



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie ewaluacyjne współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

„Projekt pod nazwą **„Polepszamy jakość usług”** współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach umowy nr UDA-POKL.06.01.02-08-009/09-00, który realizowany jest w zakresie:
Priorytetu VI – Rynek pracy otwarty dla wszystkich, Działania 6.1 – Poprawa dostępu do zatrudnienia oraz wspieranie aktywności zawodowej w regionie, Poddziałania 6.1.2 – Wsparcie powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy w realizacji zadań na rzecz aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych w regionie, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013.”

Badanie ewaluacyjne projektu „Polepszamy jakość usług”

RAPORT KOŃCOWY

grudzień 2011 r.



**Badanie realizowane
na zlecenie:**

Powiatowy Urząd Pracy
69-200 Sulęcín
ul. Lipowa 18b

**Wykonawca
badania:**

BIOSTAT
www.biostat.com.pl

44-200 Rybnik
Ul. Kościuszki 32/34C4
tel/fax. 32 422 17 07
biostat@biostat.com.pl

Zespół badawczy:

Rafał Piszczek – kierownik projektu
Andrzej Kempa
Magdalena Szkarłat
Zdzisław Wolny

Termin realizacji:

Realizacja badania: do 27 grudnia 2011 r.



Spis treści

1	STRESZCZENIE.....	4
1.1	Cel badania oraz opis zastosowanej metodologii.....	4
1.2	Wyniki ewaluacji.....	5
1.3	Wnioski.....	7
2	WPROWADZENIE.....	8
2.1	O projekcie.....	8
2.2	Cele badania i zagadnienia badawcze.....	9
3	ETAPY REALIZACJI BADANIA ORAZ WYKORZYSTANE NARZĘDZIA BADAWCZE.....	12
3.1	Etapy realizacji badania.....	12
3.2	Metody i techniki badawcze wraz z opisem narzędzi badawczych.....	12
4	CHARAKTERYSTYKA BEZROBOCIA W POWIECIE SULĘCIŃSKIM.....	15
5	ZADANIA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W SULĘCINIE.....	21
6	OCENA PROJEKTU POD KĄTEM JEGO REALIZACJI.....	24
7	OCENA PROJEKTU POD KĄTEM UŻYTECZNOŚCI I TRWAŁOŚCI.....	25
7.1	Charakterystyka uczestników badania kwestionariuszowego.....	25
7.2	Cele projektu z punktu widzenia uczestników.....	26
7.3	Ocena zrealizowanych szkoleń.....	28
7.4	Ocena użyteczności wsparcia z punktu widzenia uczestników oraz potrzeb klientów PUP.....	31
7.5	Ocena przygotowania kadry merytorycznej do wykonywanych zadań.....	36
7.6	Ocena trwałości rezultatów.....	36
8	PODSUMOWANIE.....	38
9	SPIS RYSUNKÓW.....	40
10	SPIS TABEL.....	41
11	ANEKS.....	41
11.1	Załącznik nr 1. Wzór scenariuszy IDI.....	41
11.2	Załącznik nr 2. Wzór ankiety telefonicznej CATI.....	45



1 Streszczenie

1.1 Cel badania oraz opis zastosowanej metodologii

Przedmiotem niniejszej ewaluacji jest ocena stopnia realizacji zamierzonych celów projektu pn. „Polepszamy jakość usług” realizowanego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sulęcinie. Głównym celem projektu było podniesienie aktywności zawodowej oraz zdolności do zatrudnienia osób pozostających bez zatrudnienia, jak również stworzenie warunków dla rozwoju aktywności zawodowej w powiecie sulęcińskim. Cel ten miał zostać osiągnięty poprzez zatrudnienie doradcy zawodowego, pośrednika pracy oraz psychologa, a także dzięki zrealizowaniu szeregu szkoleń dla pracowników bezpośredniej obsługi klienta. Realizacji celu głównego służyła realizacja celów szczegółowych:

- Zwiększenie dostępności usług rynku pracy dla klienta, jakości i efektywności usług pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego poprzez zapewnienie odpowiedniego poziomu zatrudnienia pośredników pracy i doradców zawodowych
- Ograniczenie liczby osób przypadających na jednego doradcę zawodowego i pośrednika pracy oraz wydłużenie czasu poświęconego dla jednego bezrobotnego korzystającego z usług doradczych
- Kompleksowe przygotowanie kadry merytorycznej do wykonywanych zadań

W wyniku badania ewaluacyjnego osiągnięte zostały następujące cele:

- Ocena stopnia realizacji zamierzonych celów projektu, ocena sposobu zarządzania projektem oraz jego wdrażania, stopnia jakości współpracy z lokalnymi instytucjami zaangażowanymi w realizację Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013
- Identyfikacja barier i problemów związanych z realizacją projektu
- Ocena sposobu doboru instrumentów rynku pracy pod kątem ich adekwatności do celów projektu
- Ocena użyteczności oferowanego wsparcia z punktu widzenia uczestników projektu
- Ocena trwałości działań podejmowanych w projekcie

Aby uzyskać powyższe oceny posłużono się trzema narzędziami badawczymi:

- **Analiza danych zastanych (Desk Research)** - metoda badań, która zakłada szczegółową analizę istniejących i dostępnych danych. Analiza typu Desk Research nie jest zatem związana z pozyskiwaniem nowych informacji, a jedynie scaleniem, przetworzeniem i analizą dostępnych danych pod kątem tematu badania. Celem badania była analiza osób bezrobotnych w powiecie sulęcińskim oraz w województwie lubuskim, poziomu zatrudnienia pracowników PUP w Sulęcinie, liczby osób bezrobotnych przypadających na jednego doradcę zawodowego i pośrednika pracy oraz czasu poświęcanego jednemu bezrobotnemu, korzystającemu z usług doradczych.



- **Metoda CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)** - metoda polega na telefonicznym przeprowadzeniu wywiadu kwestionariuszowego wspomaganego komputerowo. Badanie było przeprowadzone wśród 12 pracowników Powiatowego Urzędu Pracy, których specyfika pracy związana jest z bezpośrednią obsługą klienta (w tym dwóch pracowników zatrudnionych w skutek realizacji projektu). Celem badania była ocena przeprowadzonych w ramach projektu szkoleń w kontekście poprawy jakości obsługi klientów, poprawy umiejętności interpersonalnych i organizacyjnych, a także problemów napotkanych w trakcie realizacji projektu i trwałości osiągniętych rezultatów. Było to badanie populacyjne.
- **Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI)** – metoda polega na szczegółowej, wnikliwej rozmowie z informatorem / respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji bądź wiedzy związanej z tematem badania. W niniejszym badaniu wywiady pogłębione zostały przeprowadzone z dwoma doradcami zawodowymi, pośrednikiem pracy, psychologiem oraz kierownikiem projektu (próbą N=5). Celem wywiadów była ocena użyteczności przeprowadzonych szkoleń, adekwatności dobranych instrumentów rynku pracy do celów projektu oraz trwałości podjętych działań. Rozważaniom poddane zostały również sposób zarządzania projektem, jego wdrażanie, jakość współpracy z lokalnymi instytucjami oraz bariery i problemy napotkane w trakcie realizacji projektu.

1.2 Wyniki ewaluacji

Liczba wydanych skierowań dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy do 30 listopada 2011 r. wyniosła 2 749. W porównaniu z rokiem 2009 stanowi to wzrost o blisko 300 wydanych skierowań. Dzięki zatrudnieniu nowych pracowników możliwa jest efektywna obsługa klientów PUP, pomimo obserwowanego wzrostu zainteresowania usługami Urzędu.

Ocena projektu pod kątem jego realizacji

W trakcie realizacji projektu nie wystąpiły żadne problemy, które mogłyby w sposób negatywny wpłynąć na pożądane efekty działań. Jedyną, drobną trudność stanowiło ustalenie dogodnego terminu szkoleń dla wszystkich pracowników – jednak problem ten został rozwiązany. Kierownik projektu ocenił również zarządzanie projektem, jego wdrażanie oraz współpracę pomiędzy osobami wchodzącymi w skład zespołu realizującego projekt. W żadnej kwestii nie zaistniały jakiegokolwiek nieścisłości czy też nieprawidłowości. W trakcie realizacji projektu Powiatowy Urząd Pracy w Sulęcinie podjął współpracę ze szkołami, które wykazały w tym aspekcie duże zaangażowanie.



Ocena zrealizowanych szkoleń

W ramach projektu zrealizowano po 2 szkolenia dla 11 pracowników bezpośredniej obsługi klienta¹ oraz po 6 szkoleń dla zatrudnionych w skutek realizacji projektu doradcy zawodowego oraz pośrednika pracy. Wszyscy respondenci twierdzą, iż tematyka szkoleń była adekwatna do potrzeb, jakie niesie ze sobą bezpośrednia obsługa klienta. 8 respondentów odczuło wpływ zrealizowanych szkoleń na poprawienie posiadanej wiedzy i umiejętności. 5 osób wskazuje na zdobycie całkowicie nowej wiedzy i umiejętności dzięki zrealizowanym szkoleniom (1 osoba udzieliła wskazań w obu aspektach). Jako mocną stroną zrealizowanych szkoleń największa liczba respondentów (5 osób) wskazała wpływ projektu na poprawienie posiadanej wiedzy. Tylko jedna osoba wskazała ich słaby punkt, a mianowicie zbyt mało czasu poświęconego na przyswojenie ćwiczeń. Wszyscy badani respondenci (zarówno w ramach badania kwestionariuszowego, jak i wywiadów pogłębionych) zauważają potrzebę organizowania tego typu szkoleń w przyszłości:

Tak myślę, że potrzeba jest duża z uwagi, że ciągły kontakt z klientem i nowe metody wzbogacają nasze umiejętności pracy z klientem, a jak na bieżąco się nie rozwijamy to potem trudno nadgonić nowe metody².

Ocena użyteczności wsparcia z punktu widzenia uczestników oraz potrzeb klientów PUP

Wszyscy klienci zauważają ogólną poprawę jakości obsługi klienta. W opinii 6 osób obszarem, którego rozwój był najbardziej potrzebny w kontekście potrzeb klientów PUP było *doradztwo zawodowe* (dzięki realizacji projektu respondenci zauważają poprawę w tym obszarze). Respondenci ocenili również długość czasu poświęcanego jednemu klientowi Urzędu. W pięciostopniowej skali, w której 1 oznacza czas niewystarczający, a 5 zdecydowanie wystarczający ocena długości czasu poświęcanego obecnie kształtuje się na poziomie 3,7. W porównaniu ze stanem przed realizacją szkoleń ocena wzrosła o 0,6. 6 osób deklaruje, iż dzięki odbytym szkoleniom można trafniej określić potrzeby klientów PUP. Możliwe jest to dzięki indywidualnemu podejściu do osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy oraz dzięki temu, iż zdobyta w trakcie realizacji szkoleń wiedza pomaga dostosować odpowiednie formy pomocy.

Jednocześnie, respondenci wywiadów pogłębionych wskazali obszary, których realizacja nie przyniosła wyczerpujących rezultatów. W kwestii tej najpełniej wypowiedział się respondent, który w Urzędzie Pracy w Sulęcinie pracuje jako psycholog. Badany ten przyznał, że nie osiągnięto

¹ Jeden uczestnik szkoleń nie jest już pracownikiem Urzędu, dlatego w dalszych analizach nie będzie brany pod uwagę (liczba badanych respondentów włącznie z zatrudnionymi w trakcie realizacji projektu wynosi 12 osób)

² Doradca zawodowy



zadawalających rezultatów w przypadku osób bezrobotnych z problemami typu uzależnienie od alkoholu, nieleczone bądź też niezdiagnozowane zaburzenia/choroby psychiczne czy też wykazujące znaczną niechęć dotyczącą współpracy z urzędem. W przypadku tych osób kluczowa i niezbędna dla osiągnięcia zamierzonych rezultatów jest współpraca klienta z wieloma specjalistami (terapeutą uzależnień, psychiatrą, lekarzem medycyny pracy, psychoterapeutą) oraz dobór odpowiednich form wsparcia, czemu pomóc może szczegółowa rekrutacja klienta do danego rodzaju aktywizacji zawodowej.

Ocena przygotowania kadry merytorycznej do wykonywanych zadań

Wpływ projektu na zdolności interpersonalne i organizacyjne w opinii większości respondentów został określony jako przeciętny. Rozkład odpowiedzi związanych z wpływem projektu na zdolności interpersonalne jest jednak bardziej równomierny. Jedna osoba natomiast nie odczuła żadnego pozytywnego wpływu szkoleń na zdolności organizacyjne.

Ocena trwałości rezultatów

W opinii wszystkich badanych pracowników rezultaty projektu będą długotrwałe, należy jednak skutecznie wdrożyć zdobytą dzięki szkoleniom wiedzę i umiejętności w praktyczne działania.

1.3 Wnioski

Wszyscy uczestnicy szkoleń potwierdzają zdobycie nowej wiedzy bądź poprawienie dotychczas posiadanej. W ich opinii nastąpiła również ogólna poprawa jakości obsługi klienta oraz wydłużenie czasu poświęcanego jednemu klientowi PUP. Pozytywne rezultaty projektu wskazują na potrzebę realizowania takich projektów. Również wszyscy uczestnicy szkoleń zwrócili uwagę na tą kwestię potwierdzając chęć uczestnictwa w tego typu szkoleniach w przyszłości.

Obszarem, który wymagał największej interwencji jest w opinii respondentów doradztwo zawodowe. Warto zatem zwrócić uwagę na tę kwestię przy realizacji kolejnych projektów. Warto również zwrócić uwagę na kontynuowanie wsparcia psychologicznego. Aspekt ten jest znaczący w kontekście utrzymania osiągniętych rezultatów – efektem takich spotkań może być weryfikacja efektywności i skuteczności wsparcia oraz podtrzymanie motywacji do działania u klientów Urzędu.

Wszyscy badani pracownicy uważają, że rezultaty projektu będą trwałe w dłuższej perspektywie czasu. Najistotniejsze dla utrzymania trwałości rezultatów jest wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności w praktyce.



2 Wprowadzenie

2.1 O projekcie

Program Operacyjny Kapitał Ludzki stanowi odpowiedź na wyzwania, jakie przed państwami członkowskimi UE, w tym również Polską, stawia odnowiona Strategia Lizbońska. Do wyzwań tych należą: uczynienie z Europy bardziej atrakcyjnego miejsca do lokowania inwestycji i podejmowania pracy, rozwijanie wiedzy i innowacji oraz tworzenie większej liczby trwałych miejsc pracy. Zgodnie z założeniami Strategii Lizbońskiej oraz celami polityki spójności krajów unijnych, rozwój kapitału ludzkiego i społecznego przyczynia się do pełniejszego wykorzystania zasobów pracy oraz wsparcia wzrostu konkurencyjności gospodarki.

Celem głównym Programu jest: umożliwienie pełnego wykorzystania potencjału zasobów ludzkich poprzez wzrost zatrudnienia i potencjału adaptacyjnego przedsiębiorstw i ich pracowników, podniesienie poziomu wykształcenia społeczeństwa, zmniejszenie obszarów wykluczenia społecznego oraz wsparcie dla budowy struktur administracyjnych państwa.

Program składa się z 10 Priorytetów, realizowanych zarówno na poziomie centralnym, jak i regionalnym. Priorytet VI *Rynek pracy otwarty dla wszystkich* obejmuje działania związane z aktywizacją zawodową osób bezrobotnych i biernych zawodowo. Pomoc kierowana jest m.in. do osób młodych (do 25 roku życia), kobiet (w tym zwłaszcza matek samotnie wychowujących dzieci), osób starszych (po czterdziestym piątym roku życia), niepełnosprawnych oraz osób długotrwale bezrobotnych, których reintegracja z rynkiem pracy jest z reguły najbardziej czasochłonna i wymaga zastosowania różnorodnych instrumentów aktywizacyjnych. W ramach Priorytetu VI znajdują się również działania prowadzące do zmniejszenia bezrobocia ukrytego, dotyczącego najbardziej mieszkańców obszarów wiejskich, w tym zwłaszcza miejscowości popegeerowskich. Pomoc skoncentrowana jest na podnoszeniu zdolności do zatrudnienia m.in. poprzez zwiększenie dostępności usług pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, które odgrywają kluczową rolę w początkowym okresie pozostawania bez zatrudnienia. Ważnym elementem wsparcia są również działania na rzecz dalszego doskonalenia, bądź zmiany kwalifikacji zawodowych w formie szkoleń, praktyk i kursów oraz możliwości zdobycia doświadczeń zawodowych w miejscu pracy. W ramach Priorytetu VI duży nacisk kładzie się także na rozwój przedsiębiorczości i samozatrudnienia (m.in. doradztwo, szkolenia oraz usługi finansowo-prawne adresowane do osób pragnących rozpocząć własną działalność gospodarczą), jak również na podniesienie jakości usług świadczonych przez instytucje rynku pracy.

W zakresie przedmiotowym niniejszego badania znajduje się *Poddziałanie 6.1.2 Wsparcie powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy w realizacji zadań na rzecz aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych w regionie*.



Niniejsze badanie ewaluacyjne dotyczy projektu pn. „Polepszymy jakość usług” realizowanego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sulęcinie. W ramach projektu zrealizowanych zostało 5 zadań. Pierwszym zadaniem było powołanie na okres 02.2010 r. – 12.2011 r. zespołu projektowego. Drugie zadanie dotyczyło zatrudnienia na okres 04.2010 r. – 12.2011 r. doradcy zawodowego w celu wzmocnienia zasobów kadrowych PUP. W tym samym celu na okres 03.2010 r. – 12.2011 r. zatrudniony został pośrednik pracy (co stanowiło zadanie trzecie). W ramach zadania czwartego 11 pracowników bezpośredniej obsługi klienta odbyło po 2 szkolenia służące poprawie jakości obsługi klienta, a dwóch nowozatrudnionych pracowników (doradca zawodowy oraz pośrednik pracy) odbyło po 6 szkoleń podnoszących ich kwalifikacje. Zadanie 5 dotyczyło zlecenia prowadzenia usług psychologa w trakcie zajęć aktywizujących z udziałem doradców zawodowych (trzy razy w miesiącu po sześć godzin, w okresie od 03.2010 r. do 12.2011 r. – łącznie 396 godzin).

2.2 Cele badania i zagadnienia badawcze

Cele badania ewaluacyjnego:

- Ocena stopnia realizacji zamierzonych celów projektu, ocena sposobu zarządzania projektem oraz jego wdrażania, stopnia jakości współpracy z lokalnymi instytucjami zaangażowanymi w realizację Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013
- Identyfikacja barier i problemów związanych z realizacją projektu
- Ocena sposobu doboru instrumentów rynku pracy pod kątem ich adekwatności do celów projektu
- Ocena użyteczności oferowanego wsparcia z punktu widzenia uczestników projektu
- Ocena trwałości działań podejmowanych w projekcie

Badanie ewaluacyjne było prowadzone w celu weryfikacji skuteczności realizacji działań przewidzianych w projekcie w kontekście określonych celów i rezultatów. W szczególności ewaluacja odnosiła się do następujących celów, rezultatów i odpowiadających im wskaźników:

Cel ogólny projektu:

Podniesienie aktywności zawodowej oraz zdolności do zatrudnienia osób pozostających bez zatrudnienia, jak również stworzenie warunków dla rozwoju aktywności zawodowej w powiecie sulęcińskim.

Cele szczegółowe projektu:

- Zwiększenie dostępności usług rynku pracy dla klienta, jakości i efektywności usług pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego poprzez zapewnienie odpowiedniego poziomu zatrudnienia pośredników pracy i doradców zawodowych



- Ograniczenie liczby osób przypadających na jednego doradcę zawodowego i pośrednika pracy oraz wydłużenie czasu poświęconego dla jednego bezrobotnego korzystającego z usług doradczych
- Kompleksowe przygotowanie kadry merytorycznej do wykonywanych zadań

Powyższym celom powinny odpowiadać następujące rezultaty i wskaźniki:

- Zatrudnienie doradcy zawodowego, pośrednika pracy oraz psychologa
- W celu podniesienia kwalifikacji doradcy zawodowego oraz pośrednika pracy skorzystają ze specjalistycznych szkoleń (min. po 6)
- W celu podniesienia poziomu aktywności zawodowej osób bezrobotnych, podczas zajęć aktywizacyjnych prowadzone będą porady indywidualne i grupowe przez psychologa – łącznie 396 godzin
- W celu poprawy obsługi klienta oraz nabycia umiejętności interpersonalnych i organizacyjnych, pracownicy bezpośredniej obsługi klienta wezmą udział w min. 2 szkoleniach

Cele badania zostały osiągnięte dzięki rozważeniu następujących zagadnień:

1. W jakim stopniu zrealizowane zostały zamierzone cele projektu?
2. Jak przebiegało zarządzanie projektem oraz jego wdrażanie?
3. Jak przebiegała współpraca z lokalnymi instytucjami zaangażowanymi w realizację PO KL 2007-2013?
4. Jakie problemy wystąpiły podczas realizacji projektu?
5. Czy wszystkie problemy zostały rozwiązane?
6. Jakie bariery napotkano w trakcie ich rozwiązywania?
7. Czy narzędzia, którymi posłużono się przy realizacji projektu były adekwatne do jego celów?
8. Czy po odbytych szkoleniach nastąpiła poprawa jakości obsługi klienta?
9. W jakim stopniu szkolenia rozwinęły zdolności interpersonalne oraz umiejętności organizacyjne pracowników bezpośredniej obsługi klienta?
10. Czy dzięki odbytym szkoleniom trafniej można określić potrzeby klientów PUP?
11. Czy efekty podjętych działań będą trwałe?
12. Jakie działania należy podjąć, aby rezultaty projektu były zauważalne w przyszłości?



Analizy były realizowane w odniesieniu do następujących kryteriów:

- **Trafność** - kryterium to pozwoli ocenić czy założenia projektu, w tym przede wszystkim jego cele odpowiadają potrzebom beneficjentów.
- **Skuteczność** – kryterium to pozwoli ocenić stopień realizacji założonych celów projektu.
- **Użyteczność** – kryterium to odniesienie rzeczywistych efektów realizowanego projektu do zaspokajania potrzeb beneficjentów
- **Trwałość** to odpowiedź na pytanie czy pozytywne efekty związane z realizacją projektu będą wykroczać poza horyzont czasowy interwencji.



3 Etapy realizacji badania oraz wykorzystane narzędzia badawcze

3.1 Etapy realizacji badania

Realizacja badania przebiegała w 5 głównych etapach. Schemat ilustruje rysunek poniżej.

- **Etap 1 – Opracowanie metodologii badania.** Na tym etapie dokonana została operacjonalizacja szczegółowych zagadnień badawczych. Cele badawcze zostały wyrażone poprzez szczegółowe zagadnienia badawcze oraz ustalone zostały metody i techniki badawcze przewidziane dla pozyskania danych w ramach poszczególnych zagadnień. Poczynione na tym etapie założenia złożyły się na model logiczny badania.
- **Etap 2 – Konstrukcja narzędzi badawczych.** W oparciu o dokonane na poprzednim etapie przyporządkowanie, konstruowane były narzędzia umożliwiające pozyskanie danych: kwestionariusze ankiet i scenariusze wywiadów pogłębionych, przeznaczone dla poszczególnych grup docelowych respondentów.
- **Etap 3 – Realizacja badań.** Pozyskane zostały dane zgodnie z poczynionymi założeniami metodologicznymi.
- **Etap 4 – Analiza wyników.** Na tym etapie pozyskane dane były analizowane, a płynące z nich informacje scalane.
- **Etap 5 – Wnioski i rekomendacje** będące rezultatem dokonanego procesu.

3.2 Metody i techniki badawcze wraz z opisem narzędzi badawczych

Dla realizacji celów ewaluacji przeprowadzono badania z wykorzystaniem następujących metod badawczych:

- i. Analiza danych zastanych (Desk Research)
- ii. Wywiady ankietowe wśród pracowników bezpośredniej obsługi klienta realizowane techniką CATI
- iii. Wywiady pogłębione z dwoma doradcami zawodowymi, pośrednikiem pracy oraz psychologiem (jeden z doradców zawodowych oraz pośrednik pracy zostali zatrudnieni w skutek realizacji projektu) oraz kierownikiem projektu



Poszczególne metody stanowią odrębne źródła pozyskiwania danych, a zarazem stosowane jednocześnie na zasadzie triangulacji metod badawczych pozwalają na otrzymanie wielowymiarowych wyników, dzięki czemu informacje zdobyte z wykorzystaniem poszczególnych metod uzupełniają się. Zespół badawczy zastosuje:

- **Triangulację metod badawczych:** wszędzie, gdzie jest to możliwe, dane niezbędne do udzielenia odpowiedzi na postawione zagadnienia badawcze będą pozyskiwane z wykorzystaniem różnorodnych źródeł danych.
- **Triangulację metod analizy:** informacje zdobyte za pomocą poszczególnych metod będą nawzajem uzupełniać się, tak by stworzyć możliwie obiektywny i wielowymiarowy obraz badanych zjawisk.

Analiza danych zastanych (Desk Research) jest metodą badań, która zakłada szczegółową analizę istniejących i dostępnych danych. Analiza typu Desk Research nie jest zatem związana z pozyskiwaniem nowych informacji, a jedynie scaleniem, przetworzeniem i analizą dostępnych danych pod kątem tematu badania. Analiza dokumentów stanowi podstawę umożliwiającą selekcję informacji niezbędnych dla sformułowania założeń, bądź uściślenia rozwiązań szczegółowych. Celem badania była analiza osób bezrobotnych w powiecie sulęcińskim oraz w województwie lubuskim, poziomu zatrudnienia pracowników PUP w Sulęcinie, liczby osób bezrobotnych przypadających na jednego doradcę zawodowego i pośrednika pracy oraz czasu poświęcanego jednemu bezrobotnemu, korzystającemu z usług doradczych.

Wykorzystane zostały następujące źródła danych:

- Dane pochodzące ze statystyk publicznych (m.in. GUS)
- Dane pochodzące ze statystyk PUP w Sulęcinie
- Szczegółowy Opis Priorytetów PO KL 2007-2013
- Dane dotyczące wdrażania komponentu regionalnego PO KL

Metoda CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) polega na telefonicznym przeprowadzeniu wywiadu kwestionariuszowego wspomaganego komputerowo. Badanie było przeprowadzone wśród pracowników Powiatowego Urzędu Pracy, których specyfika pracy związana jest z bezpośrednią obsługą klienta. Celem badania była ocena przeprowadzonych w ramach projektu szkoleń w kontekście poprawy jakości obsługi klientów, poprawy umiejętności interpersonalnych i organizacyjnych, a także problemów napotkanych w trakcie realizacji projektu i trwałości osiągniętych rezultatów. Było to badanie populacyjne. Badanie było realizowane w oparciu o kwestionariusz ankiety z załącznika nr 2.



Indywidualne Wywiady Pogłębione (IDI) stanowią jedną z bardziej popularnych metod badań jakościowych, polegającą na szczegółowej, wnikliwej rozmowie z informatorem / respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji bądź wiedzy związanej z tematem badania. W trakcie wywiadu indywidualnego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym, próby wyjaśniania / zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw, zachowań. W niniejszym badaniu wywiady pogłębione zostały przeprowadzone z dwoma doradcami zawodowymi, pośrednikiem pracy, psychologiem oraz kierownikiem projektu (próba N=5). Celem wywiadów była ocena użyteczności przeprowadzonych szkoleń, adekwatności dobranych instrumentów rynku pracy do celów projektu oraz trwałości podjętych działań. Rozważaniom poddane zostały również sposób zarządzania projektem, jego wdrażanie, jakość współpracy z lokalnymi instytucjami oraz bariery i problemy napotkane w trakcie realizacji projektu. Wywiad pogłębiony przeprowadzany był w oparciu o kwestionariusz z załącznika nr 1.

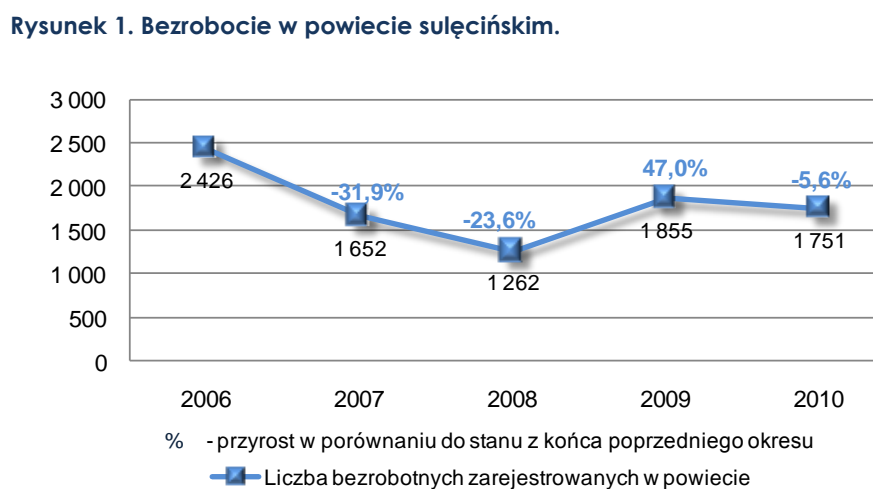
4 Charakterystyka bezrobocia w powiecie sulęcińskim

Powiat sulęciński położony jest w północno - zachodniej części województwa lubuskiego w dorzeczu Odry i Warty, na obszarze historycznej Ziemi Lubuskiej. Powiat zajmuje 1 177 km² powierzchni. Powiat tworzy pięć gmin: gminy miejsko-wiejskie Sulęcín, Lubniewice i Torzym oraz gminy wiejskie Krzeszyce i Stońsk. Powiat zamieszkuje ok. 37 tys. osób.

Bezrobocie w powiecie sulęcińskim

W 2010 r. w powiecie sulęcińskim zarejestrowanych było 1 751 bezrobotnych.

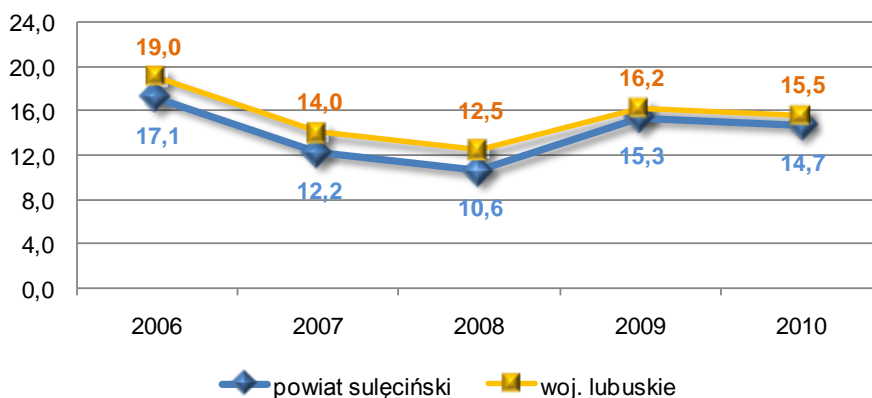
W porównaniu z rokiem 2009 liczba ta spadła o 5,6%. W 2009 r. liczba osób bezrobotnych wzrosła o 47,0%, był to jednocześnie jedyny wzrost w analizowanym okresie. Od końca 2006 roku do końca 2008 roku zauważamy trend spadkowy liczby bezrobotnych (rysunek nr 5), stosunkowo największy w roku 2007 (prawie 32%).



*Według stanu z końca danego roku.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>.

Stopa bezrobocia rejestrowanego w powiecie wynosiła w 2010 r. 14,7%, podczas gdy poziom bezrobocia w tym samym czasie w województwie wynosił 15,5%. Na przestrzeni lat 2006-2008 miał miejsce spadek stopy bezrobocia na terenie powiatu, łącznie o 6,5 pkt. procentowych. Spadek ten stanowił odzwierciedlenie tendencji wojewódzkiej. W 2009 roku poziom bezrobocia w powiecie wzrósł o 4,7 pkt. procentowych. Poziom stopy bezrobocia rejestrowanego ilustruje rysunek nr 2.

Rysunek 2. Stopa bezrobocia rejestrowanego w powiecie sulęcińskim na tle województwa.



*Według stanu z końca danego rok.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>.

Rozkład liczby zarejestrowanych bezrobotnych na terenie powiatu w 2010 roku był zróżnicowany w obrębie poszczególnych gmin. Największa liczba bezrobotnych zamieszkuje gminę Sulęcín (888 osób) oraz gminę Torzym (307 osób). **W gminie Torzym zanotowano również największy spadek liczby osób bezrobotnych (17,0%) w porównaniu do roku 2009.** W pozostałych gminach, w których zaobserwowano spadek nie przekroczył on poziomu 8,3%. Jedyną gminą, w której liczba osób bezrobotnych w analizowanym czasie wzrosła jest gmina Krzeszyce, gdzie wzrost osiągnął poziom 5,5%. Dane przedstawiające liczbę zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie sulęcińskim w układzie terytorialnym zostały przedstawione na rysunku nr 3.

Rysunek 3. Liczba zarejestrowanych bezrobotnych oraz przyrost bezrobocia w poszczególnych gminach powiatu sulęcińskiego.



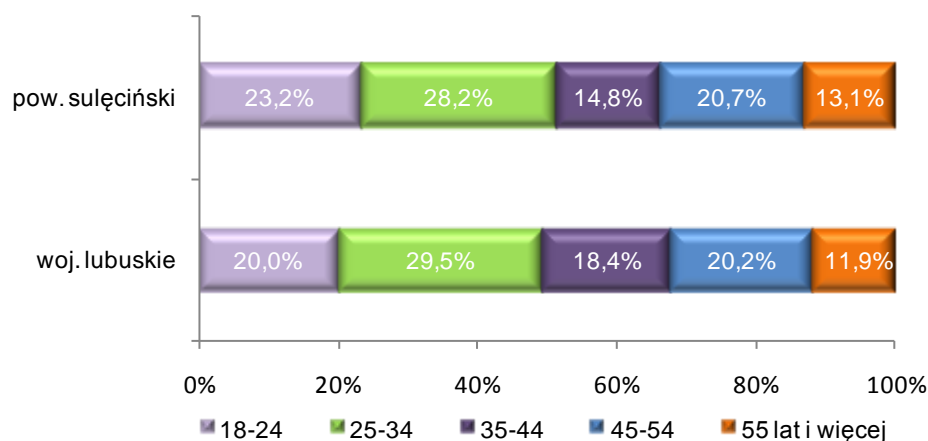
Według stanu na koniec 2010 r.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>.
Opracowanie własne.



Charakterystyka osób bezrobotnych

Na tle województwa powiat sulęciński charakteryzuje się wyższym udziałem bezrobotnych wśród osób młodych. **Ponad 51% bezrobotnych zamieszkujących powiat nie ukończyło 34 roku życia, w tym 23,2% stanowią osoby poniżej 25 roku życia**, odsetki te dla województwa wynoszą odpowiednio 49,5% i 20,0%. Rozkład wieku bezrobotnych w powiecie oraz województwie przedstawiono na rysunku nr 4.

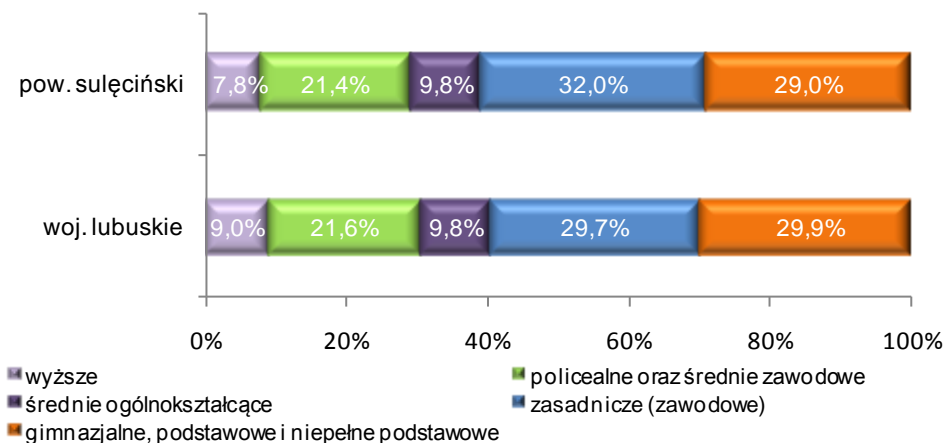
Rysunek 4. Rozkład wieku bezrobotnych w powiecie.



Według stanu na koniec III kwartału 2011 r.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>.

W ogólnej liczbie zarejestrowanych w powiecie bezrobotnych najliczniejszy udział (32%) stanowią osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym. Nieco niższy udział w ogólnej liczbie zarejestrowanych mają osoby z wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym i niepełnopradowym – 29,0%. Około co piąta osoba bezrobotna w powiecie posiada wykształcenie policealne lub średnie zawodowe, a co 10 osoba średnie ogólnokształcące. Osoby z wykształceniem wyższym stanowią 7,8% wszystkich bezrobotnych w powiecie. Dane obrazujące strukturę bezrobotnych w powiecie i województwie w podziale ze względu na wykształcenie ilustruje rysunek nr 5.

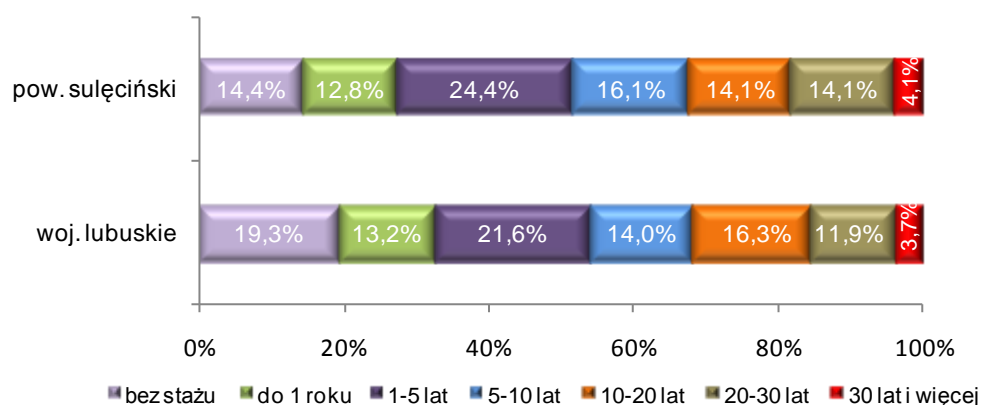
Rysunek 5. Wykształcenie bezrobotnych w powiecie.



Według stanu na koniec III kwartału 2011 r.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>.

W powiecie sulęcińskim bezrobotni posiadający krótki staż pracy (do 1 roku) lub nieposiadający go w ogóle stanowią 27,2% ogółu. Odsetek ten jest niższy niż w przypadku całego województwa małopolskiego, gdzie wynosi 32,5%. Ponad 24% bezrobotnych w powiecie posiada staż pracy od 1 do 5 lat. Na tle województwa, powiat wyróżnia się również nieco wyższym udziałem osób posiadających staż pracy przekraczający 5 lat. Około 32% bezrobotnych pracowało dłużej niż 10 lat, w tym 18,2% posiada staż pracy dłuższy niż 20 lat. Dane te ilustruje rysunek nr 6.

Rysunek 6. Staż pracy bezrobotnych w powiecie.

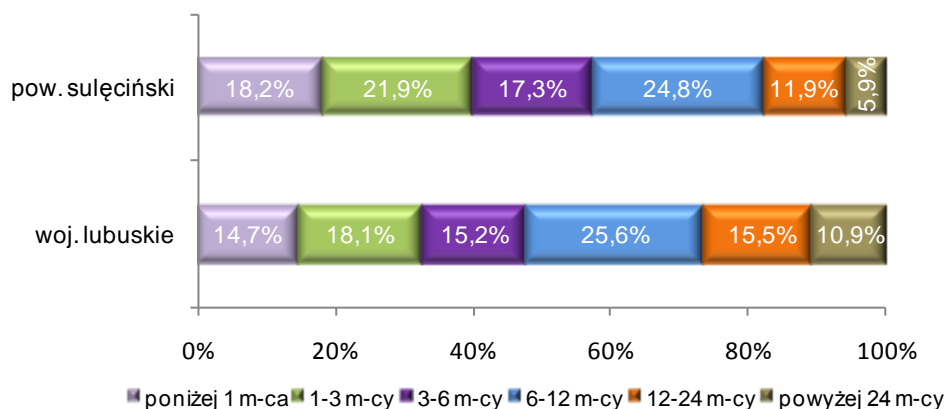


Według stanu na koniec III kwartału 2011 r.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>.

Istotnym czynnikiem charakteryzującym kondycję lokalnego rynku pracy jest również czas pozostawania przez osoby bezrobotne bez zatrudnienia. **Prawie 43% bezrobotnych w powiecie pozostaje bez zatrudnienia przez okres przekraczający sześć miesięcy.** W tym 17,8%

bezrobotnych jest zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy dłużej niż rok. Oba te wskaźniki są niższe niż w całym województwie, gdzie wynoszą odpowiednio 52,0% i 26,4%. Ponadto 18,2% bezrobotnych w powiecie zarejestrowanych jest poniżej 1 miesiąca, 21,9% od 1 do 3 miesięcy, a 17,3% – od 3 do 6 miesięcy. Rozkład danych dotyczących czasu pozostawania bez pracy przez bezrobotnych z terenu powiatu i województwa ilustruje rysunek nr 7.

Rysunek 7. Czas pozostawania bez pracy bezrobotnych w powiecie.



Według stanu na koniec III kwartału 2011 r.
Źródło danych: <http://www.stat.gov.pl>

Spośród ogólnej liczby zarejestrowanych w powiecie bezrobotnych 92,0% (1 465 osób) kwalifikuje się do grup określanych jako znajdujące się w szczególnej sytuacji na rynku pracy, tzn. grup osób, które ze względu na szczególne uwarunkowania mają znaczne problemy z wyjściem ze stanu bezrobocia. **Wśród nich znajdują się osoby nieposiadające wykształcenia średniego, które stanowią ponad 66% osób, należących do grupy osób w szczególnej sytuacji na rynku pracy.** Ponadto 41,4% zarejestrowanych w szczególnej sytuacji to osoby bez kwalifikacji zawodowych, 39,5% - długotrwale bezrobotni, a 28,5% należy do grupy osób powyżej 50 roku życia. Co czwarta osoba będąca w szczególnej sytuacji na rynku pracy nie ukończyła 25 roku życia. W skali roku odnotowano wzrost liczby bezrobotnych w szczególnej sytuacji na rynku pracy w większości z wymienionych grup. Wyjątek stanowią osoby do 25 roku życia oraz osoby bez doświadczenia zawodowego, gdzie odnotowano spadek liczby bezrobotnych odpowiednio o 4,4% (17 osób) i 3,9% (13 osób). **Najwyższy wzrost w porównaniu z rokiem poprzednim odnotowano w odniesieniu do osób bez kwalifikacji zawodowych (40,5%, tj. 175 osób).** Znacząco wzrosła również liczba osób długotrwale bezrobotnych (10,7%, tj. 56 osób). Zestawienie danych dotyczących poszczególnych grup bezrobotnych na rynku pracy prezentuje tabela nr 1.



Tabela 1. Bezrobotni w szczególnej sytuacji na rynku pracy.

Kategoria bezrobotnych	Bezrobotni zarejestrowani		Przyrost w skali roku*	
	N	%	N	%
Do 25 roku życia	369	25,2%	-17	-4,4%
Długotrwale bezrobotni	579	39,5%	56	10,7%
Powyżej 50 roku życia	417	28,5%	30	7,8%
Bez kwalifikacji zawodowych	607	41,4%	175	40,5%
Bez doświadczenia zawodowego	318	21,7%	-13	-3,9%
Bez wykształcenia średniego	971	66,3%	-3	-0,3%
Samotnie wychowujący dziecko do 18 roku życia	217	14,8%	9	4,3%
Niepełnosprawni	142	9,7%	5	3,6%

Według stanu na koniec III kwartału 2011 r.

*W porównaniu do stanu z końca III kwartału 2010 r.

Źródło danych: Sprawozdania o rynku pracy MPiPS-01.



5 Zadania Powiatowego Urzędu Pracy w Sulęcinnie

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Sulęcinnie przed realizacją projektu zatrudnionych było 26 osób. Pośrednictwo pracy obsługiwały cztery osoby, a doradztwo zawodowe 2 osoby. W wyniku realizacji projektu zatrudniony został jeden pośrednik pracy oraz jeden doradca zawodowy.

Aktywność osób korzystających z usług pośrednictwa pracy na przełomie 2009 - 2011 r. wzrastała w większości realizowanych w ramach tego działu czynności. Liczba wydanych skierowań dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy w roku 2011 (analiza obejmuje okres do 30 listopada) wyniosła 2 749. W porównaniu z rokiem 2009 stanowi to wzrost o blisko 300 wydanych skierowań. W 2011 r. jedyny spadek zauważyć można analizując liczbę sporządzonych Indywidualnych Planów Działania (w porównaniu z rokiem 2010 odnotowano spadek na poziomie 215 sporządzonych Indywidualnych Planów Działania). Dzięki zatrudnieniu nowych pracowników możliwa jest efektywna obsługa klientów PUP, pomimo obserwowanego w 2011 r. wzrostu zainteresowania usługami Urzędu. Szczegółowe informacje dotyczące liczby osób korzystających z usług pośrednictwa pracy prezentuje tabela nr 2.

Tabela 2. Liczba osób bezrobotnych oraz pracodawców korzystających z usług Pośrednictwa Pracy na przełomie 2009-2011 r.

Lp.	Działanie	2009	2010	Do 30 listopada 2011
1.	Liczba wydanych skierowań dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy	2 463	2 228	2 749
2.	Liczba wizyt u pracodawców	311	568	817
3.	Liczba pozyskanych ofert w wyniku wizyt	17	73	153
4.	Liczba przeprowadzonych wizyt monitorujących przyznane dotacje przez dział Pośrednictwa Pracy	0	51	82
5.	Liczba przeprowadzonych wizyt monitorujących przyznane staże	0	21	71
6.	Liczba sporządzonych Indywidualnych Planów Działania przez dział Pośrednictwa Pracy	48	317	102

W ramach projektu przeprowadzono również szereg szkoleń, służących poprawie jakości usług oferowanych przez PUP w Sulęcinnie. Wśród osób, które uczestniczyły w szkoleniach dwie osoby to



zatrudnieni w ramach projektu nowi pracownicy (jeden doradca zawodowy oraz jeden pośrednik pracy) oraz 11 pracowników bezpośredniej obsługi klienta na następujących stanowiskach:

- jeden doradca zawodowy
- jeden specjalista ds. szkoleń
- trzech pośredników pracy
- dwóch pracowników działu rejestracja i ewidencja bezrobotnych
- czterech pracowników ds. instrumentów pracy

W rezultacie w szkoleniach wzięło udział 13 osób³.

Nowozatrudnieni pracownicy brali udział w 6 zorganizowanych szkoleniach, a pozostali pracownicy w dwóch. W przeprowadzonym badaniu kwestionariuszowym respondenci wymienili nazwy szkoleń, w których brali udział. Informacje dotyczące nazw szkoleń osób, które brały udział w dwóch szkoleniach przedstawia tabela nr 3.

Tabela 3. Szkolenia, w których brali udział pracownicy bezpośredniej obsługi klienta.

Nr pracownika	Pierwsze szkolenie	Drugie szkolenie
1.	"Nowe wysokości świadczeń dla bezrobotnych"	"Obsługa trudnego klienta , wypalenie zawodowe"
2.	"Aktywizacja osób bezrobotnych poprzez instrumenty rynku pracy udzielane przez PUP – staże, prace interwencyjne, roboty publiczne oraz organizację prac społecznie użytecznych. Nowości w udzielaniu, rozliczaniu oraz prowadzeniu dokumentacji w 2011r."	"Nowości w pomocy publicznej w dotacjach, refundacjach, pracach interwencyjnych w 2011 roku – prawidłowe jej udzielanie, wyliczanie, monitoring i kontrola. Nowe akty prawne w 2011r."
3.	"Nowości w stażach, pracach interwencyjnych, roboty publiczne oraz prace społecznie użyteczne i zwroty kosztów dojazdu w praktyce – wskazówki, udzielanie, rozliczanie i nowa dokumentacja"	"Nowości w stażach, pracach interwencyjnych, roboty publiczne oraz prace społecznie użyteczne i zwroty kosztów dojazdu w aspekcie nowych aktów wykonawczych – prawidłowa kwalifikacja na formy aktywizacji, prowadzenie dokumentacji. Monitorowanie, wzory dokumentów"
4.	"Dotacje i refundacje od A do Z.- przyznanie, rozliczanie i dochodzenie zwrotu. Praktyczne zastosowanie nowych	"Dotacje i refundacje Funduszu Pracy w aspekcie nowego rozporządzenia w sprawie dokonywania refundacji doposażeń stanowisk pracy oraz środków na rozpoczęcie działalności gospodarczej

³ Jedna osoba, która brała udział w szkoleniach nie jest już zatrudniona w Urzędzie Pracy w Sulęcinie, dlatego w dalszych analizach w tym aspekcie pod uwagę brano jedynie 12 osób – dwóch nowozatrudnionych pracowników oraz 10 pracowników bezpośredniej obsługi klienta.



	rozwiązań prawnych i pomocy publicznej"	z FP – opracowanie kompleksowej dokumentacji"
5.	"Kompleksowe szkolenie z dotacji i refundacji Funduszu Pracy: nowości w dotacjach i refundacjach w 2011 roku- znowelizowana ustawa o promocji- praktyka z uwzględnieniem nowych przepisów wykonawczych"	"Nowości w pomocy publicznej w dotacjach, refundacjach, pracach interwencyjnych w 2011 roku"
6.	"Job-coaching w PUP w świetle znowelizowanej Ustawy i standardów usług rynku pracy"	"Praca z klientem wykluczonym zawodowo i społecznie oraz w szczególnej sytuacji na rynku pracy w PUP"
7.	"Nowe zadania pośrednika pracy"	"Skuteczna współpraca pośredników i doradców zawodowych z pracodawcami"
8.	"Job-coaching w PUP w świetle znowelizowanej Ustawy i standardów usług rynku pracy"	"Vademecum pośrednictwa pracy w 2011 roku"
9.	"Zastosowanie nowych standardów usług rynku pracy"	"Nowa organizacja szkoleń w aspekcie nowych standardów"
10.	"Metoda edukacyjna"	"Praca z klientem wykluczonym zawodowo i społecznie "



6 Ocena projektu pod kątem jego realizacji

Ocena projektu pod kątem jego realizacji została dokonana na podstawie wywiadu pogłębionego z kierownikiem projektu. Kierownik projektu wypowiedział się w kwestii problemów napotkanych w trakcie realizacji projektu, ocenił również zarządzanie projektem i jego wdrażanie, a także współpracę wewnątrz zespołu projektowego oraz z lokalnymi instytucjami.

W trakcie realizacji projektu nie wystąpiły żadne problemy, które mogłyby w sposób negatywny wpłynąć na pożądane efekty działań. Jedyną, drobną trudność stanowiło ustalenie dogodnego terminu szkoleń dla wszystkich pracowników. Jak jednak przyznał respondent odpowiedzialny za kierowanie projektem, w kwestii tej udało się dojść do porozumienia.

Równie dobrze, badany ocenił współpracę pomiędzy osobami wchodzącymi w skład zespołu realizującego projekt. Aspekt, który także został pozytywnie oceniony dotyczył oceny sposobu zarządzania projektem oraz jego wdrażania. W obu kwestiach respondent nie zasygnalizował zaistnienia jakichkolwiek nieścisłości czy też nieprawidłowości.

W trakcie realizacji projektu, Powiatowy Urząd Pracy w Sulęcinie podjął współpracę ze szkołami. Z racji specyfiki projektu nie zaistniała potrzeba nawiązywania współpracy z innymi, lokalnymi instytucjami. W wyniku podjętej współpracy doradca zawodowy odbył spotkania z młodzieżą, w trakcie których namawiał młodzież do zdobywania wykształcenia. Zaangażowanie ze strony szkoły, w opinii respondenta było na wysokim poziomie. Przewidywane jest także kontynuowanie tej współpracy z racji realizowania w przyszłości projektu zbliżonego do obecnie realizowanego.



7 Ocena projektu pod kątem użyteczności i trwałości

Ocena projektu pod kątem użyteczności i trwałości została dokonana na podstawie badania kwestionariuszowego przeprowadzonego wśród pracowników bezpośredniej obsługi klienta, zatrudnionych w Urzędzie Pracy w Sulęcinie, jak również na podstawie wywiadów pogłębionych (z kierownikiem projektu, z pośrednikiem pracy, z psychologiem oraz z dwoma doradcami zawodowymi).

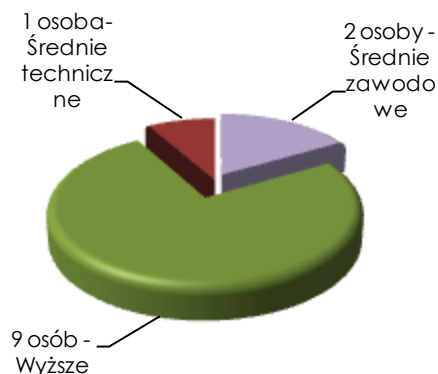
7.1 Charakterystyka uczestników badania kwestionariuszowego

Badanie kwestionariuszowe obejmowało 12 pracowników Urzędu Pracy w Sulęcinie, którzy wzięli udział w szkoleniach w zakresie bezpośredniej obsługi klienta (w tym dwóch, którzy zostali zatrudnieni w skutek realizacji projektu). W grupie docelowej można wyróżnić jednego mężczyznę oraz 11 kobiet. Zdecydowana większość badanych (9 osób) posiada wykształcenie wyższe. Połowa respondentów znajduje się w grupie wiekowej między 28, a 32 rokiem życia. Szczegółowe informacje przedstawiają rysunki nr 8, 9 i 10.

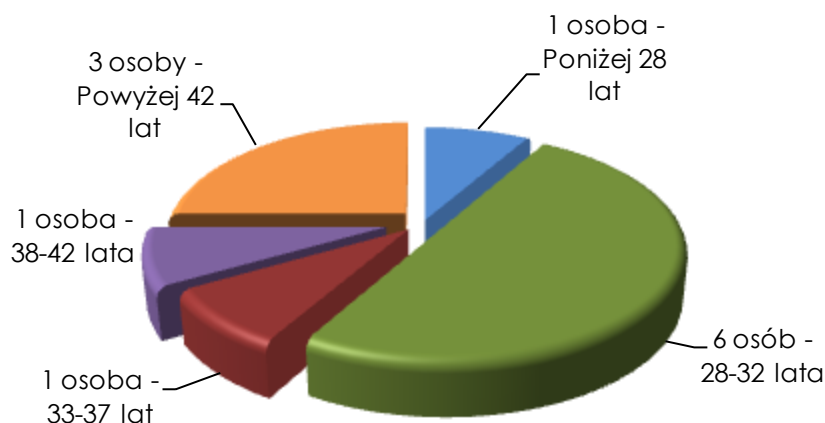
Rysunek 8. Płeć respondentów.



Rysunek 9. Wykształcenie respondentów.



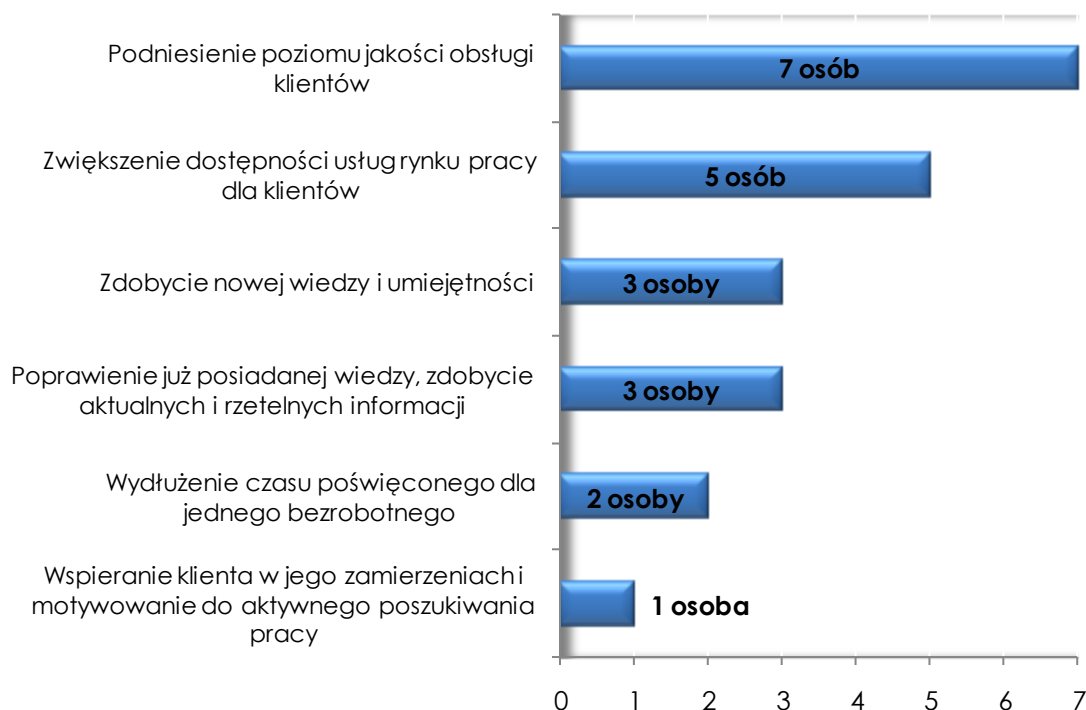
Rysunek 10. Wiek respondentów.



7.2 Cele projektu z punktu widzenia uczestników

Pracownicy wymienili cele projektu, które w ich opinii miały największe znaczenie w kontekście realizacji projektu. Zdaniem respondentów ważnym efektem, który miał zostać osiągnięty poprzez realizację projektu jest podniesienie poziomu jakości obsługi klientów - 7 osób podkreśliło takie stanowisko. Cel ten miał zostać osiągnięty poprzez m.in. kompleksowe przygotowanie kadry do wykonywania zadań. 5 osób jako ważny cel projektu nadmieniło zwiększenie dostępności usług rynku pracy dla klientów PUP. Pozostałe wskazania dotyczyły zdobycia nowej wiedzy i umiejętności (3 osoby), poprawienia już posiadanej wiedzy poprzez np. zdobycie aktualnych i rzetelnych informacji (3 osoby), wydłużenia czasu poświęconego dla jednego bezrobotnego (2 osoby). Jedna osoba wskazała na wspieranie klienta w jego zamierzeniach i motywowanie do aktywnego poszukiwania pracy. Wymienione cele powinny zostać zrealizowane dzięki przeprowadzonym w ramach projektu szkoleniom oraz dzięki zatrudnieniu nowych pracowników.

Rysunek 11. Potrzeby, które miały zostać zaspokojone w związku z realizacją projektu.



O potrzeby jakie miały zostać zaspokojone poprzez realizację projektu zapytano również respondentów, stanowiących przedstawicieli poszczególnych grup pracowników Urzędu w ramach wywiadów pogłębionych. Najistotniejszą potrzebę i cel realizowanego projektu stanowi zwiększenie dostępności usług świadczonych przez Urząd Pracy, na co uwagę zwrócił każdy z respondentów. Równie istotne jest podniesienie kompetencji poszczególnych pracowników urzędu poprzez ich udział w szkoleniach, co w dłuższej perspektywie czasu może pozytywnie wpłynąć na jakość świadczonych usług, a tym zmienić ich dostępność:

Większa dostępność dla klientów, przez szkolenia zwiększenie kwalifikacji i kompetencji obsługi klienta i pracy z nim⁴.

Głównym celem w projekcie było zwiększenie dostępności usług rynku pracy dla osób bezrobotnych oraz podniesienie poziomu kwalifikacji kadry obsługujących klientów⁵.

⁴ Doradca zawodowy

⁵ Kierownik projektu



Pozytywnym skutkiem udziału w szkoleniach (w przypadku doradców zawodowych oraz pośrednika pracy) może być także zwiększenie skuteczności podejmowanych działań. W tym celu zatrudniono dodatkowego pracownika na stanowisku doradcy zawodowego oraz pośrednika pracy.

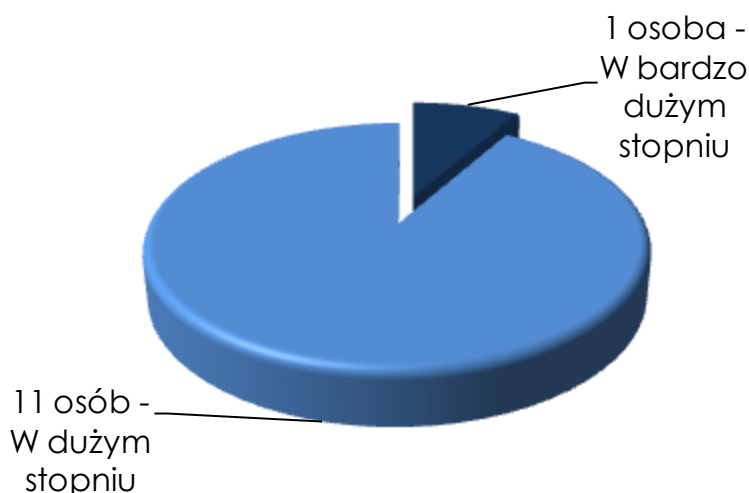
Wspieranie osób bezrobotnych w procesie poszukiwania pracy stanowiło główne zadanie psychologa, który wykorzystywał w pracy z osobami bezrobotnymi zarówno porady indywidualne, jak i zajęcia grupowe. W ich wyniku, klienci urzędu pracy mieli pracować nad poziomem swojej motywacji do pracy, radzić sobie z zaistniałą sytuacją w swoim życiu czy też rozwijać umiejętności i zachowania wykorzystywane w procesie poszukiwania zatrudnienia. Także działania podejmowane przez doradców zawodowych miały sprzyjać tworzeniu warunków niezbędnych do rozwoju aktywności zawodowej osób bezrobotnych.

7.3 Ocena zrealizowanych szkoleń

Respondenci ocenili przeprowadzone szkolenia pod kątem ich tematyki, stopnia zaspokajania potrzeb związanych z pracą na stanowisku pracownika bezpośredniej obsługi klienta, wpływu szkoleń na ich umiejętności i wiedzę. Pracownicy wymienili również mocne i słabe strony zrealizowanych szkoleń oraz wyrazili swoje stanowisko w kwestii organizowania tego typu szkoleń w przyszłości.

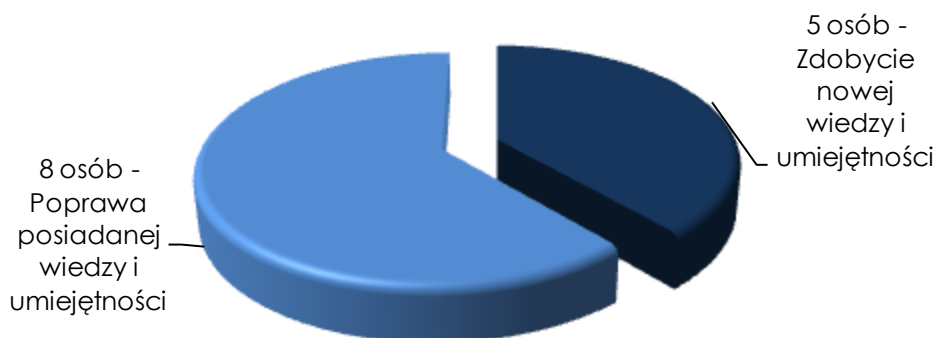
Pracownicy zgodnie twierdzą, iż tematyka szkoleń była adekwatna do potrzeb, jakie niesie ze sobą bezpośrednia obsługa klienta. Kwestia zaspokajania potrzeb w tych obszarach również została oceniona bardzo wysoko - przeprowadzone szkolenia zaspokajały potrzeby wszystkich respondentów w stopniu co najmniej dużym. Rozkład odpowiedzi przedstawia rysunek nr 12.

Rysunek 12. Stopień, w jakim przeprowadzone szkolenia zaspokajały potrzeby pracowników bezpośredniej obsługi klienta.



8 respondentów odczuło wpływ zrealizowanych szkoleń na poprawienie posiadanej wiedzy i umiejętności. 5 osób wskazuje na zdobycie całkowicie nowej wiedzy i umiejętności dzięki zrealizowanym szkoleniom (1 osoba udzieliła wskazań w obu aspektach).

Rysunek 13. Wpływ uczestnictwa w szkoleniach.



Respondenci wskazali pozytywne strony zrealizowanych szkoleń. Tylko jedna osoba wskazała ich słaby punkt, a mianowicie zbyt mało czasu poświęconego na przyswojenie ćwiczeń. Wśród mocnych stron przeprowadzonych szkoleń zwrócono uwagę przede wszystkim na wpływ projektu na poprawienie posiadanej wiedzy (5 osób) oraz na wysokie kompetencje kadry prowadzącej (4 osoby). W opinii tych 4 osób, prowadzących szkolenia cechował profesjonalizm, duża wiedza teoretyczna, oraz fakt, iż prowadzący byli również praktykami w wykładanych dziedzinach. Dokładne informacje przedstawia rysunek nr 14.

Rysunek 14. Mocne i słabe strony zrealizowanych szkoleń.





Realizacja projektu „Polepszamy jakość usług” stworzyła możliwość podniesienia kwalifikacji poprzez udział w szkoleniach. Skorzystali z nich doradcy zawodowi oraz pośrednik pracy, którzy wyrazili swoją ocenę w ramach wywiadów pogłębionych. Jeden z doradców zawodowych wziął udział w dwóch szkoleniach - dotyczyły one metody edukacyjnej oraz pracy z klientem wykluczonym zawodowo i społecznie. Drugi natomiast w sześciu szkoleniach, które dotyczyły następujących obszarów:

- Poradnictwa grupowego, stosowania metod i narzędzi poradnictwa grupowego;
- Job coachingu;
- Nowych standardów w poradnictwie zawodowym
- Nowych metod aktywizacji i poradnictwa zawodowego dla osób 45 + i w szczególnej sytuacji na rynku pracy;
- Grupowych form pracy z klientem w procesie doradczym z indywidualnym planem działania;
- Kurs inspiracji.

Z kolei szkolenia, w których wziął udział pośrednik pracy dotyczyły:

- Nowości w pracy pośrednika – nowych zadań, standardów czy zmian w zakresie prawnym;
- Zastosowania nowych usług rynku pracy;
- Profesjonalnej współpracy z pracodawcami;
- Standardów negocjacji;
- Ustawy o ograniczaniu barier administracyjnych dla obywateli i przedsiębiorców;
- Profesjonalizmu pośrednika pracy w ramach świadczenia usług na rzecz pracodawców i osób zarejestrowanych w urzędzie pracy.

Każdy z respondentów biorący udział w powyżej wskazanych szkoleniach przyznał, że tematyka odbytych szkoleń była adekwatna i zgodna z potrzebami, jakie niosą ze sobą usługi doradztwa zawodowego w powiecie sulęcińskim. Badani pozytywnie wypowiedzieli się także o poziomie zadowolenia i zaspokojenia potrzeb związanych z odbytymi szkoleniami.

Uporządkowanie i usystematyzowanie posiadanej wiedzy, pozyskanie nowej oraz poznanie nowych metod pracy z klientem to najistotniejsza rola szkoleń odbytych przez respondentów:



Zwiększyły moje kompetencje i poznałam nową metodę pracy z klientem grupowo i indywidualnie. A to drugie szkolenie wzbogaciło i uporządkowało moją wcześniejszą wiedzę i mam nowe narzędzia do pracy z nimi⁶.

Także te kwestie zostały przywołane w odpowiedzi na pytanie dotyczące znaczenia uczestnictwa w szkoleniach. Dodatkowo, jeden z respondentów zasygnalizował, że w codziennej pracy jest teraz bardziej pewny siebie i w większym stopniu stara się urozmaicać prowadzone przez siebie zajęcia z osobami bezrobotnymi. Odbycie takich szkoleń to również możliwość potwierdzenia posiadanych umiejętności.

Wszyscy badani respondenci (zarówno w ramach badania kwestionariuszowego, jak i wywiadów pogłębionych) zauważają potrzebę organizowania tego typu szkoleń w przyszłości:

Tak myślę, że potrzeba jest duża z uwagi, że ciągły kontakt z klientem i nowe metody wzbogacają nasze umiejętności pracy z klientem, a jak na bieżąco się nie rozwijamy to potem trudno nadgonić nowe metody⁷.

7.4 Ocena użyteczności wsparcia z punktu widzenia uczestników oraz potrzeb klientów PUP

Badani pracownicy ocenili ogólną poprawę jakości obsługi klienta po realizacji szkoleń, rozwój obszaru bezpośredniej działalności obsługi klienta w obszarze, który w ich opinii najbardziej tego wymagał, zmianę w częstotliwości oraz w przewyżnianiu oporów w korzystaniu z usług PUP przez jego klientów obecnie w porównaniu ze stanem przed realizacją szkoleń oraz czas poświęcany jednemu klientowi w obu perspektywach czasowych. Respondenci wyrazili również zdanie na temat wpływu projektu na umiejętność określania potrzeb klientów PUP.

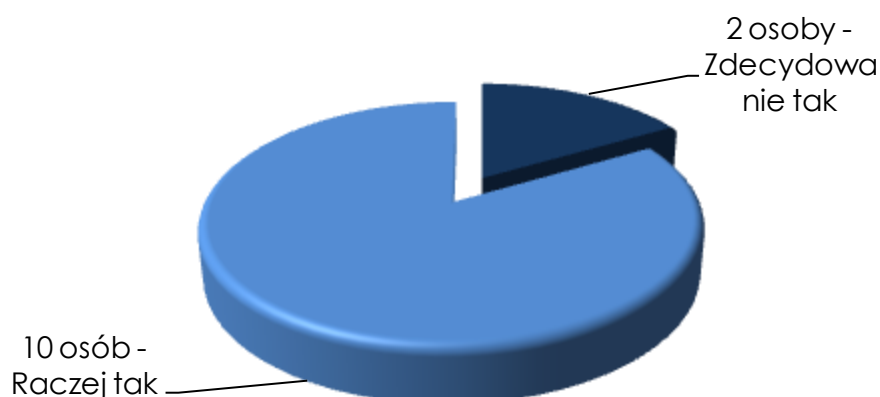
Wszyscy klienci zauważają ogólną poprawę jakości obsługi klienta. 2 osoby wyrażają zdecydowane stanowisko w tej kwestii. Szczegółowe informacje przedstawia poniższy rysunek.

⁶ Doradca zawodowy

⁷ Doradca zawodowy

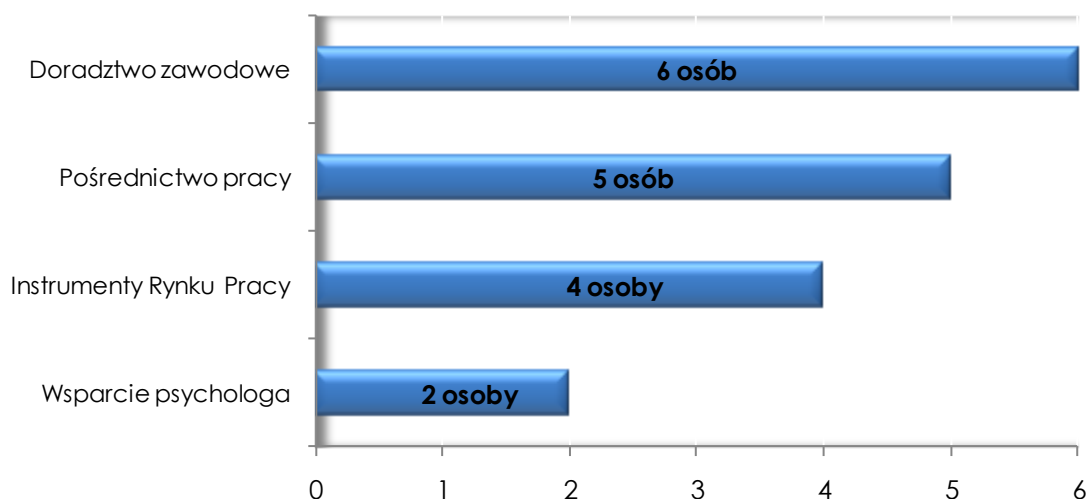


Rysunek 15. Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy po odbytych szkoleniach nastąpiła ogólna poprawa jakości obsługi klienta?”.



W opinii 6 osób obszarem, którego rozwój był najbardziej potrzebny w kontekście potrzeb klientów PUP było *doradztwo zawodowe*. 5 osób w tym aspekcie wskazało na *pośrednictwo pracy*, 4 osoby na obszar jakim są *instrumenty rynku pracy*, a 2 na *wsparcie psychologa*. Wszystkie osoby, które zajęły stanowisko w tej kwestii zauważają poprawę w tym obszarach.

Rysunek 16. Obszary, których rozwój był najbardziej potrzebny w kontekście potrzeb klientów Urzędu Pracy.

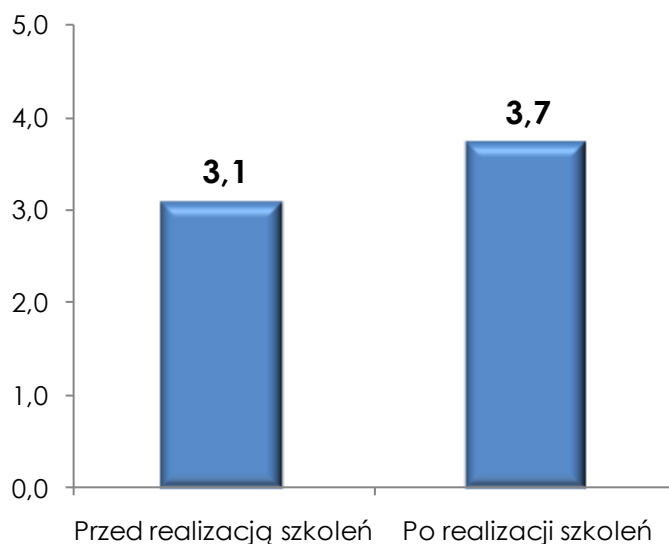


Respondenci nie zauważają widocznej poprawy w częstotliwości korzystania z usług PUP oraz w kwestii oporów klientów PUP przy korzystaniu z jego usług – w ich opinii zainteresowanie było wysokie zarówno przed przeprowadzonymi szkoleniami, jak również i po ich realizacji. Zauważalna jest natomiast zmiana w długości czasu poświęcanego jednemu bezrobotnemu przez pracownika



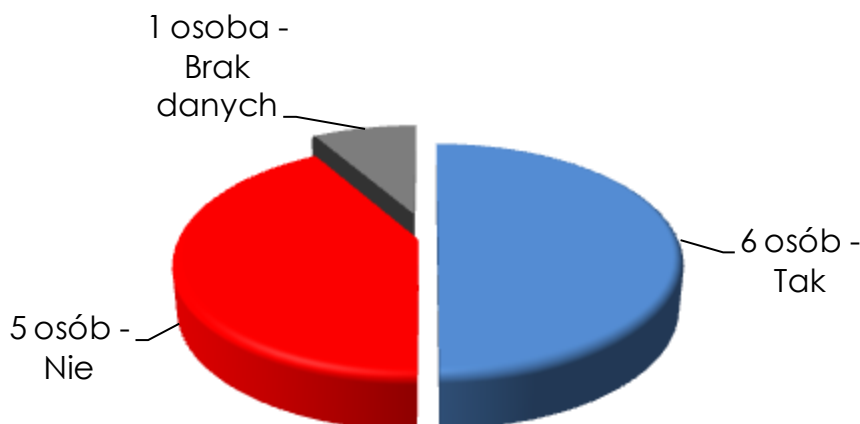
PUP. W pięciostopniowej skali, w której 1 oznacza czas niewystarczający, a 5 zdecydowanie wystarczający ocena długości czasu poświęcanego obecnie kształtuje się na poziomie 3,7. W porównaniu ze stanem przed realizacją szkoleń ocena wzrosła o 0,6 (w tym 4 osoby nie zauważyły zmiany w tej kwestii).

Rysunek 17. Średnia ocena czasu poświęcanego osobom bezrobotnym przed i po realizacji szkoleń.



6 osób uważa, iż dzięki odbytym szkoleniom można trafniej określić potrzeby klientów PUP. Możliwe jest to dzięki indywidualnemu podejściu do osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy oraz dzięki temu, iż zdobyta w trakcie realizacji szkoleń wiedza pomaga dostosować odpowiednie formy pomocy. Szczegółowe informacje prezentuje rysunek nr 18.

Rysunek 18. Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy dzięki odbytym szkoleniom można trafniej określić potrzeby klientów PUP?”.





Każdego z respondentów wywiadów pogłębionych również zapytano o efekty wynikające z realizacji projektu. Doradcy zawodowi przyznali, iż zatrudnienie dodatkowego doradcy zawodowego ułatwiło dostępność tej formy wsparcia dla osób bezrobotnych, a wiedza nabyta w trakcie szkoleń pozwala na urozmaicenie prowadzonych zajęć:

W postaci robienia ciekawszych zajęć z poradnictwa grupowego i lepsze dotarcie do klienta w poradnictwie indywidualnym⁸.

Z kolei psycholog przyznał, iż wśród najistotniejszych efektów realizacji projektu dotyczących jego działalności znajdują się przede wszystkim zmiany w postawach i nastawieniu osób bezrobotnych. Wskazać tu należy przede wszystkim na: *zwiększenie poczucia własnej wartości, które powinno w dalszym etapie bezpośrednio przełożyć się na efektywność w szukaniu pracy; zwiększenie poczucia sprawczości dzięki zdobytym informacjom na temat mechanizmów rynku pracy oraz własnego funkcjonowania na rynku przez każdego z uczestników czy też zwiększenie chęci i umiejętności planowania własnych działań na rynku pracy⁹.*

Jednocześnie, respondenci mogli wskazać na obszary, których realizacja nie przyniosła wyczerpujących rezultatów. W kwestii tej najpełniej wypowiedział się respondent, który w Urzędzie Pracy w Sulęcinie pracuje jako psycholog. Badany ten przyznał, że nie osiągnięto zadawalających rezultatów w przypadku osób bezrobotnych z problemami typu uzależnienie od alkoholu, nieleczone bądź też niezdiagnozowane zaburzenia/choroby psychiczne czy też wykazujące znaczną niechęć dotyczącą współpracy z urzędem. W przypadku tych osób kluczowa i niezbędna dla osiągnięcia zamierzonych rezultatów jest współpraca klienta z wieloma specjalistami (terapeutą uzależnień, psychiatrą, lekarzem medycyny pracy, psychoterapeutą) oraz dobór odpowiednich form wsparcia, czemu pomóc może szczegółowa rekrutacja klienta do danego rodzaju aktywizacji zawodowej.

Badanych zapytano także o to, w jakim stopniu na jakość usług oferowanych przez Urząd Pracy w Sulęcinie wpłynęła realizacja projektu „Polepszamy jakość usług”. Respondenci, którym zadano to pytanie nie mieli wątpliwości, że w związku z realizacją projektu wzrosła jakość usług oferowanych przez urząd. Wsparciem objętych została większa liczba klientów, jest ono także bardziej kompleksowe:

W postaci tego, że większa ilość klientów została objęta doradztwem zawodowym i poziom tych zajęć jest lepszy¹⁰.

⁸ Doradca zawodowy

⁹ Psycholog

¹⁰ Doradca zawodowy



W dużym, bo przekłada się ta nowa wiedza i umiejętności na pracę z klientem. Klient jest traktowany kompleksowo a nie, że ja znam coś, a ktoś inny coś innego¹¹.

Ocenie poddano także wpływ projektu na efektywność usług urzędu pracy. Także ten związek został pozytywnie oceniony przez badanych. W ich opinii, oferowane wsparcie przez urząd i przekazywane informacje w znacznym stopniu mogą przyczynić się do znalezienia zatrudnienia przez klientów urzędu:

Informacje dostarczane klientowi przez doradcę sprawią, że klient będzie mógł bardziej dotrzeć do różnych oferowanych przez nas usług. A szkolenia, na których była spowodują większą motywację osób do poszukiwania pracy¹².

Jeden z respondentów zwrócił jednak uwagę, iż wiele w tym zakresie zależy od indywidualnych chęci i motywacji do zmiany swojej sytuacji:

Tak, aczkolwiek to wszystko zależy od osoby czy chce dostać pomoc i czy interesują ją nowości pomocy w urzędzie¹³.

Realizacja projektu przyczyniła się także do tego, że klienci urzędu chętniej korzystają z usług doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy. Niektórzy z nich są bardziej aktywni w dążeniach do zmiany swojej sytuacji zawodowej:

Tak i to w dużym stopniu, ba same te osoby dzwonią i pytają kiedy będzie giełda, co kiedyś dostać taki telefon to graniczyło z cudem¹⁴.

Dodatkowo, więcej osób bezrobotnych mogło skorzystać ze wsparcia doradcy zawodowego, dzięki zatrudnieniu dodatkowego pracownika na tym stanowisku w ramach projektu, co kilkukrotnie podkreślano w trakcie rozmów.

Podsumowując ten podrozdział warto również przywołać opinię kierownika projektu, który w sposób pozytywny wypowiedział się o stopniu realizacji zaplanowanych rezultatów. Przyznał on, iż wszystkie zamierzenia zostały osiągnięte w 100%, a każdy z pracowników uczestniczył w zaplanowanej liczbie szkoleń.

¹¹ Doradca zawodowy

¹² Doradca zawodowy

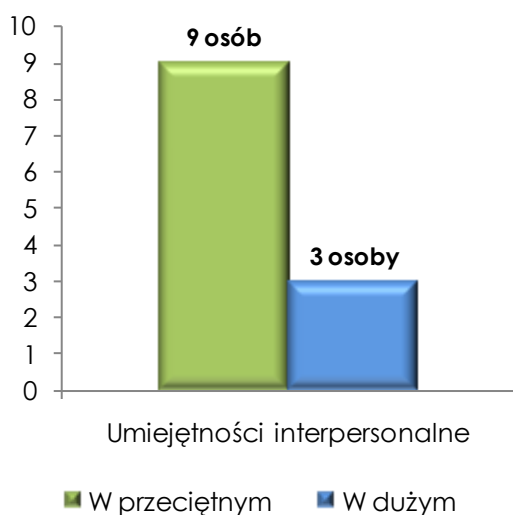
¹³ Doradca zawodowy

¹⁴ Pośrednik pracy

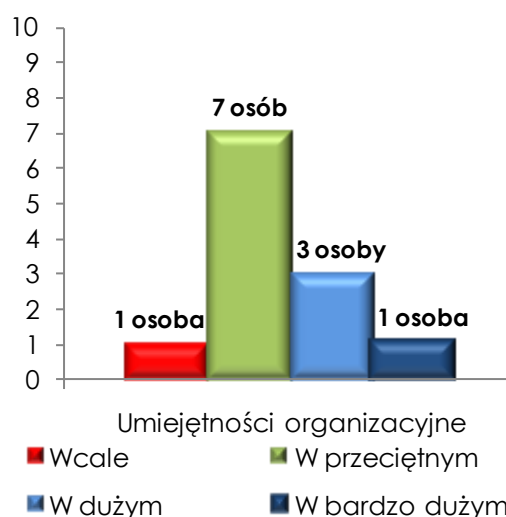
7.5 Ocena przygotowania kadry merytorycznej do wykonywanych zadań

Respondenci ocenili stopień, w jakim przeprowadzone szkolenia rozwinęły ich zdolności interpersonalne i organizacyjne. Wpływ projektu w obu przypadkach w większości został określony jako przeciętny. Rozkład odpowiedzi związanych z wpływem projektu na zdolności interpersonalne jest jednak bardziej równomierny. Natomiast jedna osoba nie odczuła żadnego pozytywnego wpływu szkoleń na zdolności organizacyjne argumentując to faktem, iż *szkolenia nie dotyczyły takich tematów, natomiast potrzebne umiejętności organizacyjne posiadała rozpoczynając pracę na obecnym stanowisku w charakterze stażysty*. Szczegółowe informacje przedstawiają rysunki nr 19 i 20.

Rysunek 19. Stopień, w jakim szkolenia rozwinęły zdolności interpersonalne pracowników.



Rysunek 20. Stopień, w jakim szkolenia rozwinęły zdolności organizacyjne pracowników.



7.6 Ocena trwałości rezultatów

W opinii wszystkich badanych pracowników rezultaty projektu będą długotrwałe. 8 osób wskazało działania, które mogą pozytywnie wpłynąć na zachowanie osiągniętych rezultatów w dłuższej perspektywie czasu. Większość respondentów podkreśliła, iż istotnym aspektem jest zastosowanie zdobytych w trakcie realizacji szkoleń wiadomości teoretycznych w praktyce. Wszystkie wymienione zalecenia oraz ilość wskazań prezentuje poniższa tabela.



Tabela 4. Działania jakie należy podjąć, aby rezultaty projektu były długotrwałe.

Lp.	Zalecenia	Liczba respondentów
1.	Zastosowanie w praktyce zdobytych wiadomości teoretycznych.	5
2.	Techniki i narzędzia pobudzania i motywowania klienta.	1
3.	Analizowanie wykonanych działań.	1
4.	Monitoring osób objętych doradztwem pod kątem podjęcia zatrudnienia.	1

W trakcie indywidualnych wywiadów pogłębionych przedstawiciele Powiatowego Urzędu Pracy w Sulęcinie również poruszono kwestię dotyczącą trwałości rezultatów projektu w dłuższej perspektywie czasu. W opinii respondentów, najistotniejsze dla utrzymania trwałości rezultatów jest przełożenie i wykorzystanie zdobytej wiedzy w trakcie szkoleń w codziennej pracy, co pozwoli zrealizować także cele projektu:

Na pewno będą trwałe, bo efekt szkoleń to nabycie nowych umiejętności i wiedzy, co pozostanie i będzie wykorzystywane przez nich i przez to efekty tego będą widoczne¹⁵.

W opinii respondentów, aby zapewnić trwałość rezultatów w dłuższej perspektywie czasu należy:

- Zatrudnić ponownie doradcę zawodowego oraz zatrudnić nowych pośredników pracy.
- Zorganizować ponowne spotkania psychologa z osobami bezrobotnymi, które pomimo uzyskanego wsparcia nie znalazły zatrudnienia. Rezultatem tych spotkań może być także weryfikacja efektywności i skuteczności tego wsparcia oraz podtrzymanie motywacji do działania u klientów urzędu.
- Konsultować swoje działania z pracownikami zajmującymi podobne stanowisko.

¹⁵ Kierownik projektu



8 Podsumowanie

W ramach projektu „Polepszymy jakość usług” zatrudnienie uzyskali doradca zawodowy, pośrednik pracy oraz psycholog. Skutkiem tego zabiegu jest zapewnienie odpowiedniejszego poziomu zatrudnienia pośredników pracy oraz doradców zawodowych, a przez to ograniczenie liczby osób przypadających na jednego doradcę zawodowego i pośrednika pracy (jest to tym bardziej ważne zważywszy na fakt, że zainteresowanie usługami Urzędu w 2011 r. wzrosło w porównaniu do lat poprzednich (2009 roku i 2010 roku)) oraz wydłużenie czasu poświęconego dla jednego bezrobotnego korzystającego z usług doradczych. Badani respondenci ocenili długość czasu poświęcanego jednemu klientowi Urzędu przed realizacją szkoleń i po. W skali od 1 do 5 (gdzie 1 oznacza czas niewystarczający, a 5 czas zdecydowanie wystarczający) ocena stanu po realizacji szkoleń kształtuje się na poziomie 3,7, co stanowi wzrost o 0,6 w porównaniu do stanu przed realizacją. W ramach projektu przeprowadzone zostały również szkolenia usprawniające pracę Urzędu (6 szkoleń dla nowozatrudnionych doradcy zawodowego i pośrednika pracy oraz po dwa szkolenia dla 11 pracowników bezpośredniej obsługi klienta). Dzięki przeprowadzonym szkoleniom pracownicy zauważają wzrost umiejętności interpersonalnych oraz organizacyjnych w większości w stopniu przeciętnym. **Spełnione zostały zatem wszystkie zakładane cele oraz oczekiwane rezultaty.**

Realizacja projektu przebiegała bez problemów, które mogłyby w sposób negatywny wpłynąć na pożądane efekty działań:

- Kierownik projektu pozytywnie wypowiedział się o sposobie zarządzania projektem oraz jego wdrażania.
- Jedynym drobnym problemem, który wystąpił w trakcie realizacji projektu było ustalenie dogodnego terminu szkoleń dla wszystkich pracowników. Zgodnie z wypowiedzią kierownika projektu problem ten udało się szybko rozwiązać.
- Współpraca wewnątrz zespołu projektowego została dobrze oceniona.
- Podjęto współpracę ze szkołami (zaangażowanie szkół w realizację projektu było na wysokim poziomie).
- Użyte do realizacji projektu narzędzia (zatrudnienie nowych pracowników) były adekwatne do celów projektu, ponieważ umożliwiły zwiększenie dostępności usług rynku pracy dla klienta.

Wszyscy respondenci zauważają ogólną poprawę jakości obsługi klienta. Jednak jedynie połowa badanych metodą kwestionariuszową respondentów uważa, że po odbytych szkoleniach można trafniej określić potrzeby klientów PUP.

Wszyscy badani pracownicy uważają, że rezultaty projektu będą długotrwałe. Najistotniejsze dla utrzymania trwałości rezultatów jest wykorzystanie zdobytej wiedzy i umiejętności w praktyce. Wnioski i rekomendacje na przyszłość przedstawia tabela poniżej.

Tabela 5. Wnioski i rekomendacje.

Wniosek	Rekomendacja	Adresat	Sposób wdrożenia
<p>Zrealizowane szkolenia odniosły pozytywne skutki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wszyscy uczestnicy szkoleń w skutek ich realizacji zdobyli nową wiedzę bądź poprawili dotychczas posiadaną. ▪ W opinii wszystkich badanych pracowników nastąpiła ogólna poprawa jakości obsługi klienta. 	<p>Dążenie do utrzymania takiego stanu.</p>	<p>Urząd Pracy w Sulęcinie</p>	<p>Organizowanie tego typu szkoleń w przyszłości.</p>
<p>Jako obszar działalności bezpośredniej obsługi klienta potrzebujący największej interwencji, połowa badanych pracowników wskazała doradztwo zawodowe.</p>	<p>Zwiększenie liczby doradców zawodowych.</p>	<p>Urząd Pracy w Sulęcinie</p>	<p>W kolejnych projektach rozważenie możliwości zatrudnienia większej liczby doradców zawodowych.</p>
<p>Połowa badanych pracowników nie zauważa postępu w ocenie potrzeb klientów PUP.</p>	<p>Usprawnienie kwestii przepływu informacji między pracownikami Urzędu.</p>	<p>Urząd Pracy w Sulęcinie</p>	<p>Konsultowanie swoich działań z pracownikami zajmującymi podobne stanowiska.</p>
<p>Pomimo uzyskanego wsparcia, nie wszystkie osoby bezrobotne poradziły sobie ze swoimi problemami.</p>	<p>Zwrócenie większej uwagi na wsparcie psychologa.</p>	<p>Urząd Pracy w Sulęcinie</p>	<p>W kolejnych projektach zorganizowanie większej ilości spotkań psychologa z najbardziej potrzebującymi osobami bezrobotnymi.</p>



9 Spis rysunków

Rysunek 1. Bezrobocie w powiecie sulęcińskim.....	15
Rysunek 2. Stopa bezrobocia rejestrowanego w powiecie sulęcińskim na tle województwa.....	16
Rysunek 3. Liczba zarejestrowanych bezrobotnych oraz przyrost bezrobocia w poszczególnych gminach powiatu sulęcińskiego.....	16
Rysunek 4. Rozkład wieku bezrobotnych w powiecie.....	17
Rysunek 5. Wykształcenie bezrobotnych w powiecie.....	18
Rysunek 6. Staż pracy bezrobotnych w powiecie.....	18
Rysunek 7. Czas pozostawania bez pracy bezrobotnych w powiecie.....	19
Rysunek 8. Płeć respondentów.....	25
Rysunek 9. Wykształcenie respondentów.....	25
Rysunek 10. Wiek respondentów.....	26
Rysunek 11. Potrzeby, które miały zostać zaspokojone w związku z realizacją projektu.....	27
Rysunek 12. Stopień, w jakim przeprowadzone szkolenia zaspokajały potrzeby pracowników bezpośredniej obsługi klienta.....	28
Rysunek 13. Wpływ uczestnictwa w szkoleniach.....	29
Rysunek 14. Mocne i słabe strony zrealizowanych szkoleń.....	29
Rysunek 15. Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy po odbytych szkoleniach nastąpiła ogólna poprawa jakości obsługi klienta?”.....	32
Rysunek 16. Obszary, których rozwój był najbardziej potrzebny w kontekście potrzeb klientów Urzędu Pracy.....	32
Rysunek 17. Średnia ocena czasu poświęcanego osobom bezrobotnym przed i po realizacji szkoleń.....	33
Rysunek 18. Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy dzięki odbytym szkoleniom można trafniej określić potrzeby klientów PUP?”.....	33
Rysunek 19. Stopień, w jakim szkolenia rozwinęły zdolności interpersonalne pracowników.....	36
Rysunek 20. Stopień, w jakim szkolenia rozwinęły zdolności organizacyjne pracowników.....	36



10 Spis tabel

Tabela 1. Bezrobotni w szczególnej sytuacji na rynku pracy.....	20
Tabela 2. Liczba osób bezrobotnych oraz pracodawców korzystających z usług Pośrednictwa Pracy na przełomie 2009-2011 r.....	21
Tabela 3. Szkolenia, w których brali udział pracownicy bezpośredniej obsługi klienta.	22
Tabela 4. Działania jakie należy podjąć, aby rezultaty projektu były długotrwałe.	37
Tabela 5. Wnioski i rekomendacje.	39

11 Aneks

11.1 Załącznik nr 1. Wzór scenariuszy IDI

Scenariusz wywiadu z doradcą zawodowym

Dzień Dobry,

Nazywam się ... reprezentuję firmę Biostat z Rybnika, która na zlecenie PUP w Sulęcinie prowadzi ewaluację projektu „Polepszymy jakość usług” realizowanego w ramach PO KL 2007-2013, Działanie 6.1, Poddziałanie 6.1.2. Celem badania jest ocena skuteczności działań podjętych w ramach projektu.

1. Jakie potrzeby związane z doradztwem zawodowym miały zostać zaspokojone poprzez realizację projektu?

2. Jakiego rodzaju szkolenia odbył/a Pan/i w ramach projektu?

- Czy tematyka szkoleń była adekwatna do potrzeb, jakie niosą ze sobą usługi doradztwa zawodowego w powiecie sulęcińskim?
- Czy przeprowadzone szkolenia w pełni zaspokajały Pana/i potrzeby?
- Jaką rolę w pełnieniu funkcji doradcy zawodowego w Pana/i osobistym odczuciu odegrały zrealizowane szkolenia?
- Jakie znaczenie dla Pana/i pracy miało uczestnictwo w nich?
- Czy zauważa Pan/i potrzebę organizowania tego typu szkoleń w przyszłości?

3. Jakie dostrzega Pan/i efekty realizacji projektu w zakresie doradztwa zawodowego?

- Czy uzyskane rezultaty w pełni zaspokajają Pana/i oczekiwania?
- Czy zauważa Pan/i obszary, których realizacji nie przyniosła wyczerpujących rezultatów?
- Jakie w Pana/i opinii były tego przyczyny?

4. W jakim stopniu realizacja projektu „Polepszymy jakość usług” w Pana/i opinii wpłynie na jakość usług oferowanych przez urząd pracy w Sulęcinie?



5. W jakim stopniu Pana/i zdaniem realizacja projektu „Polepszamy jakość usług” wpłynie na efektywność usług urzędu pracy?

6. Czy zauważa Pan/i, że dzięki realizacji projektu klienci urzędu chętniej korzystają z usług doradztwa zawodowego, a ich wiedza na temat możliwości jakie urząd pracy może im zaoferować się poszerzyła?

7. Co należy zrobić, aby osiągnięte rezultaty były widoczne długo po zakończeniu realizacji projektu?

Metryka:

Płeć (K, M):.....

Wiek:

Wykształcenie

Liczba ukończonych szkoleń w ramach projektu:

Scenariusz wywiadu z pośrednikiem pracy

Dzień Dobry,

Nazywam się ... reprezentuję firmę Biostat z Rybnika, która na zlecenie PUP w Sulęcinie prowadzi ewaluację projektu „Polepszamy jakość usług” realizowanego w ramach PO KL 2007-2013, Działanie 6.1, Poddziałanie 6.1.2. Celem badania jest ocena skuteczności działań podjętych w ramach projektu.

1. Jakie potrzeby związane z pośrednictwem pracy miały zostać zaspokojone poprzez realizację projektu?

2. Jakiego rodzaju szkolenia odbył/a Pan/i w ramach projektu?

- Czy tematyka szkoleń była adekwatna do potrzeb, jakie niosą ze sobą usługi pośrednictwa pracy w powiecie sulęcińskim?
- Czy przeprowadzone szkolenia w pełni zaspokajały Pana/i potrzeby?
- Jaką rolę w pełnieniu funkcji pośrednika pracy w Pana/i osobistym odczuciu odegrały zrealizowane szkolenia?
- Jakie znaczenie dla Pana/i pracy miało uczestnictwo w nich?
- Czy zauważa Pan/i potrzebę organizowania tego typu szkoleń w przyszłości?

3. Jakie dostrzega Pan/i efekty realizacji projektu w zakresie pośrednictwa pracy?

- Czy uzyskane rezultaty w pełni zaspokajają Pana/i oczekiwania?
- Czy zauważa Pan/i obszary, których realizacji nie przyniosła wyczerpujących rezultatów?
- Jakie w Pana/i opinii były tego przyczyny?

4. W jakim stopniu realizacja projektu „Polepszamy jakość usług” w Pana/i opinii wpłynie na jakość usług oferowanych przez urząd pracy w Sulęcinie?

5. W jakim stopniu Pana/i zdaniem realizacja projektu „Polepszamy jakość usług” wpłynie na efektywność usług urzędu pracy?



6. Czy zauważa Pan/i, że dzięki realizacji projektu klienci urzędu chętniej korzystają z usług pośrednictwa pracy, a ich wiedza na temat możliwości jakie urząd pracy może im zaoferować się poszerzyła?

7. Co należy zrobić, aby osiągnięte rezultaty były widoczne długo po zakończeniu realizacji projektu?

Metryka:

Płeć (K, M):.....

Wiek:

Wykształcenie

Liczba ukończonych szkoleń w ramach projektu:

Scenariusz wywiadu z psychologiem

Dzień Dobry,

Nazywam się ... reprezentuję firmę Biostat z Rybnika, która na zlecenie PUP w Sulęcinie prowadzi ewaluację projektu „Polepszymy jakość usług” realizowanego w ramach PO KL 2007-2013, Działanie 6.1, Poddziałanie 6.1.2. Celem badania jest ocena skuteczności działań podjętych w ramach projektu.

1. Jakie potrzeby w obszarze działalności psychologa miały zostać zaspokojone w związku z realizacją projektu?

2. Jakie dostrzega Pan/i efekty realizacji projektu w obszarze działalności psychologa? Czy uzyskane rezultaty w pełni zaspokajają Pana/i oczekiwania?

- Czy zauważa Pan/i obszary, których realizacji nie przyniosła wyczerpujących rezultatów?
- Jakie w Pan/i opinii były tego przyczyny?

3. W jakim stopniu realizacja projektu przyczyniła się do rozpoznania potrzeb klientów PUP?

4. Jak ocenia Pan/i zainteresowanie programem porad w ramach projektu „Polepszymy jakość usług”?

5. W jakim stopniu realizacja projektu przyczyniła się do poprawy aktywności zawodowej osób bezrobotnych? Jakie może Pan/i wskazać wnioski po realizacji serii spotkań oraz rekomendacje, służące poprawie aktywności zawodowej mieszkańców powiatu sulęcińskiego?

6. Co należy zrobić, aby osiągnięte rezultaty były widoczne długo po zakończeniu realizacji projektu?

Metryka:

Płeć (K, M):.....

Wiek:



Wykształcenie

Liczba ukończonych szkoleń w ramach projektu:

Scenariusz wywiadu z kierownikiem projektu

Dzień Dobry,

Nazywam się ... reprezentuję firmę Biostat z Rybnika, która na zlecenie PUP w Sulęcinie prowadzi ewaluację projektu „Polepszymy jakość usług” realizowanego w ramach PO KL 2007-2013, Działanie 6.1, Poddziałanie 6.1.2. Celem badania jest ocena skuteczności działań podjętych w ramach projektu.

1. Jakie można wyróżnić cele, które w założeniu projekt miał realizować? Jakie potrzeby miały zostać zaspokojone poprzez realizację projektu? Jakie były oczekiwania do rezultatów projektu?

2. Jakimi narzędziami posłużono się, aby osiągnąć zamierzone cele? Jak ocenia Pan/i sposób doboru instrumentów rynku pracy pod kątem ich adekwatności do celów projektu?

3. Czy w trakcie realizacji projektu wystąpiły jakiegokolwiek problemy, mogące zaburzyć pożądane efekty działań? Jeżeli tak, proszę wymienić.

- Czy wszystkie problemy zostały rozwiązane?
- Jeżeli nie, które problemy pozostały nierozwiązane?
- Jakie bariery napotkano w procesie ich rozwiązywania?

4. Jak układała się współpraca wewnątrz zespołu realizującego projekt?

5. Czy w trakcie realizacji projektu podjęto współpracę z lokalnymi instytucjami? Jak ocenia Pan/i współpracę z nimi?

- Czy ich zaangażowanie w projekt było zauważalne?
- Czy w Pana/i opinii współpraca będzie kontynuowana po zakończeniu projektu?

6. Jak ocenia Pan/i sposób zarządzania projektem oraz jego wdrażanie?

7. W jakim stopniu zrealizowano zaplanowane rezultaty? Czy można wyróżnić efekty, które nie zostały zrealizowane w zamierzonym stopniu bądź nie zostały zrealizowane wcale? Jeżeli tak, proszę wymienić. Dlaczego ich realizacja nie doszła do skutku bądź osiągnięty efekt różnił się od zamierzonego?

8. Czy rezultaty projektu będą trwale w dłuższej perspektywie czasu? Co należy zrobić, aby osiągnięte rezultaty były widoczne długo po zakończeniu realizacji projektu?

Metryka:

Płeć (K, M):.....

Wiek:



Wykształcenie

Liczba ukończonych szkoleń w ramach projektu:

11.2 Załącznik nr 2. Wzór ankiety telefonicznej CATI

Dzień Dobry,

Nazywam się ... reprezentuję firmę Biostat z Rybnika, która na zlecenie PUP w Sulęcinie prowadzi ewaluację projektu „Polepszymy jakość usług” realizowanego w ramach PO KL 2007-2013, Działanie 6.1, Poddziałanie 6.1.2. Celem badania jest ocena skuteczności działań podjętych w ramach projektu.

1. Jakie potrzeby w obszarze bezpośredniej działalności obsługi klienta miały w zamierzeniu zostać zaspokojone w związku z realizacją projektu?

.....

Ocena oferowanego wsparcia

2. W ilu i jakich szkoleniach wzięł/ęła Pan/i udział w ramach projektu?

.....

3. Czy tematyka szkoleń była adekwatna do potrzeb, jakie niesie ze sobą bezpośrednia obsługa klienta?

- Tak
- Nie. Jakich tematów zabrakło?.....

4. W jakim stopniu przeprowadzone szkolenia zaspokajały Pana/i potrzeby?

- Wcale
- W małym
- W przeciętnym
- W dużym
- W bardzo dużym

5. Jakie znaczenie dla Pana/i pracy miało uczestnictwo w szkoleniach?

- Nie miało większego znaczenia
- Poprawiło posiadaną wiedzę oraz umiejętności
- Zdobyłem/am nową wiedzę oraz umiejętności

6. Proszę wskazać słabe oraz mocne strony zrealizowanych szkoleń.

.....

7. Czy zauważa Pan/i potrzebę organizowania tego typu szkoleń w przyszłości?

- Tak
- Nie

Ocena użyteczności oferowanego wsparcia z punktu widzenia uczestników

8. Czy w Pana/i opinii po odbytych szkoleniach nastąpiła ogólna poprawa jakości obsługi klienta?



- Zdecydowanie nie. Dlaczego?.....
- Raczej nie. Dlaczego?.....
- Raczej tak
- Zdecydowanie tak

Ocena wsparcia pod kątem potrzeb klientów

9. Rozwój którego obszaru działalności bezpośredniej obsługi klienta w Pana/i opinii był najbardziej potrzebny w kontekście potrzeb klientów Urzędu Pracy?

- Doradztwo zawodowe
- Pośrednictwo pracy
- Wsparcie psychologa
- Inne

10. Czy po udziale w szkoleniach nastąpiła poprawa w tym obszarze?

- Tak
- Nie

11. Czy mieszkańcy powiatu sulęcińskiego często i bez żadnych barier korzystali z usług oferowanych przez PUP przed realizacją projektu?

- Zdecydowanie nie
- Raczej nie
- Raczej tak
- Zdecydowanie tak

12. Czy mieszkańcy powiatu sulęcińskiego często i bez żadnych barier obecnie korzystają z usług oferowanych przez PUP?

- Zdecydowanie nie
- Raczej nie
- Raczej tak
- Zdecydowanie tak

13. Proszę ocenić w skali od 1 do 5 (1-niewystarczający, 5-zdecydowanie wystarczający) czas jaki mógł/mogła Pan/i poświęcić osobie bezrobotnej przed realizacją projektu.

.....

14. Proszę ocenić w skali od 1 do 5 (1-niewystarczający, 5-zdecydowanie wystarczający) czas jaki może Pan/i obecnie poświęcić osobie bezrobotnej.

.....

15. Czy dzięki odbytym szkoleniom trafniej można określić potrzeby klientów PUP?

- Tak- Jakie obserwacje można wyróżnić?
- Nie

Ocena przygotowania kadry merytorycznej do wykonywanych zadań

16. W jakim stopniu szkolenia rozwinęły Pana/i zdolności interpersonalne?

- Wcale. Dlaczego?.....
- W małym. Dlaczego?.....
- W przeciętnym
- W dużym



- W bardzo dużym

17. W jakim stopniu szkolenia rozwinęły Pana/i umiejętności organizacyjne?

- Wcale. Dlaczego?.....
- W małym. Dlaczego?.....
- W przeciętnym
- W dużym
- W bardzo dużym

Ocena trwałości rezultatów

18. Czy rezultaty projektu będą trwałe w dłuższej perspektywie czasu?

- Tak
- Nie.

19. Jakie działania należy podjąć, aby rezultaty projektu były widoczne długo po jego zakończeniu?

.....

Metryka:

Płeć (K, M):.....

Wiek:

Wykształcenie

Liczba ukończonych szkoleń w ramach projektu: