

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Usługa przeprowadzenia badania za pomocą kwestionariuszy wywiadu (ankietyzacji) wśród osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców będących klientami Powiatowych Urzędów Pracy w woj. podlaskim w ramach badania pn. „Badanie satysfakcji klienta powiatowego urzędu pracy”, realizowanego przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.**

### **Cele badania:**

Celem głównym badania jest uzyskanie odpowiedzi respondentów umożliwiającą ocenę jakości obsługi klienta powiatowych urzędów pracy na terenie województwa podlaskiego.

Cele szczegółowe badania: uzyskanie odpowiedzi respondentów umożliwiające określenie oczekiwań klientów wobec urzędu pracy oraz stopnia spełnienia tych oczekiwań, określenie rankingu istotności poszczególnych wymiarów obsługi i stopnia satysfakcji z tych wymiarów oraz określenie u klientów poczucia dostępności wsparcia wprowadzonego znowelizowaną ustawą.

### **Zadania przewidziane do realizacji przez Wykonawcę**

Do zadań będących przedmiotem Zamówienia, należących do obowiązków Wykonawcy, należeć będzie:

- 1) realizacja usługi przeprowadzenia badania (ankietyzacji) wśród zarejestrowanych osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców będących klientami Powiatowych Urzędów Pracy w woj. podlaskim w postaci bezpośredniego, indywidualnego wywiadu metodą PAPI lub CAPI przy pomocy kwestionariuszy wywiadu, stanowiących Załączniki nr 1, 2 i 3 do Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia,
- 2) dostarczenie Zamawiającemu: w przypadku realizacji przedmiotu Zamówienia metodą PAPI kompletnych, prawidłowo wypełnionych kwestionariuszy wywiadu, a w przypadku realizacji przedmiotu Zamówienia metodą CAPI baz danych zawierających dane z przeprowadzonych wywiadów w wersji elektronicznej w formacie „\*.sav” pakietu IBM SPSS Statistics lub w formacie MS Excel, z zastrzeżeniem, że powinny być dostarczane w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia przeprowadzenia wywiadu.
- 3) dostarczenie uzupełnionych i zweryfikowanych Formularzy kontaktowych w wersji papierowej do każdego zrealizowanego wywiadu, wraz z kwestionariuszami wywiadu i bazami danych, o których mowa w pkt. 2.

### **Zasięg terytorialny badania**

Badanie zostanie przeprowadzone na terenie województwa podlaskiego i swym zasięgiem obejmie 14 Powiatowych Urzędów Pracy, które obsługują klientów z następujących powiatów: augustowskiego, białostockiego z miastem Białystok, bielskiego, grajewskiego, hajnowskiego, kolneńskiego, łomżyńskiego z miastem Łomża, monieckiego, sejneńskiego, siemiatyckiego, sokólskiego, suwalskiego z miastem Suwałki, wysokomazowieckiego i zambrowskiego.

### **Respondenci badania**

Respondentami wywiadów kwestionariuszowych będą:

- a) osoby bezrobotne i poszukujące pracy zarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy (PUP) na dzień przeprowadzenia badania oraz
- b) pracodawcy korzystający z usług Powiatowego Urzędu Pracy, z którymi w 2015 roku zostały zawarte umowy, zgodnie z art. 59b ust. 1 Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2015r. poz. 149) i pracodawcy, którzy w 2015 roku zamieścili oferty pracy ze środków własnych.

### Dobór próby badawczej

Badanie ankietowe obejmie 6650 respondentów, z tego:

- a) 6457 osób bezrobotnych i poszukujących pracy zarejestrowanych w PUP oraz
- b) 193 pracodawców współpracujących z PUP.

Ankietyzacja zostanie przeprowadzona z zachowaniem doboru próby ze względu na teren działania Powiatowego Urzędu Pracy i typ respondenta wedle zamieszczonego poniżej rozkładu:

**Tabela. Rozkład doboru próby do Badania satysfakcji klienta Powiatowego Urzędu Pracy**

PUP-y	Bezrobotni + poszukujący pracy	Pracodawcy	Bezrobotni + poszukujący pracy + pracodawcy
Augustów	377	11	388
Białystok	2386	44	2430
Bielsk Podlaski	223	5	228
Grajewo	394	8	402
Hajnówka	193	10	203
Kolno	315	6	321
Łomża	669	12	681
Mońki	199	5	204
Sejny	157	18	175
Siemiatycze	188	4	192
Sokółka	453	32	485
Suwałki	420	8	428
Wysokie Mazowieckie	229	7	236
Zambrów	254	23	277
<b>Ogółem</b>	<b>6457</b>	<b>193</b>	<b>6650</b>

### Technika badania

Badanie będzie przeprowadzone w postaci bezpośredniego, indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego, z wykorzystaniem narzędzi badawczych, których integralną częścią jest Formularz danych kontaktowych, stanowiących załączniki nr 1, 2 i 3 do SOPZ. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia badania metodą PAPI – Paper and Pencil Interview (z użyciem ankiety papierowej) bądź CAPI – Computer Assisted Personal Interviewing (z użyciem urządzeń mobilnych, np. tablet, laptop). W przypadku zastosowania każdej ze wskazanych technik, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu wypełnionych i zweryfikowanych Formularzy kontaktowych w wersji papierowej.

Wywiady muszą być przeprowadzone indywidualnie z każdym respondentem. Nie dopuszcza się prowadzenia ich z grupą osób, rozdawania ankiet do wypełnienia przez respondentów ani wykonywania wywiadów przez telefon. Nie jest możliwe przeprowadzanie wywiadu z udziałem osób trzecich.

## Sposób dotarcia do respondentów

W części badania dotyczącej zarejestrowanych osób bezrobotnych i poszukujących pracy jednym ze sposobów dotarcia do respondentów będzie dostępność badanych w siedzibie Urzędu. Ankieter pojawia się w urzędzie i za pomocą pytania o fakt pozostawania w rejestrze bezrobotnych lub poszukujących pracy kwalifikuje osoby do badania. Zamawiający nie wyklucza jednak innych możliwości pozyskiwania respondentów spełniających kryteria udziału w badaniu, np. za pomocą własnej sieci kontaktów poza siedzibą urzędu.

W części badania obejmującej pracodawców rekomendowane źródło danych to dane pochodzące z Powiatowego Urzędu Pracy, przy czym Zamawiający przekaże pozyskaną z PUP listę pracodawców, będących klientami Powiatowych Urzędów Pracy. Dopuszczalne jest zastosowanie innego źródła danych teled adresowych dotyczących pracodawców współpracujących z PUP. Badanie będzie przeprowadzone w siedzibie pracodawcy, po uprzednim umówieniu się telefonicznym lub w siedzibie Urzędu Pracy.

**Miejscem dostarczenia przedmiotu Zamówienia** jest siedziba Zamawiającego:

Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, Wydział Badań i Analiz  
ul. Pogodna 22, 15-354 Białystok

## Termin realizacji badania i sposób przekazania przedmiotu Zamówienia:

Ustala się następujący Harmonogram wykonania przedmiotu Umowy:

- 1) dostarczenie Zamawiającemu wypełnionych kwestionariuszy wywiadu lub baz danych zawierających zakodowane odpowiedzi z przeprowadzonych wywiadów, w ilości co najmniej 60% założonej liczby wywiadów - **do 31 sierpnia 2015r.**,  
Wykonawca ma obowiązek w ciągu 7 dni kalendarzowych od dnia przeprowadzenia wywiadu dostarczać Zamawiającemu kompletne, prawidłowo wypełnione kwestionariusze wywiadu bądź bazy danych zawierające dane z przeprowadzonych wywiadów w wersji elektronicznej w formacie „\*.sav” pakietu IBM SPSS Statistics lub w formacie MS Excel, wraz z uzupełnionymi i zweryfikowanymi Formularzami kontaktowymi w wersji papierowej.
- 2) dostarczenie Zamawiającemu wypełnionych kwestionariuszy wywiadu lub baz danych zawierających zakodowane odpowiedzi z przeprowadzonych wywiadów, w ilości pozostałej liczby wywiadów - **do 18 września 2015r.**  
Wykonawca ma obowiązek w **ciągu 7 dni kalendarzowych** od dnia przeprowadzenia wywiadu dostarczać Zamawiającemu kompletne, prawidłowo wypełnione kwestionariusze wywiadu bądź bazy danych zawierające dane z przeprowadzonych wywiadów w wersji elektronicznej w formacie „\*.sav” pakietu IBM SPSS Statistics lub w formacie MS Excel, wraz z uzupełnionymi i zweryfikowanymi Formularzami kontaktowymi w wersji papierowej.
- 3) dostarczony przedmiot Zamówienia będzie podlegał odbiorowi przez Wykonawcę – ustala się **7 dni kalendarzowych** na dokonanie odbioru i zgłoszenie ewentualnych uwag.
- 4) Wykonawca jest zobowiązany w terminie **7 dni kalendarzowych** na ewentualne poprawienie lub uzupełnienie przedmiotu Umowy zgodnie z uwagami Zamawiającego.
- 5) Poprawiony/uzupełniony przedmiot Zamówienia będzie podlegał ponownemu odbiorowi przez Wykonawcę – ustala się **7 dni kalendarzowych** na dokonanie ostatecznego odbioru. Całość Zamówienia zostanie zrealizowana do **9 października 2015r.**

## **Weryfikacja materiału badawczego**

W przypadku realizacji badania metodą PAPI dostarczone kwestionariusze wywiadu zostaną zweryfikowane pod względem kompletności i poprawności. **Kompletny, prawidłowo wypełniony kwestionariusz wywiadu** powinien posiadać: nadany numer identyfikacyjny, zaznaczone odpowiedzi na wszystkie pytania zgodnie z kluczem zawartym w pytaniach i instrukcji ankieterskiej, uzupełniony i zweryfikowany Formularz kontaktowy.

W przypadku realizacji badania metodą CAPI weryfikacja baz danych pozyskanych tą techniką polega na weryfikacji kompletności danych, tzn. stwierdzeniu braku pustych rekordów, a zakodowane odpowiedzi muszą korespondować z kafeterią odpowiedzi kwestionariusza wywiadu, tzn. zastosowane kody w bazie danych muszą być tożsame z przekazanym przez Zamawiającego kluczem kodów oraz instrukcją dotyczącą tworzenia numeru identyfikacyjnego.

W przypadku negatywnej weryfikacji Wykonawca zrealizuje dodatkowe wywiady i dostarczy brakującą liczbę kwestionariuszy lub bazy danych zawierające dane z dodatkowych wywiadów wraz z uzupełnionymi i zweryfikowanymi Formularzami kontaktowymi w wersji papierowej.

## **Kontrola telefoniczna**

Zamawiający zastrzega sobie prawo do dodatkowej kontroli merytorycznej pracy ankietera w postaci kontroli telefonicznej badania, polegającej na zweryfikowaniu poprawności pracy ankieterów poprzez kontakt telefoniczny z respondentem, który zostanie poproszony o potwierdzenie faktu odbycia się wywiadu i potwierdzenia wybranych danych z Formularza kontaktowego oraz z Metryczki ankiety. Kontroli zostanie poddanych do 5% zrealizowanych ankiet.

## **Załączniki do SOPZ:**

- Załącznik nr 1 - Wzór kwestionariusza ankietowego skierowanego do pracodawców
- Załącznik nr 2 - Wzór kwestionariusza ankietowego skierowanego do bezrobotnych/  
poszukujących pracy
- Załącznik nr 3 - Wzór Formularza kontaktowego
- Załącznik nr 4 - Instrukcja ankieterska

## Wzór kwestionariusza ankietowego skierowanego do pracodawców

Numer identyfikacyjny ankiety:.....

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W**.....  
**WOJEWÓDZTWO PODLASKIE**

dzień/miesiąc/rok wywiadu ...../...../.....

Jestem przedstawicielem instytucji badającej jakość obsługi klienta w urzędzie pracy. Gwarantuję poufność badania. Urząd pracy chce coraz lepiej spełniać oczekiwania klientów. Pana/i odpowiedzi pomogą poprawić te obszary działalności, w których pomoc nie jest jeszcze w pełni satysfakcjonująca. Każda Pana/i odpowiedź będzie istotna. Proszę o rozmowę trwającą ok. 10 minut.

<b>METRYCZKA</b>			
<b>M1. Ile osób Pan/i zatrudnia?</b>		<b>M4. Od kiedy istnieje firma/instytucja?</b>	< 6 miesięcy
<b>M2. Sektor</b>	publiczny		> 6 -12 miesięcy
	prywatny		> 12 - 24 miesiące
<b>M3. Stanowisko zajmowane w firmie/ instytucji</b>	właściciel/ osoba zarządzająca jednostką		> 24 miesiące - 5 lat
	pracownik kadr/ HR	> 5 lat	
	inne		

1. Czego oczekiwał/a Pan/i w ciągu ostatniego roku od urzędu pracy i jaką pomoc otrzymał/a Pan/i? Jak ocenia Pan/i otrzymaną dotychczas pomoc w skali od 1 do 5, gdzie: **1 – pomoc w ogóle nie spełniła moich oczekiwań, 5 – pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania**

Formy pomocy	Oczekiwane	Otrzymane	Ocena otrzymanej pomocy
Znalezienie kandydata do pracy			
Organizacja stażu			
Dofinansowanie/pożyczka na wyposażenie/utworzenie miejsca pracy/"grant" na telepracę			
Refundacja/dofinansowanie części wynagrodzeń			
Organizacja robót publicznych/ prac interwencyjnych/ przygotowania zawodowego dorosłych			
Kształcenie własne/pracowników			
Udzielanie informacji/poradnictwo			

2. Na satysfakcję klienta wpływają różne wymiary obsługi w urzędzie. Jakie mają dla Pana/i znaczenie (istotność)? Jak je Pan/i ocenia na podstawie swoich doświadczeń we współpracy z urzędem pracy w ciągu ostatniego roku?

**Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne, 5 – są dla mnie bardzo istotne;**

**Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a**

Wymiary obsługi w urzędzie	Istotność	Ocena
<b>zaangażowanie pracowników</b> pomocność, pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy		
<b>wiedza i kompetencje pracowników</b> fachowość, profesjonalizm		
<b>komunikacja</b> sprawny i niezakłócony przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji 0- nie korzystałem/ am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji		
<b>na stronie internetowej</b>		
<b>telefoniczna</b>		
<b>na miejscu z doradcą klienta</b>		
<b>e-mail</b>		
<b>skuteczność w rozwiązaniu problemu</b> doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecany terminie		
<b>czas obsługi i oczekiwania na nią</b> - czas poświęcony na rozmowę z klientem, chęć i gotowość do świadczenia pomocy, możliwość umówienia się na spotkanie		
<b>kultura osobista i życzliwość</b> wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie		
<b>przystępność</b> odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych		
<b>dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu</b> szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje		

3. Czy kiedykolwiek przed czerwcem 2014 r. korzystał/a Pan/i z usług urzędu pracy?

- a. Tak
- b. Nie → proszę zakończyć wywiad
- c. Trudno powiedzieć → proszę zakończyć wywiad

4. Od czerwca 2014 r. nastąpiły zmiany w zakresie wsparcia oferowanego przez urząd klientom. Czy uważa Pan/i, że obecnie jest więcej możliwości wsparcia?

- a. Tak
- b. Nie
- c. Trudno powiedzieć

Wzór kwestionariusza ankietowego skierowanego do bezrobotnych/poszukujących pracy

Numer identyfikacyjny ankiety:.....

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W**

.....

**WOJEWÓDZTWO PODLASKIE**

dzień/miesiąc/rok wywiadu ...../...../.....

Jestem przedstawicielem instytucji badającej jakość obsługi klienta w urzędzie pracy. Gwarantuję poufność badania. Urząd pracy chce coraz lepiej spełniać oczekiwania klientów. Pana/i odpowiedzi pomogą poprawić te obszary działalności, w których pomoc nie jest jeszcze w pełni satysfakcjonująca. Każda Pana/i odpowiedź będzie istotna. Proszę o rozmowę trwającą ok. 10 minut.

<b>METRYCZKA</b>			
<b>M1. Status</b>	os. bezrobotna	<b>M5. Czas pozostawania w rejestrze urzędu pracy od ostatniej rejestracji</b>	<3 miesiące
	os. poszukująca pracy		3 - 6 miesięcy
<b>M2. Płeć</b> (nie odczytywać)	kobieta		>6 -12 miesięcy
	mężczyzna		>12 - 24 miesiące
<b>M3. Rok urodzenia</b>			>24 miesiące
<b>M4. Wykształcenie</b>	gimnazjalne lub poniżej	<b>Dotyczy tylko osób bezrobotnych</b> <b>M6. Aktualny profil pomocy</b>	I profil
	zasadnicze zawodowe		II profil
	średnie zawodowe		III profil
	średnie ogólnokształcące		Nie wiem
	policealne		
wyższe			

1. Czego oczekiwał/a Pan/i w ciągu ostatniego roku od urzędu pracy i jaką pomoc otrzymał/a Pan/i? Jak ocenia Pan/i otrzymaną dotychczas pomoc w skali od 1 do 5, gdzie: 1 – pomoc w ogóle nie spełniła moich oczekiwań, 5 – pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania

Formy pomocy	Os. Bezrobotna			Os. Poszukująca pracy		
	Oczekiwane	Otrzymane	Ocena	Oczekiwane	Otrzymane	Ocena
Szkolenie/studia podyplomowe/kurs/ przygotowanie zawodowe dorosłych/ stypendium na dalszą naukę						
Staż						
Oferta pracy w kraju						
Zasilek						
Ubezpieczenie zdrowotne						
Dofinansowanie/ pożyczka na podjęcie działalności						
Oferta pracy zagranicą						
Poradnictwo zawodowe (nauka pisania dokumentów aplikacyjnych, nauka aktywnego poszukiwania pracy, autoprezentacja, testy kompetencji zawodowych, itp.)						
Finansowanie kosztów przejazdu/ zakwaterowania						

2. Na satysfakcję klienta wpływają różne wymiary obsługi w urzędzie. Jakie mają dla Pana/i znaczenie (istotność)? Jak je Pan/i ocenia na podstawie swoich doświadczeń we współpracy z urzędem pracy w ciągu ostatniego roku?

**Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne, 5 – są dla mnie bardzo istotne;**

**Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a**

Wymiary obsługi	Istotność	Ocena
<b>zaangażowanie pracowników</b> pomocność, pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy		
<b>wiedza i kompetencje pracowników</b> fachowość, profesjonalizm		
<b>komunikacja</b> sprawny i niezakłócony przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji <b>0 - nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji</b>		
<b>na stronie internetowej</b>		
<b>telefoniczna</b>		
<b>na miejscu z doradcą klienta</b>		
<b>e-mail</b>		
<b>skuteczność w rozwiązaniu problemu</b> doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecany terminie		
<b>czas obsługi i oczekiwania na nią</b> - czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie		
<b>kultura osobista i życzliwość</b> wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie		
<b>przystępność</b> odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych		
<b>dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu</b> szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje		

3. Czy kiedykolwiek przed czerwcem 2014 r. korzystał/a Pan/i z usług urzędu pracy?

- a. Tak
- b. Nie → proszę zakończyć wywiad
- c. Trudno powiedzieć → proszę zakończyć wywiad

4. Od czerwca 2014 r. nastąpiły zmiany w zakresie wsparcia oferowanego przez urząd klientom. Czy uważa Pan/i, że obecnie jest więcej możliwości wsparcia?

- a. Tak
- b. Nie
- c. Trudno powiedzieć



Wzór Formularza kontaktowego

Formularz kontaktowy

**Numer:**

**Data wypełnienia kwestionariusza:**

**Godzina wypełnienia kwestionariusza:**

**Miejsce wypełnienia kwestionariusza (np. urząd pracy, dom, siedziba firmy):**

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu kontaktu telefonicznego ze strony przedstawiciela zamawiającego badanie w celu weryfikacji poprawności pracy ankietera.

Oświadczam, że zostałem/łam poinformowany/a iż Administratorem danych osobowych jest

.....

(nazwa instytucji lub wykonawcy, adres siedziby)

**Podpis respondenta i data:**

**Numer telefonu respondenta:**

## Instrukcja ankierska do badania pn.: „Badanie satysfakcji klienta powiatowego urzędu pracy”

**Badanie satysfakcji klienta powiatowego urzędu pracy jest badaniem realizowanym przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Jego głównym celem badawczym jest ocena jakości obsługi klienta powiatowych urzędów pracy. Badanie będzie realizowane w okresie lipiec-wrzesień 2015 roku na terenie działania wszystkich powiatowych urzędów pracy województwa podlaskiego. Jego respondentami są osoby bezrobotne i poszukujące pracy oraz pracodawcy.**

**Technika badania** to bezpośredni, indywidualny wywiad kwestionariuszowy realizowany metodą PAPI (bezpośredni indywidualny wywiad kwestionariuszowy) bądź CAPI (komputerowo wspomagany bezpośredni wywiad indywidualny). Metodę zbierania danych wybiera ankieter.

**Ankieterem** nie może być pracownik powiatowego urzędu pracy, którego praca jest oceniana. Każdy z ankieterów jest zobowiązany do samodzielnego kontaktu z respondentami (osobami bezrobotnymi, poszukującymi pracy i pracodawcami) oraz zaaranżowania z nimi wywiadu. Nie dopuszcza się prowadzenia ich z grupą osób, rozdawania ankiet do wypełnienia przez respondentów ani wykonywania wywiadów przez telefon. Nie jest możliwe przeprowadzanie wywiadu z udziałem osób trzecich. Fakt wykorzystywania współpracy z pracownikami PUP może mieć negatywny wpływ na wynik badania. Respondent może uznać, że skoro badanie jest realizowane przez PUP, powinien udzielać wyłącznie odpowiedzi stawiających urząd w pozytywnym świetle.

### **Sposób dotarcia do respondentów**

W części badania dotyczącej zarejestrowanych osób bezrobotnych i poszukujących pracy podstawowym sposobem dotarcia do respondentów jest **realizacja badania w siedzibie Urzędu**. Ankieter nie otrzymuje gotowej listy respondentów – jego zadaniem jest samodzielna rekrutacja. W części badania dotyczącej pracodawców, ankieter otrzymuje od Zamawiającego listę pracodawców, spośród których trzeba pozyskać respondentów do badania. Następnie powinien umówić się z pracodawcą telefonicznie na wywiad lub od razu przeprowadzić wywiad w siedzibie pracodawcy. Może też przeprowadzić wywiad z pracodawcą spotkanym w siedzibie urzędu, nawet jeśli jest spoza listy.

Dopuszczalne są także inne sposoby dotarcia do osób spełniających kryteria udziału w badaniu, zarówno w przypadku osób bezrobotnych i poszukujących pracy, jak i pracodawców (np. ankieter może rekrutować respondentów za pomocą posiadanej sieci kontaktów poza siedzibą Urzędu pracy).

### **Sposób realizacji badania**

Każdy ankieter zostanie wyposażony w identyfikator i otrzyma pismo informujące o realizacji badania na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku, które należy przedłożyć w sekretariacie urzędu pracy lub u badanego pracodawcy przed rozpoczęciem badania.

W przypadku prowadzenia badania na terenie Urzędu pracy, po odnalezieniu właściwego urzędu należy udać się do sekretariatu instytucji, aby poinformować o zamiarze przystąpienia do realizacji badania, okazać pismo informujące o realizacji badania, poinformować o celu badania i charakterze pracy na terenie urzędu pracy, a także uprzedzić, że wywiady nie będą realizowane, jeśli wybrana osoba nie wyrazi zgody.

Respondent (jak również pracownicy Urzędu Pracy) ma prawo żądać informacji na temat danych ankietera wraz z ewentualnym kontaktem do instytucji organizującej badanie. Przed respondentem ankieter reprezentuje siebie i zlecającego badanie. Ankieter jest zobowiązany do starannego, rzetelnego, terminowego, osobistego prowadzenia ankiet.

Respondenta należy wybrać na podstawie ogólnych parametrów przydzielonych przez zlecającego badanie – bezrobotni i poszukujący pracy lub pracodawcy. W dużej mierze od ankietera zależy, czy po wyjaśnieniu, kogo reprezentuje i czego dotyczyć będzie rozmowa, uzyska zgodę na wywiad. W pierwszej kolejności respondent powinien przedstawić się i poinformować, że reprezentuje WUP w Białymstoku. Bardzo istotne jest, aby respondent został poinformowany, że ankietka jest anonimowa (w przypadku badania bezrobotnych i poszukujących pracy), a badanie ma charakter poufny (tzn. iż do zebranych informacji dostęp

posiadają tylko osoby opracowujące raport z badania). Ważne jest podkreślenie przez ankietera, iż nie pracuje on na zlecenie powiatowego urzędu pracy, w którym realizowane jest badanie oraz że żaden z pracowników PUP nie będzie miał dostępu do tych danych.

Dodatkowo ankieter jest zobowiązany do poinformowania o czasie trwania wywiadu (ok. 10 minut). Od niego zależy atmosfera wywiadu, wzbudzenie motywacji do wysiłku, jakim jest udzielanie odpowiedzi na trudne pytania. Ankieter nie może przeprowadzić więcej niż 35 wywiadów dziennie. Realizowanie większej liczby wywiadów może mieć negatywny wpływ na jakość zgromadzonych materiałów badawczych.

Każdy respondent poświęca także swój czas. Przyjazne nastawienie, życzliwość, podziękowanie za udział w tak ważnych badaniach są wymogiem podczas aranżacji i realizacji wywiadu. Respondent nie może mieć wglądu w kwestionariusz, ani tym bardziej osobiście go wypełniać. Dopuszcza się powtórzenie pytania oraz tłumaczenie treści pytania, w razie takiej potrzeby. Nie wolno tej treści zmieniać.

### **Sposób obsługi kwestionariusza**

W zależności od techniki zbierania danych, tj. CAPI bądź PAPI aranżacja wywiadu jest zróżnicowana.

W obu technikach ankieter zobowiązany jest w pierwszej kolejności do uzupełnienia **numera identyfikacyjnego**. Wpisany na kwestionariuszu numer musi odpowiadać numerowi wpisanemu na formularzu danych kontaktowych.

Sposób zapisu numeru identyfikacyjnego kwestionariusza:

#### **YY-ZZ-P-VVV-A**

**YY** to numer powiatu, należy uzupełnić według poniższej nomenklatury

01. Augustów
02. Białystok (w tym Łapy)
03. Bielsk Podlaski
04. Grajewo
05. Hajnówka
06. Kolno
07. Łomża
08. Mońki
09. Sejny
10. Siemiatycze
11. Sokółka (w tym Dąbrowa Białostocka)
12. Suwałki
13. Wysokie Mazowieckie
14. Zambrów

**ZZ** to numer ankietera pracującego na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy. Każdy ankieter ma swój indywidualny numer.

**P** to płeć konkretnego ankietera – należy zakodować K lub M.

**VVV** – to numer kolejnego kwestionariusza realizowanego przez tego samego ankietera. Ankieter jest zobowiązany do nadawania kolejnych liczb zgodnie ze schematem 1, 2, 3, itd.

### **Omówienie pytań**

W przypadku techniki PAPI, jak i CAPI ankieter w następnej kolejności dopytuje, **czy respondent brał udział w badaniu jakości obsługi klienta w ciągu ostatnich 3 miesięcy**, aby wykluczyć realizację wywiadu ponownie z tą samą osobą. Odpowiedź pozytywna dyskwalifikuje daną osobę jako badanego w tym badaniu.

Następnie należy przejść do pytań metryczkowych, gdzie właściwą odpowiedź należy zaznaczyć poprzez X. Na podstawie pytania metryczkowego o Status, ankieter identyfikując daną osobę, do której grupy badanych należy: bezrobotny/ poszukujący pracy czy pracodawca. Na tej podstawie ankieter wybiera typ kwestionariusza do wywiadu.

W sytuacji, gdy ankieter zdecyduje się na realizację ankietyzacji przy pomocy urządzeń mobilnych, ankieter najpierw odznaczy symbol respondenta, tj. bezrobotnego/poszukującego pracy bądź pracodawcę, tym samym wybierając kwestionariusz wywiadu.

W przypadku realizowania badania w wersji papierowej, kolejne pytanie dotyczy pozostawiania w rejestrze urzędu pracy jako osoba bezrobotna lub poszukująca pracy. W przypadku ankiety skierowanej do

pracodawcy, pytanie to otrzymuje brzmienie następujące: „Czy korzystał/a Pan/i w 2015r. z usług urzędu pracy?” Jeśli respondent odpowie, że nie - respondent nie kwalifikuje się do dalszej części badania, jeśli odpowie twierdząco - należy przejść do wypełniania kwestionariusza.

Zarówno w przypadku wersji papierowej, jak i mobilnej, **następne pytanie z kwestionariusza dotyczy oczekiwań, z jakimi respondent trafił do urzędu pracy.** Należy po kolei odczytywać możliwe do uzyskania formy pomocy i pytać, czy były one oczekiwane przez klienta. Następnie, po określeniu oczekiwań respondenta, należy określić otrzymane formy pomocy. W dalszej kolejności, w odniesieniu do form pomocy, które respondent otrzymał, należy zapytać o ich ocenę w skali od 1-5 (nie 0 do 5), gdzie wartości skrajne oznaczają: 1 - pomoc w ogóle nie spełniła oczekiwań respondenta; 5 - pomoc całkowicie spełniła moje oczekiwania. W pola należy wpisywać znak X (pomoc oczekiwana, otrzymana) lub liczbę (ocena otrzymanej pomocy). Należy pytać o kolejne formy pomocy i w odniesieniu do każdej z nich prosić o informacje o oczekiwaniu, otrzymaniu pomocy i ocenę tej pomocy, a następnie należy przejść do kolejnej formy pomocy i prosić o analogiczne informacje. Nie należy pytać o ocenę formy pomocy, jeśli respondent jej nie otrzymał. Jeśli urząd pracy rozpoczął udzielanie pomocy respondentowi, ale jeszcze nie zakończył (np. trwa szkolenie pracowników, refundacja wynagrodzeń,) to taka pomoc jest rozumiana jako otrzymana i kwalifikuje się do oceny.

W przypadku ankiety skierowanej do pracodawców kategoria odpowiedzi na to pytania stanowi katalog form pomocy dla pracodawców przewidziany w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Pod poszczególnymi formami pomocy rozumie się:

**Znalezienie kandydata do pracy** - udzielanie pracodawcom informacji o kandydatach do pracy w związku ze zgłoszoną ofertą oraz pomoc w pozyskaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach.

**Organizacja stażu** - staż odbywa się na podstawie umowy zawartej przez starostę z pracodawcą, według programu określonego w umowie (stypendium stażowe nie jest wypłacane przez pracodawcę, a przez powiatowy urząd pracy).

**Dofinansowanie/pożyczka wyposażenia/utworzenia miejsca pracy/”grant” na telepracę** obejmuje:

- a) przyznanie środków na stworzenie stanowiska pracy w formie telepracy dla bezrobotnego rodzica powracającego na rynek pracy lub bezrobotnego sprawującego opiekę nad osobą zależną lub
- b) pożyczka na utworzenie stanowiska pracy
- c) refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla zatrudnionego bezrobotnego

**Refundacja/dofinansowanie części wynagrodzeń** - pracodawca ma możliwość uzyskania jednorazowej refundacji poniesionych kosztów z tytułu opłaconych składek na ubezpieczenie społeczne w związku z zatrudnieniem skierowanego bezrobotnego, dofinansowanie wynagrodzenia bezrobotnego w wieku 50plus i refundacja kosztów poniesionych na składki na ubezpieczenia społeczne za bezrobotnych do 30 roku życia.

**Organizacja robót publicznych/prac interwencyjnych/przygotowania zawodowego dorosłych** obejmuje:

- a) refundację części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki organizatorowi prac interwencyjnych
- b) refundację kosztów realizacji przygotowania zawodowego dorosłych
- c) refundację części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki organizatorowi robót publicznych.

**Kształcenie własne/pracowników** - środki w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego mogą być przeznaczone na rzecz kształcenia ustawicznego pracowników i pracodawców, poza tym trójstronne umowy szkoleniowe, refundacja wynagrodzeń młodocianych pracowników,.

**Udzielanie informacji/poradnictwo** - m.in. upowszechnianie ofert pracy, udzielanie porad zawodowych, pomoc zwalnianym pracownikom w odnalezieniu się na rynku pracy,

Kwestionariusz skierowany do osób bezrobotnych oraz poszukujących pracy zawiera kategorię dostępnych form wsparcia dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy przewidziany w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. W odniesieniu do osób poszukujących pracy w kwestionariuszu zostały zacenione pola, w których znajdują się kategorie pomocy, z których nie może korzystać osoba poszukująca pracy, a tylko bezrobotna. W pola należy wpisywać znak X (pomoc oczekiwana, otrzymana) lub liczbę (ocena otrzymanej pomocy). Formy pomocy:

**Szkolenie/studia podyplomowe/kurs/przygotowanie zawodowe dorosłych/stypendium za dalszą naukę** – obejmuje możliwość uzyskania dofinansowania od powiatowego urzędu pracy:

- a) szkolenie w celu podniesienia kwalifikacji zawodowych i innych kwalifikacji zwiększających szansę na podjęcie lub utrzymanie zatrudnienia
- b) pożyczki na sfinansowanie kosztów szkolenia do wysokości 400% przeciętnego wynagrodzenia

- c) sfinansowania kosztów studiów podyplomowych, w wysokości nie większej niż 300% przeciętnego wynagrodzenia;
- d) przygotowania zawodowego dorosłych w celu uzyskania przez nich kwalifikacji lub umiejętności;
- e) stypendium dla bezrobotnego bez kwalifikacji zawodowych, który w okresie 12 miesięcy od dnia zarejestrowania w powiatowym urzędzie pracy podjął dalszą naukę, w wysokości 100% kwoty zasiłku.

**Staż** - bezrobotny może zostać skierowany do odbycia stażu

#### **Oferta pracy w kraju**

**Zasiłek dla bezrobotnych** - prawo do zasiłku przysługuje bezrobotnemu, gdy nie ma dla niego propozycji odpowiedniej pracy, propozycji stażu, przygotowania zawodowego dorosłych, szkolenia, prac interwencyjnych lub robót publicznych oraz, w okresie 18 miesięcy bezpośrednio poprzedzających dzień zarejestrowania, łącznie przez okres co najmniej 365 dni był zatrudniony

#### **Ubezpieczenie zdrowotne**

**Dofinansowanie/pożyczka na podjęcie działalności** obejmuje:

- a) bezrobotny może otrzymać środki na podjęcie działalności gospodarczej
- b) bezrobotny może otrzymać pożyczkę na podjęcie działalności gospodarczej

**Oferta pracy zagranicą** – jeden z pośredników pracy ma zadania związane z udzielaniem informacji w ramach sieci EURES i może przedstawić bezrobotnemu i poszukującemu pracy informacji na temat oferty pracy zagranicą i warunków zatrudnienia

**Poradnictwo zawodowe (nauka pisania dokumentów aplikacyjnych, nauka aktywnego poszukiwania pracy, autoprezentacja, testy kompetencji zawodowych itp.)** udzielenie pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca pracy oraz w planowaniu rozwoju kariery zawodowej, a także na przygotowywaniu do lepszego radzenia sobie w poszukiwaniu i podejmowaniu pracy

#### **Finansowanie kosztów przejazdu/zakwaterowania**

- a) istnieje możliwość sfinansowania kosztów przejazdu do pracodawcy zgłaszającego ofertę pracy lub do miejsca pracy, odbywania stażu, przygotowania zawodowego dorosłych lub odbywania zajęć w zakresie poradnictwa zawodowego w związku ze skierowaniem przez PUP.
- b) istnieje możliwość finansowania zakwaterowania w miejscu pracy osobie, która podjęła zatrudnienie lub inną pracę zarobkową, staż, przygotowanie zawodowe dorosłych poza miejscem stałego zamieszkania w przypadku skierowania przez PUP

W wywiadzie realizowanym metodą PAPI, jak i CAPI, kolejne pytanie odnosi się do **wymiarów obsługi klienta**. Zarówno w formularzu skierowanym do osób bezrobotnych/poszukujących pracy, jak i pracodawców treść pytania oraz kategoria odpowiedzi są takie same. Wymiary obsługi to wszystkie elementy składające się na pełną sytuację obsługi klienta. Respondenta należy w pierwszej kolejności spytać o istotność każdego z wymiarów. Powinien ocenić je na skali od 1-5 (nie od 0 do 5), gdzie wartości skrajne oznaczają: 1- jest to dla mnie zupełnie nieistotne, 5 - jest to dla mnie bardzo istotne. Jako istotność rozumiana jest subiektywna ocena przez respondenta, czy dany wymiar obsługi jest dla niego satysfakcjonujący czy raczej w nieznacznym stopniu wpływa na ogólne poczucie satysfakcji.

Analogiczne pytanie odnosi się do **oceny przez respondenta spełnienia oczekiwań w zakresie danego wymiaru**. Respondent powinien ocenić w jakim stopniu, w pięciostopniowej skali, zostały spełnione jego oczekiwania, gdzie 1 oznacza, że respondent w ogóle nie jest usatysfakcjonowany zaś 5 oznacza, że jest bardzo usatysfakcjonowany.

Ankieter odczytuje wyróżnione wymiary obsługi. Jeśli ankieter odnosi wrażenie, że respondent nie rozumie danego wymiaru lub ma wątpliwości, należy precyzyjnie wyjaśnić respondentowi, co jest rozumiane pod danym pojęciem. Należy najpierw zapytać o istotność poszczególnych wymiarów obsługi, a następnie wracając do pierwszego z nich, pytać o ich ocenę. W pola należy wpisywać odpowiednie liczby.

Ocenie podlegają następujące wymiary:

**Zaangażowanie** pracowników: pomocność, gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy

**Wiedza i kompetencje** pracowników: fachowość, profesjonalizm

**Komunikacja:** sprawny i niezakłócony przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji. Pytanie dotyczy istotności i oceny nie komunikacji w ogóle, tylko jej poszczególnych poniżej wymienionych rodzajów. Istnieje możliwość, że respondent nie korzystał z danego sposobu komunikacji. Wówczas ankieter powinien zakodować 0 przy ocenie sposobu komunikacji, z którym respondent nie miał do czynienia.

na stronie internetowej

telefoniczna  
na miejscu z doradcą klienta  
e-mail

**Skuteczność** w rozwiązaniu problemu: doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecany terminie

**Czas obsługi i oczekiwania na nią:** czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie

**Kultura osobista i życzliwość:** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie

**Przystępność:** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach

**Dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu:** szansa na otrzymanie wsparcia, które zgodnie z wiedzą respondenta mu przysługuje. Czy respondent ma możliwość skorzystania z takich form pomocy ze strony urzędu pracy jakich oczekuje? Czy może wybrać sobie jakie wsparcie go interesuje i z niego skorzystać? Na ile jest to dla niego ważna możliwość skorzystania z takiego wsparcia z jakiego chce?

Kolejne pytanie odnosi się do **oceny nowych form wsparcia osób bezrobotnych i poszukujących pracy, jakie pojawiły się po nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy**. Po uzyskaniu informacji, że respondent nie korzystał lub nie potrafi powiedzieć, czy korzystał przed czerwcem 2014 roku z usług powiatowego urzędu pracy, należy obwieść kółkiem odpowiednią literę, podziękować respondentowi za wywiad. Osoby, które korzystały z tych usług przed czerwcem 2014 r. są pytane o to, czy uważają, że dzięki zmianom wprowadzonym w ustawie mają możliwość skorzystania z większej ilości form wsparcia. Należy zaznaczyć kółkiem odpowiednią literę (jedną) i podziękować respondentowi za wywiad.

Jeśli zaistnieje potrzeba przekreślenia odpowiedzi i zaznaczenia innej, ankier powinien wyraźnie skreślić niepoprawny wariant i zaparafować. Po uzyskaniu odpowiedzi na wszystkie pytania z kwestionariusza ankier jest zobowiązany do uzyskania od badanego numeru telefonu, który umieści na załączonym formularzu kontaktowym. W sytuacji ankietyzacji techniką CAPI, ankier może dokonać poprawek klikając na prawidłową odpowiedź. Program automatycznie wymaze błędne wskazanie, nie zapamiętując poprzedniej-błędnej.

### **Dostarczenie wypełnionych ankiet**

Ankier dostarcza do WUP w Białymstoku zrealizowane ankiety nie później niż przed upływem 7 dni kalendarzowych od wywiadu w celu niezwłocznego przeprowadzenia kontroli pracy ankiera. W przypadku wykonywania ankiety metodą CAPI dostarczenie ankiety oznacza prawidłowe przesłanie odpowiedzi i zapisanie ich w arkuszu odpowiedzi.

### **Weryfikacja poprawności wypełnionych ankiet**

Dostarczone ankiety podlegają weryfikacji pod kątem poprawności pracy poszczególnych ankierów (100% ankiet od każdego ankiera) poprzez formalną analizę dostarczonych kwestionariuszy wywiadu, w zakresie:

- wypełnienia numeru kwestionariusza i jego zgodności z numerem na formularzu danych kontaktowych;
- wypełnienia numeru kwestionariusza zgodnie z kluczem;
- uzyskania odpowiedzi na wszystkie pytania (zgodnie z regułami przejścia); zyskania numeru kontaktowego na formularzu danych kontaktowych.

Niespełnienie co najmniej jednego z powyższych wymagań powoduje negatywną weryfikację ankiety. Drugi etap kontroli ma charakter merytoryczny i polega na kontakcie telefonicznym z respondentem i ustaleniem czy do wywiadu rzeczywiście doszło. Kontrola telefoniczna będzie obejmowała około 5% ankiet dostarczanych każdorazowo przez każdego ankiera. W trakcie rozmowy telefonicznej respondent może zostać zapytany: czy brał udział w badaniu, czy samodzielnie wypełniał ankietę, gdzie odbył się wywiad, czy jest pracodawcą/osobą bezrobotną/poszukującą pracy; czy pozostaje w rejestrze osób bezrobotnych/poszukujących pracy. Kontrola, niezależnie od etapu, będzie prowadzona przez pracownika WUP realizującego badanie. Wywiad zweryfikowany pozytywnie to taki, który podczas kontroli telefonicznej uzyska informacje tożsame z dostarczonym arkuszem.