

## ANEKS

do raportu pn.

**Przygotowanie do segmentacji  
bezrobotnych w Powiatowych  
Urzędach Pracy - syntetyczna diagnoza  
działalności Urzędów w kontekście  
obsługi klienta**

**Projekt pn.**

**„*Matryca Kurcmana –  
nowy instrument rynku pracy*”**

Kraków, wrzesień 2006 r.

Realizator projektu:

**Centrum Doradztwa Strategicznego**, 31 – 153 Kraków ul. Szlak 65 biuro 1004,  
Tel. (12) 623 77 40, fax (12) 623 77 85, [www.cds.krakow.pl](http://www.cds.krakow.pl) e-mail: [cds@cds.krakow.pl](mailto:cds@cds.krakow.pl)



## Spis treści:

Wstęp.....	3
Załącznik I. Arkusz obserwacji stanowiska pośrednik pracy – elementy stałe.....	4
Załącznik II. Arkusz obserwacji stanowiska pośrednik pracy – elementy zmienne .....	6
Załącznik III. Arkusz obserwacji stanowiska rejestracja - elementy stałe.....	14
Załącznik IV. Arkusz obserwacji stanowiska rejestracja - elementy zmienne .....	16
Załącznik V. Kwestionariusz wywiadu z pracownikami Powiatowych Urzędów Pracy.....	24
Załącznik VI. Kwestionariusz wywiadu z pracownikami działu rejestracji Powiatowych Urzędów Pracy .....	32
Załącznik VII. Raport tabelaryczny: wszystkie stanowiska z wyłączeniem rejestracji .....	38
Załącznik VIII. Raport tabelaryczny: stanowisko rejestracji .....	66

## Wstęp

Niniejszy dokument stanowi aneks do raportu pn. „**Przygotowanie do segmentacji bezrobotnych w Powiatowych Urzędach Pracy - syntetyczna diagnoza działalności Urzędów w kontekście obsługi klienta**” powstałego w ramach projektu „Matryca Kurcmana – nowy instrument rynku pracy”. Projekt realizowany jest przez Centrum Doradztwa Strategicznego w okresie od czerwca 2006 do lutego 2008 roku, w ramach Działania 1.1 Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich (SPO RZL) i finansowany ze środków Unii Europejskiej (Europejski Fundusz Społeczny).

Przedmiotowy aneks prezentuje arkusze obserwacji oraz kwestionariusze wywiadów indywidualnych, a więc narzędzia, wykorzystane do przeprowadzonej w ramach projektu „Matryca Kurcmana – nowy instrument rynku pracy” diagnozy sytuacji, panującej na rynkach pracy 9 powiatów: chrzanowskiego, olkuskiego, oświęcimskiego, leskiego, sanockiego, ustrzyckiego, staszowskiego, opatowskiego oraz jędrzejowskiego. Ponadto, zawiera on raporty tabelaryczne prezentujące wyniki z dotychczas przeprowadzonych badań.

## Załącznik I. Arkusz obserwacji stanowiska pośrednik pracy – elementy stałe

Obserwacja ma na celu opisanie **stałych** (niezmiennych ze względu na rotację klientów jak i pracowników PUP) uwarunkowań interakcji między klientem a pośrednikiem pracy.

Stanowisko: *pośrednik pracy*

### Ogólny klimat obsługi klienta

1. Czy klient jest obsługiwany przez pośrednika w:

- Osobnym pokoju (czy jest tylko pośrednik i klient) – opis sytuacji.....  
.....  
.....
- Osobnym pokoju (kilku pośredników i klientów) – opis sytuacji.....  
.....  
.....
- Wyraźnie oddzielnym i zapewniającym anonimowość boksie - opis sytuacji .....  
.....  
.....
- Boksie nie zapewniającym anonimowości - opis sytuacji.....  
.....  
.....
- Pomieszczeniu bez wyraźnie wyodrębnionego miejsca, w którym znajdują się w tym czasie inni klienci - opis sytuacji.....  
.....  
.....
- W innym miejscu – scharakteryzuj.....  
.....  
.....

2. Czy pośrednik dysponuje komputerem?

Tak, dysponuje i używa w trakcie rozmowy z klientem.

Tak, dysponuje ale nie używa.

Opis komputera i sposób jego wykorzystania.....

.....

.....

Nie.

3. Czy pośrednik dysponuje kwestionariuszem wypełnionym przez klienta w trakcie rejestracji?

Tak →  w formie elektronicznej  w formie wydruku

Nie

## **Załącznik II.** **Arkusze obserwacji stanowiska pośrednik pracy – elementy zmienne**

Obserwacja ma na celu poznanie zachowań właściwych dla klientów oraz pracowników PUP na stanowisku pośrednika pracy (zachowania właściwe zarówno dla klientów jak i pracowników PUP).

Stanowisko: **pośrednik pracy**

### **I. Skąd klienci trafiają do pośrednika Co i skąd pośrednik wie o kliencie**

1. Czy z rozmowy u pośrednika wynika że klient jest tutaj:

- Po raz pierwszy, bezpośrednio po rejestracji → przejdź do pytania nr 4.
- Po raz pierwszy ale skierowany jest z innego stanowiska w urzędzie (jakiego?:.....)
- Po raz kolejny.

2. W którym z wymienionych poniżej miejsc był dotychczas:

- Specjalista ds. rozwoju zawodowego.
- Specjalista do spraw aktywnych form.
- Doradca zawodowy.
- Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy.
- Inne miejsce Jakiego?:.....

3. Jak dokładnie wygląda schemat „krążenia” klienta po urzędzie?

W których działach i ile razy był dotychczas, w jakiej kolejności? Opis lub opisany schemat graficzny.....

## II. Jakie narzędzia są używane przez pośrednika pracy (Formularze, procedury, schemat rozmowy itp.)

4. Jaki charakter ma rozmowa klienta z pośrednikiem?

- Luźna, swobodna rozmowa → pomiń pytanie nr 5.
- Wywiad swobodny wspomagany kwestionariuszem → pomiń pytanie nr 5.
- Ustrukturyzowany wywiad z użyciem kwestionariusza.

5. Czy pośrednik pogłębia wiedzę uzyskaną przy wypełnianiu kwestionariusza?

- Tak – po jego zrealizowaniu zadaje dodatkowe – otwarte pytania.
- Nie – po wypełnieniu kwestionariusza rozmowa się kończy.

6. Wokół jakich wątków ogniskuje się rozmowa? O co najczęściej dopytuje pośrednik?

Proszę wypisać wszystkie podnoszone kwestie:

- .....
- .....
- .....

## III. Jak przebiega rozmowa – jak pośrednik sprawdza motywację i kwalifikacje, czy weryfikuje klienta pod tym kątem

7. Od czego rozpoczyna się rozmowa klienta z pośrednikiem?

- Od przedstawienia dostępnych ofert pracy.
- Od przedstawienia wachlarza usług jakimi dysponuje PUP.
- Od diagnozy potrzeb i możliwości klienta.
- Od zapytania klienta czego oczekuje.
- Od czegoś innego. Od czego?.....

8. Czy pośrednik bierze pod uwagę oczekiwania klienta co do charakteru i miejsca pracy?

- Tak – klient ma decydujące zdanie. Co na to wskazuje?.....  
.....  
.....
- Nie – pośrednik dobiera ofertę według własnego uznania. Co na to wskazuje?.....  
.....  
.....
- Pośrednik i klient wspólnie wypracowują konsensus i dobierają oferty odpowiednie do potrzeb klienta. Co na to wskazuje?.....  
.....  
.....

9. Kto ostatecznie decyduje o wyborze oferty – klient czy pośrednik?

Proszę pod tym kątem opisać sytuację rozmowy:.....  
.....  
.....

**KWALIFIKACJE**

10. Czy pośrednik kładzie nacisk na wychwycenie informacji dotyczących kwalifikacji klienta?

- Tak – pośrednik przywiązuje dużą wagę do kwalifikacji klienta. Co na to wskazuje?.....  
.....  
.....
- Tak – pojawia się taki wątek w rozmowie ale jest dyskutowany pobieżnie. Co na to wskazuje?.....  
.....  
.....
- Nie – pośrednika nie interesują kwalifikacja klienta → przejdź do pytania nr 13.

11. Czy pośrednik wymaga dokumentów potwierdzających kwalifikacje?

- Tak – prosi klienta o przedstawienie stosownych dokumentów. Jakich?.....  
.....  
.....
- Nie – posiłkuje się jedynie materiałami z rejestracji – kartą rejestracyjną bezrobotnego. W  
jaki sposób to robi?.....  
.....  
.....
- Nie – słowna deklaracja klienta wystarcza pośrednikowi.

12. Jakie sposoby stosuje pośrednik do oceny kwalifikacji?

Wymień i opisz zaobserwowane sposoby:  
.....  
.....

**MOTYWACJA**

13. Czy pośrednik zwraca uwagę na determinacje klienta do podjęcia pracy?

- Tak – pośrednik przywiązuje dużą wagę do motywacji klienta. Co na to wskazuje?.....  
.....
- Tak – pojawia się taki wątek w rozmowie ale jest dyskutowany pobieżnie. Co na to  
wskazuje?.....  
.....
- Nie – pośrednika nie interesują motywacje klienta. Co na to wskazuje?.....  
.....  
..... → przejdź do pytania nr 15.

14. Jakie sposoby stosuje pośrednik do oceny motywacji?

Wymień i opisz zaobserwowane sposoby: .....

.....

.....

15. Czy podczas rozmowy z klientem pośrednik korzysta z narzędzi – testy, skale, kwestionariusze?

Nie → przejdź do pytania nr 17.

Tak – jakie? Opisz szczegółowo z czego korzysta i w jaki sposób.....

.....

16. Czy któreś z tych narzędzi jest wykorzystywane do mierzenia/rangowania kwalifikacji lub motywacji?

Nie.

Tak – opisz dokładnie te narzędzia i sposób ich zastosowania.....

.....

17. W jaki sposób pośrednik podejmuje decyzję o przydzieleniu klientowi konkretnej propozycji pracy?

Podejmuje ją intuicyjnie na podstawie wrażenia i obserwacji poczynionych podczas rozmowy.

Podejmuje ją w oparciu o pewne kryteria mierzalne: wiek, płeć, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, okres pozostawania bez pracy, inne – jakie?.....

.....

W inny sposób. Jaki?.....

.....



#### IV. Wynik wizyty – co pośrednik zaproponował (rekomendacje do poszczególnych działów PUP, szkolenia, inne)

18. Wynik wizyty klienta u pośrednika:

Pośrednik daje klientowi konkretną ofertę/oferty pracy → przejdź do pytania nr 20.

Skierowanie do innego działu PUP. Jakiego i po co?.....  
.....

Inna propozycja. Jaka?.....  
.....

19. Na jakiej podstawie pośrednik podejmuje decyzje o rekomendowaniu klienta do poszczególnych działów PUP?

Podejmuje ją intuicyjnie na podstawie wrażenia i obserwacji poczynionych podczas rozmowy.

Podejmuje ją w oparciu o pewne kryteria mierzalne: wiek, płeć, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, okres pozostawania bez pracy, inne – jakie?  
.....  
.....

W inny sposób. Jaki?.....  
.....  
.....

20. W kilku zdaniach opisz przebieg wizyty klienta u pośrednika pod kątem: *(wypełnić po obserwacji)*

→ zadowolenia klienta z jej przebiegu (klimat spotkania).....  
.....  
.....

→ zadowolenia klienta z jej efektu.....  
.....  
.....

W. Wykres dynamiki rozmowy:

Cała rozmowa powinna być przedstawiona na wykresie w postaci linii łamanej. Rozmowa rozpoczyna się w punkcie 0 (skrzyżowanie osi). Na końcu osi proszę zaznaczyć rzeczywisty czas trwania rozmowy w minutach.

Dynamika rozmowy powinna być zaznaczona na wykresie.

Punkty w których następuje zmiana dynamiki rozmowy (punkty szczytowe i niżowe) powinny być ponumerowane na osi czasu i opisane poniżej - co spowodowało zmianę (np. jakie tematy rozmowy zainteresowały, a które zniechęciły klienta, co wywołało jego zdenerwowanie lub wycofanie).



Opis punktów szczytowych i niżowych

.....  
.....

**Metryczka**

M1. Wiek klienta.

- Poniżej 18 roku życia
- 18 -24 lata
- 25- 30 lat
- 31 – 40
- Powyżej 40 lat

M2. Płeć klienta:

- Kobieta
- Mężczyzna

Realizator projektu:

**Centrum Doradztwa Strategicznego**, 31 – 153 Kraków ul. Szlak 65 biuro 1004,  
Tel. (12) 623 77 40, fax (12) 623 77 85, [www.cds.krakow.pl](http://www.cds.krakow.pl) e-mail: [cds@cds.krakow.pl](mailto:cds@cds.krakow.pl)



M3. Czy klient jest osobą:

- Pierwszy raz rejestrującą się w PUP - absolwentem.
- Pierwszy raz rejestrującą się w PUP – osobą po zwolnieniu z pracy.
- Kolejny raz rejestrującą się w PUP.
- Po zakończeniu działalności gospodarczej

### Załącznik III. Arkusz obserwacji stanowiska rejestracja - elementy stałe

Obserwacja ma na celu opisanie **stałych** (niezmiennych ze względu na rotację klientów jak i pracowników PUP) uwarunkowań interakcji między klientem a osobą rejestrującą.

Stanowisko: *rejestracja*

#### Ogólny klimat obsługi klienta

##### 1. Jak wygląda miejsce w którym obsługiwany jest klient?

<input type="checkbox"/> Osobny pokój (jest tylko rejestrator i rozmówca) – opis sytuacji..... ..... .....
<input type="checkbox"/> Osobny pokój (kilku pośredników i klientów) – opis sytuacji..... ..... .....
<input type="checkbox"/> Wyraźnie oddzielony i zapewniający anonimowość boks - opis sytuacji ..... ..... .....
<input type="checkbox"/> Boks nie zapewniający anonimowości - opis sytuacji..... ..... .....
<input type="checkbox"/> Pomieszczenie otwarte bez wyizolowanych miejsc, w których odbywa się rejestracja. W pomieszczeniu tym znajdują się w tym czasie inni klienci - opis sytuacji ..... ..... .....
<input type="checkbox"/> W innym miejscu – scharakteryzuj..... ..... .....



2. Przez kogo wypełniana jest karta rejestracyjna?

- Przez klienta. W wersji papierowej  
 Przez rejestratora. W wersji papierowej . W wersji elektronicznej .

3. Czy rejestrator dysponuje komputerem?

- Tak, dysponuje i używa w trakcie rozmowy z klientem.  
 Tak, dysponuje ale nie używa.

Opis komputera i sposób jego wykorzystania.....

.....

.....

- Nie.

## **Załącznik IV.** **Arkusz obserwacji stanowiska rejestracja - elementy zmienne**

Obserwacja ma na celu poznanie zachowań właściwych dla klientów oraz pracowników PUP na stanowisku rejestracja (zachowania właściwe zarówno dla klientów jak i pracowników PUP).

Stanowisko: **rejestracja**

### **I. Jakość obsługi klienta – klimat rozmowy**

#### 1. Warunki przeprowadzania rejestracji.

Czy są zachowane warunki prywatności?  tak  nie.

Opis sytuacji.....  
.....  
.....

Czy jest kolejka innych klientów do tego samego rejestratora  tak  nie.

Opis sytuacji.....  
.....  
.....

Czy ktoś/coś wymusza przyspieszenie rozmowy,  tak  nie.

Opis sytuacji.....  
.....  
.....

Czy ktoś przeszkadza (kto i w jaki sposób)?  tak  nie.

Opis sytuacji.....  
.....  
.....

2. Jak wygląda nawiązanie relacji pomiędzy bezrobotnym i urzędnikiem?

- Kto rozpoczyna rozmowę?.....
- Jakie jest pierwsze pytanie?.....  
.....
- Kto przejmuje inicjatywę podczas rozmowy?.....

3. Jakich dokumentów wymaga osoba dokonująca rejestracji od klienta ?

- Dowód osobisty i nr PESEL
- Inny dokument stwierdzający tożsamość. Jaki ?.....
- Numer Identyfikacji Podatkowej
- Dyplom, świadectwo ukończenia szkoły oraz zaświadczenie o ukończeniu kursu lub szkolenia
- Świadectwo pracy
- Zaświadczenie z Urzędu Gminy o posiadaniu/ nieposiadaniu gospodarstwa rolnego
- Książeczka wojskowa
- Zaświadczenie o przeciwwskazaniach do wykonywania określonych prac
- W przypadku prowadzenia działalności gospodarczej:
  - decyzje o wyrejestrowaniu działalności gospodarczej
  - zaświadczenie z ZUS o okresie podlegania ubezpieczeniu społecznemu z podaniem podstawy wymiaru składek
- W przypadku przebywania na rencie z tytułu niezdolności do pracy:
  - zaświadczenie o okresie pobierania świadczenia rentowego
  - ostatnią decyzję wydaną przez ZUS o przyznaniu lub utracie renty
- W przypadku przebywania na zasiłku chorobowym po ustaniu stosunku pracy zaświadczenie z ZUS o okresie odbierania wyżej wymienionego zasiłku z podaniem podstawy zasiłku chorobowego
- Orzeczenie o niepełnosprawności

4. Jaka jest relacja pomiędzy osobą rejestrującą a klientem?

- Sformalizowana, ograniczona do wypełnienia karty rejestracyjnej. Opisz tą sytuację

.....  
.....

- Formalna z elementami rozmowy. Opisz tą sytuację.....

.....  
.....

- Swobodna. Opisz tą sytuację

.....  
.....

5. Jak długo trwa rejestracja?

- Mniej niż 5 minut.

- 5 – 10 minut

- 11-15 minut

- 16 – 20 minut

- Ponad 20 minut

## II. Kwalifikacje

6. Czy osoba rejestrująca prosi o okazanie dokumentów potwierdzających kwalifikacje  
(wyszczególnione w karcie rejestracyjnej) klienta?

- Nie

- Tak

7. Czy rejestrator pyta o dodatkowe kwalifikacje – takie których podanie nie jest wymagane w  
karcie rejestracyjnej?

- Nie.

- Tak – lecz nie dopytuje o dokumenty potwierdzające te kwalifikacje.

- Tak – jednocześnie prosi o przedstawienie stosownych dokumentów.

8. Czy osoba rejestrująca pyta o praktyczne umiejętności klienta?

- Nie
- Tak - czy i jaki sposób rejestrator sprawdza umiejętności klienta?.....  
.....  
.....

9. Czy osoba rejestrująca pyta o doświadczenie zawodowe klienta (ile lat pracy, etc)?

- Nie
- Tak - czy i jaki sposób rejestrator sprawdza doświadczenie zawodowe klienta?.....  
.....  
.....

### III. Motywacje

10. Jakie jest ogólne nastawienie klienta – jego postawa wobec pracy? *Jeżeli to konieczne, można wybrać i opisać więcej niż jedną postawę.*

- Żąda pracy bo mu się należy. (Co na to wskazuje?)  
.....  
.....
- Chce pracować. (Co na to wskazuje?)  
.....  
.....
- Taki jest obyczaj, że po ukończeniu szkoły lub utracie pracy przychodzi się do PUP (Co na to wskazuje?) .....  
.....  
.....



Przychodzi po pomoc – nie wie co ze sobą zrobić. (Co na to wskazuje?)  
.....  
.....

Przychodzi po ubezpieczenie (Co na to wskazuje?)  
.....  
.....

Przechodzi żeby zdobyć/ zmienić kwalifikacje (Co na to wskazuje?)  
.....  
.....

Inne. (Co na to wskazuje?)  
.....  
.....

11. Czy osoba rejestrująca pyta klienta o jego determinację do podjęcia pracy?  
(np. Kiedy Pan/Pani może podjąć pracę?, Czy chce Pan/Pani pracować?)

Nie

Tak - o co pyta? (proszę opisać sytuację)  
.....  
.....

12. Czy osoba rejestrująca dokonuje oceny motywacji klienta do podjęcia pracy?

Tak – jest to ocena intuicyjna, na podstawie wrażenia i obserwacji poczynionych podczas rozmowy lub na podstawie oceny kryteriów mierzalnych (*jakie to kryteria?*) Czy i jak jest ta ocena rejestrowana, zapisywana?.....  
.....  
.....

Nie – rejestrator nie próbuje oceniać motywacji klientów.

#### IV. Procedura oferowania usług

13. Wokół jakich wątków ogniskuje się rozmowa? O co najczęściej dopytuje rejestrator?

Proszę wypisać wszystkie podnoszone kwestie:

- .....
- .....
- .....

14. Czy w trakcie obserwacji klient wyrażał swoje oczekiwania w stosunku do PUP?

- Nie – nie miał nawet takiej okazji.
- Nie – mimo, że miał taką okazję to z niej nie skorzystał.
- Tak – klient mówił czego oczekuje. Opis sytuacji.....  
.....  
.....

15. Jak kończy się relacja, spotkanie bezrobotny – rejestrator? (Jeżeli to konieczne, można wybrać i opisać więcej niż jedną odpowiedź).

- Klient dostał informacje o ofercie pracy.
- Klient dostał informacje o szkoleniu.
- Klient dostał informacje o stażu.
- Klient został odesłany do innego wydziału w PUP. Jakiego?.....
- Klientowi zaproponowano coś innego. Co?.....  
.....

16. Czy zakończenie rozmowy klienta z rejestratorem było efektem:

- Wyczerpania procedury rejestracji.
- Czegoś innego. Czego? Opis sytuacji.....

### V. Postawy klienta podczas rejestracji w PUP

17. Jak po reakcji klienta można ocenić jego stosunek do karty rejestracyjnej? *Jeżeli to konieczne, można zaznaczyć więcej niż jedną możliwość.*

Czy w kwestionariuszu są pytania które powodują:

- Agresję klienta (które pytania?)  
.....
- Jego zaciekawienie (które pytania?)  
.....
- Zniechęcenie (które pytania?)  
.....
- Niezrozumiałość (które pytania?)  
.....
- Inne reakcje(jakie i które pytania je spowodowały?)  
.....

18. Jaki jest poziom zadowolenia bezrobotnego z wizyty w PUP?

Opisz sytuację i zaznacz na skali

.....  
.....

1	2	3	4	5	6
Bardzo niezadowolony					Bardzo zadowolony

19. Jaki jest stosunek klienta do sytuacji w jakiej się znajduje (*sytuacja = bez pracy lub poszukuje pracy*)? Ocena poziomu aktywności klientów.

Opisz sytuację i zaznacz na skali

.....  
.....



1	2	3	4	5	6
Zupełnie bierny					Aktywny

### Metryczka

M1. Wiek klienta.

- Poniżej 18 roku życia
- 18 -24 lata
- 25- 30 lat
- 31 – 40
- Powyżej 40 lat

M2. Płeć klienta:

- Kobieta
- Mężczyzna

M3. Czy klient jest osobą:

- Pierwszy raz rejestrującą się w PUP - absolwentem.
- Pierwszy raz rejestrującą się w PUP – osobą po zwolnieniu z pracy.
- Kolejny raz rejestrującą się w PUP.
- Po zakończeniu działalności gospodarczej.
- W innej sytuacji. Jakiej?

## Załącznik V. Kwestionariusz wywiadu z pracownikami Powiatowych Urzędów Pracy

Nazywam się ..... i reprezentuję Centrum Doradztwa Strategicznego, które we współpracy z Ministerstwem Pracy i Polityki Społecznej realizuje pilotażowy i innowacyjny w skali Polski projekt badawczy pn. „Matryca Kurcmana – nowy instrument rynku pracy”, współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Ma on pomóc w funkcjonowaniu Powiatowych Urzędów Pracy poprzez dostosowanie ich oferty do potrzeb rynku pracy. Efektem projektu będzie opracowanie i wdrożenie nowego instrumentu rynku pracy – Matrycy Kurcmana. Ponieważ bardzo zależy nam, aby nasze ustalenia uwzględniały wiedzę i doświadczenia pracowników PUP, byłibyśmy zobowiązani, gdyby zechciał(a) nam Pan(i) poświęcić trochę czasu i odpowiedzieć na zestaw pytań dotyczących Pana(i) pracy i warunków obsługi osób poszukujących zatrudnienia

1.	Jak długo pracuje Pan(i) w Urzędzie Pracy?	_ _  lat																														
2.	A jak długo pracuje Pan(i) na obecnym stanowisku?	0. od początku pracy w Urzędzie ..... 0 → Do pyt. 3 Od.....  _ _ _  lat																														
2.1	Na jakim stanowisku lub stanowiskach pracował Pan(i) wcześniej w UP? <b>Zapisać wszystkie.</b>	_ _																														
3.	Proszę krótko opisać, na czym polega Pana(i) praca na obecnym stanowisku podczas kontaktów z osobami bezrobotnymi zgłaszającymi się do Urzędu. <b>Zapisać możliwie szczegółowo.</b>																															
4.	Proszę pomyśleć o osobach, które trafiają do Pana(i) po raz pierwszy. Jak często osoby te kierowane są do Pana(i) z innych działów UP? <b>Przeczytaj po kolei wszystkie punkty i przy każdym zaznacz odpowiedź.</b>																															
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">nigdy</td> <td style="text-align: center;">bardzo rzadko</td> <td style="text-align: center;">niezbyt często</td> <td style="text-align: center;">dość często</td> <td style="text-align: center;">bardzo często</td> </tr> <tr> <td>1. ... z rejestracji</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>2. ... od pośrednika pracy</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>3. ... od specjalisty ds. rozwoju zawodowego</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>4. ... od specjalisty do spraw aktywnych form</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>		nigdy	bardzo rzadko	niezbyt często	dość często	bardzo często	1. ... z rejestracji	1	2	3	4	5	2. ... od pośrednika pracy	1	2	3	4	5	3. ... od specjalisty ds. rozwoju zawodowego	1	2	3	4	5	4. ... od specjalisty do spraw aktywnych form	1	2	3	4	5
	nigdy	bardzo rzadko	niezbyt często	dość często	bardzo często																											
1. ... z rejestracji	1	2	3	4	5																											
2. ... od pośrednika pracy	1	2	3	4	5																											
3. ... od specjalisty ds. rozwoju zawodowego	1	2	3	4	5																											
4. ... od specjalisty do spraw aktywnych form	1	2	3	4	5																											

	5. ... od doradcy zawodowego	1	2	3	4	5
	6. ... ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy	1	2	3	4	5
	7. ... trafiają do mnie z innego działu (jakiego?)	1	2	3	4	5
	8. ... nikt ich nie kieruje, trafiają tutaj z własnej inicjatywy	1	2	3	4	5
5.	Z iloma bezrobotnymi rozmawia Pan(i) w ciągu normalnego dnia pracy?	Najmniej:     _ _   osób Przeciętnie:  _ _   osób Najwięcej:    _ _   osób				
6.	Od czego zależy liczba odwiedzających?					
7.	W jaki sposób zapisywane są przez Pana(ią) dane uzyskiwane podczas spotkania z osobą poszukującą pracy?	1. w wersji elektronicznej (w komputerze)..... 1 2. odręcznie (luźne notatki) ..... 2 3. odręcznie (standaryzowany kwestionariusz) 3 4. nie są zapisywane..... 4				
7.1	W jaki sposób te dane są potem wykorzystywane (czy może tylko jest to formalność i odkładane są do akt?)					
8.	Od czego zwykle rozpoczyna się Pana(i) rozmowa z osobą poszukującą pracy?					
9.	W jakim zazwyczaj stopniu rozmowa przeprowadzana przez Pana(ią) z osobą poszukującą pracy dotyczy jej kwalifikacji? <b>Jeśli rozmowa w ogóle nie dotyczy kwalifikacji poproś o uzasadnienie i przejdź do pytania nr 10.</b>	0. rozmowa w ogóle nie dotyczy kwalifikacji <b>Poproś o uzasadnienie.</b> 0  → Do pyt. 10 1. w bardzo małym stopniu ..... → Do pyt. 10 2. w małym stopniu ..... → Do pyt. 10 3. w średnim stopniu 4. w dużym stopniu 1 5. w bardzo dużym stopniu 2 3 4 5				
9.1.	Proszę powiedzieć, kiedy ocenia Pan(i) kwalifikacje osoby poszukującej pracy, jakie znaczenie mają następujące źródła informacji.					

<b>Uwaga: przy punktach 1, 2 i 5 upewnij się najpierw, czy Respondent ma dostęp do takich danych!</b>								
	bez znaczenia	bardzo małe znaczenie	małe znaczenie	średnie znaczenie	duże znaczenie	bardzo duże znaczenie	Nie mam dostępu	
1. dane z rejestracji	0	1	2	3	4	5	9	
2. dokumenty przedstawione przez bezrobotnego	0	1	2	3	4	5	9	
3. informacje przekazane podczas rozmowy	0	1	2	3	4	5		
4. Pana(i) własna wiedza i doświadczenie	0	1	2	3	4	5		
5. kwestionariusze lub testy do pomiaru kwalifikacji	0	1	2	3	4	5	9 → Pomiń pyt. 9.2	
6. Inne, jakie?		1	2	3	4	5		
9.2	Czy stosuje Pan(i) jakieś kwestionariusze lub testy do pomiaru kwalifikacji? Jeśli tak, proszę je nazwać i opisać. Skąd one pochodzą? <b>Jeśli respondent nie stosuje testów, wpisz obok duży znak „X”.</b>		Nazwa: Opis:  Pochodzenie:					
9.3	Czy stopniuje Pan(i) w jakiś sposób kwalifikacje? (tzn. czy jak przychodzi jakaś osoba, to jest Pan(i) w stanie powiedzieć, że jej kwalifikacje są niskie, albo średnie, albo wysokie?)				1. tak 2. nie → do pytania 9.4		1 2	
9.3a	Co świadczy o wysokim poziomie kwalifikacji? <b>Proszę podać wszystkie czynniki, które o tym decydują.</b>							
9.3b	Czy według Pana(i) można w przybliżeniu ocenić, jaki procent osób ma niskie, jaki średnie, a jaki wysokie kwalifikacje?		1. niskie .....		_ _  %			
			2. średnie .....		_ _  %			
			3. wysokie .....		_ _  %			
			9. nie da się tego ocenić		1 0 0 %			
9.4	Czy ocenia Pan(i) stopień dostosowania kwalifikacji danej osoby do wymogów lokalnego rynku pracy?				1. tak 2. nie → do pytania 9.5		1 2	
9.4a	Co świadczy o dostosowaniu kwalifikacji do wymogów rynku pracy? <b>Proszę podać wszystkie czynniki, które o tym decydują.</b>							

9.4b	Czy według Pana(i) można w przybliżeniu ocenić, jaki procent osób ma kwalifikacje słabo, jaki średnio, a jaki dobrze dostosowane do wymogów rynku?	1. słabo dostosowane .....   _   _   % 2. średnio dostosowane .....   _   _   % 3. dobrze dostosowane .....   _   _   % 9. nie da się tego ocenić <b>1 0 0 %</b>						
9.5	Czy ocenia Pan(i), na ile kwalifikacje danej osoby są pełne, tzn. raczej nie może ich już w danej dziedzinie poszerzyć?	1. tak 2. nie → do pytania <b>10</b>	1 2					
9.5a	Co świadczy o tym, że kwalifikacje danej osoby są pełne? <b>Proszę podać wszystkie czynniki, które o tym decydują.</b>							
9.6b	Jaki procent osób ma według Pana(i) niepełne kwalifikacje w swoim zawodzie (i w związku z tym mogłoby je poszerzyć)?	_   _   %						
10.	Po czym można poznać, czy danej osobie zależy czy nie zależy na zdobyciu pracy? <b>Proszę wypisać wszystkie cechy i zachowania, które mogą o tym świadczyć.</b>	Zależy	Nie zależy					
11	Czy Pana stanowisko wymaga w jakimś stopniu rozpoznania motywacji danej osoby do podjęcia pracy?	1. tak 2. nie → do pytania <b>16</b>	1 2					
11.1.	Proszę powiedzieć, kiedy ocenia Pan(i) motywację osoby poszukującej pracy, jakie znaczenie mają następujące źródła informacji?							
		bez znaczenia	bardzo małe znaczenie	małe znaczenie	średnie znaczenie	duże znaczenie	bardzo duże znaczenie	Nie mam dostępu
	1. informacje przekazane przez bezrobotnego podczas rozmowy	0	1	2	3	4	5	
	2. własna wiedza i doświadczenie	0	1	2	3	4	5	
	3. kwestionariusze lub testy do pomiaru motywacji	0	1	2	3	4	5	9→ pomiń pyt. 11.2
	4. sam fakt, że osoba ta przyszła do Pana(i)	0	1	2	3	4	5	
	5. Inne fakty (jaki)?		1	2	3	4	5	



11.2	<p>Czy stosuje Pan(i) kwestionariusze lub testy do pomiaru motywacji? Jeśli tak, proszę je nazwać i opisać. Skąd one pochodzą?  <b>Jeśli respondent nie stosuje testów, wpisz obok duży znak „X”.</b></p>	<p>Nazwa: Opis:  Pochodzenie:</p>
12.	<p>Jak ocenia Pan(i) motywację bezrobotnych do znalezienia pracy? Proszę określić procentowo, ile osób ma słabą motywację, ile średnią, a ile silną?</p>	<p>1. słaba motywacja ..... <input type="text"/> <input type="text"/> %                  2. średnia motywacja ..... <input type="text"/> <input type="text"/> %                  3. silna motywacja ..... <input type="text"/> <input type="text"/> %                  9. tego się nie da ocenić ..... 1 0 0 %</p>
13.	<p>Kim są zazwyczaj osoby bez motywacji do podjęcia pracy, które trafiają do Pana(i)? Proszę je opisać pod względem następujących cech:</p>	
	1. płeć	
	2. wiek	
	3. wykształcenie	
	4. miejsce zamieszkania	
	5. szczególne cechy charakteru	
	6. inne cechy (jakie?)	
14.	<p>Proszę powiedzieć kim są zazwyczaj osoby o bardzo silnej motywacji do podjęcia pracy, które trafiają do Pana(i)? Proszę je opisać pod względem następujących cech:</p>	
	1. płeć	
	2. wiek	
	3. wykształcenie	
	4. miejsce zamieszkania	
	5. szczególne cechy charakteru	
	6. inne cechy (jakie?)	
15	<p>W jaki sposób motywacje osoby poszukującej pracy wpływają na przebieg spotkania i jego ostateczny rezultat?</p>	<p>0. nie mają żadnego znaczenia 0                  1. mają bardzo małe znaczenie 1                  2. mają małe znaczenie 2                  3. mają średnie znaczenie 3                  4. mają duże znaczenie 4                  5. mają bardzo duże znaczenie 5</p>

16	Czy według Pana(i) istnieje związek między poziomem kwalifikacji a motywacją do podjęcia pracy?	1. nie 2. tak: im wyższe kwalifikacje, tym silniejsza motywacja 3. tak: im wyższe kwalifikacje, tym słabsza motywacja	1 2 3
17	Czy z punktu widzenia Pana(i) stanowiska pracy pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych (tzw. segmentacji)?		1. tak 2. nie → do pyt. 17.4 1 2
17.1	W jaki sposób takie narzędzie mogłoby wpłynąć na pracę Pana(i) działu?		
17.2	Który dział PUP byłby najodpowiedniejszy do przeprowadzenia segmentacji? (A może powinno to być rozłożone na kilka działów?)	1. rejestracja 2. pośrednik pracy 3. specjalista ds. rozwoju zawodowego 4. specjalista ds. aktywnych form 5. doradca zawodowy 6. stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	1 2 3 4 5 6
17.3	Czy oceną taką powinni być objęci wszyscy zgłaszający się do PUP?	1. tak 2. nie wszyscy → Którzy powinni być objęci? Dlaczego inni nie?	1 2
17.4	Jakie korzyści i jakie zagrożenia dla funkcjonowania całego PUP miałyby wprowadzenie segmentacji		
18.	Proszę powiedzieć, jakie są możliwe decyzje podejmowane przez Pana(ią) w efekcie rozmowy z osobą poszukującą pracy?		
			nie    tak
	1. skierowanie do innego działu Urzędu Pracy		0    1
	2. przedstawienie konkretnej oferty pracy		0    1
	3. przedstawienie konkretnej propozycji szkoleń, kursów		0    1
	4. przedstawienie propozycji stażu		0    1
	5. inne decyzje (jakie?)		0    1

18.1	<p><b>Dotyczy osób które w pytaniu 18 pkt. 1 odpowiedziały „tak”</b> Do jakich działów kieruje Pan(i) osoby poszukujące pracy? Proszę krótko opisać kogo i w jakim celu odsyła Pan(i) do poszczególnych działów.  <b>Jeśli do danego działu się nie odsyła, zaznacz to dużym znakiem X.</b></p>			
	A. do pośrednika pracy			
	B. do specjalisty ds. rozwoju zawodowego			
	C. do specjalisty do spraw aktywnych form			
	D. do doradcy zawodowego			
	E. do stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy			
	F. do innego działu (jakiego?)			
18.2	<p><b>Dotyczy osób które w pytaniu 18 pkt. 3 odpowiedziały „tak”.</b>  Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich:</p>			
		nie	tak	Uzasadnienie (dlaczego dana cecha ma znaczenie)
	1. płeć	0	1→	
	2. wiek	0	1→	
	3. wykształcenie	0	1→	
	4. miejsce zamieszkania	0	1→	
	5. kwalifikacje	0	1→	
	6. motywacje	0	1→	



7. na inne rzeczy (jakie?)	0	1→	
----------------------------	---	----	--

**Na koniec chciał(a)bym zapytać o kilka rzeczy dotyczących bezpośrednio Pana(i).**

M1.	Płeć <b>ZAZNACZA ANKIETER</b>	kobieta 1	mężczyzna 2
M2.	W którym roku się Pan(i) urodził(a)?	_ _ _ _  roku	
M3.	Kierunek uzyskanego wykształcenia	.....	
M4.	Zajmowane stanowisko <b>WYPEŁNIA ANKIETER</b>	.....	

**Załącznik VI.**  
**Kwestionariusz wywiadu z pracownikami działu rejestracji**  
**Powiatowych Urzędów Pracy**

Nazywam się ..... i reprezentuję Centrum Doradztwa Strategicznego, które we współpracy z Ministerstwem Pracy i Polityki Społecznej realizuje pilotażowy i innowacyjny w skali Polski projekt badawczy pn. „Matryca Kurcmana – nowy instrument rynku pracy”, współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Ma on pomóc w funkcjonowaniu Powiatowych Urzędów Pracy poprzez dostosowanie ich oferty do potrzeb rynku pracy. Efektem projektu będzie opracowanie i wdrożenie nowego instrumentu rynku pracy – Matrycy Kurcmana.

Ponieważ bardzo zależy nam, aby nasze ustalenia uwzględniały wiedzę i doświadczenia pracowników PUP, bylibyśmy zobowiązani, gdyby zechciał(a) nam Pan(i) poświęcić trochę czasu i odpowiedzieć na zestaw pytań dotyczących Pana(i) pracy i warunków obsługi osób poszukujących zatrudnienia

1.	Jak długo pracuje Pan(i) w Urzędzie Pracy?	_ _  lat
2.	A jak długo pracuje Pan(i) na obecnym stanowisku?	0. od początku pracy w Urzędzie ..... 0 → Do pyt. 3 Od.....  _ _ _  lat
2.1	Na jakim stanowisku lub stanowiskach pracował Pan(i) wcześniej w UP? <b>Zapisz wszystkie.</b>	_ _
3.	Proszę krótko opisać, na czym polega Pana(i) praca na obecnym stanowisku podczas kontaktów z osobami bezrobotnymi zgłaszającymi się do Urzędu. <b>Zapisz możliwie szczegółowo.</b>	
4.	Z iloma bezrobotnymi rozmawia Pan(i) w ciągu normalnego dnia pracy?	Najmniej:  _ _  osób Przeciętnie:  _ _  osób Najwięcej:  _ _  osób
5.	Od czego zależy liczba odwiedzających?	

6.	W jaki sposób zapisywane są przez Pana(ią) dane uzyskiwane podczas spotkania z osobą poszukującą pracy?		1. w wersji elektronicznej (w komputerze).....	1					
			2. odręcznie (luźne notatki).....	2					
			3. odręcznie (standaryzowany kwestionariusz)	3					
			4. nie są zapisywane.....	4					
6.1	W jaki sposób te dane są potem wykorzystywane (czy może tylko jest to formalność i odkładane są do akt?)								
7.	W jakim zazwyczaj stopniu rozmowa przeprowadzana przez Pana(ią) z osobą poszukującą pracy dotyczy jej kwalifikacji? <b>Jeśli rozmowa w ogóle nie dotyczy kwalifikacji poproś o uzasadnienie i przejdź do pytania nr 8.</b>		0. rozmowa w ogóle nie dotyczy kwalifikacji <b>Poproś o uzasadnienie.</b>	0					
			→ Do pyt. 8						
			1. w bardzo małym stopniu ..... → Do pyt. 8						
			2. w małym stopniu ..... → Do pyt. 8						
			3. w średnim stopniu	1					
			4. w dużym stopniu	2					
			5. w bardzo dużym stopniu	3					
				4					
				5					
7.1	Proszę powiedzieć, kiedy ocenia Pan(i) kwalifikacje osoby poszukującej pracy, jakie znaczenie mają następujące źródła informacji. <b>Uwaga: przy punkcie 4 upewnij się najpierw, czy Respondent ma dostęp do takich danych!</b>								
			bez znaczenia	bardzo małe znaczenie	małe znaczenie	średnie znaczenie	duże znaczenie	bardzo duże znaczenie	Nie mam dostępu
		1. dokumenty przedstawione przez bezrobotnego	0	1	2	3	4	5	9
		2. informacje przekazane podczas rozmowy	0	1	2	3	4	5	
		3. Pana(i) własna wiedza i doświadczenie	0	1	2	3	4	5	
		4. kwestionariusze lub testy do pomiaru kwalifikacji	0	1	2	3	4	5	9
		5. Inne, jakie?		1	2	3	4	5	
7.2	Co świadczy o wysokim poziomie kwalifikacji? <b>Proszę podać wszystkie czynniki, które o tym decydują.</b>								

7.3	Czy według Pana(i) można w przybliżeniu ocenić, jaki procent osób ma niskie, jaki średnie, a jaki wysokie kwalifikacje?	1. niskie .....   _   _   % 2. średnie .....   _   _   % 3. wysokie .....   _   _   % 9. nie da się tego ocenić ..... <b>1 0 0 %</b>	
7.4	Co świadczy o dostosowaniu kwalifikacji do wymogów rynku pracy? <b>Proszę podać wszystkie czynniki, które o tym decydują.</b>		
7.5	Czy według Pana(i) można w przybliżeniu ocenić, jaki procent osób ma kwalifikacje słabo, jaki średnio, a jaki dobrze dostosowane do wymogów rynku?	1. słabo dostosowane .....   _   _   % 2. średnio dostosowane .....   _   _   % 3. dobrze dostosowane .....   _   _   % 9. nie da się tego ocenić ..... <b>1 0 0 %</b>	
8.	Po czym można poznać, czy danej osobie zależy czy nie zależy na zdobyciu pracy? <b>Proszę wypisać wszystkie cechy i zachowania, które mogą o tym świadczyć.</b>	Zależy	Nie zależy
9.	Jak ocenia Pan(i) motywację bezrobotnych do znalezienia pracy? Proszę określić procentowo, ile osób ma słabą motywację, ile średnią, a ile silną?	1. słaba motywacja .....   _   _   % 2. średnia motywacja .....   _   _   % 3. silna motywacja .....   _   _   % 9. tego się nie da ocenić ..... <b>1 0 0 %</b>	
10.	Kim są zazwyczaj osoby bez motywacji do podjęcia pracy, które trafiają do Pana(i)? Proszę je opisać pod względem następujących cech:		
	1. płeć		
	2. wiek		
	3. wykształcenie		
	4. miejsce zamieszkania		
	5. szczególne cechy charakteru		
	6. inne cechy (jakie?)		
11.	Proszę powiedzieć kim są zazwyczaj osoby o bardzo silnej motywacji do podjęcia pracy, które trafiają do Pana(i)? Proszę je opisać pod względem następujących cech:		
	1. płeć		

	2. wiek			
	3. wykształcenie			
	4. miejsce zamieszkania			
	5. szczególne cechy charakteru			
	6. inne cechy (jakie?)			
12.	Czy według Pana(i) istnieje związek między poziomem kwalifikacji a motywacją do podjęcia pracy?	1. nie 2. tak: im wyższe kwalifikacje, tym silniejsza motywacja 3. tak: im wyższe kwalifikacje, tym słabsza motywacja		1 2 3
13	Czy z punktu widzenia Pana(i) stanowiska pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych (tzw. segmentacji)?		1. tak 2. nie → do pyt. 13.3	1 2
	13.1	W jaki sposób takie narzędzie mogłoby wpłynąć na pracę Pana(i) działu?		
	13.2	Czy oceną taką powinni być objęci wszyscy zgłaszający się do PUP?	1. tak 2. nie wszyscy → Którzy powinni być objęci? Dlaczego inni nie?	1 2
	13.3	Jakie korzyści i jakie zagrożenia dla funkcjonowania całego PUP miałyby wprowadzenie segmentacji		
14.	Proszę powiedzieć, jakie są możliwe decyzje podejmowane przez Pana(ią) w efekcie rozmowy z osobą poszukującą pracy?			
			nie	tak
	1. skierowanie do innego działu Urzędu Pracy		0	1
	2. przedstawienie konkretnej oferty pracy		0	1
	3. przedstawienie konkretnej propozycji szkoleń, kursów		0	1
	4. przedstawienie propozycji stażu		0	1
	5. inne decyzje (jakie?)		0	1

14.1	Dotyczy osób które w pytaniu 14 pkt. 1 odpowiedziały „tak” Do jakich działów kieruje Pan(i) osoby poszukujące pracy? Proszę krótko opisać kogo i w jakim celu odsyła Pan(i) do poszczególnych działów. <b>Jeśli do danego działu się nie odsyła, zaznacz to dużym znakiem X.</b>	
A. do pośrednika pracy		
B. do specjalisty ds. rozwoju zawodowego		
C. do specjalisty do spraw aktywnych form		
D. do doradcy zawodowego		
E. do stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy		
F. do innego działu (jakiego?)		

**Na koniec chciał(a)bym zapytać o kilka rzeczy dotyczących bezpośrednio Pana(i).**

M1.	Płeć <b>ZAZNACZA ANKIETER</b>	kobieta 1	mężczyzna 2
M2.	W którym roku się Pan(i) urodził(a)?	_ _ _ _  roku	
M3	Kierunek uzyskanego wykształcenia	.....	



M4	Zajmowane stanowisko <b>WYPEŁNIA ANKIETER</b>	.....
----	--	-------

**Załącznik VII.**  
**Raport tabelaryczny: wszystkie stanowiska z wyłączeniem rejestracji**

**m4 Stanowisko**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	2 Pośrednik pracy	19	27,9	31,7	31,7
	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	6	8,8	10,0	41,7
	4 Specjalista ds. aktywnych form	9	13,2	15,0	56,7
	5 Doradca zawodowy	14	20,6	23,3	80,0
	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	12	17,6	20,0	100,0
	Ogółem	60	88,2	100,0	
Braki danych	99 Inne	8	11,8		
Ogółem		68	100,0		

W badaniach pracowników „funkcyjnych” wzięło udział 68 osób, wśród których najliczniejszą kategorię stanowili pośrednicy pracy, natomiast najmniej liczną – specjaliści ds. rozwoju zawodowego.

**Raport**

m4 Stanowisko		p1 Jak długo pracuje w UP	p2 Jak długo pracuje na obecnym stanowisku
2 Pośrednik pracy	Średnia	8,82	6,47
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	Średnia	10,83	6,00
4 Specjalista ds. aktywnych form	Średnia	7,44	4,56
5 Doradca zawodowy	Średnia	7,52	5,14
6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	Średnia	9,75	7,21
Ogółem	Średnia	8,70	5,98

Najdłużej w UP pracują specjaliści ds. rozwoju zawodowego (średnio – blisko 11 lat). Najkrócej w UP pracują specjaliści ds. aktywnych form (7,44) i doradcy zawodowi (7,52). Największy staż

na obecnie zajmowanym stanowisku mają natomiast pracownicy ds. potwierdzania gotowości do pracy (7,21), najmniejszy – specjaliści ds. aktywnych form.

		Liczebność	% w kolumnie
Poprzednie stanowisko	1 Rejestracja	11	22,4%
	2 Pośrednik pracy	15	30,6%
	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	3	6,1%
	4 Specjalista ds. aktywnych form	12	24,5%
	5 Doradca zawodowy	3	6,1%
	6 Potwierdzanie gotowości do pracy	6	12,2%
	7 Inny dział	25	51,0%

Największa liczba badanych pracowników, przed podjęciem pracy na obecnym stanowisku pracowała w innym, niż wymieniony w badaniach dział UP (51,0%). Drugą z kolei kategorią są „byli” pośrednicy pracy.

Tabela krzyżowa p4\_1 Kierowani z rejestracji \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_1 Kierowani z rejestracji	1 Nigdy	0 ,0%	0 ,0%	1 11,1%	0 ,0%	0 ,0%	1 1,7%
	2 Bardzo rzadko	1 5,3%	1 16,7%	2 22,2%	1 7,1%	2 16,7%	7 11,7%
	3 Niezbyt często	5 26,3%	1 16,7%	2 22,2%	0 ,0%	0 ,0%	8 13,3%
	4 Dość często	10 52,6%	4 66,7%	2 22,2%	7 50,0%	3 25,0%	26 43,3%
	5 Bardzo często	3 15,8%	0 ,0%	2 22,2%	6 42,9%	7 58,3%	18 30,0%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%	

Właściwie do wszystkich badanych działów osoby poszukujące pracy kierowane są bezpośrednio z rejestracji. Kategorię „bardzo często” lub „dość często” wskazało trzech na czterech badanych pracowników (73,3%). Stosunkowo najrzadziej z rejestracji osoby poszukujące pracy kierowane są do specjalisty ds. aktywnych form (1 odpowiedź „nigdy”, 2 – „bardzo rzadko”).

Tabela krzyżowa p4\_2 Kierowani od pośrednika pracy \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_2 Kierowani od pośrednika pracy	1 Nigdy	14 87,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 16,7%	16 28,1%
	2 Bardzo rzadko	1 6,3%	1 16,7%	2 22,2%	3 21,4%	5 41,7%	12 21,1%
	3 Niezbyt często	0 ,0%	0 ,0%	1 11,1%	2 14,3%	3 25,0%	6 10,5%
	4 Dość często	0 ,0%	4 66,7%	5 55,6%	4 28,6%	2 16,7%	15 26,3%
	5 Bardzo często	1 6,3%	1 16,7%	1 11,1%	5 35,7%	0 ,0%	8 14,0%
Ogółem	16 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	57 100,0%	

Od pośrednika pracy osoby poszukujące pracy trafiają najczęściej do specjalisty ds. rozwoju zawodowego (83,4% odpowiedzi „bardzo często” i „dość często”). Często również kierowani są do specjalisty ds. aktywnych form (66,7%) i doradców zawodowych (66,3%). Najrzadziej natomiast osoby takie kierowane są do pracownika ds. potwierdzania gotowości do pracy (odpowiednio 0,0% i 16,7%).

Tabela krzyżowa p4\_3 Kierowani od specjalisty ds. rozwoju zawodowego \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_3 Kierowani od specjalisty ds. rozwoju zawodowego	1 Nigdy	2 10,5%	6 100,0%	2 22,2%	1 7,7%	5 41,7%	16 27,1%
	2 Bardzo rzadko	4 21,1%	0 ,0%	3 33,3%	2 15,4%	3 25,0%	12 20,3%
	3 Niezbyt często	7 36,8%	0 ,0%	2 22,2%	2 15,4%	1 8,3%	12 20,3%
	4 Dość często	6 31,6%	0 ,0%	2 22,2%	6 46,2%	3 25,0%	17 28,8%
	5 Bardzo często	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 15,4%	0 ,0%	2 3,4%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	13 100,0%	12 100,0%	59 100,0%

Od specjalisty ds. rozwoju zawodowego osoby poszukujące pracy trafiają najczęściej do doradcy zawodowego (61,6% odpowiedzi „bardzo często i „dość często”).

Tabela krzyżowa p4\_4 Kierowani od specjalisty do spraw aktywnych form \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_4 Kierowani od specjalisty do spraw aktywnych form	1 Nigdy	2 10,5%	2 33,3%	4 50,0%	2 14,3%	3 25,0%	13 22,0%
	2 Bardzo rzadko	1 5,3%	1 16,7%	1 12,5%	2 14,3%	4 33,3%	9 15,3%
	3 Niezbyt często	5 26,3%	1 16,7%	3 37,5%	2 14,3%	2 16,7%	13 22,0%
	4 Dość często	8 42,1%	2 33,3%	0 ,0%	7 50,0%	3 25,0%	20 33,9%
	5 Bardzo często	3 15,8%	0 ,0%	0 ,0%	1 7,1%	0 ,0%	4 6,8%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	8 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	59 100,0%

Specjalista ds. aktywnych form kieruje najczęściej osoby poszukujące pracy do pośrednika pracy (57,9% odpowiedzi „bardzo często” i „dość często”) oraz do doradcy zawodowego (57,1%)

Tabela krzyżowa p4\_5 Kierowani od doradcy zawodowego \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_5 Kierowani od doradcy zawodowego	1 Nigdy	0 0,0%	1 16,7%	0 0,0%	11 100,0%	5 45,5%	17 30,4%
	2 Bardzo rzadko	1 5,3%	0 0,0%	3 33,3%	0 0,0%	3 27,3%	7 12,5%
	3 Niezbyt często	5 26,3%	0 0,0%	3 33,3%	0 0,0%	2 18,2%	10 17,9%
	4 Dość często	11 57,9%	5 83,3%	2 22,2%	0 0,0%	1 9,1%	19 33,9%
	5 Bardzo często	2 10,5%	0 0,0%	1 11,1%	0 0,0%	0 0,0%	3 5,4%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	11 100,0%	11 100,0%	56 100,0%

Od doradcy zawodowego osoby poszukujące pracy trafiają najczęściej do specjalisty ds. rozwoju zawodowego (83,3%), oraz do pośrednika pracy (68,4%).

Tabela krzyżowa p4\_6 Kierowani ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_6 Kierowani ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy	1 Nigdy	0 0,0%	0 0,0%	3 33,3%	1 7,1%	10 90,9%	14 23,7%
	2 Bardzo rzadko	3 15,8%	5 83,3%	5 55,6%	5 35,7%	0 0,0%	18 30,5%
	3 Niezbyt często	4 21,1%	1 16,7%	0 0,0%	3 21,4%	1 9,1%	9 15,3%
	4 Dość często	8 42,1%	0 0,0%	1 11,1%	5 35,7%	0 0,0%	14 23,7%
	5 Bardzo często	4 21,1%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 6,8%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	11 100,0%	59 100,0%

Pracownik ze stanowiska ds. gotowości do pracy najczęściej kieruje osoby poszukujące pracy do pośrednika pracy (63,2%)

Tabela krzyżowa p4\_7 Trafiają tutaj z innego działu \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_7 Trafiają tutaj z innego działu	1 Nigdy	14 73,7%	5 83,3%	7 77,8%	10 76,9%	6 50,0%	42 71,2%
	2 Bardzo rzadko	3 15,8%	0 ,0%	2 22,2%	3 23,1%	0 ,0%	8 13,6%
	3 Niezbyt często	1 5,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	4 33,3%	5 8,5%
	4 Dość często	0 ,0%	1 16,7%	0 ,0%	0 ,0%	2 16,7%	3 5,1%
	5 Bardzo często	1 5,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 1,7%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	13 100,0%	12 100,0%	59 100,0%

Tabela krzyżowa p4\_8 Nikt ich nie kieruje, trafiają tutaj z własnej inicjatywy \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p4_8 Nikt ich nie kieruje, trafiają tutaj z własnej inicjatywy	1 Nigdy	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 16,7%	2 3,4%
	2 Bardzo rzadko	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 14,3%	1 8,3%	3 5,1%
	3 Niezbyt często	3 16,7%	1 16,7%	0 ,0%	3 21,4%	1 8,3%	8 13,6%
	4 Dość często	6 33,3%	0 ,0%	4 44,4%	5 35,7%	3 25,0%	18 30,5%
	5 Bardzo często	9 50,0%	5 83,3%	5 55,6%	4 28,6%	5 41,7%	28 47,5%
Ogółem		18 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	59 100,0%

Bardzo często, jak podkreślają badani, osoby poszukujące pracy przychodzą do nich z własnej inicjatywy. Kategorię „bardzo często” i „dość często” zaznaczyło trzech na czterech badanych (78,0%).

### Raport

	p5min Z iloma bezrobotnymi rozmawia w ciągu normalnego dnia pracy (min.)	p5sred Z iloma bezrobotnymi rozmawia w ciągu normalnego dnia pracy (śred.)	p5max Z iloma bezrobotnymi rozmawia w ciągu normalnego dnia pracy (max..)
m4 Stanowisko			
2 Pośrednik pracy	16,16	30,89	53,63
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	11,33	22,83	35,33
4 Specjalista ds. aktywnych form	8,56	16,78	28,89
5 Doradca zawodowy	4,38	10,14	20,08
6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	25,83	52,08	162,00
Ogółem	13,88	27,37	62,64

Pracownik ds. potwierdzania gotowości do pracy przyjmuje w ciągu jednego dnia średnio najwięcej osób poszukujących pracy – minimalnie: 26, średnio: 52, maksymalnie: 162 (w tej kategorii pojawiły się maksymalne wskazania 500 osób dziennie, co w przypadku 8 godzinowego dnia pracy daje jedną minutę na interesanta). Najmniej osób w ciągu dnia przychodzi natomiast do doradcy zawodowego – minimalnie: 4, maksymalnie: 20

Tabela krzyżowa p7 W jaki sposób zapisywane są dane uzyskiwane podczas spotkania z osobą poszukującą pracy \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p7 W jaki sposób zapisywane są dane uzyskiwane podczas spotkania z osobą poszukującą pracy	1 W wersji elektronicznej	7 36,8%	1 16,7%	1 11,1%	4 28,6%	5 41,7%	18 30,0%
	2 Odręcznie (luźne notatki)	9 47,4%	4 66,7%	4 44,4%	0 .0%	0 .0%	17 28,3%
	3 Odręcznie (standaryzowany)	2 10,5%	1 16,7%	0 .0%	10 71,4%	6 50,0%	19 31,7%
	4 Nie są zapisywane	1 5,3%	0 .0%	4 44,4%	0 .0%	1 8,3%	6 10,0%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%	

Dane zbierane od osób poszukujących pracy zapisywane są najczęściej albo odręcznie w standaryzowanym kwestionariuszu (31,7%), albo w wersji elektronicznej (30,0%). Formą elektronicznego zapisu posługują się najczęściej pracownicy ds. potwierdzania gotowości do pracy (41,7%). Standaryzowany kwestionariusz wykorzystywany jest najczęściej przez doradców zawodowych (71,4%). Luźne, odręczne notatki robią najczęściej specjaliści do spraw rozwoju zawodowego (66,7%). Specjaliści ds. aktywnych form są tą kategorią pracowników UP wśród pozostałych, którzy najczęściej nie prowadzą żadnych notatek (44,4%).

Tabela krzyżowa p9 W jakim zazwyczaj stopniu rozmowa z osobą poszukującą pracy dotyczy jej kwalifikacji \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p9 W jakim zazwyczaj stopniu rozmowa z osobą poszukującą pracy dotyczy jej kwalifikacji	0 W ogóle nie dotyczy kwalifikacji	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	5 41,7%	5 8,3%
	1 W bardzo małym stopniu	0 ,0%	0 ,0%	1 11,1%	0 ,0%	4 33,3%	5 8,3%
	2 W małym stopniu	0 ,0%	0 ,0%	2 22,2%	1 7,1%	2 16,7%	5 8,3%
	3 W średnim stopniu	2 10,5%	1 16,7%	0 ,0%	2 14,3%	1 8,3%	6 10,0%
	4 W dużym stopniu	11 57,9%	2 33,3%	4 44,4%	3 21,4%	0 ,0%	20 33,3%
	5 W bardzo dużym stopniu	6 31,6%	3 50,0%	2 22,2%	8 57,1%	0 ,0%	19 31,7%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%	

Najrzadziej o kwalifikacjach z osobami poszukującymi pracy rozmawiają pracownicy ds. potwierdzania gotowości do pracy (41,7% w ogóle o tym nie rozmawia). Najczęściej problem kwalifikacji poruszany jest przez pośredników pracy (89,5% odpowiedzi „w dużym stopniu” i „bardzo dużym stopniu”), specjalistów ds. rozwoju zawodowego (83,3%) i doradców zawodowych (78,5%). Ogólnie o kwalifikacjach „w dużym lub bardzo dużym stopniu” rozmawia 65,0% badanych.

Tabela krzyżowa p9#1\_1 Ocena kwalifikacji: dane z rejestracji \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdza nia gotowości do pracy	
p9#1_1 Ocena kwalifikacji: dane z rejestracji	0 Bez znaczenia	1 5,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 2,2%
	2 Małe znaczenie	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 15,4%	0 ,0%	2 4,4%
	3 Średnie znaczenie	2 10,5%	1 16,7%	0 ,0%	1 7,7%	0 ,0%	4 8,9%
	4 Duże znaczenie	5 26,3%	2 33,3%	2 33,3%	4 30,8%	0 ,0%	13 28,9%
	5 Bardzo duże znaczenie	11 57,9%	3 50,0%	4 66,7%	6 46,2%	1 100,0%	25 55,6%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%	

Dane z rejestracji stanowią podstawę do oceny kwalifikacji osób poszukujących pracy dla zdecydowanej większości przebadanych pracowników (84,5% odpowiedzi „duże lub bardzo duże znaczenie”).

Tabela krzyżowa p9#1\_2 Ocena kwalifikacji: dokumenty przedstawione przez bezrobotnego \* m4 Stanowisko

	m4 Stanowisko					Ogółem
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodow y	6 Stanowisko ds. potwierdzani a gotowości do pracy	
p9#1_2 Ocena kwalifikacji: dokumenty przedstawione przez bezrobotnego						
0 Bez znaczenia	1 5,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 2,2%
1 Bardzo małe znaczenie	1 5,3%	0 ,0%	1 16,7%	0 ,0%	0 ,0%	2 4,4%
2 Małe znaczenie	1 5,3%	1 16,7%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 4,4%
3 Średnie znaczenie	2 10,5%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 4,4%
4 Duże znaczenie	8 42,1%	2 33,3%	2 33,3%	5 38,5%	0 ,0%	17 37,8%
5 Bardzo duże znaczenie	6 31,6%	2 33,3%	3 50,0%	8 61,5%	1 100,0%	20 44,4%
9 Nie ma dostępu	0 ,0%	1 16,7%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 2,2%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%

Podobnie jest w przypadku oceny kwalifikacji na podstawie dokumentów przedstawionych przez osoby poszukujące pracy (82,2% odpowiedzi „duże lub bardzo duże znaczenie”).

Tabela krzyżowa p9#1\_3 Ocena kwalifikacji: informacje przekazane podczas rozmowy \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzani a gotowości do pracy	
p9#1_3 Ocena kwalifikacji: informacje przekazane podczas rozmowy	2 Małe znaczenie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	0 0,0%	1 2,2%
	3 Średnie znaczenie	1 5,3%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 4,4%
	4 Duże znaczenie	7 36,8%	3 50,0%	5 83,3%	1 7,7%	0 0,0%	16 35,6%
	5 Bardzo duże znaczenie	11 57,9%	2 33,3%	1 16,7%	11 84,6%	1 100,0%	26 57,8%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%

Największe znaczenie mają jednak informacje pozyskane od osób poszukujących pracy podczas bezpośredniej rozmowy. Mają one „duże lub bardzo duże znaczenie dla dziewięciu na dziesięciu pracowników (93,4%).

Tabela krzyżowa p9#1\_4 Ocena kwalifikacji: wiedza i doświadczenie urzędnika \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzani a gotowości do pracy	
p9#1_4 Ocena kwalifikacji: wiedza i doświadczenie urzędnika	1 Bardzo małe znaczenie	0 0,0%	0 0,0%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,2%
	2 Małe znaczenie	1 5,3%	0 0,0%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	2 4,4%
	3 Średnie znaczenie	1 5,3%	2 33,3%	0 0,0%	1 7,7%	0 0,0%	4 8,9%
	4 Duże znaczenie	9 47,4%	2 33,3%	4 66,7%	2 15,4%	0 0,0%	17 37,8%
	5 Bardzo duże znaczenie	8 42,1%	2 33,3%	0 0,0%	10 76,9%	1 100,0%	21 46,7%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%

Badani podkreślali również dużą wagę własnej wiedzy i doświadczenia podczas oceniania kwalifikacji bezrobotnych. „Duże lub bardzo duże znaczenie” przypisuje im 84,5% pracowników

Tabela krzyżowa p9#1\_5 Ocena kwalifikacji: kwestionariusze lub testy do pomiaru kwalifikacji \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p9#1_5 Ocena kwalifikacji: kwestionariusze lub testy do pomiaru kwalifikacji	0 Bez znaczenia	0 ,0%	0 ,0%	1 16,7%	0 ,0%	0 ,0%	1 2,2%
	3 Średnie znaczenie	2 10,5%	0 ,0%	1 16,7%	2 15,4%	0 ,0%	5 11,1%
	4 Duże znaczenie	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	6 46,2%	0 ,0%	6 13,3%
	5 Bardzo duże znaczenie	2 10,5%	1 16,7%	0 ,0%	1 7,7%	0 ,0%	4 8,9%
	9 Nie ma dostępu	15 78,9%	5 83,3%	4 66,7%	4 30,8%	1 100,0%	29 64,4%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%	

Dwóch na trzech badanych pracowników UP nie ocenia kwalifikacji na podstawie kwestionariuszy czy testów, ponieważ nie ma dostępu do tego typu narzędzi (64,4%). Najczęściej tego typu narzędzia wykorzystują doradcy zawodowi, jednocześnie przywiązując do nich (w większości) duże znaczenie (46,2%).

Tabela krzyżowa p9#1\_6 Ocena kwalifikacji: Inne \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko				Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	
p9#1_6 Ocena kwalifikacji: Inne	0 Bez znaczenia	2 50,0%	1 100,0%	4 100,0%	3 75,0%	10 76,9%
	2 Małe znaczenie	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 25,0%	1 7,7%
	4 Duże znaczenie	2 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 15,4%
Ogółem	4 100,0%	1 100,0%	4 100,0%	4 100,0%	13 100,0%	

Tabela krzyżowa p9#3 Czy urzędnik stopniuje w jakiś sposób kwalifikacje \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p9#3 Czy urzędnik stopniuje w jakiś sposób kwalifikacje	1 Tak	16 84,2%	4 66,7%	6 100,0%	12 92,3%	0 ,0%	38 84,4%
	2 Nie	3 15,8%	2 33,3%	0 ,0%	1 7,7%	1 100,0%	7 15,6%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%

Znaczna część pracowników stara się również stopniować kwalifikacje osób poszukujących pracy. Czyni tak 84,4% badanych.

#### Raport

m4 Stanowisko	p9#3b_ni Ocena kwalifikacji: niskie	p9#3b_sr Ocena kwalifikacji: średnie	p9#3b_wy Ocena kwalifikacji: wysokie
2 Pośrednik pracy	49,08	31,31	19,62
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	43,33	38,33	18,33
4 Specjalista ds. aktywnych form	45,00	40,00	15,00
5 Doradca zawodowy	45,29	42,14	12,57
Ogółem	46,72	36,45	16,83

Średnio, w opinii wszystkich pracowników praktycznie połowa z osób poszukujących pracy ma niskie kwalifikacje (średnia wartość procentowa 43,3-49,1%). Wysokie kwalifikacje, według urzędników, ma natomiast średnio od 12,6% do 19,6% osób poszukujących pracy.

**abela krzyżowa p9#4 Czy urzędnik ocenia stopień dostosowania kwalifikacji danej osoby do wymogów lokalnego rynku prac**  
\* m4 Stanowisko

	m4 Stanowisko					Ogółem	
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzani a gotowości do pracy		
p9#4 Czy urzędnik ocenia stopień dostosowania kwalifikacji danej osoby do wymogów lokalnego rynku pracy	1 Tak	14 73,7%	6 100,0%	3 50,0%	13 100,0%	0 0,0%	36 80,0%
	2 Nie	5 26,3%	0 0,0%	3 50,0%	0 0,0%	1 100,0%	9 20,0%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%

Ośmiu na dziesięciu badanych pracowników ocenia stopień dostosowania kwalifikacji danej osoby do wymogów lokalnego rynku pracy (80,0%).

**Raport**

	p9#4b_ni Ocena dostosowania kwalifikacji do wymogów ryнку pracy: słabo dostosowane	p9#4b_sr Ocena dostosowania kwalifikacji do wymogów ryнку pracy: średnio dostosowane	p9#4b_wy Ocena dostosowania kwalifikacji do wymogów ryнку pracy: dobrze dostosowane
m4 Stanowisko			
2 Pośrednik pracy	49,45	30,55	20,00
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	40,00	32,50	27,50
4 Specjalista ds. aktywnych form	55,00	30,00	15,00
5 Doradca zawodowy	48,67	33,89	20,78
Ogółem	48,41	31,89	20,81

Podobnie, jak w przypadku oceny kwalifikacji, również odnośnie dostosowania kwalifikacji do wymogów rynku pracy ocena pracowników jest raczej niska. Średnio, utrzymują oni, że od 40,0% do 55,0% osób poszukujących pracy ma słabo dostosowane kwalifikacje do wymogów rynku. Dobrze dostosowane kwalifikacje według pracowników UP ma od 15,0% do 27,5% osób poszukujących pracy.

Tabela krzyżowa p9#5 Czy urzędnik ocenia na ile kwalifikacje danej osoby są pełne \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p9#5 Czy urzędnik ocenia na ile kwalifikacje danej osoby są pełne	1 Tak	12 63,2%	3 50,0%	1 16,7%	10 76,9%	0 0,0%	26 57,8%
	2 Nie	7 36,8%	3 50,0%	5 83,3%	3 23,1%	1 100,0%	19 42,2%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	6 100,0%	13 100,0%	1 100,0%	45 100,0%

Sześciu na dziesięciu badanych pracowników ocenia, czy kwalifikacje danej osoby są pełne (57,8%). Najczęściej ocenę taką przeprowadza doradca zawodowy (76,9%) oraz pośrednik pracy (63,2%).

#### Raport

p9#6b Procent osób mających niepełne kwalifikacje w swoim zawodzie (wg urzędników)

m4 Stanowisko	Średnia	N
2 Pośrednik pracy	57,92	12
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	76,67	3
4 Specjalista ds. aktywnych form	30,00	1
5 Doradca zawodowy	63,13	8
Ogółem	60,83	24

Ogółem, według pracowników 60,8% osób poszukujących pracy ma niepełne kwalifikacje w swoim zawodzie.

Tabela krzyżowa p11 Czy stanowisko urzędnika wymaga w jakimś stopniu rozpoznania motywacji danej osoby do podjęcia pracy  
\* m4 Stanowisko

	m4 Stanowisko					6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	Ogółem
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy			
p11 Czy stanowisko urzędnika wymaga w jakimś stopniu rozpoznania motywacji danej osoby do podjęcia pracy	1 Tak	18 94,7%	6 100,0%	5 55,6%	13 92,9%	4 33,3%	46 76,7%
	2 Nie	1 5,3%	0 0,0%	4 44,4%	1 7,1%	8 66,7%	14 23,3%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%	

Trzy czwarte pracowników zaznaczyło, że ich stanowisko wymaga w jakimś stopniu rozpoznania motywacji danej osoby do podjęcia pracy (76,7%). Najczęściej mówili o tym specjaliści ds. rozwoju zawodowego (100,0%) oraz pośrednicy pracy (94,7%) i doradcy zawodowi (92,9%). Najrzadziej na taką potrzebę wskazywali pracownicy ds. potwierdzenia gotowości do pracy (33,3%).

Tabela krzyżowa p11#1\_1 Ocena motywacji: informacje przekazane przez bezrobotnego podczas rozmowy \* m4 Stanowisko

	m4 Stanowisko					6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	Ogółem
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy			
p11#1_1 Ocena motywacji: informacje przekazane przez bezrobotnego podczas rozmowy	3 Średnie znaczenie	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	0 0,0%	1 25,0%	2 4,3%
	4 Duże znaczenie	6 33,3%	2 33,3%	0 0,0%	4 30,8%	2 50,0%	14 30,4%
	5 Bardzo duże znaczenie	12 66,7%	4 66,7%	4 80,0%	9 69,2%	1 25,0%	30 65,2%
Ogółem	18 100,0%	6 100,0%	5 100,0%	13 100,0%	4 100,0%	46 100,0%	

Dla większości badanych, ocena motywacji do pracy dokonywana jest podczas rozmowy z bezrobotnymi. O „dużym lub bardzo dużym znaczeniu” informacji przekazywanych przez osoby poszukujące pracy dla oceny motywacji tych osób mówili prawie wszyscy badani (95,6%).

Tabela krzyżowa p11#1\_2 Ocena motywacji: własna wiedza i doświadczenie \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p11#1_2 Ocena motywacji: własna wiedza i doświadczenie	3 Średnie znaczenie	0 0,0%	0 0,0%	1 20,0%	0 0,0%	2 50,0%	3 6,5%
	4 Duże znaczenie	14 77,8%	4 66,7%	4 80,0%	7 53,8%	2 50,0%	31 67,4%
	5 Bardzo duże znaczenie	4 22,2%	2 33,3%	0 0,0%	6 46,2%	0 0,0%	12 26,1%
Ogółem		18 100,0%	6 100,0%	5 100,0%	13 100,0%	4 100,0%	46 100,0%

Podobna sytuacja dotyczy oceny motywacji bezrobotnych na podstawie wiedzy i doświadczenia badanych pracowników. Dla 93,5% pracowników czynniki te mają „duże lub bardzo duże znaczenie”.

Tabela krzyżowa p11#1\_3 Ocena motywacji: kwestionariusze lub testy do pomiaru motywacji \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p11#1_3 Ocena motywacji: kwestionariusze lub testy do pomiaru motywacji	0 Bez znaczenia	1 5,6%	1 16,7%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 4,3%
	2 Małe znaczenie	1 5,6%	0 0,0%	1 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 4,3%
	3 Średnie znaczenie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 15,4%	0 0,0%	2 4,3%
	4 Duże znaczenie	0 0,0%	1 16,7%	0 0,0%	4 30,8%	0 0,0%	5 10,9%
	5 Bardzo duże znaczenie	1 5,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,2%
	9 Nie ma dostępu	15 83,3%	4 66,7%	4 80,0%	7 53,8%	4 100,0%	34 73,9%
Ogółem		18 100,0%	6 100,0%	5 100,0%	13 100,0%	4 100,0%	46 100,0%

Podobnie jak w przypadku oceny kwalifikacji, również w przypadku oceny motywacji zdecydowana większość pracowników nie ma dostępu do kwestionariuszy czy testów pomocnych w ocenie motywacji (73,9%). Chociaż i tutaj najczęściej narzędzia takie wykorzystywane są przez doradców zawodowych, a co trzeci z nich wskazuje, że mają one dla przeprowadzanych ocen duże znaczenie (30,8%).

Tabela krzyżowa p11#1\_4 Ocena motywacji: sam fakt, że osoba ta przyszła do Pana(i) \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p11#1_4 Ocena motywacji: sam fakt, że osoba ta przyszła do Pana(i)	0 Bez znaczenia	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 25,0%	1 2,2%
	1 Bardzo małe znaczenie	1 5,9%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 25,0%	2 4,4%
	2 Małe znaczenie	0 ,0%	1 16,7%	1 20,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 4,4%
	3 Średnie znaczenie	4 23,5%	1 16,7%	1 20,0%	2 15,4%	0 ,0%	8 17,8%
	4 Duże znaczenie	9 52,9%	3 50,0%	2 40,0%	9 69,2%	1 25,0%	24 53,3%
	5 Bardzo duże znaczenie	3 17,6%	1 16,7%	1 20,0%	2 15,4%	1 25,0%	8 17,8%
Ogółem	17 100,0%	6 100,0%	5 100,0%	13 100,0%	4 100,0%	45 100,0%	

Wskaźnikiem motywacji do podjęcia pracy jest według badanych sam fakt pojawienia się bezrobotnego u danego urzędnika. Ma to „duże lub bardzo duże znaczenie” dla blisko trzech czwartych respondentów (71,2%).

Tabela krzyżowa p11#1\_5 Ocena motywacji: Inne fakty \* m4 Stanowisko

	m4 Stanowisko					6 Stanowisko ds. potwierdzenia gotowości do pracy	Ogółem
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy			
p11#1_5 Ocena motywacji: Inne fakty	0 Bez znaczenia	1	0	0	0	0	1
		100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	10,0%
	1 Bardzo małe znaczenie	1	0	0	0	0	1
		20,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	10,0%
	4 Duże znaczenie	3	0	0	2	1	6
		60,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%	60,0%
	5 Bardzo duże znaczenie	1	0	1	0	0	2
		20,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	20,0%
Ogółem		5	1	1	2	1	10
		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Raport

m4 Stanowisko	p12slab Ocena motywacji: słaba	p12sred Ocena motywacji: średnia	p12siln Ocena motywacji: silna
2 Pośrednik pracy	43,08	36,54	23,46
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	40,00	40,00	18,00
4 Specjalista ds. aktywnych form	37,50	42,50	36,00
5 Doradca zawodowy	39,10	42,00	20,00
6 Stanowisko ds. potwierdzenia gotowości	70,00	20,00	10,00
Ogółem	42,31	38,43	22,79

Wśród badanych kategorii pracowników istnieje zróżnicowana ocena motywacji osób poszukujących pracy do podjęcia pracy. I tak, pracownicy ds. potwierdzenia gotowości do pracy zaznaczali, że średnio tylko co dziesiąta osoba charakteryzuje się wysoką motywacją, gdy na przykład dla specjalistów ds. aktywnych form średni odsetek wyniósł 36,0%.

**Tabela krzyżowa p15 W jaki sposób motywacje osoby poszukującej pracy wpływają na przebieg spotkania i jego ostateczny rezultat \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p15 W jaki sposób motywacje osoby poszukującej pracy wpływają na przebieg spotkania i jego ostateczny rezultat	0 Bez znaczenia	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 25,0%	1 2,2%
	1 Bardzo małe znaczenie	1 5,6%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 25,0%	2 4,3%
	3 Średnie znaczenie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 7,7%	1 25,0%	2 4,3%
	4 Duże znaczenie	8 44,4%	3 50,0%	1 20,0%	2 15,4%	1 25,0%	15 32,6%
	5 Bardzo duże znaczenie	9 50,0%	3 50,0%	4 80,0%	10 76,9%	0 0,0%	26 56,5%
Ogółem	18 100,0%	6 100,0%	5 100,0%	13 100,0%	4 100,0%	46 100,0%	

Charakter motywacji według badanych ma duże znaczenie dla przebiegu samej rozmowy i jej ostatecznego rezultatu. Podkreśla to 89,1% badanych pracowników.

**Tabela krzyżowa p16 Czy istnieje związek między poziomem kwalifikacji a motywacją do podjęcia pracy \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p16 Czy istnieje związek między poziomem kwalifikacji a motywacją do podjęcia pracy	1 Nie	5 26,3%	1 16,7%	3 33,3%	4 28,6%	5 41,7%	18 30,0%
	2 tak: im wyższe kwalifikacje, tym silniejsza motywacja	14 73,7%	5 83,3%	5 55,6%	10 71,4%	7 58,3%	41 68,3%
	3 tak: im wyższe kwalifikacje, tym słabsza motywacja	0 0,0%	0 0,0%	1 11,1%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,7%
Ogółem	19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%	

Dwóch na trzech badanych pracowników uznało, że istnieje związek pomiędzy kwalifikacjami a motywacją do podjęcia pracy, taki, że im wyższe kwalifikacje, tym większa motywacja (68,3%).

Co trzeci z badanych pracowników zaznaczył natomiast, że taki związek nie występuje (30,0%). Tylko jedna osoba uznał, że wraz ze wzrostem kwalifikacji spada motywacja do podjęcia pracy.

Tabela krzyżowa p17 Czy z punktu widzenia Pana(i) stanowiska pracy pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych (tzw. segmentacji \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p17 Czy z punktu widzenia Pana(i) stanowiska pracy pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych (tzw. segmentacji)	1 Tak	15 78,9%	6 100,0%	6 66,7%	13 92,9%	3 27,3%	43 72,9%
	2 Nie	4 21,1%	0 0%	3 33,3%	1 7,1%	8 72,7%	16 27,1%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	11 100,0%	59 100,0%

Trzy czwarte badanych pracowników twierdzi, że z punktu widzenia ich stanowiska pracy pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny motywacji i kwalifikacji bezrobotnych (72,9%). To podzielane przekonanie nie dotyczy jedynie pracowników ds. potwierdzania gotowości do pracy, spośród których jedynie co trzeci uznał takie rozwiązanie za użyteczne (27,3%).

		Liczebność	% w kolumnie
Najodpowiedniejszy Wydział dla segmentacji	1 Rejestracja	25	50,0%
	2 Pośrednik pracy	37	74,0%
	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	11	22,0%
	4 Specjalista ds. aktywnych form	7	14,0%
	5 Doradca zawodowy	43	86,0%
	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	5	10,0%

Według badanych najbardziej odpowiednią osobą do przeprowadzania segmentacji byłby doradca zawodowy (86,0% wskazań) lub pośrednik pracy (74,0% wskazań).

Tabela krzyżowa p17#3 Czy oceną taką powinni być objęci wszyscy zgłaszający się do PUP \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p17#3 Czy oceną taką powinni być objęci wszyscy zgłaszający się do PUP	1 Tak, wszyscy	12 92,3%	4 80,0%	5 100,0%	9 81,8%	5 100,0%	35 89,7%
	2 Nie wszyscy	1 7,7%	1 20,0%	0 0,0%	2 18,2%	0 0,0%	4 10,3%
Ogółem		13 100,0%	5 100,0%	5 100,0%	11 100,0%	5 100,0%	39 100,0%

Zdecydowana większość badanych pracowników opowiada się za przeprowadzaniem segmentacji z uwzględnieniem wszystkich osób zgłaszających się do PUP (89,7%).

Tabela krzyżowa p18\_1 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: skierowanie do innego działu UP \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p18_1 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: skierowanie do innego działu UP	0 Nie	3 15,8%	0 0,0%	3 33,3%	3 21,4%	1 8,3%	10 16,7%
	1 Tak	16 84,2%	6 100,0%	6 66,7%	11 78,6%	11 91,7%	50 83,3%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%

Spośród ogółu badanych pracowników, ośmiu na dziesięciu z nich zaznacza, że w wyniku rozmowy z bezrobotnymi są oni kierowani do innego działu PUP (83,3%). Jest to praktyka

stosowane przez wszystkich specjalistów ds. rozwoju zawodowego (100,0%) oraz dziewięciu na dziesięciu pracowników ds. potwierdzenia gotowości do pracy (91,7%).

Tabela krzyżowa p18\_2 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: oferta pracy \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p18_2 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: oferta pracy	0 Nie	1 5,3%	6 100,0%	5 55,6%	8 57,1%	11 100,0%	31 52,5%
	1 Tak	18 94,7%	0 ,0%	4 44,4%	6 42,9%	0 ,0%	28 47,5%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	11 100,0%	59 100,0%

Proponowanie ofert pracy jest przypisane do pośrednika pracy. Praktycznie wszyscy badani tej kategorii zaznaczyli, że w wyniku rozmowy przedkładają bezrobotnym oferty pracy (94,7%). Z możliwości prezentowania ofert pracy korzysta prawie połowa specjalistów ds. aktywnych form (44,4%) i doradców zawodowych (42,9%).

Tabela krzyżowa p18\_3 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: oferta szkoleń \* m4 Stanowisko

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p18_3 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: oferta szkoleń	0 Nie	13 68,4%	1 16,7%	7 77,8%	6 42,9%	11 100,0%	38 64,4%
	1 Tak	6 31,6%	5 83,3%	2 22,2%	8 57,1%	0 ,0%	21 35,6%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	11 100,0%	59 100,0%

Domeną specjalistów ds. rozwoju zawodowego jest składanie propozycji szkoleń (83,3%). Propozycje szkoleń przedstawia bezrobotnym ponad połowa doradców zawodowych (57,1%).

**Tabela krzyżowa p18\_4 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: propozycja stażu \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p18_4 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: propozycja stażu	0 Nie	8 47,1%	4 80,0%	6 75,0%	5 41,7%	10 100,0%	33 63,5%
	1 Tak	9 52,9%	1 20,0%	2 25,0%	7 58,3%	0 0,0%	19 36,5%
Ogółem		17 100,0%	5 100,0%	8 100,0%	12 100,0%	10 100,0%	52 100,0%

Proponowaniem stażu zajmują się głównie doradcy zawodowi (58,3%) oraz pośrednicy pracy (52,9%).

**Tabela krzyżowa p18\_5 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: inna decyzja \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
p18_5 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: inna decyzja	0 Nie	12 75,0%	5 100,0%	7 87,5%	3 30,0%	5 50,0%	32 65,3%
	1 Tak	4 25,0%	0 0,0%	1 12,5%	7 70,0%	5 50,0%	17 34,7%
Ogółem		16 100,0%	5 100,0%	8 100,0%	10 100,0%	10 100,0%	49 100,0%

**Tabela krzyżowa p18#2\_1 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy urzędnik zwraca uwagę na ich płeć \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko				Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	
p18#2_1 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy urzędnik zwraca uwagę na ich płeć	0 Nie	4 80,0%	4 66,7%	1 100,0%	2 22,2%	11 52,4%
	1 Tak	1 20,0%	2 33,3%	0 0,0%	7 77,8%	10 47,6%
Ogółem		5 100,0%	6 100,0%	1 100,0%	9 100,0%	21 100,0%

Połowa urzędników oferujących szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy, zwraca uwagę na ich płeć (47,6%).

**Tabela krzyżowa p18#2\_2 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich wiek \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko				Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	
p18#2_2 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich wiek	0 Nie	4 80,0%	1 16,7%	1 100,0%	2 22,2%	8 38,1%
	1 Tak	1 20,0%	5 83,3%	0 0,0%	7 77,8%	13 61,9%
Ogółem		5 100,0%	6 100,0%	1 100,0%	9 100,0%	21 100,0%

Sześciu na dziesięciu urzędników proponujących szkolenia zwraca uwagę na wiek interesantów (61,9%).

**Tabela krzyżowa p18#2\_3 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich wykształcenie \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko				Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	
p18#2_3 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich wykształcenie	0 Nie	1 20,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 33,3%	4 19,0%
	1 Tak	4 80,0%	6 100,0%	1 100,0%	6 66,7%	17 81,0%
Ogółem		5 100,0%	6 100,0%	1 100,0%	9 100,0%	21 100,0%

Duże znaczenie, według badanych, w kwestii szkoleń czy kursów ma wykształcenie osób poszukujących pracy. Zwraca na to uwagę 81,0% pracowników.

**Tabela krzyżowa p18#2\_4 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich miejsce zamieszkania \* m4 Stanowisko**

	m4 Stanowisko				Ogółem	
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy		
p18#2_4 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich miejsce zamieszkania	0 Nie	3 60,0%	3 50,0%	1 100,0%	6 66,7%	13 61,9%
	1 Tak	2 40,0%	3 50,0%	0 0,0%	3 33,3%	8 38,1%
Ogółem	5 100,0%	6 100,0%	1 100,0%	9 100,0%	21 100,0%	

Stosunkowo niewielkie znaczenie dla pracowników oferujących szkolenia czy kursy ma miejsce zamieszkania bezrobotnych. Zwraca na to uwagę jedynie co trzeci badany (38,1%).

**Tabela krzyżowa p18#2\_5 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich kwalifikacje \* m4 Stanowisko**

	m4 Stanowisko				Ogółem	
	2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy		
p18#2_5 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich kwalifikacje	0 Nie	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 22,2%	2 10,0%
	1 Tak	5 100,0%	5 100,0%	1 100,0%	7 77,8%	18 90,0%
Ogółem	5 100,0%	5 100,0%	1 100,0%	9 100,0%	20 100,0%	

Praktycznie wszyscy pracownicy oferujący szkolenia lub kursy zwracają uwagę na kwalifikacje bezrobotnych (90,0%).

**Tabela krzyżowa p18#2\_6 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich motywacje \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko				Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	
p18#2_6 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na ich motywacje	0 Nie	1 25,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 11,1%	2 10,5%
	1 Tak	3 75,0%	5 100,0%	1 100,0%	8 88,9%	17 89,5%
Ogółem		4 100,0%	5 100,0%	1 100,0%	9 100,0%	19 100,0%

Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku motywacji bezrobotnych. Istotne są one dla 89,5% badanych.

**Tabela krzyżowa p18#2\_7 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na inne cechy \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko				Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	
p18#2_7 Czy oferując szkolenia/kursy osobom poszukującym pracy zwraca, Pan(i) uwagę na inne cechy	0 Nie	4 100,0%	4 100,0%	1 100,0%	3 42,9%	12 75,0%
	1 Tak	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 57,1%	4 25,0%
Ogółem		4 100,0%	4 100,0%	1 100,0%	7 100,0%	16 100,0%

**Tabela krzyżowa m1 Płeć \* m4 Stanowisko**

		m4 Stanowisko					Ogółem
		2 Pośrednik pracy	3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	4 Specjalista ds. aktywnych form	5 Doradca zawodowy	6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	
m1 Płeć	1 Kobieta	13 68,4%	5 83,3%	8 88,9%	13 92,9%	12 100,0%	51 85,0%
	2 Mężczyzna	6 31,6%	1 16,7%	1 11,1%	1 7,1%	0 0,0%	9 15,0%
Ogółem		19 100,0%	6 100,0%	9 100,0%	14 100,0%	12 100,0%	60 100,0%

PUP jest urzędem sfeminizowanym. Wśród badanych pracowników, ogólnie na jednego mężczyznę przypada 6-7 kobiet. Proporcje te są mniejsze w przypadku pośredników pracy. Co trzeci pośrednik bowiem, to mężczyzna.

### Raport

wiek Wiek

m4 Stanowisko	Średnia	N
2 Pośrednik pracy	37,16	19
3 Specjalista ds. rozwoju zawodowego	45,83	6
4 Specjalista ds. aktywnych form	36,33	9
5 Doradca zawodowy	35,79	14
6 Stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy	37,33	12
Ogółem	37,62	60

Średnia wieku badanych pracowników wyniosła 37,5 roku. Blisko tej średniej plasują się pracownicy wszystkich badanych działów za wyjątkiem istotnie starszych specjalistów ds. rozwoju zawodowego (średnia 45,8).

**Załącznik VIII.**  
**Raport tabelaryczny: stanowisko rejestracji**

**Statystyki**

		p1 Jak długo pracuje w UP	p2 Jak długo pracuje na obecnym stanowisku
N	Ważne	18	18
Średnia		9,72	5,72

Średnia długość czasu pracy pracowników rejestracji w PUP wynosi blisko 10 lat. Pracownicy ci na obecnym stanowisku pracują średnio od sześciu lat.

		Liczebność	% w kolumnie
Poprzednie stanowisko	1 Rejestracja	2	20,0%
	2 Pośrednik pracy	1	10,0%
	4 Specjalista ds aktywnych form	1	10,0%
	6 Potwierdzenie gotowości do pracy	5	50,0%
	7 Inny dział	4	40,0%

Najwięcej osób z rejestracji spośród wszystkich przebadanych pracowników pracowało uprzednio na stanowisku ds. potwierdzania gotowości do pracy (co drugi badany)

### Statystyki

		p4min Z iloma bezrobotnymi rozmawia w ciągu normalnego dnia pracy (min.)	p4sred Z iloma bezrobotnymi rozmawia w ciągu normalnego dnia pracy (śred.)	p4max Z iloma bezrobotnymi rozmawia w ciągu normalnego dnia pracy (max..)
N	Ważne	18	18	18
	Braki danych	0	0	0
	Średnia	16,83	29,78	50,11

Średnia minimalna liczba osób, z którymi rejestratorzy rozmawiają w ciągu zwykłego dnia pracy wynosi blisko 17. Średnia maksymalna liczba interesantów wynosi 50.

### p6 W jaki sposób zapisywane są dane uzyskiwane podczas spotkania z osobą poszukującą pracy

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	1 W wersji elektronicznej	15	83,3	83,3	83,3
	3 Odręcznie (standaryzowany kwestionariusz)	3	16,7	16,7	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Znaczna większość rejestratorów zapisuje dane uzyskiwane od osób poszukujących pracy w wersji elektronicznej: 83,3%.

### p7 W jakim zazwyczaj stopniu rozmowa z osobą poszukującą pracy dotyczy jej kwalifikacji

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 W ogóle nie dotyczy kwalifikacji	1	5,6	5,6	5,6
	1 W bardzo małym stopniu	1	5,6	5,6	11,1
	2 W małym stopniu	4	22,2	22,2	33,3
	3 W średnim stopniu	3	16,7	16,7	50,0
	4 W dużym stopniu	9	50,0	50,0	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Dwie na trzy osoby pracujące w rejestracji przyznało, że ich rozmowy z osobami poszukującymi pracy w „dużym lub średnim stopniu” dotyczą kwalifikacji (66,7%).

**p7#1\_1 Ocena kwalifikacji: dokumenty przedstawione przez bezrobotnego**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	3 Średnie znaczenie	2	11,1	15,4	15,4
	4 Duże znaczenie	5	27,8	38,5	53,8
	5 Bardzo duże znaczenie	6	33,3	46,2	100,0
	Ogółem	13	72,2	100,0	
Braki danych	Systemowe braki danych	5	27,8		
Ogółem		18	100,0		

Istotne znaczenie dla oceny kwalifikacji dokonywanej przez osoby pracujące w rejestracji mają dokumenty przedstawione przez bezrobotnych. „Duże lub bardzo duże znaczenie” mają one dla 84,7% z nich.

**p7#1\_2 Ocena kwalifikacji: informacje przekazane podczas rozmowy**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Bez znaczenia	1	5,6	7,7	7,7
	2 Małe znaczenie	3	16,7	23,1	30,8
	3 Średnie znaczenie	4	22,2	30,8	61,5
	4 Duże znaczenie	3	16,7	23,1	84,6
	5 Bardzo duże znaczenie	2	11,1	15,4	100,0
	Ogółem	13	72,2	100,0	
Braki danych	Systemowe braki danych	5	27,8		
Ogółem		18	100,0		

Mniej istotne znaczenie dla oceny kwalifikacji mają informacje przekazane podczas rozmowy z osobami poszukującymi pracy. „Duże lub bardzo duże znaczenie” mają one dla co trzeciej badanej osoby (38,5%).

**p7#1\_3 Ocena kwalifikacji: wiedza i doświadczenie urzędnika**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Bez znaczenia	2	11,1	15,4	15,4
	2 Małe znaczenie	2	11,1	15,4	30,8
	3 Średnie znaczenie	2	11,1	15,4	46,2
	4 Duże znaczenie	5	27,8	38,5	84,6
	5 Bardzo duże znaczenie	2	11,1	15,4	100,0
	Ogółem	13	72,2	100,0	
Braki danych	Systemowe braki danych	5	27,8		
Ogółem		18	100,0		

Nieco bardziej istotne dla oceny kwalifikacji jest doświadczenie i wiedza osób pracujących w rejestracji. Na „duże lub bardzo duże znaczenie” tego elementu wskazała ponad połowa badanych (53,9%).

**p7#1\_4 Ocena kwalifikacji: kwestionariusze lub testy do pomiaru kwalifikacji**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Bez znaczenia	2	11,1	15,4	15,4
	1 Bardzo małe znaczenie	1	5,6	7,7	23,1
	3 Średnie znaczenie	2	11,1	15,4	38,5
	4 Duże znaczenie	1	5,6	7,7	46,2
	9 Nie ma dostępu	7	38,9	53,8	100,0
	Ogółem	13	72,2	100,0	
Braki danych	Systemowe braki danych	5	27,8		
Ogółem		18	100,0		

Większość osób pracujących w rejestracji nie ma dostępu do kwestionariuszy lub testów do oceny kwalifikacji (53,8%).

**p7#1\_5 Ocena kwalifikacji: Inne**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Bez znaczenia	3	16,7	75,0	75,0
	4 Duże znaczenie	1	5,6	25,0	100,0
	Ogółem	4	22,2	100,0	
Braki danych	Systemowe braki danych	14	77,8		
Ogółem		18	100,0		

**Statystyki**

		p9słab Ocena motywacji: słaba	p9sred Ocena motywacji: średnia	p9siln Ocena motywacji: silna
N	Ważne	15	16	14
	Braki danych	3	2	4
Średnia		39,13	37,81	25,57

Z odpowiedzi rejestratorów wynika, iż czterech na dziesięciu bezrobotnych charakteryzuje słaba motywacja do podjęcia pracy (39,1%). Co czwarty bezrobotny, według nich, odznacza się natomiast silną motywacją (25,6%).

**p12 Czy istnieje związek między poziomem kwalifikacji a motywacją do podjęcia pracy**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	1 Nie	1	5,6	5,6	5,6
	2 tak: im wyższe kwalifikacje, tym silniejsza motywacja	17	94,4	94,4	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Praktycznie wszyscy rejestratorzy podkreślali, że istnieje pozytywny związek pomiędzy wykształceniem a motywacją, taki, że im wyższe wykształcenie, tym większa motywacja (94,4%).

**p13 Czy z punktu widzenia Pana(i) stanowiska pracy pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych (tzw. segmentacji)**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	1 Tak	13	72,2	72,2	72,2
	2 Nie	5	27,8	27,8	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Trzy czwarte pracowników rejestracji zaznaczyło, że z ich punktu widzenia segmentacja byłaby rozwiązaniem korzystnym (72,2%).

**p13#2 Czy oceną taką powinni być objęci wszyscy zgłaszający się do PUP**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	1 Tak, wszyscy	13	72,2	100,0	100,0
	Braki danych Systemowe braki danych	5	27,8		
	Ogółem	18	100,0		

Oceną taką – w oparciu o segmentację – powinni zdaniem rejestratorów zostać objęci wszyscy ci, którzy przychodzą do PUP poszukując pracy.

**p14\_1 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: skierowanie do innego działu UP**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Nie	1	5,6	5,6	5,6
	1 Tak	17	94,4	94,4	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Rejestratorzy są osobami, które przede wszystkim kierują osoby poszukujące pracy do innych działów Urzędu (94,4%).

**p14\_2 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: oferta pracy**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Nie	14	77,8	77,8	77,8
	1 Tak	4	22,2	22,2	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Co piątemu pracownikowi rejestracji zdarza się prezentować bezrobotnym oferty pracy (22,2%).

**p14\_3 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: oferta szkoleń**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Nie	14	77,8	77,8	77,8
	1 Tak	4	22,2	22,2	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Tyle samo pracowników rejestracji zaznaczyło, że korzystają ze sposobności przedstawiania oferty szkoleń (22,2%).

**p14\_4 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: propozycja stażu**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Nie	16	88,9	88,9	88,9
	1 Tak	2	11,1	11,1	100,0
	Ogółem	18	100,0	100,0	

Co dziesiąty pracownik rejestracji korzysta natomiast z możliwości proponowania bezrobotnym stażu (11,1%).

**p14\_5 decyzje podejmowane przez urzędnika w efekcie rozmowy: inna decyzja**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	0 Nie	12	66,7	70,6	70,6
	1 Tak	5	27,8	29,4	100,0
	Ogółem	17	94,4	100,0	
Braki danych	Systemowe braki danych	1	5,6		
Ogółem		18	100,0		

**m1 Płeć**

		Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne	1 Kobieta	17	94,4	94,4	94,4
	2 Mężczyzna	1	5,6	5,6	100,0
Ogółem		18	100,0	100,0	

Osoby pracujące w rejestracji to przede wszystkim kobiety. Wśród 18 biorących udział w badaniach pracowników rejestracji znalazł się tylko jeden mężczyzna.