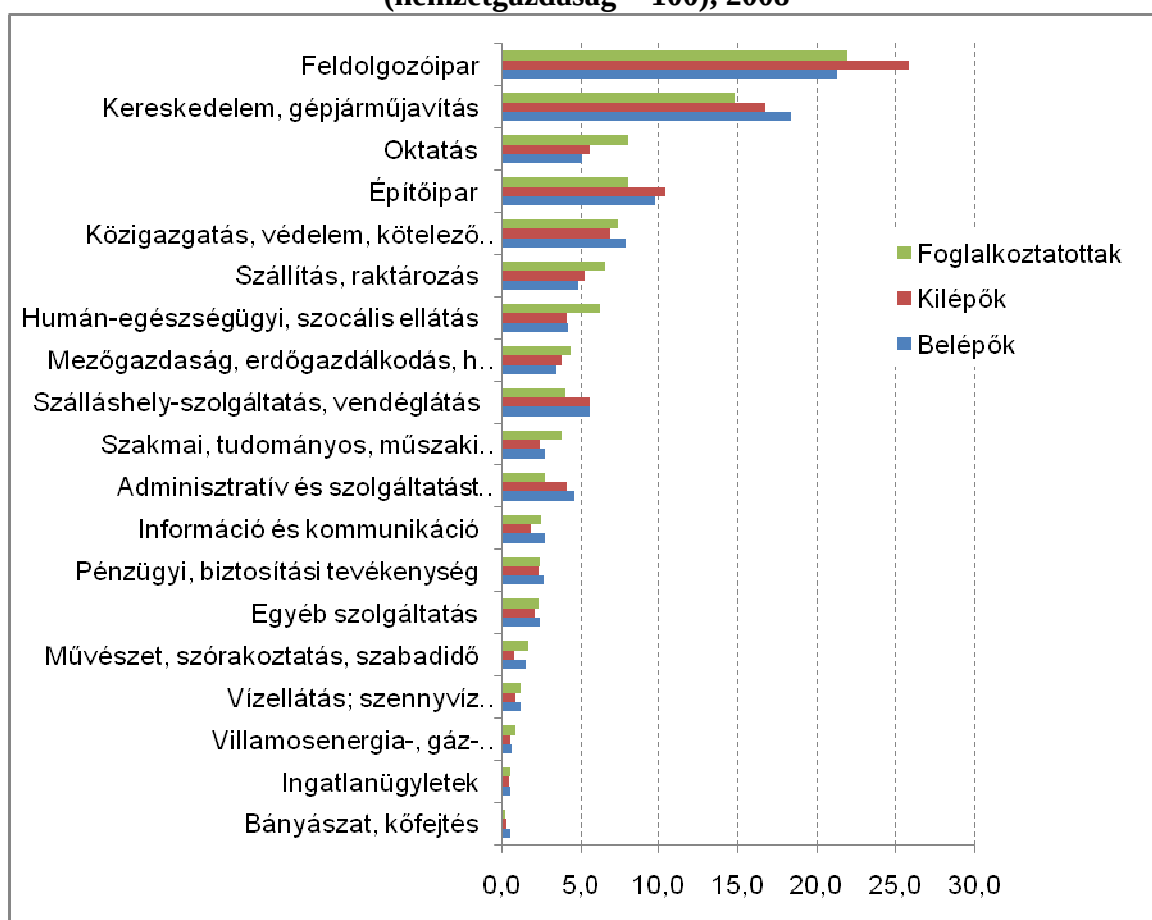
	fő	%
Foglalkoztatott	267 757	58,0%
Munkanélküli	108 874	23,5%
Inaktív	85 290	18,5 %
Belépők	461 921	100,0%

Forrás: KSH Munkaerő-forgalom

Ágazati bontás alapján megállapítható, hogy a legnagyobb munkaerő-forgalom – értelemszerűen - azokra az ágazatokra jellemző, ahol legnagyobb a foglalkoztatottak száma. Érdekesként említhető meg ugyanakkor, hogy amíg az oktatás, a szociális, egészségügyi szolgáltatások vagy a szakmai, tudományos műszaki tevékenység ágazatok súlya magasabb a foglalkoztatottak körében, mint ami a munkaerőpiacra be- és kilépők körére jellemző, addig az idegenforgalomra és az adminisztratív szolgáltatásokra a foglalkoztatásban betöltött súlyuknál jóval nagyobb arányú munkaerőmozgás jellemző.

1. ábra

A munkaerőpiacra belépők és kilépők valamint a foglalkoztatottak ágazati eloszlása (nemzetgazdaság = 100), 2008



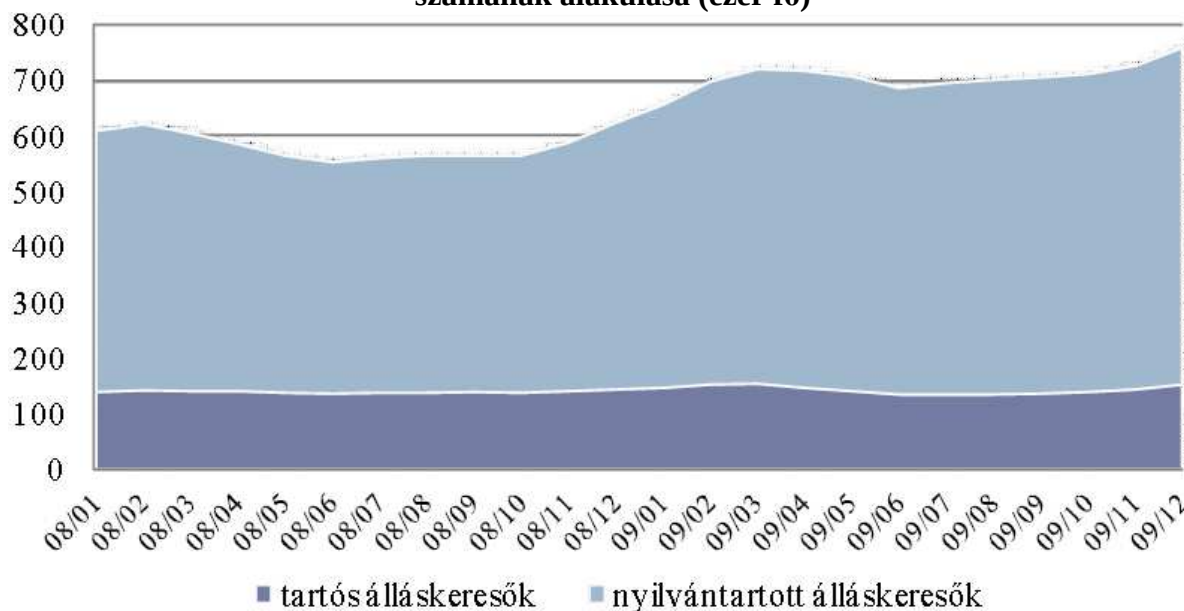
Forrás: KSH Munkaerő-forgalom

6.1.2 Regisztrált álláskeresők

A regisztrált álláskeresők nyilvántartása²⁵ nyújt tájékoztatást az ÁFSZ lakossági ügyfeleiről. Magyarországon évről évre nő a regisztrált álláskeresők száma: **2009-ben a nyilvántartott álláskeresők száma 562 ezer fő volt**, a válság következtében 27%-kal nőtt 2008-hoz képest. Ezen belül a tartósan (folyamatosan egy éven túl) regisztrált álláskeresők száma 2009-ben átlagosan 145 ezer fő volt, ami az összes álláskeresők 25%-a, a pályakezdők száma majdnem 50 ezer fő volt. Kiemelt csoportot képeznek a megváltozott munkaképességű álláskeresők, számuk 2009-ben elérte a 26 ezer főt éves átlagban.

2. ábra

A nyilvántartott álláskeresők és a tartós álláskeresők számának alakulása (ezer fő)



Forrás: ÁFSZ Munkaerő-piaci helyzetkép 2009

A nyilvántartott álláskeresők körében az átlagosnál nagyobb arányban fordulnak elő alacsonyabb végzettségűek: 40%-uk 8 általánost vagy annál kevesebb osztályt végzett, 32%-uk szakmunkás, további 14%-uk szakközépiskolai végzettségű és csupán 8,5% fejezte be gimnáziumi tanulmányait és 4,5% felsőfokú végzettségű.

²⁵ ÁFSZ: 2009. éves munkaerő-piaci helyzetkép
http://www.afsz.hu/engine.aspx?page=full_afsz_eves_reszletes

6.2 Magán-munkaközvetítők és munkaerő-kölcsönzők tevékenysége

Az ÁFSZ figyelemmel kíséri a **magán-munkaerőközvetítők** és **munkaerő-kölcsönző** cégek tevékenységét, melyeknek jelentési kötelezettségük van az illetékes regionális központok felé. A 2009-es legfrissebb adatok²⁶ alapján december 31-én 905 magánközvetítő működött országszerte, ebből 696 nyújtotta be adatszolgáltatását (sokan időközben felfüggesztették működésüket, vagy megszűntek). Körükben a 2009-ben ténylegesen munkaerő-közvetítést végző cégek száma 357 darab volt. Közép-Magyarországon működött a közvetítők 46%-a, Közép-Dunántúlon 41%-a a többi régióban további 8-9%-a és a Dél-Alföldön 6%. A magán-munkaerőközvetítőknél 2009-ben 1 239 ezer fő fordult meg (ez a szám tartalmazza azt is, ha egy személy többször keresett fel egy közvetítőt, illetve ha ugyanaz a személy többet is megkeresett).

A munkakeresők 60%-a korábban nem rendelkezett munkaviszonnyal, azaz vagy munkanélküli vagy inaktív volt, a többiek már korábban is munkaviszonyban dolgoztak, elhelyezkedési esélyeik, tehát kedvezőbbek voltak. A – korábban ismertetett KSH adatok alapján – az összes népességen belül a sikeresen munkaerőpiacra belépők közel 60%-a rendelkezett munkaviszonnyal munkaerőpiacra lépését megelőzően. A magán-munkaerő-közvetítőkhöz jelentkezők körében tehát 20%-kal nagyobb azok aránya, akik korábban nem rendelkeztek munkaviszonnyal, mint a sikeresen elhelyezkedők körében.

2009-ben a magán-munkaerőközvetítők összesen 100 650 közvetítést végeztek, amelyből 20 ezer volt sikeres saját bevallásuk szerint. (2008-ban még 31 ezer fő helyezkedett el sikeresen magán munkaközvetítés útján, de időközben csökkent a magán munkaközvetítők száma is). A kiközvetített személyek 99%-a volt magyar állampolgár és 1%-a külföldi állampolgár. A belföldi sikeres közvetítés 52%-a fizikai, 48%-a szellemi munkakörbe történt.

A magán-munkaközvetítő cégeknél sikeresen belföldre kiközvetített álláskeresők megoszlása iskolai végzettség szerint, 2009, %



Forrás: ÁFSZ Összefoglaló a magán munkaközvetítők 2009. évi tevékenységéről

²⁶ http://www.afsz.hu/engine.aspx?page=stat_osszefogl_munkaero-kolcson_tevekeny
http://www.afsz.hu/engine.aspx?page=stat_osszefogl_magan-munkakozv_tevekeny

A magán-munkaerő közvetítők legnagyobb arányban a legmagasabb iskolai végzettséggel rendelkezőket illetve a szakképzett munkaerőt tudják sikeresen kiközvetíteni a szakképzettség és a képzettségi szint csökkenésével párhuzamosan csökken a sikeres kiközvetítések száma is.

A belföldi kiközvetítések túlnyomó többsége (95%-a) munkaviszonyba, további 4%-a megbízási jogviszonyba történt, és elenyésző (1% alatti) a vállalkozói jogviszonyba valamint a köztisztviselői és közalkalmazotti jogviszonyba történő állásközvetítés.

A belföldi sikeres közvetítések elsősorban a feldolgozóiparba (5462 fő), az adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység (2559 fő), a szállítás, raktározás (1767 fő), valamint a kereskedelem, gépjárműjavítás (1 568 fő) területeire történt 2009-ben.

A **munkaerő-kölcsönzés** olyan tevékenység, amelynek keretében a kölcsönbeadó a vele kölcsönzés céljából munkaviszonyban álló munkavállalót ellenérték fejében munkavégzésre a kölcsönvevő cégnek átengedi. A kölcsönzés nagy ütemben bővült az utóbbi években: hét év alatt 2,5-szeresére emelkedett a kölcsönzéssel foglalkozó cégek száma.

2009. december 31-én 916 munkaerő-kölcsönző cég volt nyilvántartva Magyarországon. 701 nyújtotta be kötelező adatszolgáltatását és közülük 529-en végeztek 2009-ben kölcsönzési tevékenységet. 123 cég munkaerő-kölcsönzéssel és munkaerő-közvetítéssel is foglalkozott, ez tehát közös halmaz. A munkaerő kölcsönzőkkel összesen 4082 cég szerződött, és 79 ezren jutottak munkához. A munkához jutott személyek 75%-át határozatlan, a többiek határozott időre alkalmazták. Átlagosan egy kikölcsönzött foglalkoztatott 127 napot dolgozott 2009-ben. Egy átlagos kölcsönzött jellemzői: betanított, 25-49 év közötti férfi, fizikai munkában, határozatlan időre 8 általános végzettséggel, vagy azzal sem rendelkező személy.

6.3 A magán-munkaközvetítők és az ÁFSZ állásközvetítő tevékenységének összehasonlítása

Az állami és a magán munkaerő-közvetítő szervezetek tevékenységének összehasonlításakor figyelembe kell vennünk, hogy célcsoportjuk, feladatuk jelentősen eltér egymástól. „Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat inkább a fizikai munkakörökben betölthető álláslehetőségeket tudja kínálni, bár szolgáltatásuk nyitott azok számára is, akik még dolgoznak, de ügyfélkörüket elsősorban a munka nélkül lévő emberek teszik ki. A magán munkaközvetítő irodák ezzel szemben gyakran szakosodnak egy-egy területre, azonban a munkakörök teljes spektrumát lefedik. Ügyfélkörük is összetett, de többségében legalább érettségivel rendelkezők álláskeresőik és munkahelyváltóik vannak.”²⁷

A két szervezet fajlagos mutatóinak összehasonlítása mégis fontos információkat tartalmaz, hiszen mindkét szervezettípus célja azonos: elősegítse a munkáltató és a munkakereső találkozását a két fél érdekeinek figyelembe vételével és elvárásaik minél teljesebb körű teljesítésével.

²⁷ Fehér Ildikó: A Munka világa, Fogymunka Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány Budapest, 2009.

1. táblázat

**A magán-munkaközvetítők és az ÁFSZ állásközvetítő tevékenységének összehasonlítása,
2007**

	magán munka- közvetítők	munkaügyi kirendeltségek
Számuk (db)	799	169
Sikeres közvetítések száma/összes elhelyezkedett* (db)	39 411	215 686**
1 szervezetre/ kirendeltségre jutó munkakeresők száma (fő)	905	5 288
1 szervezetre/ kirendeltségre jutó sikeres közvetítések száma	49	1 276***
100 munkakeresőre**** jutó sikeresen elhelyezkedettek száma	5,4	24,1*****

* Az összes elhelyezkedettek száma a közvetítéssel elhelyezkedetteken kívül azokat is tartalmazza, akik önállóan, vagy az ÁFSZ önkiszolgáló rendszereiből nyert információk segítségével tudtak elhelyezkedni.

** a 104 842 fő támogatott foglalkoztatási formában elhelyezkedett személy nélkül

*** 620 fő támogatott foglalkoztatási formában elhelyezkedett személy nélkül

****a magán munkaközvetítők esetén a munkakeresők száma tartalmazza azt is, ha egy személy többször keresett fel egy közvetítőt, illetve ha ugyanaz a személy több munkaközvetítőt is megkeresett az ÁFSZ esetén az adott évben az összes érintett munkakereső száma, de ismétlődés nélkül

***** 11,4 fő támogatott foglalkoztatási formában elhelyezkedett személy nélkül

Forrás: ÁFSZ Összefoglaló a magán munka-közvetítők 2007. évi tevékenységéről, ÁFSZ Adattárház

A magán-munkaerőközvetítő cégek bevallása és az ÁFSZ adatfelmérése alapján megállapítható, hogy a magán munkaközvetítők fajlagos mutatói – a rendelkezésre álló adatok alapján – látszólag elmaradnak az ÁFSZ fajlagos mutatóitól. Miközben 2007-ben egy magán közvetítőre majdnem hatod annyi ügyfél jutott, mint egy ÁFSZ kirendeltségre, addig átlagosan egy ÁFSZ kirendeltség ügyfelei közül több mint 20-szor annyian tudtak elhelyezkedni, mint a magánközvetítőknél (a támogatott alkalmazásba helyezésen kívül). Ugyanakkor nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy az ÁFSZ elhelyezkedési mutatói tartalmazzák azokat a kiközvetítéseket is, amelyek nem a kirendeltségeken keresztül bonyolódtak. Az egyes magán közvetítők teljesítménye továbbá természetesen nagyon heterogén képet mutat, körükben számos karitatív szervezet is található és általában kisebb infrastruktúrával működnek, mint a kirendeltségek.

6.4 Álláskeresési szokások

6.4.1 Az álláskeresés módja a munkanélküliek²⁸ körében

Magyarországon a munkaerő-felmérés nemzetközileg összehasonlítható adatai szerint évről évre aktívabbak a munkanélküliek a munkakeresésben, ezt bizonyítja, hogy valamennyi álláskeresési módszer említési aránya növekedést mutat az utóbbi 10 év távlatában. A leggyakrabban alkalmazott módszer – a különösebb aktivitást nem igénylő – álláshirdetések tanulmányozása, ezt követi a baráti, rokon kapcsolat útján történő munkakeresés. A munkaerő-felmérés definíciója alapján munkanélkülinek tekinthető álláskeresők körében harmadik helyen szerepel a **munkaügyi kirendeltségek felkeresése**, a **munkanélküliek saját bevallás szerint 77%-a veszi igénybe ezt a lehetőséget**.

Igen sokan (több mint 70%) keresik fel közvetlenül a munkáltatót. Az utóbbi időben egyre többen adnak föl álláshirdetéseket magukról, vélhetően az internetes állásportálok elterjedésének köszönhetően. A legkevésbé alkalmazott módszer Magyarországon a magán-munkaközvetítők, fejevadász cégek útján történő álláskeresés, valamint a külföldön sokkal inkább elterjedt interjú és tesztírás lehetősége, valamint az egyéb módszerek.

**Az álláskeresés módja a munkanélküliek körében Magyarországon,
2000-2010 I. negyedév (%)**

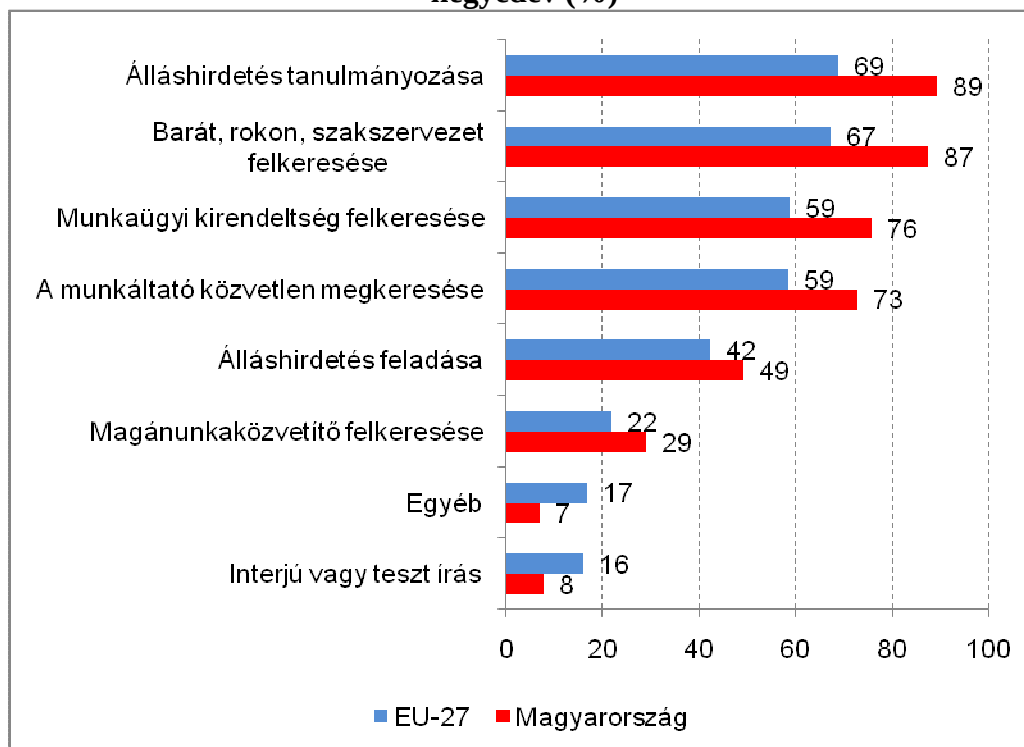


Forrás: EUROSTAT - LFS – Labour Force Survey (Methods used for seeking work)

²⁸ Munkanélkülinek tekinthető az LFS Munkaerő-felmérés definíciója alapján – az adott héten nem dolgozott (s nincs olyan munkája, amelytől átmenetileg távol volt), aktívan keresett munkát a kikerdezést megelőző négy hét folyamán, rendelkezésre áll, azaz két héten belül munkába tudna állni, ha találna megfelelő állást.

A Magyarországon alkalmazott módszerek sorrendje lényegében azonos az európai uniós átlaggal, annyi különbséggel, hogy az EU-27 átlagában a munkaügyi kirendeltség és a munkáltató közvetlen felkeresése azonos súllyal szerepelnek, illetve az interjú vagy tesztírás és az egyéb módszerek jóval elterjedtebbek az uniós átlag munkanélkülijének körében, mint Magyarországon.

Az álláskeresés módja a munkanélküliek körében nemzetközi összehasonlítás - 2009 IV. negyedév (%)

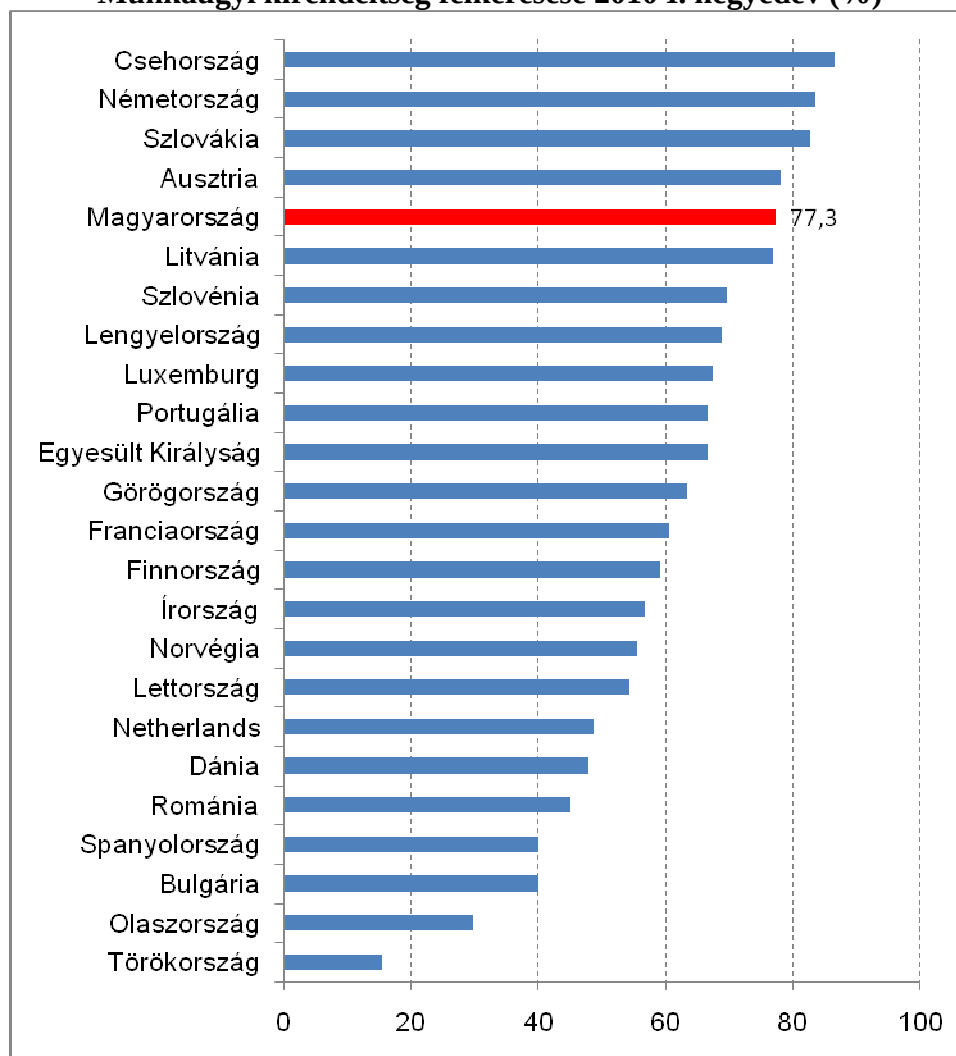


Forrás: EUROSTAT - LFS – Labour Force Survey (Methods used for seeking work)

Természetesen az egyes országok között jelentős különbségek tapasztalhatók. Nemzetközi összehasonlításban elmondható, hogy **Magyarországon a munkanélküliek igen nagy arányban (77%) fordulnak a munkaügyi központokhoz.** Az EU-27 országai közül csupán a cseh, német, szlovák és az osztrák munkanélküliek előzik meg a magyarokat ebben.

Magyarországon továbbá 2000. I. negyedévéhez képest 2010. I. negyedévében éppen 10 százalékponttal nőtt azon munkanélküliek száma, akik saját bevallásuk szerint ily módon is szerencsét próbáltak a munkaerő-piacon. Ez a növekedés nemzetközi viszonylatban egyáltalán nem általános. Ausztriában például 10 év alatt 8 százalékpontos, Csehországban már csupán 3 százalékpontos növekedés volt tapasztalható, de például Spanyolországban és Franciaországban 40-30 százalékpontos visszaesés figyelhető meg. (Spanyolországban elsősorban az ismerősök útján történő álláskeresés, valamint közvetlenül az állásadó felkeresése lett népszerű a munkanélküliek körében, Franciaországban inkább az álláshirdetések és egyéb módszerek terjedtek el.)

Az álláskeresés módja a munkanélküliek körében nemzetközi összehasonlítás
Munkaügyi kirendeltség felkeresése 2010 I. negyedév (%)



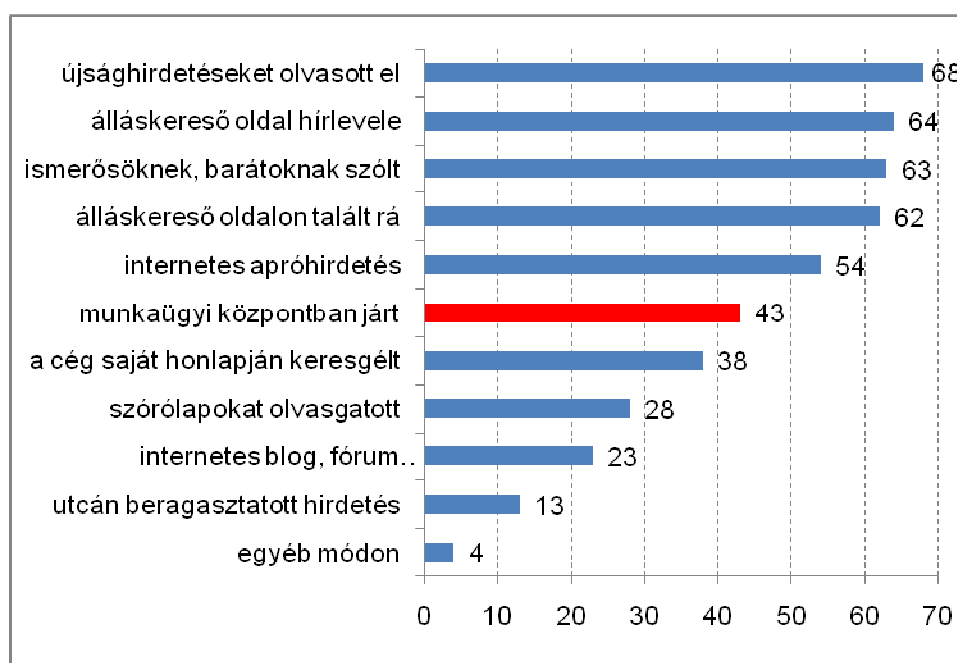
Forrás: EUROSTAT - LFS – Labour Force Survey (Methods used for seeking work)

6.4.2 Álláskeresés módja az internetezők körében

Az elmúlt években rohamosan terjednek az állásközvetítő internetes portálok. E piac feltérképezésére sorozatosan születnek az internetezők körében végzett, a különböző álláskereső módok feltérképezését célzó tanulmányok. Természetesen az internetezők szocio-demográfiai jellemzői jelentősen eltérnek a magyar népesség szocio-demográfiai tulajdonságaitól, különösen a munkaügyi kirendeltségek ügyfeleinek jellemzőitől. A felmérések általában nem reprezentatívak és egy szűkebb réteg álláskereső szokásairól adnak tájékoztatást. Az elektronikus úton történő adatfelvétel ugyanakkor nagy elemszámot tesz lehetővé, és a vizsgált körben képet nyújt az álláskereső szokásokról.

Az NRC kutató cég VMR Job címmel 2009-ben készített kutatást 1500 fős reprezentatív mintán (a minta kor, nem, végzettség és településtípus alapján reprezentálja a felnőtt internetezőket), online kérdőíves módszerrel, a 18-69 éves, a megelőző két évben valamikor állást kereső internetezők álláskereséssel kapcsolatos szokásairól, attitűdjeiről. A kutatás szerint Magyarországon 2009 végén a legalább hetente internetező felnőttek száma 3,2 millió fő volt, ebből 47%, azaz kb. 1,5 milliónyian a megelőző 2 évben valamikor kerestek állást az interneten. Megközelítőleg 700 ezren pedig a vizsgálat időpontjában is a világhálón keresgélve kívántak elhelyezkedni, vagy állást váltani.

Álláskeresés módja az internetezők körében az említések százalékában
(N=693 fő, bázis a jelenleg is állást keresők)



Forrás: NRC - VMR Job 2009

Egy másik kutatás MédiaQ Kft. által 2009 februárjában végzett online felérés a magyar lakosok álláskeresői szokásairól. A kutató cég az online kvantitatív kutatást saját paneltagjai körében végezte, és az adattisztítást követően 1729 kérdőívre adott választ értékeltek. A megkérdezettek 79%-a nő és csupán a 21%-a volt férfi. A kitöltők a magyar átlagnál iskolázottabbak, közel harmaduk felsőfokú, míg fele középfokú végzettséggel rendelkezett. A kutatásból kiderült, hogy a válaszadók fele jelenleg is keres állást, vagy éppen álláskeresően gondolkodik, 4%-uk csak nemrég helyezkedett el, míg a megkérdezettek egyharmada inaktív. A kutatás rávilágított, hogy legtöbben az internetet használják álláskeresőre, a legnépszerűbbek az állásportálok, ugyanakkor meglepően sokan használják fel kapcsolataikat az új munka megtalálásának reményében. A személyzeti tanácsadó cégek által biztosított lehetőségekkel jellemzően a budapestiek élnek, míg a más városokban és községekben élők kiemelkedő arányban keresnek új pozíciót munkaügyi központokban.

Az online kutatások alapján megállapítható, hogy a rendszeresen internetező magyar lakosság körében állást keresők a munkanélkülieknél jóval kisebb arányban keresi fel a munkaügyi

központokat állás reményében, 43%-uk számolt be erről. Hozzá kell tenni azonban, hogy előbbiek körében sokan vannak olyanok, akik jelenlegi munkahely mellett keresnek állást, tehát rendelkeznek állással. Mindeközben - az internetes lehetőségek mellett – az online álláskeresők körében is a legkedveltebb álláskeresési módszer a hirdetések olvasása, valamint az emberi kapcsolatháló kiaknázása. A kutatások alapján megállapítható továbbá, hogy vidéken inkább felkeresik a válaszadók a munkaügyi központokat, mint a fővárosban.

6.4.3 Álláskeresés módja a sikeresen elhelyezkedettek körében

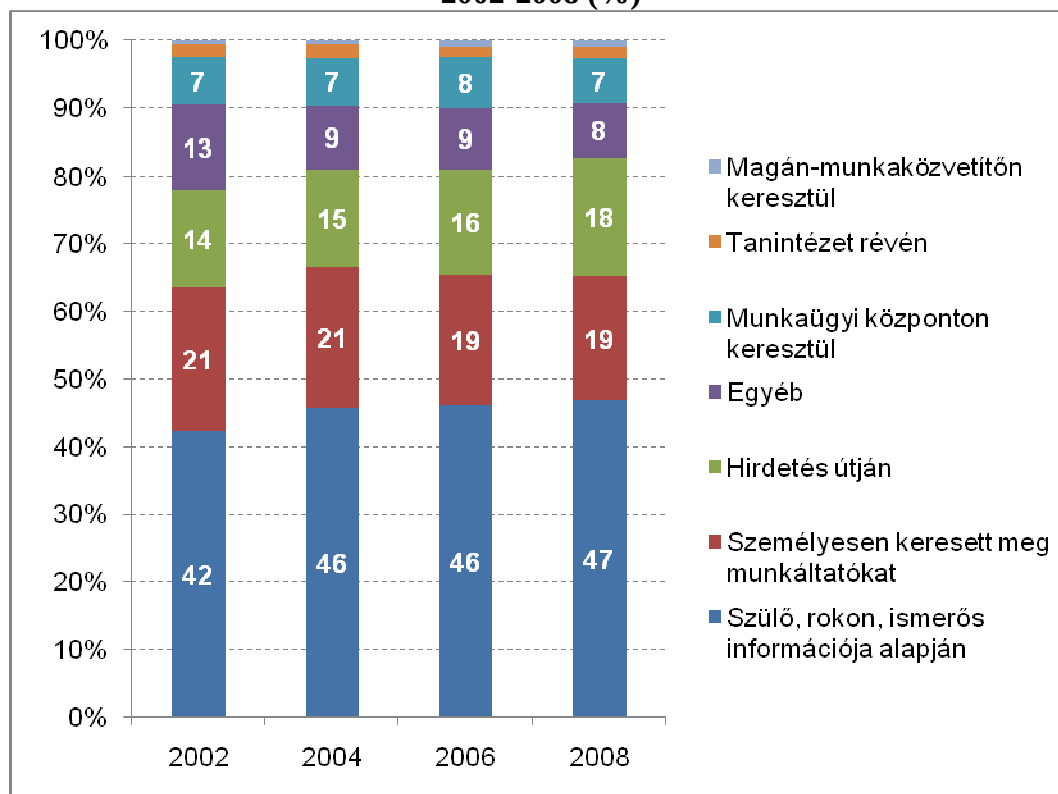
Az előbbiekben megvizsgáltuk, hogy – az aktívan állást kereső - munkanélküliek milyen arányban fordulnak a különböző álláskeresési módszerekhez. Fontos azonban megvizsgálni az egyes módszerek hatékonyságát is, vagyis azt, hogy akik sikeresen munkához jutottak, melyik módszer alkalmazásával jártak sikerrel. Az elemzés során a KSH időszakosan megismételt Munkaerő-forgalom felmérésének eredményeit ismertetjük, ami lehetővé teszi az eszközök hatékonyságának időbeli vizsgálatát is. A munkaerő-forgalom felmérés 1996-tól minden második év első negyedévében a „munkaerő-felmérés” lakossági adatgyűjtéshez kapcsolódik, és az alapfelvételtől rendelkezésre álló információk bővítését szolgálja. A felmérés során a megelőző naptári évben munkaviszonyukat, egyéni vállalkozásukat megszüntetők, munkahelyüket elhagyók, foglalkoztatotti státusukból ki-, illetve belépők, állásba lépők, munkahelyet változtatók munkaerő-forgalmi jellemzőiről gyűjtenek információkat.

A sikeresen elhelyezkedettek²⁹ körében az álláskeresési módszerek sorrendje közel azonos a munkanélküliek körében alkalmazott álláskeresési formák elterjedtségi rangsorával (a kategóriák a különböző adatforrások miatt részben eltérnek egymástól). Érdekes megemlíteni, hogy amíg az álláshirdetések követése, mind a magyar, mind az európai munkanélküliek körében a leggyakoribb munkakeresési módszer, (Magyarországon 10 munkanélküli álláskeresőből 9 figyeli a hirdetések) addig hatékonysága igen csekély, hiszen az elhelyezkedettek közül csupán minden ötödik személy jutott ily módon munkához.

A leggyakoribb sikeres elhelyezkedési forma hagyományosan a kapcsolatok útján történő álláshoz jutás, ez jellemző az álláshoz jutottak közel felére, és évről évre nő az arányuk. (Kérdés, hogy a kapcsolat útján betöltött állások, hosszú távon mennyire felelnek meg a munkáltató és a munkavállaló elvárásainak). A sikeresen elhelyezkedett álláskeresők ötöde munkáltatók személyes felkeresésével jut álláshoz. A személyes kapcsolat tehát döntő az elhelyezkedésnél. A legkevésbé elterjedt a tanintézetek közben járásával történő munkavállalás, valamint a magán-munkaközvetítés (arányuk 2% és 1% az összes sikeres elhelyezkedéshez viszonyítva). Ez utóbbi tevékenység alacsony részesedése annak köszönhető, hogy szűk réteget, főként a magasan képzett munkavállalókat célozza.

²⁹ A munkaerő-felmérés szerint a munkaerő-piacra belépőnek tekintendők azok a személyek, akik a vonatkozó évből (január 1-jétől december 31-ig) valamely munkáltatónál munkaviszonyt, munkavégzési kötelezettséggel járó tagsági viszonyt, bedolgozói jogviszonyt létesítenek, valamint, akik önálló vállalkozásba kezdtek együtt, akik foglalkoztatási státusba kerültek.

A munkaerőpiacra belépők megoszlása a munkához jutás módja szerint, 2002-2008 (%)



Forrás: KSH Munkaerő-forgalom felmérés (2002-2004) (2006-2008)

A munkaerőpiacra sikeresen belépők körében a munkaügyi kirendeltségen keresztül történő álláshoz jutás 7-8%-ot tesz ki. A KSH felmérése alapján arányában és számában sem nőtt a kirendeltségek közbenjárásával történő elhelyezkedés 2002-höz képest. A munkaügyi kirendeltségek segítségével munkához jutók száma 2002-ben 32 ezer, 2004-ben 31 ezer, 2006-ban 34 ezer és 2008-ban már ismét csupán 30 ezer fő volt, vagyis hosszabb távon - 2006 kivételével - csökkenő tendenciát mutat.

A KSH munkaerő-felmérés és az ezt kiegészítő munkaerő-forgalom (a lakosság megkérdezésével készülő) adatfelvételek idősorai alapján megállapítható, hogy **2006-ban** éves átlagban 316 ezer munkanélküli volt Magyarországon. A munkaerőpiacra lépett összesen 447 ezer fő, közülük minden negyedik személy volt munkanélküli a KSH definíciója alapján, és összesen 34 ezren helyezkedtek el a munkanélküli kirendeltségek közvetítésével. Ez azt jelenti, hogy a tágran értelmezett (valamennyi sikeres elhelyezkedést figyelembe véve) **a KSH adatai alapján az ÁFSZ piaci részesedése a teljes munkaerő-kínálati piacon 7,6%-os, a munkanélküliek elhelyezésében pedig 30%-os volt a vizsgált évben.**

Az ÁFSZ információs rendszerén keresztül gyűjtött adatok szerint 2006-ban éves átlagban 393 ezer regisztrált álláskereső volt Magyarországon. Ebből nem támogatott álláshelyen foglalkoztatottá vált az év folyamán összesen 218 ezer fő (ez kétszer annyi, mint a KSH adatai alapján elhelyezkedett munkanélküliek száma). Az ÁFSZ elérhető adatbázisa azonban sajnos nem közöl adatot arról, hogy az elhelyezkedettek hány százaléka valósult meg a kirendeltségek közvetítésével és mennyi az ÁFSZ-ben kihelyezett információs pultok, valamint az egyéni közbenjárás útján.

A különböző nyilvántartásokban szereplő adatok némi ellentmondásokat tartalmaznak. A KSH munkaerő-forgalmi adatai alapján a munkaerőpiacra sikeresen belépők száma 450-460 ezer fő körüli évente. Ebből megközelítően 30 ezren helyezkednek az állami kirendeltségek és 4-5 ezren a magán munkaközvetítőkon keresztül. A magán munkaközvetítők saját bevallása szerint 2009-ben 20 ezer sikeres közvetítést bonyolítottak le, ami éppen 4-5-szöröse a lakosság körében végzett felmérés eredményeinek.

6.5 Üres álláshelyek

Bár az utóbbi években a munkáltatók egyre gyakrabban veszik igénybe az Állami Foglalkoztatási Szolgálat munkaerő-közvetítési tevékenységét, a javulás ellenére 2009-ben a 100 regisztrált munkanélküli 56 bejelentett üres álláshely jutott. 2009-ben a munkáltatók összesen 317 ezer új munkahelyet jelentettek be és ezek közül is valamivel több, mint fele támogatott munkahelyre történő igény volt. Mindez annak ellenére, hogy a vállalatoknak bejelentési kötelezettségük van. A támogatott munkahelyek közül legkeresettebbek a közcélú, a közhasznú és a közmunka lehetőségek.

A gazdaságilag hátrányosabb helyzetű régiókban sokkal keresettebb a támogatott álláshelyek száma, mint a fejlett régiókban, az előbbieik körében éppen ezért jóval nagyobb a munkaügyi kirendeltségek piaci részesedése a munkaerő-közvetítés piacán. Ágazatok szerint a 2009. évi nem támogatott munkaerő-kereslet 25%-a érkezett a feldolgozóiparból, 16%-a az ingatlanügyek, gazdasági szolgáltatások területéről, 11-11%-a pedig az építőipar valamint a kereskedelem, javítás nemzetgazdasági ágakból.

2007-ben a vállalatok 15%-a jelezte, hogy tartósan (fél évnél hosszabb ideje) betöltetlen álláshellyel rendelkezik a GVI felmérése alapján³⁰. A megkérdezett gazdasági szervezetek közül a munkaerőhiányt érzékelő cégek statisztikai állományi létszámuk 3%-ában határozták meg a hiányzó munkaerő mértékét. Ez a versenyszektorban összességében körülbelül 23 ezer tartósan betöltetlen munkahelynek felel meg, ezek azonban csupán a tartósan betöltetlen álláshelyek. 2007-ben összességében a munkáltatók 174 ezer nem támogatott magyar munkavállalót igénylő állást jelentettek be az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnál.

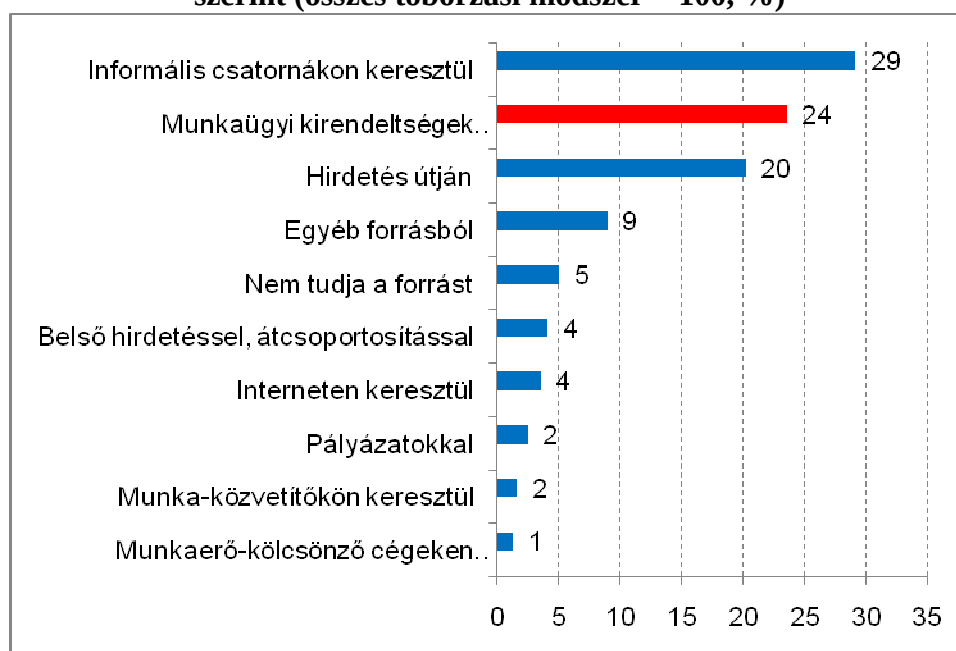
³⁰ GVI-SZMM Munkaerő-piaci prognózis, 2007 7000 vállalkozás reprezentatív mintáján készülő felmérés alapján

6.6 A vállalatok munkaerő-keresési gyakorlata

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium a Gazdaság és Vállalkozás Kutatóintézettel közreműködésével évente 7500 fős reprezentatív mintán méri fel a vállalkozások várható munkaerő-keresletéről és rövidtávú üzleti kilátásairól alkotott véleményét, és az eredményeket a Munkaerő-prognózis című kiadványában jelenteti meg.³¹

A felmérés keretében minden évben megkérdezik a vállalatokat, hogy milyen forrásból fedezik munkaerő szükségletüket. A 2009-es felmérési adatok alapján az látható, hogy a vállalatok elsősorban (29%) informális csatornákon keresztül, ismerősök ajánlása, személyes kapcsolatok alapján fedezik munkaerő szükségletüket. Kétség kívül ez a megoldás a legolcsóbb és legegyszerűbb toborzási forma a vállalatok számára. Ezt követi **a munkaügyi központok közbenjárásával történő munkaerő keresés, melynek súlya 24%**. Jelentős hányadot tesz ki továbbá a hirdetés útján történő toborzás is (10%). A vállalatok legkevésbé a munkaerő kölcsönzők és a munkaközvetítők tevékenységét veszik igénybe (1-1% körül).

A munkaerőigény kielégítésére használt források megoszlása a források súlya, szerepe szerint (összes toborzási módszer = 100, %)

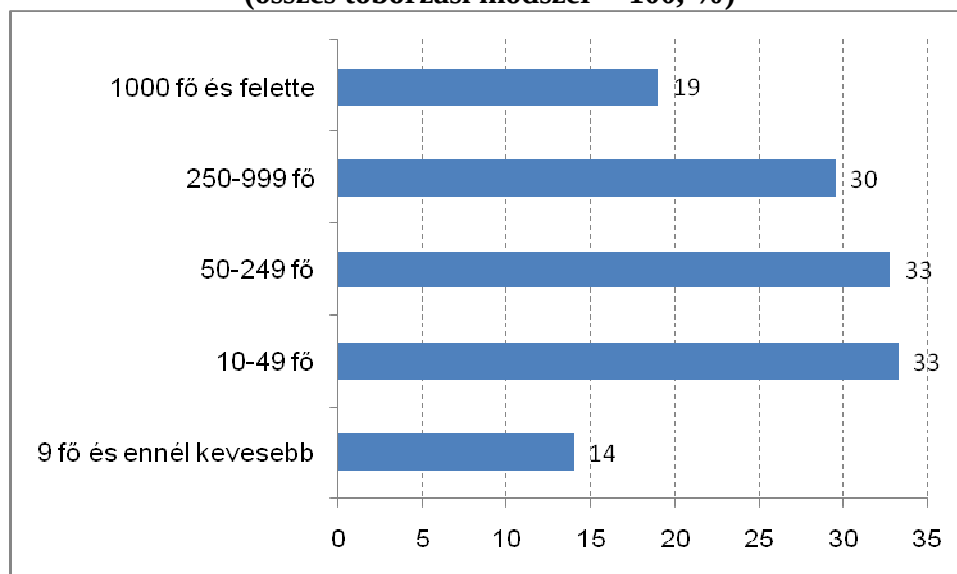


Forrás: SZMM-GVI Munkaerő-piaci prognózis 2010-re

A GVI felmérése szerint minél kisebb egy vállalat, annál inkább használ informális toborzási csatornákat. A kilenc főnél kevesebb foglalkoztatottal rendelkező vállalatok körében 39 százalék a súlya ennek a formának, a 9 fő alatti cégek körében az ÁFSZ piaci részesedése a legkisebb a munkaközvetítés piacán 14%.

³¹A kiadvány elérhető: <http://www.gvi.hu/index.php/hu/research/showItem.html?id=118>

**A munkaügyi kirendeltségek súlya a munkaerő toborzásban, vállalatméret szerint, 2009
(összes toborzási módszer = 100, %)**

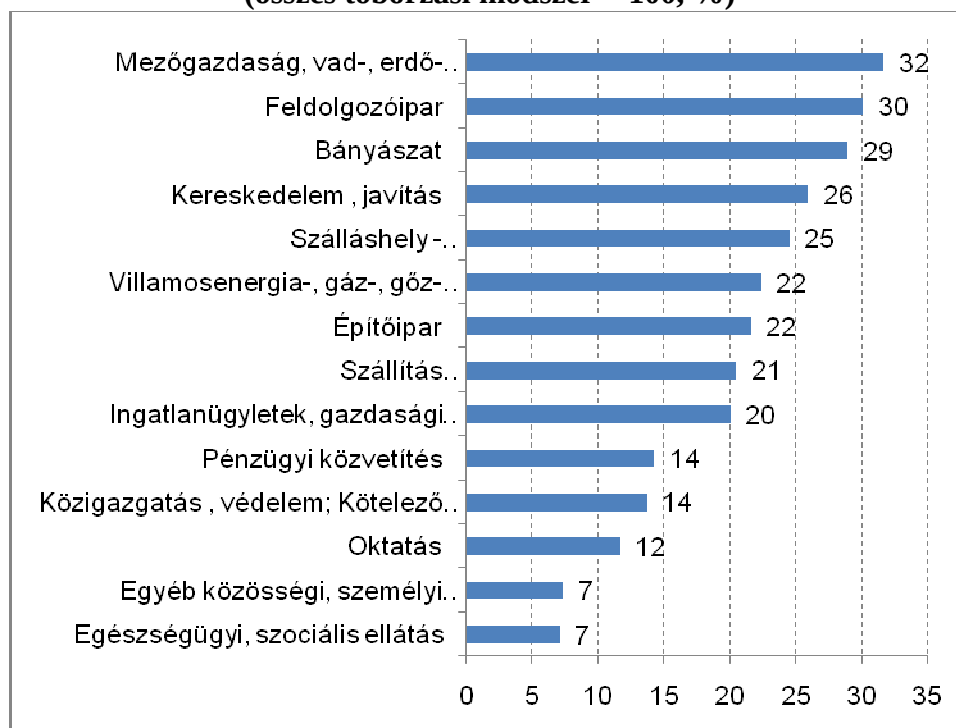


Forrás: SZMM-GVI Munkaerő-piaci prognózis 2010-re

Az átlagosnál alacsonyabb továbbá az ÁFSZ piaci részesedése a nagyvállalatok (1000 főnél többet foglalkoztató cégek) körében is, de körükben még így a második leggyakrabban alkalmazott módszer. A nagyvállalatok elsősorban a hirdetések útján töltik be üres álláshelyeiket, (25%) az átlagosnál nagyobb arányban alkalmazzák a belső átszervezést (12%), mint munkaerőhiány kielégítési módszert, illetve leginkább ebben a kategóriában fordulnak a munkaközvetítőkhöz (4%) és kölcsönzőkhöz (7%), a nagyszámú kereslet kielégítése céljából.

Az ÁFSZ elsődleges ügyfélkörét a közepes méretű (10-1000 fő létszámú) vállalatok képezik a GVI felmérése alapján. Körükben több mint 30% az ÁFSZ részesedése a munkaerő-közvetítés piacán, és ezzel a legnagyobb súlyt képviselő módszer, még az informális munkaerő keresést is megelőzi.

A munkaügyi kirendeltségek súlya a munkaerő toborzásban, ágazatok szerint, 2009
(összes toborzási módszer = 100, %)



Forrás: SZMM-GVI Munkaerő-piaci prognózis 2010-re

Ágazati bontás alapján a vállalatok leginkább - a nagyszámú képzetlen munkaerőt igénylő ágazatokban – a mezőgazdaság, a feldolgozóipar és a bányászat területén fordulnak a kirendeltségekhez.

6.7 A jelen kutatáshoz kapcsolódó felmérés eredményei

A vállalati felmérésünk (amely 5000 vállalat által nyújtott válaszokat tartalmazza³²) eredményei a GVI felméréstől részben eltérő képet mutatnak: jelen kutatásunk is alátámasztja, hogy a vállalatok elsősorban személyes ajánlások alapján vesznek fel új dolgozót, ugyanakkor a hirdetések alkalmazása a vállalatok körében jelen felmérés során meghaladja a munkaügyi kirendeltség felkeresését.

Minél magasabb a megüresedett pozíció annál kisebb arányban veszik igénybe a cégek az állami közvetítő nyújtotta szolgáltatásokat. A szolgálat többnyire sikeresen elégíti ki a tömegesen jelentkező képzetlen, illetve betanítható munkaerő iránti igényeket ugyanakkor nehezen reagál, az egyedi igényekre a vállalatok is általában a szervezet rugalmatlanságára hivatkoznak egy-egy felteremtett speciálisabb igény esetén. Az ÁFSZ részesedése a közvetítések piacán térségenként változó. Általában elmondható, hogy minél nagyobb a település, minél fejlettebb a régió, minél kvalifikáltabb a keresett munkaerő, annál kisebb arányban kerül a piacon lévő üres állásoknak a munkaügyi központok látókörébe.

³² A minta szerkezetéről ld. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat ismertsége és a tevékenységével való vállalati elégedettség fejezetet

6.8 Összegzés

Összességében megállapítható, hogy a munkaerő-közvetítési piacról Magyarországon nincsen egy átfogó adatbázis, amely alapján értékelni lehetne és pontosan összehasonlítani az egyes piaci szereplők tevékenységének súlyát és hatékonyságát. A rendelkezésre álló kutatási eredmények alapján az alábbi megállapítások körvonalazódnak:

- Magyarországon – mint Európában bárhol – a mai napig igen elterjedt és egyre növekvő mértékű a munkaadók és álláskeresők körében az informális kapcsolatokra történő támaszkodás. Ez elsősorban a módszer egyszerűségének és költséghatékonyságának köszönhető. Majdnem minden második sikeresen elhelyezkedett munkavállaló ezt az álláskeresői módszert alkalmazza és minden harmadik vállalat fordul ehhez a toborzási módszerhez. Valószínűleg a munkáltatók és a munkavállalók magatartását ezen a téren nem lehet és talán nem is érdemes megváltoztatni.
- Gyorsan terjed az írott sajtóban és az elektronikus formában közreadott álláshirdetések száma és keresettsége. Amíg azonban az ismeretségek alkalmazása hatékony módszernek bizonyult az állásközvetítés piacán, addig a hirdetések útján már jóval kevesebben tudnak elhelyezkedni, ezek inkább - a sokszor a még munkával rendelkezők - tájékozódását segítik.
- Az állami munkaerő-közvetítő 20-25%-os részesedése a közvetítő piacon alacsonynak mondható, ha figyelembe vesszük, hogy a cégeknek üresedés esetén az ÁFSZ-nél bejelentési kötelezettségük van. Az ÁFSZ tehát elvileg teljes rálátással bír a teljes munkaerő-kínálati piacra. A vállalatok azonban sokszor elmulasztják kötelezettségüket, mert nem megfelelően szankcionált a jogszabály. A bejelentett álláshelyek közel fele a támogatott foglalkoztatást célozza. Másrészről még azok a munkáltatók, akik le is jelentik munkaerőigényüket sok esetben nem az ÁFSZ-en keresztül jutnak munkaerőhöz, mert más módszereket is igénybe vesznek, amik gyorsabbnak, hatékonyabbnak és rugalmasabbnak bizonyulnak.
- A munkáltatókban él egy negatív kép, hogy az ÁFSZ-nél regisztrált munkakeresők alacsony képzettségűek és hátrányos munkaerő-piaci helyzetűek. Jellemzően a vidéki közepes vállalkozások fordulnak leginkább az állami munkaközvetítőhöz, akiknek viszonylag több alacsonyan képzett munkaerőre van szükségük.
- A magán állásközvetítőkkal szemben az állami szervezetnek az az előnye, hogy nincs külön díjazása, a munkáltatói járulékokból finanszírozzák működését, ugyanakkor rugalmatlan a szolgáltatás és egyelőre nem alkalmas az egyedi igények kielégítésére.
- A magán állásközvetítők tevékenységét elsősorban a multinacionális vállalatok veszik igénybe. Ezek leginkább a magasabban képzettek elhelyezésében sikeresek. A munkakölcsönzés elsősorban a betanított középkorú férfiak körére terjed ki. Piaci részesedésük összességében jóval alacsonyabb az állami közvetítőnél.
- Az ÁFSZ szolgáltatásai az állás nélkül lévők képességek, adottságok, szociális háttér tekintetében meglehetősen heterogén csoportjának csak egy bizonyos rétegét érik el. A leghátrányosabb helyzetű rétegek felzárkóztatásához, a sokszor komplex (az élet minden területére kiterjedő) beavatkozást biztosítására nem áll rendelkezésre elegendő erőforrás. A legmagasabban végzettek pedig sokszor fel sem keresik a kirendeltségeket. További

probléma, hogy az elhelyezkedni nem tudók kapcsolata a munkanélküliségi ellátás folyósítási idejének lejártát követően a munkaügyi szervezettel megszakad, és ezáltal esélyük a munkaerőpiacra való visszatérésre tovább csökken.



Függelék



1.a táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Minde n- képpen	Talán	Semmi - képpen	Nem tudja, nem válaszol
Hirdetést adnék fel országos megjelenésű újságokban, folyóiratokban				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	12	30	57	2
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	8	34	55	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	18	26	52	3
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	18	32	49	2
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	12	24	63	2
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	18	28	53	2
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	12	27	60	1
Összesen	14	29	56	2
Hirdetést adnék fel helyi megjelenésű újságokban				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	16	32	52	1
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	25	33	38	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	32	30	36	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	33	34	32	1
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	29	33	36	1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	33	29	37	1
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	34	26	40	1
Összesen	27	31	41	1

1.b táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Minde n- képpen	Talán	Semmi - képpen	Nem tudja, nem válaszol
Jelentkeznék országos megjelenésű újságok, folyóiratok álláshirdetéseire				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	45	27	28	1
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	29	28	41	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	34	28	37	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	37	27	36	
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	37	21	41	
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	25	36	40	
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	26	30	44	1
Összesen	36	28	36	1
Jelentkeznék helyi megjelenésű újságok álláshirdetéseire				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	59	27	14	
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	52	31	15	2
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	64	17	17	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	63	29	9	
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	68	22	10	
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	65	26	9	
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	61	24	15	
Összesen	61	25	13	0

1.c táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”
(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Minde n- képpen	Talán	Semmi - képpen	Nem tudja, nem válaszol
Önállóan jelentkezne olyan cégeknél, amelyekről úgy gondolom, hogy tudnának foglalkoztatni engem				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	69	22	9	0
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	77	14	7	2
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	76	18	4	3
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	80	15	5	
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	82	12	6	1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	77	19	4	1
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	75	17	8	1
Összesen	75	17	7	1
Jelentkezne a területileg illetékes munkaügyi kirendeltségen				
Közép-Magyarország (Budapest Pest megye)	50	26	24	0
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	72	14	10	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	71	12	15	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	72	17	11	1
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	78	13	8	
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	68	18	12	2
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	69	12	18	1
Összesen	65	18	16	1

1.d táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Minde n- képpen	Talán	Semmi - képpen	Nem tudja, nem válaszol
Jelentkeznék magán munkaközvetítőknél				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	22	35	41	2
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	22	30	46	2
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	19	27	52	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	21	35	42	2
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	22	29	48	1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	27	32	40	1
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	25	24	50	1
Összesen	22	31	45	2
Jelentkeznék fejtámasz cégeknél				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	20	25	54	1
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	12	21	64	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	11	24	61	4
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	12	22	66	1
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	14	22	63	1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	16	22	61	1
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	12	17	69	1
Összesen	15	23	61	2

1.e táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Minde n- képpen	Talán	Semmi - képpen	Nem tudja, nem válaszol
Jelentkeznék internetes álláshirdetésre				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	62	23	16	
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	41	18	39	2
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	33	26	40	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	48	30	22	
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	43	27	30	1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	44	28	29	
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	34	23	43	
Összesen	46	25	28	1
Regisztrálnék internetes állásskereső, állasközvetítő oldalakon				
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	55	20	25	
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	44	19	34	3
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	33	22	43	2
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	43	25	32	
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	38	24	37	1
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	40	28	33	
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	35	19	46	
Összesen	43	22	34	1

1.f táblázat

„Amennyiben Ön állást keresne, az alábbi lehetőségek közül melyeket venné igénybe mindenképpen, melyiket talán és melyik semmiképpen?”

(válaszok százalékos megoszlása régiók szerint)

	Minde- n- képpen	Talán	Semmi - képpen	NT/NV
Személyes kapcsolataim (család, barátok, ismerősök) segítségével keresnék állást				
<i>Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)</i>	84	13	3	
<i>Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)</i>	79	15	4	2
<i>Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)</i>	79	15	5	1
<i>Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)</i>	79	16	5	
<i>Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)</i>	85	14	1	
<i>Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)</i>	83	15	2	
<i>Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)</i>	85	9	6	
Összesen	82	14	4	0



Foglalkoztatási Hivatal

2.a táblázat

„Honnan szerezte ismereteit a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH) tevékenységéről?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz lehetséges)

	Országos napilapo k-ból	Egyéb országos írott sajtóból	Országos sugárzás ú rádióból	Országos sugárzás ú televízió- ból	Internetr ől	Helyi napilapo k-ból	Helyi sugárzás ú rádióból	Helyi sugárzás ú televízió- ból	ÁFSZ kiadványo k-ból	Saját tapasza -latból	Barátokt ó l, ismerősö k -től	Egyéb forrásb ól
Közép-Mo. (Budapest; Pest megye)	23	17	15	35	50	22	12	18	4	24	46	14
Észak-Mo. (BAZ; Heves; Nógrád)	20	27	27	41	32	34	23	17	16	32	64	15
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	21	24	26	42	28	31	16	20	4	28	49	15
Dél-Alföld (BK; Békés; Csongrád)	24	18	29	34	45	30	21	15	7	28	45	10
Közép-Dtúl (Fejér; KE; Veszprém)	34	19	28	44	40	27	15	24	7	30	55	13
Nyugat-Dtúl (GyMS; Vas; Zala)	25	23	30	38	31	39	16	22	9	26	57	11
Dél-Dtúl (Baranya; Somogy; Tolna)	23	17	24	55	35	29	25	27	8	38	57	8
Összesen	23	20	24	40	39	29	17	20	7	28	52	13



A projekt az Európai Unió támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



2.b táblázat

„Honnan szerezte ismereteit a Regionális Munkaügyi Központ tevékenységéről?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz lehetséges)

	Országos napilapo k-ból	Egyéb országos írott sajtóból	Országos sugárzás ú rádióból	Országos sugárzás ú televízió- ból	Internetr ől	Helyi napilapo k-ból	Helyi sugárzás ú rádióból	Helyi sugárzás ú televízió- ból	ÁFSZ kiadványo k-ból	Saját tapasza- latból	Barátoktó l, ismerősök -tól	Egyéb forrásbó l
Közép-Mo. (Budapest; Pest megye)	18	14	19	34	40	17	7	13	4	29	48	8
Észak-Mo. (BAZ; Heves; Nógrád)	17	18	19	28	35	28	18	23	9	36	58	15
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	17	16	17	33	28	27	14	15	9	36	57	10
Dél-Alföld (BK; Békés; Csongrád)	18	17	22	27	32	29	17	15	7	35	57	6
Közép-Dtúl (Fejér; KE; Veszprém)	19	15	20	26	24	31	13	17	5	34	50	7
Nyugat-Dtúl (GyMS; Vas; Zala)	19	21	21	29	32	37	18	22	9	26	56	8
Dél-Dtúl (Baranya; Somogy; Tolna)	24	22	24	39	32	31	19	22	5	35	54	13
Összesen	18	17	20	31	33	27	14	17	6	33	54	9

2.c táblázat

„Honnan szerezte ismereteit a területileg illetékes kirendeltség tevékenységéről?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz lehetséges)

	Országos napilapo k-ból	Egyéb országos írott sajtóból	Országos sugárzás ú rádióból	Országos sugárzás ú televízió- ból	Internetr ől	Helyi napilapo k-ból	Helyi sugárzás ú rádióból	Helyi sugárzás ú televízió- ból	ÁFSZ kiadványo k-ból	Saját tapasza -latból	Barátoktól , ismerősök -tól	Egyéb forrásból
Közép-Mo. (Budapest; Pest megye)	15	14	14	27	38	21	6	13	5	31	47	6
Észak-Mo. (BAZ; Heves; Nógrád)	20	15	14	27	28	27	16	26	9	40	53	16
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	11	13	12	22	21	28	12	16	7	33	51	15
Dél-Alföld (BK; Békés; Csongrád)	14	11	15	17	29	28	17	17	8	40	58	7
Közép-Dtúl (Fejér; KE; Veszprém)	18	15	15	22	25	26	11	15	8	32	49	11
Nyugat-Dtúl (GyMS; Vas; Zala)	14	17	20	25	22	34	17	20	10	30	63	7
Dél-Dtúl (Baranya; Somogy; Tolna)	22	21	22	27	22	33	22	26	6	29	43	13
Összesen	16	15	15	24	28	27	13	18	7	33	51	10

2.d táblázat

„Honnan szerezte ismereteit a regionális képző központok tevékenységéről?”

(az egyes válaszokat említők százalékos aránya régióként azok körében, akik hallottak az egyes szervezeti egységekről; több válasz lehetséges)

	Országos napilapo k-ból	Egyéb országos írott sajtóból	Országos sugárzás ú rádióból	Országos sugárzás ú televízió- ból	Internetr ől	Helyi napilapo k-ból	Helyi sugárzás ú rádióból	Helyi sugárzás ú televízió- ból	ÁFSZ kiadványo k-ból	Saját tapasza -latból	Barátoktól , ismerősök -tól	Egyéb forrásbó l
Közép-Mo. (Budapest; Pest megye)	18	19	17	31	34	16	8	12	8	21	45	11
Észak-Mo. (BAZ; Heves; Nógrád)	15	16	16	23	25	22	17	22	10	21	49	17
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	17	18	14	24	24	25	14	16	8	24	49	14
Dél-Alföld (BK; Békés; Csongrád)	19	13	15	23	35	26	17	13	10	28	56	7
Közép-Dtúl (Fejér; KE; Veszprém)	21	21	16	26	31	33	18	23	10	22	40	14
Nyugat-Dtúl (GyMS; Vas; Zala)	22	20	23	25	25	26	16	19	10	27	52	9
Dél-Dtúl (Baranya; So-mogy; Tolna)	23	22	22	26	24	30	17	21	6	25	47	13
Összesen	19	18	17	26	29	24	14	17	9	24	48	12

3. táblázat

A kirendeltség munkatársai által különböző formákban adott tájékoztatással való elégedettség

(az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nem megfelelő, 10=nagyon jó; a regisztrált, az adott kapcsolati móddal élő ügyfelek körében)

	A feltett kérdésekre adott szóbeli tájékoztatás pontossága, megbízhatósága (N=782)	A telefonon keresztül adott tájékoztatás pontossága, megbízhatósága (N=332)	Az írásos információk minősége és érthetősége (N=65)
Közép-Magyarország (Budapest; Pest megye)	6,9	6,2	6,3
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	7,7	7,6	10,0
Észak-Alföld (Hajdú- Bihar; JNSz; SzSzB)	8,6	8,1	7,8
Dél-Alföld (Bács-Kiskun; Békés; Csongrád)	7,7	7,4	7,5
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	7,9	8,5	9,0
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	9,0	10,0	10,0
Dél-Dunántúl (Baranya; Somogy; Tolna)	7,5	9,6	9,0
Összesen	7,7	7,6	8,1

4. táblázat

„Mennyire elégedett a munkaügyi kirendeltség tárgyi körülményeivel?”
 (az érdemi válaszok átlaga régióként 1–10, ahol 1=nagyon elégedetlen, 10=nagyon elégedett; a regisztrált ügyfelek körében; N=1062)

	Az ügyfél- fogadás kulturáltsága, kényelmes- sége	Infokommuni- kációs eszközökkel való fel- szereltsége	Ügyfélváróban elhelyezett eszközök és információk által biztosított segítség	Várakozási idő hosszúsága	Telefonon történő elérhetőség
Közép-Mo. (Budapest; Pest megye)	5,4	6,1	5,6	3,2	5,2
Észak-Magyarország (BAZ; Heves; Nógrád)	7,0	7,5	7,0	5,2	6,8
Észak-Alföld (Hajdú-Bihar; JNSz; SzSzB)	7,1	7,4	7,1	5,8	7,4
Dél-Alföld (BK; Békés; Csongrád)	7,6	8,3	7,9	7,1	7,7
Közép-Dunántúl (Fejér; KE; Veszprém)	6,5	6,7	6,6	5,0	6,9
Nyugat-Dunántúl (GyMS; Vas; Zala)	6,6	7,2	7,2	4,9	7,3
Dél-Dtúl (Baranya; Somogy; Tolna)	8,1	7,4	7,6	6,5	7,7
Összesen	6,8	7,2	6,9	5,3	6,9

A lakossági ügyfél-elégedettségi index tartalma

A lakossági ügyfél-elégedettségi index értékét az alábbi értékelések számtani átlaga adja³³. A válaszok minden esetben 1–10 skálán helyezkedhettek el, az 1 nagyon negatív véleményt, értékelést jelentett, a 10 a nagyon pozitívot.

Munkaügyi kirendeltségen igénybe vett szolgáltatásokkal való elégedettség

- Regisztráció, nyilvántartásba vétel
- Munkánélküli pénzbeli ellátások folyósításával kapcsolatos ügyintézés
- Munkaközvetítés
- Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információ nyújtása
- Tanácsadás
- Mentori szolgáltatás
- Felnőttképzés

Munkaügyi kirendeltség munkatársainak értékelése

- a feltett kérdésekre adott szóbeli tájékoztatás pontossága, megbízhatósága
- a telefonon keresztül adott tájékoztatás pontossága, megbízhatósága
- az írásos információk minősége és érthetősége
- felkészült, rendelkezik a szükséges szakmai tudással
- a nyújtott segítség hatékonysága
- érdeklődnek az Ön igényei felől
- a tőlük kapott információk hasznossága
- kedvesség, előzékenység, segítőkészség
- titoktartási kötelezettség betartása
- az ügyek gyors elintézése
- az ügyemre fordított idő mennyisége

Munkaügyi kirendeltség szolgáltatásaival való elégedettség

- Az álláslehetőségek választéka
- A képzési lehetőségek választéka
- A kapott fontos információk mennyisége
- A megkötött szerződések precíz betartása
- A kirendeltség légköre
- Kiigazodási lehetőség a kirendeltség irodájában
- A kirendeltség megközelíthetősége
- A kirendeltség akadálymentessége
- A munkatársak elérhetősége telefonon

Az állásra jelentkezés folyamatának értékelése

- Bonyolultság
- Korrektség
- Gyorsaság

A munkaügyi kirendeltség tárgyi körülményeivel való elégedettség

³³ Minden válaszadó esetében a rendelkezésre álló válaszok átlagáról van szó, vagyis különböző válaszadók esetében eltérő számú értékelés szolgál az elégedettségi index alapjául.

- Az ügyfélfogadás kulturáltsága, kényelmessége
- Infokommunikációs eszközökkel való felszereltsége
- Ügyfélváróban elhelyezett eszközök és információk által biztosított segítség
- Várakozási idő hosszúsága
- Telefonon történő elérhetőség

Az ÁFSZ honlapjának információtartalmával való elégedettség