

Załącznik nr 3 do Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia

Ankieta jest anonimowa. Uzyskane informacje w żaden sposób nie będą kojarzone z osobą udzielającą wywiadu. Zostaną wykorzystywane wyłącznie do celów analizy statystycznej.

Odpowiedzi proszę zaznaczać zakreślając (kółkiem lub X) numer wybranego wariantu odpowiedzi.

BB. Kwestionariusz wywiadu dla byłych bezrobotnych

Pyt. 1. Czy w ciągu ostatnich 3 lat był/a Pan/i zarejestrowany/a w Powiatowym Urzędzie Pracy (PUP, pośredniak, urząd pracy) jako osoba bezrobotna /poszukująca pracy ?

1. Tak, byłem/am zarejestrowany/a
2. Nie, w ciągu ostatnich 3 lat nie byłem/am zarejestrowany/a ----→ zakończ wywiad

Pyt 2. Jak długo był/a Pan/i zarejestrowany w PUP jako osoba bezrobotna /poszukująca pracy?

1. Krócej niż 6 miesięcy
2. 6–12 miesięcy
3. 13–24 miesiące
4. Powyżej 24 miesięcy

Pyt 3. Jak Pan/i znalazł obecną pracę, (główne miejsce pracy) ? *(Tylko jedna odpowiedź)*

1. przez Powiatowy Urząd Pracy (PUP, urząd pracy, pośredniak)
 2. przez prywatne biuro pośrednictwa pracy
 3. z ogłoszenia w prasie, Internecie, w innym miejscu
 4. przez krewnych, znajomych
 5. założyłem/am własny biznes
- w inny sposób, jaki.....

Pyt. 4. Proszę powiedzieć czego Pan/i oczekiwał/a rejestrując się w PUP ? (możliwość kilku odpowiedzi)

1. oczekiwałem/am, że PUP pomoże mi znaleźć pracę
2. oczekiwałem/am, że PUP nauczy mnie aktywnie szukać pracy
3. chciałem/am korzystać z poradnictwa zawodowego i informacji
4. chciałem/am korzystać ze szkoleń, kursów, na które kieruje PUP
5. chciałem/am korzystać ze stypendium związanego z podjęciem nauki w szkole
6. chciałem/am korzystać ze staży i przygotowania zawodowego
7. liczyłem/am na pomoc w założeniu własnego biznesu
8. liczyłem/am na udział w robotach publicznych, pracach interwencyjnych, społecznie użytecznych
9. chciałem/am otrzymywać zasiłek
10. chciałem/am mieć ubezpieczenie zdrowotne
11. potrzebne mi było zaświadczenie do pomocy społecznej

inne oczekiwania jakie.....

.....

Pyt 4a. Czy kiedykolwiek wcześniej był/a Pan/i zarejestrowany/a jako bezrobotny/a lub poszukujący/a pracy?

TAK/NIE

Pyt 4b. *(Jeśli odpowiedź w pyt. 4a TAK)*

Czy dostrzega Pan/i zmianę w sposobie podejścia do klienta przez pracowników PUP na przestrzeni tego okresu?

TAK/NIE

Pyt 4c. *(Jeśli odpowiedź w pyt. 4b TAK)*

Jak Pan/i ocenia te zmiany?

1 2 3 4 5
1(bardzo dobrze) – 5(bardzo źle)

Pyt. 5. Z jakich usług, form pomocy oferowanych przez PUP korzystał/a Pan/i w ciągu ostatnich 3lat ?
(możliwość kilku odpowiedzi)

1. Pośrednictwo pracy – *pomoc w znalezieniu pracy,*
2. Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa *(korzystanie z informacji zawodowych, wskazówek na temat wyboru zawodu, zmiany kwalifikacji, podjęcia działalności gospodarczej)*
3. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy *(Klub Pracy, zajęcia aktywizacyjne)*
4. Szkolenia, kursy zawodowe *(przyuczanie do zawodu, przekwalifikowanie, zmianę zawodu, podwyższenie kwalifikacji zawodowych)*
5. Szkolenia, kursy w zakresie umiejętności poszukiwania pracy *(nauka poszukiwania pracy, pisanie CV, przeprowadzania rozmów z pracodawcami itp.)*
6. Prace interwencyjne/roboty publiczne/prace społecznie użyteczne
7. Staż u pracodawcy
8. Przygotowanie zawodowe w miejscu pracy
9. Stypendium w okresie kontynuowania nauki
10. Dofinansowanie na podjęcie działalności gospodarczej
11. Finansowanie dodatku aktywizacyjnego
12. Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem w wieku do 7 lat
13. Zasiłek dla bezrobotnych

inne, jakie

14. nie korzystałem/am z wymienionych usług/ form pomocy

Pyt 6. W jaki sposób zdobywał Pan/i informacje o usługach, formach pomocy oferowanych przez PUP? *(możliwość kilku odpowiedzi)*

1. osobiście od pracowników PUP
2. telefonicznie
3. broszury, ulotki, foldery dostępne w urzędzie
4. tablice informacyjne w urzędzie
5. Internet, strona internetowa Urzędu/portal internetowy
6. info kioski

w inny sposób, jaki.....

Pyt 7. Czy jest Pan/i zadowolony/a ze współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy?

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. trudno powiedzieć
4. raczej nie
5. zdecydowanie nie

Dlaczego, proszę krótko uzasadnić

.....

.....

Ocena WAŻNOŚCI poszczególnych aspektów współpracy z Urzędem Pracy

Pyt. 8. Proszę ocenić **jak ważny** we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy (PUP) jest dla Pana/i **każdy** wymieniony w tabeli czynnik/element.

Proszę dokonać oceny **WAŻNOŚCI w skali od 1 do 10**, gdzie

1 - oznacza **zupełnie nieważne** **10** - oznacza **bardzo ważne**

zupełnie nieważne	średnio ważne						bardzo ważne		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(Oceny ważności mogą się powtarzać)

	Czynniki/elementy	Ocena ważności skala 1-10
1	Pośrednictwo w znalezieniu pracy	
2	Szkolenia, kursy (zawodowe oraz w zakresie umiejętności poszukiwania pracy)	
3	Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa	
4	Dostępność informacji <i>(gdzie i jak załatwić sprawę)</i>	
5	Tradycyjny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP <i>(ustny, pisemny - foldery, ulotki, ogłoszenia „na papierze”)</i>	
6	Nowoczesny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP <i>(elektroniczny, SMS itp.)</i>	
7	Aktualność informacji	
8	Strona internetowa / Portal internetowy PUP	
9	Upowszechnianie/promocja przez urząd pracy informacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii <i>(internetowe bazy danych o ofertach pracy, szkoleniach,</i>	




	<i>itp, info kioski</i>)	
10	Sprawność obsługi (<i>szybkość załatwiania sprawy, czas oczekiwania</i>)	
11	Profesjonalizm, kompetencje, wiedza pracowników (<i>fachowość, dobra znajomość procedur, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzania</i>)	
12	Szacunek dla klienta (<i>traktowanie klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, poważne traktowanie spraw i problemów klienta</i>)	
13	Życzliwość, kultura osobista urzędników (<i>dobrze nastawienie, traktowanie klientów z sympatią, wczuwanie się w sytuację klienta, życzliwe podejście do problemów klienta i jego potrzeb</i>)	
14	Aktywność i zaangażowanie urzędników w kontaktach z klientem (<i>inicjowanie/nawiązywanie kontaktów z klientem</i>)	

Ocena poziomu ZADOWOLENIA z poszczególnych aspektów współpracy z Urzędem Pracy

Pyt. 9. Proszę powiedzieć w **jakim stopniu** jest Pan/i **zadowolony/a** z wymienionych czynników/elementów związanych z Pana/i współpracą z Powiatowym Urzędem Pracy.

Proszę dokonać oceny **ZADOWOLENIA** w skali od **1 do 5**, gdzie

1 - oznacza **jestem bardzo niezadowolony/a** **5** – oznacza **jestem bardzo zadowolony/a**

				
bardzo niezadowolony/a	niezadowolony/a	częściowo zadowolony/a	zadowolony/a	bardzo zadowolony/a
1	2	3	4	5

Jeśli Respondent nie korzystał z wymienionego elementu/czynnika proszę w miejsce oceny zadowolenia wstawić znak X

(Oceny poziomu zadowolenia mogą się powtarzać)

	Czynniki/elementy	Poziom zadowolenia skala 1-5
1	Pośrednictwo w znalezieniu pracy	
2	Szkolenia, kursy (zawodowe oraz w zakresie umiejętności poszukiwania pracy)	
3	Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa	
4	Dostępność informacji (<i>gdzie i jak załatwić sprawę</i>)	
5	Tradycyjny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>ustny, pisemny - foldery, ulotki, ogłoszenia „na papierze”</i>)	
6	Nowoczesny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>elektroniczny, SMS itp.</i>)	
7	Aktualność informacji	

8	Strona internetowa / Portal internetowy PUP	
9	Upowszechnianie/promocja przez urząd pracy informacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (<i>internetowe bazy danych o ofertach pracy, szkoleniach, itp, info kioski</i>)	
10	Sprawność obsługi (<i>szybkość załatwiania sprawy, czas oczekiwania</i>)	
11	Profesjonalizm, kompetencje, wiedza pracowników (<i>fachowość, dobra znajomość procedur, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzania</i>)	
12	Szacunek dla klienta (<i>traktowanie klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, poważne traktowanie spraw i problemów klienta</i>)	
13	Życzliwość, kultura osobista urzędników (<i>dobre nastawienie, traktowanie klientów z sympatią, wczuwanie się w sytuacje klienta, życzliwe podejście do problemów klienta i jego potrzeb</i>)	
14	Aktywność i zaangażowanie urzędników w kontaktach z klientem (<i>inicjowanie/nawiązywanie kontaktów z klientem</i>)	

METRYCZKA

M1. Płeć

1. Kobieta
2. Mężczyzna

M 2. Wiek

1. do 24 lat
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. 55-64

M 3. Wykształcenie

1. Wyższe
2. Średnie, policealne
3. Zasadnicze zawodowe
4. Podstawowe, gimnazjalne

M 4. Czy pobierał Pan/i zasiłek dla bezrobotnych?

1. Tak, obecnie pobieram
2. Nie, obecnie nie pobieram, ale pobierałem/am wcześniej
3. Nie, nigdy nie pobierałem/am

M 5. Na podstawie jakiej umowy wykonuje Pan/i główną pracę

1. Na podstawie umowy o pracę
2. Na umowę o dzieło, umowę zlecenie
3. Prowadzę własny biznes
4. Nie pracuję zawodowo/bezrobotny/poszukujący pracy

M 6. Miejsce zamieszkania

1. wieś
2. miasto do 20 tys. mieszkańców
3. miasto 20-100 tys. mieszkańców
4. miasto 100-200 tys. mieszkańców
5. miasto 200-500 tys. mieszkańców
6. miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

M 7. Rejon przeprowadzenia wywiadu

Powiat, *wpisać*

Województwo, *wpisać*

Dziękujemy bardzo za poświęcony czas i udział w badaniu.

Oświadczenie ANKIETERA : Własnoręcznym podpisem zaświadczam, że wywiad został przeprowadzony rzetelnie, zgodnie z instrukcją.

Imię i Nazwisko Ankietera

Telefon kontaktowy

Czytelny podpis

Data wywiadu

Ankieta jest anonimowa. Uzyskane informacje w żaden sposób nie będą kojarzone z osobą udzielającą wywiadu. Zostaną wykorzystywane wyłącznie do celów analizy statystycznej.

Odpowiedzi proszę zaznaczać zakreślając (kółkiem lub X) numer wybranego wariantu odpowiedzi.

B. Kwestionariusz wywiadu dla osób bezrobotnych /poszukujących pracy

P1. Czy jest Pan/i **obecnie zarejestrowany/a** w Powiatowym Urzędzie Pracy (PUP, pośrednik, urząd pracy) jako osoba bezrobotna /poszukująca pracy?

3. Tak, jestem obecnie zarejestrowany/a
4. Nie, obecnie nie jestem zarejestrowany/a -----→ zakończ wywiad

P2. Jak długo jest Pan/i zarejestrowany w PUP jako bezrobotny/a szukający/a pracy?

1. Krócej niż 6 miesięcy
2. 6–12 miesięcy
3. 13–24 miesiące
4. Powyżej 24 miesięcy

Pyt 2a. Czy kiedykolwiek wcześniej był/a Pan/i zarejestrowany/a jako bezrobotny/a lub szukający/a pracy?

TAK/NIE

Pyt 2b. (Jeśli odpowiedź w pyt. 2a TAK)

Czy dostrzega Pan/i zmianę w sposobie podejścia do klienta przez pracowników PUP na przestrzeni tego okresu?

TAK/NIE

Pyt 2c. (Jeśli odpowiedź w pyt. 2b TAK)

Jak Pan/i ocenia te zmiany?

1 2 3 4 5
1(bardzo dobrze) – 5(bardzo źle)

P3. Z jakich źródeł Pan/i korzysta szukając pracy? Proszę wymienić każde, z którego Pan/i korzysta (możliwość kilku odpowiedzi)

1. Powiatowy Urząd Pracy (PUP, urząd pracy, pośrednik)
 2. prywatne biuro pośrednictwa pracy
 3. ogłoszenia w prasie, Internecie, w innym miejscu
 4. krewni, znajomi
- inne źródła, jakie

P4. Proszę powiedzieć czego Pan/i oczekiwał/a rejestrując się w PUP ? (możliwość kilku odpowiedzi)

1. oczekiwałem/am, że PUP pomoże mi znaleźć pracę
2. oczekiwałem/am, że PUP nauczy mnie aktywnie szukać pracy
3. chciałem/am korzystać z poradnictwa zawodowego i informacji
4. chciałem/am korzystać ze szkoleń, kursów, na które kieruje PUP

5. chciałem/am korzystać ze stypendium związanego z podjęciem nauki w szkole
6. chciałem/am korzystać ze staży i przygotowania zawodowego
7. liczyłem/am na pomoc w założeniu własnego biznesu
8. liczyłem/am na udział w robotach publicznych, pracach interwencyjnych, społecznie użytecznych
9. chciałem/am otrzymywać zasiłek
10. chciałem/am mieć ubezpieczenie zdrowotne
11. potrzebne mi było zaświadczenie do pomocy społecznej

inne oczekiwania jakie.....

.....

.....

P5. Z jakich usług, form pomocy oferowanych przez PUP korzystał/a Pan/i w ciągu ostatnich 3 lat ?
(możliwość kilku odpowiedzi)

15. Pośrednictwo pracy – pomoc w znalezieniu pracy,
16. Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa (korzystanie z informacji zawodowych, wskazówek na temat wyboru zawodu, zmiany kwalifikacji, podjęcia działalności gospodarczej)
17. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy (Klub Pracy, zajęcia aktywizacyjne)
18. Szkolenia, kursy zawodowe (przyuczanie do zawodu, przekwalifikowanie, zmianę zawodu, podwyższenie kwalifikacji zawodowych)
19. Szkolenia, kursy w zakresie umiejętności poszukiwania pracy (nauka poszukiwania pracy, pisania CV, przeprowadzania rozmów z pracodawcami itp.)
20. Prace interwencyjne/roboty publiczne/prace społecznie użyteczne
21. Staż u pracodawcy
22. Przygotowanie zawodowe w miejscu pracy
23. Stypendium w okresie kontynuowania nauki
24. Dofinansowanie na podjęcie działalności gospodarczej
25. Finansowanie dodatku aktywizacyjnego
26. Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem w wieku do 7 lat
27. Zasiłek dla bezrobotnych

inne, jakie

28. nie korzystałem/am z wymienionych usług/ form pomocy

P6. W jaki sposób zdobywa Pan/i informacje o usługach, formach pomocy oferowanych przez PUP? (możliwość kilku odpowiedzi)

7. osobiście od pracowników PUP
8. telefonicznie
9. broszury, ulotki, foldery dostępne w urzędzie
10. tablice informacyjne w urzędzie
11. Internet, strona internetowa Urzędu/portal internetowy
12. info kioski

w inny sposób, jaki.....

P7. Czy jest Pan/i zadowolony/a ze współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy?

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. trudno powiedzieć
4. raczej nie
5. zdecydowanie nie

Dlaczego, proszę krótko uzasadnić

.....

.....

Ocena WAŻNOŚCI poszczególnych aspektów współpracy z Urzędem Pracy

P8. Proszę ocenić **jak ważny** we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy (PUP) jest dla Pana/i **każdy** wymieniony w tabeli czynnik/element.

Proszę dokonać oceny WAŻNOŚCI w skali od 1 do 10, gdzie

1- oznacza zupełnie nieważne 10 - oznacza bardzo ważne

zupełnie nieważne	średnio ważne						bardzo ważne		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(Oceny ważności mogą się powtarzać)

	Czynniki/elementy	Ocena ważności skala 1-10
1	Pośrednictwo w znalezieniu pracy	
2	Szkolenia, kursy zawodowe oraz szkolenia w zakresie umiejętności poszukiwania pracy	
3	Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa	
4	Dostępność informacji <i>(gdzie i jak załatwić sprawę)</i>	
5	Tradycyjny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP <i>(ustny, pisemny - foldery, ulotki, ogłoszenia „na papierze”)</i>	
6	Nowoczesny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP <i>(elektroniczny, SMS itp.)</i>	
7	Aktualność informacji	
8	Strona internetowa / Portal internetowy PUP	
9	Upowszechnianie/promocja przez urząd pracy informacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii <i>(internetowe bazy danych o ofertach pracy, szkoleniach, kursach itp., info kioski)</i>	
10	Sprawność obsługi <i>(szybkość załatwiania sprawy, czas oczekiwania)</i>	




11	Profesjonalizm, kompetencje, wiedza pracowników (<i>fachowość, dobra znajomość procedur, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzania</i>)	
12	Szacunek dla klienta (<i>traktowanie klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, poważne traktowanie spraw i problemów klienta</i>)	
13	Życzliwość, kultura osobista urzędników (<i>dobre nastawienie, traktowanie klientów z sympatią, wczuwanie się w sytuacje klienta, życzliwe podejście do problemów klienta i jego potrzeb</i>)	
14	Aktywność i zaangażowanie urzędników w kontaktach z klientem (<i>inicjowanie/nawiązywanie kontaktów z klientem</i>)	

Ocena poziomu ZADOWOLENIA poszczególnych aspektów współpracy z Urzędem Pracy

P9. Proszę powiedzieć w **jakim stopniu** jest Pan/i **zadowolony/a** z wymienionych czynników/elementów związanych z Pana/i współpracą z Powiatowym Urzędem Pracy.

Proszę dokonać oceny ZADOWOLENIA w skali od 1 do 5, gdzie

1 - oznacza **jestem bardzo niezadowolony/a** 5 – oznacza **jestem bardzo zadowolony/a**

				
bardzo niezadowolony/a	niezadowolony/a	częściowo zadowolony/a	zadowolony/a	bardzo zadowolony/a
1	2	3	4	5

Jeśli Respondent nie korzystał z wymienionego elementu/czynnika proszę w miejsce oceny zadowolenia wstawić znak X

(Oceny poziomu zadowolenia mogą się powtarzać)

	Czynniki/elementy	Poziom zadowolenia skala 1-5
1	Pośrednictwo w znalezieniu pracy	
2	Szkolenia, kursy zawodowe oraz szkolenia w zakresie umiejętności poszukiwania pracy	
3	Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa	
4	Dostępność informacji (<i>gdzie i jak załatwić sprawę</i>)	
5	Tradycyjny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>ustny, pisemny - foldery, ulotki, ogłoszenia „na papierze”</i>)	
6	Nowoczesny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>elektroniczny, SMS itp.</i>)	
7	Aktualność informacji	
8	Strona internetowa / Portal internetowy PUP	

9	Upowszechnianie/promocja przez urząd pracy informacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (<i>internetowe bazy danych o ofertach pracy, szkoleniach, kursach itp, info kioski</i>)	
10	Sprawność obsługi (<i>szybkość załatwiania sprawy, czas oczekiwania</i>)	
11	Profesjonalizm, kompetencje, wiedza pracowników (<i>fachowość, dobra znajomość procedur, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzania</i>)	
12	Szacunek dla klienta (<i>traktowanie klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, poważne traktowanie spraw i problemów klienta</i>)	
13	Życzliwość, kultura osobista urzędników (<i>dobre nastawienie, traktowanie klientów z sympatią, wczuwanie się w sytuację klienta, życzliwe podejście do problemów klienta i jego potrzeb</i>)	
14	Aktywność i zaangażowanie urzędników w kontaktach z klientem (<i>inicjowanie/nawiązywanie kontaktów z klientem</i>)	

METRYCZKA

M1. Płeć

1. Kobieta 2. Mężczyzna

M 2. Wiek

6. do 24 lat
7. 25-34
8. 35-44
9. 45-54
10. 55-64

M 3. Wykształcenie

5. Wyższe
6. Średnie, policealne
7. Zasadnicze zawodowe
8. Podstawowe, gimnazjalne

M 4. Czy pobierał Pan/i zasiłek dla bezrobotnych?

4. Tak, obecnie pobieram
5. Nie, obecnie nie pobieram, ale pobierałem/am wcześniej
6. Nie, nigdy nie pobierałem/am

M 5. Na podstawie jakiej umowy wykonuje Pan/i główną pracę

5. Na podstawie umowy o pracę
6. Na umowę o dzieło, umowę zlecenie
7. Prowadzę własny biznes
8. Nie pracuję zawodowo/bezrobotny/poszukujący pracy

M 6. Miejsce zamieszkania

7. wieś
8. miasto do 20 tys. mieszkańców
9. miasto 20-100 tys. mieszkańców
10. miasto 100-200 tys. mieszkańców
11. miasto 200-500 tys. mieszkańców
12. miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

M 7. Rejon przeprowadzenia wywiadu

Powiat, wpisać

Województwo, wpisać

Dziękujemy bardzo za poświęcony czas i udział w badaniu.

Oświadczenie ANKIETERA : Własnoręcznym podpisem zaświadczam, że wywiad został przeprowadzony rzetelnie, zgodnie z instrukcją.

Imię i Nazwisko Ankietera

Telefon kontaktowy

Czytelny podpis

Data wywiadu

Ankieta jest anonimowa. Uzyskane informacje w żaden sposób nie będą kojarzone z osobą udzielającą wywiadu. Zostaną wykorzystywane wyłącznie do celów analizy statystycznej.

Odpowiedzi proszę zaznaczać zakreślając (kółkiem lub X) numer wybranego wariantu odpowiedzi.

BB. Kwestionariusz wywiadu dla byłych bezrobotnych

Pyt. 1. Czy w ciągu ostatnich 3 lat był/a Pan/i zarejestrowany/a w Powiatowym Urzędzie Pracy (PUP, pośredniak, urząd pracy) jako osoba bezrobotna /poszukująca pracy?

5. Tak, byłem/am zarejestrowany/a
6. Nie, w ciągu ostatnich 3 lat nie byłem/am zarejestrowany/a ----→ zakończ wywiad

Pyt 2. Jak długo był/a Pan/i zarejestrowany w PUP jako osoba bezrobotna /poszukująca pracy?

5. Krócej niż 6 miesięcy
6. 6–12 miesięcy
7. 13–24 miesiące
8. Powyżej 24 miesięcy

Pyt 3. Jak Pan/i znalazł obecną pracę, (główne miejsce pracy)? (Tylko jedna odpowiedź)

6. przez Powiatowy Urząd Pracy (PUP, urząd pracy, pośredniak)
 7. przez prywatne biuro pośrednictwa pracy
 8. z ogłoszenia w prasie, Internecie, w innym miejscu
 9. przez krewnych, znajomych
 10. założyłem/am własny biznes
- w inny sposób, jaki.....

Pyt. 4. Proszę powiedzieć czego Pan/i oczekiwał/a rejestrując się w PUP? (możliwość kilku odpowiedzi)

12. oczekiwałem/am, że PUP pomoże mi znaleźć pracę
13. oczekiwałem/am, że PUP nauczy mnie aktywnie szukać pracy
14. chciałem/am korzystać z poradnictwa zawodowego i informacji
15. chciałem/am korzystać ze szkoleń, kursów, na które kieruje PUP
16. chciałem/am korzystać ze stypendium związanego z podjęciem nauki w szkole
17. chciałem/am korzystać ze staży i przygotowania zawodowego
18. liczyłem/am na pomoc w założeniu własnego biznesu
19. liczyłem/am na udział w robotach publicznych, pracach interwencyjnych, społecznie użytecznych
20. chciałem/am otrzymywać zasiłek
21. chciałem/am mieć ubezpieczenie zdrowotne
22. potrzebne mi było zaświadczenie do pomocy społecznej

inne oczekiwania jakie.....

.....

Pyt. 5. Z jakich usług, form pomocy oferowanych przez PUP korzystał/a Pan/i w ciągu ostatnich 3lat? (możliwość kilku odpowiedzi)

29. Pośrednictwo pracy – pomoc w znalezieniu pracy,

30. Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa (korzystanie z informacji zawodowych, wskazówek na temat wyboru zawodu, zmiany kwalifikacji, podjęcia działalności gospodarczej)
31. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy (Klub Pracy, zajęcia aktywizacyjne)
32. Szkolenia, kursy zawodowe (przyuczanie do zawodu, przekwalifikowanie, zmianę zawodu, podwyższenie kwalifikacji zawodowych)
33. Szkolenia, kursy w zakresie umiejętności poszukiwania pracy (nauka poszukiwania pracy, pisania CV, przeprowadzania rozmów z pracodawcami itp.)
34. Prace interwencyjne/roboty publiczne/prace społecznie użyteczne
35. Staż u pracodawcy
36. Przygotowanie zawodowe w miejscu pracy
37. Stypendium w okresie kontynuowania nauki
38. Dofinansowanie na podjęcie działalności gospodarczej
39. Finansowanie dodatku aktywizacyjnego
40. Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem w wieku do 7 lat
41. Zasiłek dla bezrobotnych

inne, jakie

42. nie korzystałem/am z wymienionych usług/ form pomocy

Pyt 6. W jaki sposób zdobywał Pan/i informacje o usługach, formach pomocy oferowanych przez PUP? (możliwość kilku odpowiedzi)

13. osobiście od pracowników PUP
14. telefonicznie
15. broszury, ulotki, foldery dostępne w urzędzie
16. tablice informacyjne w urzędzie
17. Internet, strona internetowa Urzędu/portal internetowy
18. info kioski

w inny sposób, jaki.....

Pyt 7. Czy jest Pan/i zadowolony/a ze współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy?

6. zdecydowanie tak
7. raczej tak
8. trudno powiedzieć
9. raczej nie
10. zdecydowanie nie

Dlaczego, proszę krótko uzasadnić

.....

Ocena WAŻNOŚCI poszczególnych aspektów współpracy z Urzędem Pracy

Pyt. 8. Proszę ocenić **jak ważny** we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy (PUP) jest dla Pana/i **każdy** wymieniony w tabeli czynnik/element.

Proszę dokonać oceny **WAŻNOŚCI** w skali od 1 do 10, gdzie
1 - oznacza **zupełnie nieważne** **10** - oznacza **bardzo ważne**

zupełnie nieważne		średnio ważne						bardzo ważne	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10




(Oceny ważności mogą się powtarzać)

	Czynniki/elementy	Ocena ważności skala 1-10
1	Pośrednictwo w znalezieniu pracy	
2	Szkolenia, kursy (zawodowe oraz w zakresie umiejętności poszukiwania pracy)	
3	Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa	
4	Dostępność informacji (<i>gdzie i jak załatwić sprawę</i>)	
5	Tradycyjny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>ustny, pisemny - foldery, ulotki, ogłoszenia „na papierze”</i>)	
6	Nowoczesny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>elektroniczny, SMS itp.</i>)	
7	Aktualność informacji	
8	Strona internetowa / Portal internetowy PUP	
9	Upowszechnianie/promocja przez urząd pracy informacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (<i>internetowe bazy danych o ofertach pracy, szkoleniach, itp, info kioski</i>)	
10	Sprawność obsługi (<i>szybkość załatwiania sprawy, czas oczekiwania</i>)	
11	Profesjonalizm, kompetencje, wiedza pracowników (<i>fachowość, dobra znajomość procedur, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzania</i>)	
12	Szacunek dla klienta (<i>traktowanie klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, poważne traktowanie spraw i problemów klienta</i>)	
13	Życzliwość, kultura osobista urzędników (<i>dobre nastawienie, traktowanie klientów z sympatią, wczuwanie się w sytuację klienta, życzliwe podejście do problemów klienta i jego potrzeb</i>)	
14	Aktywność i zaangażowanie urzędników w kontaktach z klientem (<i>inicjowanie/nawiązywanie kontaktów z klientem</i>)	

Ocena poziomu ZADOWOLENIA z poszczególnych aspektów współpracy z Urzędem Pracy

Pyt. 9. Proszę powiedzieć w **jakim stopniu** jest Pan/i **zadowolony/a** z wymienionych czynników/elementów związanych z Pana/i współpracą z Powiatowym Urzędem Pracy.

Proszę dokonać oceny **ZADOWOLENIA** w skali od 1 do 5, gdzie
1 - oznacza **jestem bardzo niezadowolony/a** **5** – oznacza **jestem bardzo zadowolony/a**

				
bardzo niezadowolony/a	niezadowolony/a	częściowo zadowolony/a	zadowolony/a	bardzo zadowolony/a
1	2	3	4	5

Jeśli Respondent nie korzystał z wymienionego elementu/czynnika proszę w miejsce oceny zadowolenia wstawić znak X

(Oceny poziomu zadowolenia mogą się powtarzać)

Czynniki/elementy		Poziom zadowolenia skala 1-5
1	Pośrednictwo w znalezieniu pracy	
2	Szkolenia, kursy (zawodowe oraz w zakresie umiejętności poszukiwania pracy)	
3	Poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa	
4	Dostępność informacji (<i>gdzie i jak załatwić sprawę</i>)	
5	Tradycyjny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>ustny, pisemny - foldery, ulotki, ogłoszenia „na papierze”</i>)	
6	Nowoczesny sposób uzyskiwania informacji o usługach/działaniach PUP (<i>elektroniczny, SMS itp.</i>)	
7	Aktualność informacji	
8	Strona internetowa / Portal internetowy PUP	
9	Upowszechnianie/promocja przez urząd pracy informacji z wykorzystaniem nowoczesnych technologii (<i>internetowe bazy danych o ofertach pracy, szkoleniach, itp, info kioski</i>)	
10	Sprawność obsługi (<i>szybkość załatwiania sprawy, czas oczekiwania</i>)	
11	Profesjonalizm, kompetencje, wiedza pracowników (<i>fachowość, dobra znajomość procedur, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzania</i>)	
12	Szacunek dla klienta (<i>traktowanie klienta jako osoby ważnej, indywidualne podejście do każdej osoby, poważne traktowanie spraw i problemów klienta</i>)	
13	Życzliwość, kultura osobista urzędników (<i>dobre nastawienie, traktowanie klientów z sympatią, wczuwanie się w sytuacje klienta, życzliwe podejście do problemów klienta i jego potrzeb</i>)	
14	Aktywność i zaangażowanie urzędników w kontaktach z klientem (<i>inicjowanie/nawiązywanie kontaktów z klientem</i>)	

METRYCZKA

M1. Płeć

3. Kobieta 2. Mężczyzna

M 2. Wiek

11. do 24 lat
12. 25-34
13. 35-44
14. 45-54
15. 55-64

M 3. Wykształcenie

9. Wyższe
10. Średnie, policealne
11. Zasadnicze zawodowe
12. Podstawowe, gimnazjalne

M 4. Czy pobierał Pan/i zasiłek dla bezrobotnych?

7. Tak, obecnie pobieram
8. Nie, obecnie nie pobieram, ale pobierałem/am wcześniej
9. Nie, nigdy nie pobierałem/am

M 5. Na podstawie jakiej umowy wykonuje Pan/i główną pracę

9. Na podstawie umowy o pracę
10. Na umowę o dzieło, umowę zlecenie
11. Prowadzę własny biznes
12. Nie pracuję zawodowo/bezrobotny/poszukujący pracy

M 6. Miejsce zamieszkania

13. wieś
14. miasto do 20 tys. mieszkańców
15. miasto 20-100 tys. mieszkańców
16. miasto 100-200 tys. mieszkańców
17. miasto 200-500 tys. mieszkańców
18. miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

M 7. Rejon przeprowadzenia wywiadu

Powiat, *wpisać*

Województwo, *wpisać*

Dziękujemy bardzo za poświęcony czas i udział w badaniu.

Oświadczenie ANKIETERA : Własnoręcznym podpisem zaświadczam, że wywiad został przeprowadzony rzetelnie, zgodnie z instrukcją.

Imię i Nazwisko Ankietera

Telefon kontaktowy

Czytelny podpis

Data wywiadu