

**Załącznik nr 2 do Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia**

**KWESTIONARIUSZ CAWI**

**Instytucje rynku pracy i instytucje pomocy społecznej**

## **Blok O. Informacje ogólne**

*Na początku chcielibyśmy zadać kilka pytań dotyczących reprezentowanej przez Państwa instytucji. Są one bardzo ważne i służą do statystycznego opracowania wyników poniższej ankiety.*

### **O1. Proszę wskazać typ reprezentowanej przez Państwa instytucji.**

Powiatowy Urząd Pracy	1	
Wojewódzki Urząd Pracy	2	
Ochotnicze Hufce Pracy	3	
Instytucja szkoleniowa	4	
Ośrodek Pomocy Społecznej (OPS, MOPS, GOPS, MGOPS)	5	
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	6	
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej	7	
Inna publiczna instytucja pomocy społecznej	8	
Organizacja pozarządowa (działająca głównie w obszarze pomocy społecznej)	9	
Organizacja pozarządowa (działająca głównie w obszarze rynku pracy)	10	
Inna instytucja dialogu społecznego i partnerstwa lokalnego	11	
Inny typ instytucji (proszę wpisać jaki) _____	12	

### **O2. Jakie zajmuje Pani/Pan stanowisko?**

Stanowisko kierownicze (np. dyrektor urzędu, członek zarządu organizacji)	1	
Pracownik średniego szczebla (np. kierownik działu)	2	
Stanowisko niekierownicze (pracownik merytoryczny)	3	
Stanowisko niekierownicze (pracownik administracyjny)	4	
Inne stanowisko (proszę wpisać jakie) _____	5	

### **O3. W którym województwie znajduje się siedziba Państwa instytucji?**

dolnośląskim	1	
kujawsko-pomorskim	2	
lubelskim	3	
lubuskim	4	
łódzkim	5	
małopolskim	6	
mazowieckim	7	
opolskim	8	
podkarpackim	9	
podlaskim	10	
pomorskim	11	
śląskim	12	
świętokrzyskim	13	
warmińsko-mazurskim	14	
wielkopolskim	15	
zachodniopomorskim	16	

**O4. Proszę wskazać lokalizację siedziby Państwa instytucji.**

Wieś	1	
Miasto poniżej 25 tys. mieszkańców	2	
Miasto powyżej 25 tys. do 100 tys. mieszkańców	3	
Miasto powyżej 100 tys. do 250 tys. mieszkańców	4	
Miasto powyżej 250 tys. do 500 tys. mieszkańców	5	
Miasto powyżej 500 tys. mieszkańców	6	

**O5. Ilu pracowników jest zatrudnionych w Państwa instytucji?**

*Proszę wpisać liczbę.*

<<wpisać liczbę>>
-------------------

## **Blok A. Problemy instytucji**

*Kolejne pytania dotyczyć będą głównych problemów, przed jakimi obecnie stoi Państwa instytucja.*

### **A1. W jakim stopniu poniższe problemy stanowią istotne ograniczenie w prawidłowym funkcjonowaniu Państwa instytucji?**

*Prosimy o ustosunkowanie się do wszystkich poniższych problemów.*

**(pytanie matrycowe, losowa kolejność problemów).**

		Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć
		1	2	3	4	5	
a	Niedostateczna liczba pracowników						
b	Niedostateczne kwalifikacje pracowników						
c	Niewystarczający poziom współpracy z pracodawcami						
d	Niewystarczający poziom współpracy z innymi instytucjami						
e	Brak uniwersalnych standardów jakości oferowanych usług						
f	Niedostateczne wyposażenie w sprzęt biurowy i						
g	Niska jakość organizacji i zarządzania w instytucji						
h	Brak wiedzy na temat obszaru działania instytucji (np. brak prognoz dotyczących sytuacji na rynku pracy, brak wiedzy o problemach wykluczonych społecznie)						

### **A1A. W jakim stopniu niedostateczne/niskie kwalifikacje pracowników stanowią obecnie ograniczenie w funkcjonowaniu Państwa instytucji?**

1	2	3	4	5	6
Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć

### **A1B. Jakiego typu kwalifikacje wymagają obecnie podniesienia/uzupełnienia wśród pracowników Państwa instytucji?**

*Prosimy wymienić typ kwalifikacji*

<<pole tekstowe>>

**A1C. Czy obok wymienionych wyżej problemów istnieją inne, które w znaczący sposób ograniczają działalność Państwa instytucji?**

*Jeśli takie problemy istnieją, prosimy je krótko opisać.*

<<pole tekstowe>>
-------------------

**A2. Z którego źródła najłatwiej jest sfinansować Państwa instytucji działania zwiększające skuteczność realizowanych przez nią zadań?**

*Prosimy o wskazanie jednego źródła, najważniejszego dla Państwa instytucji.*

EFS	1	
Inne fundusze UE	2	
Fundusz Pracy	3	
Środki samorządu terytorialnego	4	
Budżet państwa	5	
Datki/darowizny (w tym 1% PIT przekazany na rzecz OPP)	6	
Inne źródła finansowania (proszę wpisać jakie) _____	7	

**A3. Jakie działania zmierzające do poprawy funkcjonowania instytucji rynku pracy/pomocy społecznej powinno się, Państwa zdaniem, wspierać ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego?**

*Prosimy o wskazanie **maksymalnie 3 działań**, które uważacie Państwo za najważniejsze. /losowa kolejność/*

Informatyzacja	1	
Szkolenia kadr	2	
Wzmocnienie współpracy z innymi instytucjami rynku pracy/pomocy społecznej	3	
Wzmocnienie współpracy z pracodawcami	4	
Poprawa organizacji i zarządzania w instytucji	5	
Prowadzenie analiz/ekspertyz dotyczących rynku pracy lub nowych instrumentów rynku pracy	6	
Tworzenie i wdrażanie standardów jakości oferowanych usług	7	
Badania i ekspertyzy zmierzające do zmian w prawie regulującym działanie instytucji rynku pracy	8	
Inne działania (proszę wpisać jakie) _____	9	

**A4. Czy wsparcie udzielone w ramach PO KL, w tym różne formy szkoleniowe oraz doskonalenia zawodowego przyczyniły się Państwa zdaniem do rozwiązania poniższych problemów? Jeśli tak, to proszę wskazać w jakim stopniu.**

		Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć
		1	2	3	4	5	
a	Niedostateczna liczba pracowników						
b	Niedostateczne kwalifikacje pracowników						
c	Niewystarczający poziom współpracy z pracodawcami						
d	Niewystarczający poziom współpracy z innymi instytucjami						
e	Brak uniwersalnych standardów jakości oferowanych usług						
f	Niedostateczne wyposażenie w sprzęt biurowy i						
g	Niska jakość organizacji i zarządzania w instytucji						
h	Brak wiedzy na temat obszaru działania instytucji (np. brak prognoz dotyczących sytuacji na rynku pracy, brak wiedzy o problemach wykluczonych społecznie)						

## **Blok B. Wsparcie w ramach PO KL.**

*Kolejne pytania dotyczą wsparcia na rzecz wzmocnienia i modernizacji systemu instytucjonalnego rynku pracy realizowanego w ramach Priorytetu I Zatrudnienie i Integracja społeczna PO KL, Działanie 1.1 Wsparcie systemowe instytucji rynku pracy oraz Działanie 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej*

### **B1. Czy Państwa instytucja korzystała ze wsparcia w ramach tego Programu?**

1	2	3
Tak	nie	trudno powiedzieć
B2	B6	B6

### **B2A. Którego Działania w ramach PO KL dotyczyło otrzymane przez Państwa instytucję wsparcie?**

Działania 1.1.	1	
Działania 1.2.	2	

### **B3. Z jakiego typu wsparcia oferowanego w ramach PO KL korzystała Państwa instytucja?**

*Prosimy o wskazanie **wszystkich** form wsparcia, z jakich korzystała reprezentowana przez Państwa instytucja. /losowa kolejność, wytłuszczone słowa-klucze/*

Pracownicy naszej instytucji wzięli udział w programie doskonalenia zawodowego (np. szkolenia, studia podyplomowe)	1	
Naszą instytucję wyposażono w sprzęt komputerowy i biurowy lub narzędzia informatyczne	2	
Otrzymaliśmy wsparcie przy wprowadzaniu nowych rozwiązań organizacyjnych	3	
Stworzyliśmy nowe lub zmodyfikowaliśmy istniejące instrumenty/usługi rynku pracy	4	
Otrzymaliśmy wsparcie przy upowszechnianiu usług świadczonych przez naszą instytucję.	5	
Rozszerzyliśmy współpracę z innymi instytucjami rynku pracy/pomocy społecznej	6	
Nasza instytucja otrzymała wsparcie przy opracowywaniu standardów jakości usług	7	
Otrzymaliśmy wyniki badań dotyczące funkcjonowania rynku pracy/obszaru pomocy społecznej	8	
Otrzymaliśmy wyniki badań dotyczące efektywności instrumentów rynku	9	
Inne formy wsparcia (proszę wpisać jakie) _____	10	

**B3A. W jakich formach doskonalenia zawodowego wzięli udział pracownicy państwa instytucji?**

*Jeśli wymienić formy wsparcia*

<<pole tekstowe>>
-------------------

**B3B. Proszę określić efektywność każdej ze wskazanych w poprzednim pytaniu form doskonalenia zawodowego, w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo efektywną formę, a 5 najmniej efektywną**

Forma doskonalenia zawodowego	1	2	3	4	5	6
	Bardzo duża	Duża	Średnia	Mała	Brak	Trudno

*Kolejne pytania dotyczą Państwa subiektywnej opinii dotyczącej wsparcia otrzymanego w ramach PO KL przez Państwa instytucję*

**B4. W jakim stopniu wsparcie otrzymane przez Państwa instytucję w ramach PO KL poprawiło skuteczność realizacji wykonywanych przez nią zadań?**

1	2	3	4	5	6
Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć

**B4A. Jakiego obszaru dotyczyła ta poprawa? (tylko dla odpowiedzi 1,2,3 w pytaniu B4)**

*Prosimy o wskazanie **jednego** obszaru, w którym nastąpiła **największa** poprawa. /losowa kolejność/*

Jakości pracy pracowników	1	
Jakości zarządzania	2	
Jakości oferowanych usług	3	
Obniżenia kosztów funkcjonowania instytucji	4	
Wyposażenia instytucji w sprzęt biurowy i narzędzia informatyczne	5	
Dopasowania oferty instytucji do potrzeb klientów	6	
Innego obszary działania (proszę wpisać jakiego) _____	7	

**B5. W jakim stopniu wsparcie otrzymane w ramach Priorytetu I PO KL przyczyniło się do zwiększenia poziomu współpracy reprezentowanej przez Państwa instytucji z: (pytanie matrycowe)**

		Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć
		1	2	3		4	
a	Publicznymi instytucjami rynku pracy (np. PUP, WUP)						



b	Niepublicznymi instytucjami rynku pracy (np. org.						
c	Publicznymi instytucjami pomocy społecznej (np. OPS)						
d	Niepublicznymi instytucjami pomocy społecznej (np.						

**B5A. Czy Państwa instytucja współpracowała w ramach PO KL w ramach partnerstwa z instytucjami rynku pracy bądź instytucjami pomocy i integracji społecznej wymienionymi w poprzednim pytaniu?**

1	2	3
tak	nie	trudno powiedzieć
B5B	B5C	Blok C

**B5B. Jeśli tak, to czego dotyczyło to partnerstwo?**

<<pole tekstowe>>

**B5C. Jeśli nie, to czy planują Państwo taką współpracę?**

<<pole tekstowe>>

**B5D. Jak oceniają Państwo współpracę prowadzoną w ramach partnerstwa?**

1	2	3	4	5	6
Bardzo dobrze	Dobrze	Ani dobrze, ani źle	Źle	Zdecydowanie źle	Trudno powiedzieć

*Poprzez kilka następujących pytań chcielibyśmy dowiedzieć się, czy, i w jakim stopniu, Państwa instytucja wykorzystuje wyniki badań dotyczących obszarów rynku pracy i pomocy społecznej.*

**B6A. Czy Państwa instytucja wykorzystuje wyniki analiz/ekspertyz dotyczących funkcjonowania rynku pracy lub obszaru pomocy społecznej?**

1	2	3
tak	nie	trudno powiedzieć
B6B	B6E	Blok C

**B6B. W jaki sposób w Państwa instytucji wykorzystywane były te wyniki?**

*Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź. /losowa kolejność/*

Stworzono nowe rozwiązania organizacyjne	1	
Zwiększono liczbę oferowanych usług	2	
Dopasowano ofertę usługową do potrzeb klientów	3	
Wprowadzono nowe instrumenty rynku pracy/pomocy społecznej	4	
Inny sposób wykorzystania (proszę wpisać jaki) _____	5	

**B6C. W jaki sposób Państwa instytucja zapoznała się z wynikami analiz/ekspertyz dotyczących funkcjonowania rynku pracy lub obszaru pomocy społecznej?**

*Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź. /losowa kolejność/*

Z publikacji otrzymanych drogą pocztową	1	
Z publikacji otrzymanych drogą elektroniczną (mailing)	2	
Podczas konferencji/seminariów poświęconych tej tematyce	3	
Z mediów (prasa, radio, telewizja)	4	
Na podstawie własnych poszukiwań (biblioteka, Internet)	5	
Z innego źródła (proszę wpisać jakiego) _____	6	

**B6D. Czy wśród badań wykorzystywanych w Państwa instytucji są badania opracowane w ramach PO KL?**

1	2	3
tak	nie	trudno powiedzieć

**B6E. Dlaczego Państwa instytucja nie wykorzystuje wyników tego typu badań? (tylko dla odpowiedzi 2 w pytaniu B6D)**

Wyniki tego typu badań nie są nam znane	1	
Wyniki badań nie są przydatne naszej instytucji	2	
Inny powód (proszę wpisać jaki) _____	3	

## **Blok C. Dobre praktyki**

*Kolejna część ankiety dotyczy tzw. „dobrych praktyk” z obszaru rynku pracy i pomocy społecznej. Pod tym pojęciem rozumiemy zbiór zasad postępowania lub rozwiązań o największej skuteczności wypracowany i udostępniany przez inne instytucje.*

**C1. Czy w Państwa instytucji wykorzystuje się „dobre praktyki” dotyczące działań w obszarze rynku pracy lub obszarze pomocy społecznej?**

1	2	3
tak	nie	trudno powiedzieć
	Moduł D	Moduł D

**C2. Czy Państwa instytucja brała udział w opracowywaniu „dobrych praktyk”?**

1	2	3
tak	nie	trudno powiedzieć

**C3. W jaki sposób Państwa instytucja identyfikuje „dobre praktyki”?**

<<pole tekstowe>>

**C4. Prosimy wymienić „dobre praktyki” dotyczące działań w obszarze rynku pracy lub obszarze pomocy społecznej, z których korzysta Państwa instytucja oraz ewentualnie podać ich źródła.**

<<pole tekstowe>>

**C5. Czy „dobre praktyki” dotyczące działań w obszarze rynku pracy lub obszarze pomocy społecznej wykorzystywane w Państwa instytucji zostały wypracowane w ramach PO KL?**

1	2	3
tak	nie	trudno powiedzieć
	Moduł D	Moduł D

## **Blok D. Wsparcie instrumentów, usług i programów rynku pracy**

**(cały blok tylko dla odpowiedzi 4 w pytaniu B3)**

*Wsparcie otrzymane przez Państwa instytucję w ramach PO KL dotyczyło między innymi modyfikacji istniejących lub tworzenia nowych instrumentów, usług i programów rynku pracy. Kolejne pytania dotyczą właśnie tego wsparcia.*

### **D1. Którego obszaru działalności Państwa instytucji dotyczyło wsparcie otrzymane w ramach PO KL?**

*Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź. /losowa kolejność/*

Pośrednictwa pracy	1	
Informacji i doradztwa zawodowego	2	
Usług EURES	3	
Organizacji szkoleń	4	
Organizacji staży	5	
Innego obszaru (proszę wpisać jakiego) _____	6	

### **D2. W jakim stopniu modyfikacje/nowe instrumenty wypracowane w ramach PO KL odpowiadają potrzebom klientów Państwa instytucji i wzbogacają jej ofertę?**

1	2	3	4	5	6
Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć

### **D3. Czy modyfikacje/nowe instrumenty wypracowane w ramach PO KL stosowane w Państwa instytucji mają trwały charakter, tj. są nadal stosowane pomimo zakończenia projektu/będą stosowane po zakończeniu projektu?**

1	2	3	4	5	6
Zdecydowanie tak	Raczej tak	Średnio	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć

### **D4. Dlaczego modyfikacje/nowe instrumenty nie są realnie wykorzystywane? (dla odpowiedzi 5 w D2)**

Są niedostosowane do potrzeb naszej instytucji	1	
Nasz instytucja nie posiada wystarczających zasobów do ich wprowadzenia	2	
Inny powód (proszę wpisać jaki) _____	3	

## **Blok E. Potrzeby szkoleniowe**

**E1. Czy pracownicy Państwa instytucji potrzebują uzupełnienia swoich kwalifikacji?**

1	2	3	4	5	6
Zdecydowanie tak	Raczej tak	Średnio	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Trudno powiedzieć

**E2. W jakim stopniu rozwój kompetencji pracowników prowadzony w ramach projektów systemowych w ramach Priorytetu I PO KL przyczynił się do większej skuteczności realizacji zadań Państwa instytucji w poniższych obszarach? (pytanie matrycowe, losowa kolejność zagadnień) (tylko dla odpowiedzi 1-4 w pytaniu**

**E1**

*Prosimy o udzielenie oddzielnej odpowiedzi dla każdego z poniższych obszarów.*

		Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć
		1	2	3	4	5	6
a	Znajomość języków obcych						
b	Obsługa i wykorzystanie programów komputerowych						
c	Umiejętności miękkie (np. asertywność, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, praca w zespole)						
d	Praca z klientami instytucji rynku pracy/instytucji pomocy społecznej (w tym z klientami z grup szczególnego ryzyka)						
e	Zagadnienia administracyjno-prawne						
f	Pośrednictwo pracy i doradztwo zawodowe						
g	Zarządzanie (np. praca metodą projektów)						

**E2a. Jakie obszary kompetencji pracowników, obok wymienionych wyżej, wymagają obecnie poprawy, aby Państwa instytucja skuteczniej realizowała swoje zadania?**

<<pole tekstowe>>
-------------------

**E2b. Czy wsparcie oferowane w ramach Priorytetu I PO KL pozwoliło Państwa instytucji na uzupełnienie luk kompetencyjnych w pracy z klientem?**

Tak, wsparcie pozwoliło na wzrost kompetencji	1	
Nie, wsparcie nie jest dostosowane do potrzeb naszej instytucji	2	
Trudno powiedzieć	3	

**E2c. W jakim stopniu wsparcie otrzymane w ramach Priorytetu I PO KL przyczyniło się do zwiększenia kompetencji pracowników Państwa instytucji w pracy z poniższymi grupami klientów?**

		Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć	Nie dotyczy
		1	2	3	4	5	6	
a	Osoby poszukujące pracy							
b	Osoby bezrobotne							
c	Osoby długotrwale bezrobotne							
d	Osoby w wieku 50+							
e	Kobiety powracające na rynek pracy							
f	Młode osoby bezrobotne (do 25 roku życia)							
g	Migranci i uchodźcy							
h	Osoby zagrożone wykluczeniem społecznym							
i	Osoby korzystające z opieki społecznej							
j	Osoby niepełnosprawne							
k	Osoby z problemami uzależnienia							
j	Więźniowie i osoby opuszczające zakłady karne							
m	Współpraca z pracodawcami							
n	Współpraca z sektorem niepublicznym							

**E3. Jaki typ doskonalenia zawodowego pracowników realizowany w ramach Priorytetu I PO KL, Państwa zdaniem, przyczynił się w największym stopniu do poprawy skuteczności realizacji zadań Państwa instytucji?**

Szkolenia ogólne	1	
Szkolenia specjalistyczne	2	
Studia podyplomowe	3	
Inny typ doskonalenia (proszę wpisać jaki) _____	4	

E3A. Jaka forma szkoleń najbardziej odpowiada potrzebom pracowników Państwa instytucji?

*(Pytanie powinno zostać zadane w kontekście pracy z poszczególnymi grupami klientów)*

Wykłady	1	
Warsztaty, ćwiczenia, seminaria	2	
E-learning	3	
Szkolenia krótkie (1-2 dniowe)	5	
Studia podyplomowe	6	
Szkolenia w miejscu pracy	7	

Inna forma szkoleń proszę wpisać jaka) \_\_\_\_\_

8

E3B. Proszę podać uzasadnienie preferencji danej formy szkolenia.

<<pole tekstowe>>

**E4. Czy Państwa instytucja kieruje swoich pracowników do udziału w programach doskonalenia zawodowego?**

*Pytanie dotyczy nie tylko projektów szkoleniowych realizowanych w ramach PO KL, ale także innych programów.*

1	2	3
Tak	nie	trudno powiedzieć
E4A	E5	E5

**E4A Ilu pracowników Państwa instytucji zostało skierowanych do udziału w programach doskonalenia zawodowego w ubiegłym roku?**

<<wpisać liczbę>>

**E4B. Jakie czynniki decydują o skierowaniu pracowników Państwa instytucji do udziału w programie doskonalenia zawodowego?**

*Można wybrać więcej niż jedną odpowiedź.*

Analiza potrzeb szkoleniowych poszczególnych pracowników (np. ankiety, pogłębione wywiady)  
Staż pracy  
Możliwość uzyskania dofinansowania udziału pracowników w tego typu programach  
Chęć udziału w tego typu programach wyrażona przez pracownika  
Inne czynniki (proszę wpisać jakie) \_\_\_\_\_

1	
2	
3	
4	
5	

**(tylko dla odpowiedzi 1 w pytaniu B3)**

*Pracownicy Państwa instytucji brali udział w programie doskonalenia zawodowego (np. szkoleniach, studiach podyplomowych etc. realizowanych w ramach PO KL. W kolejnych pytaniach poprosimy o ocenę wpływu tego wsparcia na funkcjonowanie Państwa instytucji.*

**E5. W jakim stopniu doskonalenie zawodowe pracowników przeprowadzone w ramach PO KL zwiększyło skuteczność realizacji zadań wykonywanych przez Państwa instytucję?**

1	2	3	4	5	6
Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć

**E6. W jakim stopniu wsparcie otrzymane w ramach PO KL zwiększyło zakres umiejętności pracowników biorących udział w programach doskonalenia zawodowego?**

1	2	3	4	5	6
Bardzo dużym	Dużym	Średnim	Małym	Wcale	Trudno powiedzieć