



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Badanie optymizmu pracodawców województwa opolskiego

Moduł pierwszy: podejście jakościowe

Raport końcowy



Gdańsk, marzec 2013

Zamawiający:
Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu
ul. Głogowska 25c
45-315 Opole
www.wup.opole.pl

Wykonawca:
EU-Consult sp. z o.o.
ul. Wały Piastowskie 1
80-855 Gdańsk
www.eu-consult.pl

Spis treści

1. Cele badawcze i metodologia	4
2. Kryteria badawcze.....	6
3. Postrzeganie powiatowych urzędów pracy przez przedsiębiorców	7
3.1. Ogólna ocena działalności PUP	7
3.2. Oceny działalności powiatowych urzędów pracy w aspekcie wzajemnej współpracy	13
Oczekiwania w zakresie przyszłej współpracy	21
4. Załącznik: Scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego z przedsiębiorcami	23

1. Cele badawcze i metodologia

Celem pierwszego modułu badania było określenie:

1. kryteriów niezbędnych dla ogólnego sposobu postrzegania działalności powiatowych urzędów pracy przez pracodawców;
2. kryteriów niezbędnych dla oceny działalności powiatowych urzędów pracy przez pracodawców w aspekcie wzajemnej współpracy;
3. sposobu postrzegania przez pracodawców działalności powiatowych urzędów pracy;
4. oceny dotychczasowej współpracy pracodawców z powiatowymi urzędami pracy;
5. oczekiwań w zakresie przyszłej współpracy.

Założenia metodologiczne realizacji pierwszego modułu badania były następujące:

1. Przeprowadzenie zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) na terenie województwa opolskiego z przedstawicielami firm, które w ostatnich 6 miesiącach skorzystały z usług powiatowego urzędu pracy lub nawiązały z nim kontakt.
2. Realizacja czterech zogniskowanych wywiadów grupowych wśród firm z różnych klas wielkości zatrudnienia:
 - a. Mikroprzedsiębiorstwa – od 0 do 9 pracowników (z czego połowę uczestników stanowią przedstawiciele jednoosobowych działalności gospodarczych);
 - b. Małe przedsiębiorstwa – od 10 do 49 pracowników;
 - c. Średnie przedsiębiorstwa – od 50 do 249 pracowników;
 - d. Duże przedsiębiorstwa – 250 i więcej pracowników.
3. Liczba uczestników każdej grupy zawierająca pomiędzy 6 a 8 osób.
4. Każdy z uczestników badania reprezentujący inną sekcję PKD (działalności gospodarczej) i firmę zlokalizowaną w innym mieście powiatowym województwa opolskiego.
5. Wykorzystanie w trakcie badania zaakceptowanego scenariusza wywiadu grupowego wraz z opisem technik przewidzianych w trakcie realizacji (stanowiącego załącznik do niniejszego raportu).

Podczas wywiadów fokusowych zastosowano zróżnicowane techniki realizacji wywiadu:

1. Wykorzystanie tablicy (flipchartu) do zapisywania kryteriów podanych samodzielnie przez respondentów. Celem zastosowania tej techniki była graficzna prezentacja pomysłów respondentów oraz pobudzenie i zachęcenie respondentów do podawania dalszych przykładów oraz komentowania już istniejących.
2. Aktywne moderowanie rozmowy oraz zachęcanie do wzajemnej współpracy poprzez podawanie przykładów pogłębiających poruszane tematy. Moderator ustalał tok dyskusji, prowadził ją we właściwym kierunku (do sedna sprawy, przyczyn problemu) i koordynował aktywność grupy.
3. Test niedokończonego zdania, pozwalający na werbalizację pierwszych skojarzeń z tematem badania i stanowiący źródło informacji wyjściowych.
4. Projekcja dotycząca idealnej współpracy przedsiębiorstw z powiatowymi urzędami pracy oraz jej rzeczywista weryfikacja.

Ponieważ grupa respondentów była relatywnie niewielka, a każdy z nich mógł mieć odmienne, specyficzne doświadczenia, wyników badania jakościowego nie należy bezpośrednio uogólniać na wszystkich pracodawców, którzy współpracowali z powiatowymi urzędami pracy w województwie opolskim. Podstaw do uogólnień dostarczają z założenia reprezentatywne badania ilościowe.

2. Kryteria badawcze

Podczas tworzenia koncepcji badania, a także w trakcie późniejszej analizy powstawały kryteria badawcze, mające na celu systematyzację materiału jakościowego i ułatwienie odnalezienia pewnych tendencji. Wyszczególnienie tych zagadnień pomogło pogłębić temat badawczy i za pomocą ram, uporządkować wiedzę pozwalającą na stworzenie kwestionariusza badawczego przed rozpoczęciem ilościowego modułu projektu.

2.1. Kryteria ogólnego sposobu postrzegania działalności powiatowych urzędów pracy przez pracodawców

- Ogólny wizerunek powiatowych urzędów pracy
- Sposób postrzegania grupy docelowej, do której swoje usługi kierują powiatowe urzędy pracy
- Jakość wsparcia kierowanego do osób bezrobotnych
- Wpływ powiatowych urzędów pracy na łagodzenie problemu bezrobocia
- Efektywność działalności, biorąc pod uwagę środki finansowe i zasoby kadrowe, którymi dysponują powiatowe urzędy pracy

2.2. Kryteria oceny działalności powiatowych urzędów pracy przez pracodawców w aspekcie wzajemnej współpracy

- Kontekst rodzaju współpracy
- Adekwatność otrzymywanej pomocy
- Kwalifikacje osób kierowanych z powiatowego urzędu pracy
- Relacje z pracownikami powiatowego urzędu pracy
- Korzystanie z oferty powiatowego urzędu pracy podczas szukania pracowników
- Dostępność informacji na temat oferty powiatowych urzędów pracy dla przedsiębiorców
- Techniczno-formalna strona współpracy
- Oczekiwania w zakresie przyszłej współpracy

3. Postrzeganie powiatowych urzędów pracy przez przedsiębiorców

3.1. Ogólna ocena działalności powiatowych urzędów pracy

Przedsiębiorcy oceniali działalność powiatowych urzędów pracy przez pryzmat własnej współpracy z nimi i skupiali się szczególnie na jednostce, z którą mieli najwięcej kontaktów. Podczas wywiadów zostali również poproszeni o ogólną ocenę instytucji urzędu pracy. Starano się poznać postrzeganie tego typu urzędów wśród pracodawców.

Ogólny wizerunek powiatowych urzędów pracy

Przedsiębiorcy, będący respondentami w badaniu fokusowym, byli proszeni przez moderatora o podanie **ogólnych skojarzeń** związanych z działalnością powiatowych urzędów pracy. Z reguły wymieniali podobne hasła, kojarzące się z tradycyjnie pojmowaną charakterystyką działalności urzędów pracy, takie jak:

- bezrobocie,
- zasiłki,
- pośrednictwo pracy,
- zgłaszanie wakatów.

Zdaniem respondentów, działalność urzędów pracy ewoluuje i stopniowo bardziej dostosowuje się do **potrzeb współczesnej gospodarki** rynkowej. Do nowatorskich rozwiązań przedsiębiorcy zaliczali projekty realizowane przez PUP, związane ze stażami, szkoleniami, dofinansowaniem tworzenia miejsc pracy lub dotacjami na rozpoczęcie działalności.

Większość przedsiębiorców była zdania, że urzędy pracy są potrzebne, choć ich praca powinna być usprawniona. Czasem **negatywnie oceniano cały system**, w ramach którego powiatowe urzędy pracy dążą do zmniejszenia bezrobocia. Część obowiązków tych urzędów, zdaniem pracodawców, mogłyby przejść prywatne agencje pracy, ale także urzędy pracy mogłyby wdrożyć niektóre funkcje pełnione przez takie agencje. Przedsiębiorcy najczęściej nie zdawali sobie sprawy z tego, że dostępna i regulowana ustawowo jest usługa rejestracji osób poszukujących pracy. Ich zdaniem osoby chcące zmienić pracę nie mają możliwości zarejestrowania się w urzędzie pracy.

Sposób postrzegania grupy docelowej, do której swoje usługi kierują powiatowe urzędy pracy

Urzędy pracy z jednej strony kierują swoją ofertą do przedsiębiorców mogących zatrudnić pracowników, a z drugiej do osób bezrobotnych, z definicji będących zainteresowanych podjęciem pracy. Jeżeli chodzi o potencjalnych kandydatów na pracowników, którzy są obsługiwani przez urzędy pracy, przedsiębiorcy zwykle nisko ich cenili. Dość powszechna była opinia, zwłaszcza wśród pracodawców z mniejszych firm, że w bazach urzędów pracy widnieje wiele tzw. „zawodowych bezrobotnych”, czyli osób niezainteresowanych znalezieniem i utrzymaniem pracy. Status jaki posiadają, pozwala im na otrzymywanie świadczeń, takich jak zasiłek i ubezpieczenie zdrowotne.

Wielu z tych potencjalnych pracowników udaje się do pracodawcy, po skierowaniu przez urząd pracy, tylko po pieczętkę poświadczającą odbycie rozmowy kwalifikacyjnej. Ci bezrobotni nie widzą dla siebie miejsca w danym przedsiębiorstwie. Po przyjęciu do pracy, celowo unikają przychodzenia do niej, tłumacząc się chorobą swoją lub członka rodziny. Niektórzy pracodawcy twierdzili, że tacy „**bezrobotni z wyboru**” stanowią nawet więcej niż połowę wszystkich zarejestrowanych. Dodatkowo potrafią oni uniknąć wyrejestrowania, które na podstawie przepisów powinno nastąpić po kilkukrotnej dobrowolnej odmowie przyjęcia pracy.

- *„Urząd pracy proponuje dane stanowisko kilku osobom, wysyła do pracodawcy. Nie idą one od razu jak mają skierowanie tylko czekają tydzień, idą na koniec z taką nadzieją, że już nie dostaną tej pracy. A jeśli jeszcze nikogo nie przyjęli to np. pani idzie na rozmowę zaprezentować się z dzieckiem albo okazuje się, że pan jest chorowity, niepełnosprawny, stara się o orzeczenie o rentę... Są sposoby na to, że pomimo iż urząd pracy proponuje te stanowiska, to oni wiedzą jak zrobić żeby ich nie wyrejestrowano.”*

Brakuje osób wyspecjalizowanych, a najwięcej jest np. sprzątaczy lub pomocy kuchennych. Pracodawcy podzielali opinię, że do urzędów pracy udają się osoby o **niewielkich kwalifikacjach i niskim stopniu wykształcenia**, które na rynku pracy są uznawane za mało przydatne. Zatrudnieni w ramach stażu nie wykazują zaangażowania w pracy, mają problemy ze zdobywaniem nowych umiejętności, a niekiedy nawet są ciężarem stanowią zagrożenie

dla współpracowników. Niektórzy przedsiębiorcy twierdzili, że taka jest norma i tylko nieliczne osoby kierowane przez urząd pracy stanowią wyjątek. Pojawiała się opinia, że dla osób o wyższych kwalifikacjach krępującą sytuacją jest konieczność zarejestrowania się w powiatowym urzędzie pracy.

- *„Nie ma wsparcia, jeśli chodzi o urząd pracy, w zbieraniu bazy pracowników bardziej specjalistycznych dziedzin. Przyjęło się, że z pewnym wykształceniem wstyd się rejestrować w urzędzie pracy.”*

Jakość wsparcia kierowanego do osób bezrobotnych

Zdaniem przedsiębiorców, najbardziej na wsparciu powiatowego urzędu pracy mają szansę skorzystać osoby niewykwalifikowane. Jednak jakość kursów, jakie są im oferowane oceniano bardzo nisko.

Przedsiębiorcy twierdzili, że realizowane plany, dotyczące **szkoleń dla osób bezrobotnych**, są w dużym stopniu nieefektywne, a pieniądze podatników powinny być przeznaczane na inne cele. Przede wszystkim negatywnie odnoszono się do faktu kierowania na szkolenia osób nie mających zamiaru podjęcia pracy związanej z tematyką kursu. Jako szczególnie deprawujące uznawano szkolenia, za udział w których bezrobotni otrzymują wynagrodzenie. Postępowaniem tych osób często kierują inne priorytety niż zakładają organizatorzy kursów. Długotrwale bezrobotnych zazwyczaj charakteryzuje wysoka preferencja czasowa, co oznacza, że większą wartość ma dla nich np. możliwość spożycia bezpłatnych posiłków i spędzenia doby w hotelu, niż okazja zdobycia wiedzy, która może zaprocentować w przyszłości i skutkować długotrwałymi korzyściami. Również dzięki uczestnictwie w tego typu wydarzeniach unikają one wyrejestrowania w urzędzie pracy.

- *„Czasem urzędy pracy podają taką informację: Idź człowieku na kurs, my ci zapłacimy, jeszcze oprócz tego masz wyżywienie i gdzieś sobie pojedziesz. I taki bezrobotny myśli: Fajnie, bo jakiś papier dostanę, czy on mi się przyda czy nie to mniejsza z tym, ale pieniądze mam.”*

Obiegowa opinia o poziomie i możliwości praktycznego wykorzystania wiedzy zdobytej podczas takich szkoleń była również negatywna. Przedsiębiorcy rozumieli, że powiatowe urzędy pracy nie funkcjonują w odosobnieniu, lecz są ograniczone poprzez centralne

rozporządzenia i nie mają całkowitej swobody w wydatkowaniu pieniędzy jakimi dysponują. Mimo iż szkolenia pochłaniają olbrzymie pieniądze, urzędy muszą takie przedsięwzięcia organizować. Najlepszym wyjściem według respondentów byłby system, w którym „pieniądze idą za konkretnym człowiekiem” – bezrobotny mógłby być szkolony już po otrzymaniu pracy, a cały proces kształcenia byłby koordynowany przez ostatecznego pracodawcę.

Wpływ powiatowych urzędów pracy na łagodzenie problemu bezrobocia

Głównym celem urzędów pracy jest zmniejszenie stopy bezrobocia i przez ten pryzmat, zdaniem większości respondentów, należałoby je oceniać. Działalność powiatowych urzędów pracy jest jednak w dużym stopniu uzależniona od sytuacji na rynku pracy oraz uwarunkowań prawnych.

Województwo opolskie, zdaniem działających w nim przedsiębiorców, jest specyficzne i urzędy pracy mają na jego terenie ograniczone możliwości działania. Pojawiły się opinie, że w województwie brakuje oddolnego impulsu rozwojowego. Gdy większe przedsiębiorstwa poupadały, zaczęły dominować małe firmy, które obecnie są w ogólnej słabej kondycji. Wsparcie ze strony państwa przedsiębiorcy uważali za uzasadnione, jednak podkreślali, że powinno ono być przeznaczane na uzasadnione ekonomicznie cele.

Respondenci zauważali, że powiatowe urzędy pracy cieszą się odpowiednią autonomią, a między poszczególnymi jednostkami występują **zauważalne różnice**, jeśli chodzi o kwalifikacje pracowników a także specyfikę lokalnego rynku pracy. Poszczególne urzędy mają ograniczone pole manewru jeżeli w ich mikroregionie funkcjonuje niewiele zakładów pracy, zwłaszcza tych zatrudniających dużą ilość pracowników. Problemem są też bariery mentalne mieszkańców danego regionu, takie jak niechęć do szukania pracy oddalonej od miejsca zamieszkania oraz brak motywacji do nabywania nowych kwalifikacji zawodowych. Często dotyczy to obszarów popegeerowskich, gdzie pojawiają się zjawiska długotrwałego bezrobocia, wyuczonej bezradności oraz tzw. dziedziczenie bezrobocia.

Z reguły respondenci zgadzali się co do tego, że urzędy pracy są potrzebne jako **instrument zwalczania bezrobocia** w obecnych uwarunkowaniach systemowych. Urzędnicy odgrywają pozytywną rolę i starają się dobrze wykonywać swoją pracę, na tyle, na ile mogą.

- *„Zapotrzebowanie na lokalnym rynku pracy wiąże się nie tylko z konkretnymi miejscami pracy, ale również z tymi wszystkimi programami, które urząd kieruje w stronę pracodawców. I teraz musimy jedno ustalić: jeżeli urząd nie ma takiej możliwości żeby cokolwiek zmienić w tym zakresie, to nie możemy mówić tu o urzędzie, a musimy mówić o systemie, który kieruje urzędami, zajmującymi się sprawami bezrobocia. My nie mamy specjalnych zastrzeżeń do ludzi, którzy tam pracują. Ja mam ogromne zastrzeżenia do mechanizmu, jakim posługuje się cała ta instytucja.”*

Działalność urzędów pracy powinna uwzględniać walkę z problemem **fikcyjnego bezrobocia**, czyli osób, które pracują w szarej strefie, jednocześnie korzystając z państwowego wsparcia socjalnego, skierowanego do poszukujących pracy. Urzędy powinny być przekształcone też w taki sposób, żeby nie stanowiły parasola ochronnego nad ludźmi, którzy z własnego wyboru są trwale bezrobotni. Obecnie, w oparciu o ustawy, są oni chronieni i mimo braku chęci do pracy, niewyrejestrowani z urzędów pracy.

Sam rynek lokalny, obfitujący w duże zakłady pracy, nie determinuje ilości ofert pracy. Problemem jest, że informacje dotyczące wakatów mogą nie trafiać do urzędów pracy. Nowi pracownicy są zatrudniani, ale dzieje się to poza systemem urzędu pracy. Przedsiębiorcy, zwłaszcza ci z większych firm często **dysponują własnymi bazami** potencjalnych kandydatów na pracowników. Rekrutacja odbywa się wtedy bez wsparcia urzędu.

Problemem mającym wpływ na poziom bezrobocia, może być **brak przedsiębiorczej inicjatywy** wśród młodych ludzi. Respondenci wspominali czasem o wsparciu startujących przedsiębiorstw i było ono określane jako zbyt małe. Z drugiej strony, niektórzy przedsiębiorcy byli zdania, że aktywizacja do rozpoczęcia działalności gospodarczej przebiega często na siłę. Według nich, w całym społeczeństwie tylko niewielki odsetek Polaków ma predyspozycje do prowadzenia tego typu działalności, więc czasem takie promocyjne działania w ostatecznym rozrachunku doprowadzają do wielu nieporozumień i nieszczęść.

Powiatowe urzędy pracy z pewnością aktywizują lokalny rynek pracy, wspierając pracodawców. Oferty staży i dofinansowania tworzenia miejsc pracy, stanowią rozsądną alternatywę dla pracodawców poszukujących siły roboczej na własną rękę.

Efektywność dysponowania środkami przez powiatowe urzędy pracy

Często powracającą kwestią były środki pieniężne, którym dysponują urzędy pracy. Respondenci stwierdzali, że pieniądze są istotnym problemem, a urzędy mają ich zbyt mało, by właściwie działać. Z drugiej strony często przyznawano rację osobom mówiącym, że środków jest wystarczająca ilość, ale nie są one wydatkowane w efektywny sposób.

Pojawiały się opinie, że urzędy pracy źle **rozdysponowują swoje fundusze**, więc nie trafiają one gdzie trzeba. Podczas rozdziału dofinansowań przedsiębiorcy oczekiwali by bardziej osobistego podejścia i dopasowania do ich potrzeb. Każde miejsce pracy ma indywidualną specyfikę, o której powiatowy urząd pracy nie zawsze musi wiedzieć. Sposób wydatkowania pieniędzy był często uznawany za największą wadę urzędów pracy. Wyrażano twierdzenia, że w praktyce środki (zwłaszcza pochodzące z Unii Europejskiej) wydawane są nieroztropnie ponieważ po przekroczeniu pewnych terminów mogłyby one całkowicie przepaść.

Zdaniem niektórych respondentów, powinien się zmienić system wynagradzania urzędników. Przedsiębiorcy twierdzili, że wynagradzanie pracowników w instytucji publicznej powinno odbywać się na zasadach podobnych jak w firmach komercyjnych, gdzie stosuje się skuteczne sposoby motywowania podwładnych. Elementem pensji pracowników urzędów byłyby wtedy **premie za efektywność** ich pracy. Wspierać to dążenie mogłyby comiesięczne spotkania służbowe, gdzie urzędnikom byłby przedstawiany cel na dany okres, w kategoriach pomocy w znalezieniu stałej pracy określonej liczbie osób.

Zwracano też uwagę, że tak jak w przypadku innych urzędów, urząd pracy czasem nie dąży do faktycznego rozwiązywania problemów, tylko do **poprawy statystyk**. Przykładowo, organizowane szkolenia teoretycznie podnoszą wartość pracowników, ale w rzeczywistości nie przynoszą one oczekiwanych efektów, kiedy bezrobotni uczestniczący w kursach nie są zainteresowani podjęciem pracy, ponieważ mają inne priorytety.

3.2. Oceny działalności powiatowych urzędów pracy w aspekcie wzajemnej współpracy

Wszyscy z respondentów mieli przynajmniej epizod wiążący się ze współpracą z jednym lub kilkoma powiatowymi urzędami pracy. Należy zwrócić uwagę, że podejście do urzędów bywało odmienne, m.in. ze względu na różnice między konkretnymi powiatowymi urzędami pracy. Istotny był także czas współpracy, często liczony w latach, a także jej kontekst.

Kontekst rodzaju współpracy

Postrzeganie działalności powiatowych urzędów pracy przez pracodawców różniło się w zależności od zakresu, w ramach którego obie strony współpracują bądź współpracowały. Wiedza przedsiębiorców na temat innego rodzaju wsparcia była często ograniczona. Pracodawcy korzystający tylko z programu stażowego mogli się nie orientować w innych formach dostępnych dla przedsiębiorców, tak samo jak przedsiębiorcy korzystający z dofinansowań miejsc pracy często nie znali oferty dotyczącej staży.

Na nawiązanie współpracy z urzędem pracy, z której inicjatywą mogła wyjść jedna lub druga strona, decydowano się z różnych powodów, które nie były jednorodne dla każdego przedsiębiorstwa, reprezentowanego przez respondentów. Najczęstszymi rodzajami współpracy były:

- Zatrudnianie przez przedsiębiorców osób bezrobotnych kierowanych z PUP,
- Uczestniczenie w projektach na tworzenie miejsc pracy (niekiedy na kilkadziesiąt stanowisk), stanowisk refundowanych,
- Pozyskiwanie osób na staż.

Oprócz traktowania współpracy jako pomocy w prowadzeniu własnej działalności, respondenci dostrzegali **prospołeczny charakter** zatrudniania osób zarejestrowanych w urzędzie pracy. Mieli świadomość, że przyjmując osoby na staż, uczą, tych często młodych ludzi, zawodu. Musieli się jednak liczyć z rachunkiem ekonomicznym i wcześniej założonymi planami, dlatego problemem części przedsiębiorców korzystających z programu stażowego niejednokrotnie była skracana długość wnioskowanego trwania stażu. Sam proces zatrudniania stażystów trwał zdaniem niektórych zbyt długo.

Adekwatność otrzymywanej pomocy

Przedsiębiorcy byli zadowoleni z różnorodności możliwych form otrzymania wsparcia, które często były dopasowane do ich potrzeb. Jednak zwracano również uwagę na wady niektórych rodzajów oferty skierowanej do przedsiębiorców.

Pojawiającym się aspektem były środki na **dofinansowanie tworzenia miejsca pracy**, które respondenci najczęściej określali jako niewystarczające w porównaniu do kosztów ponoszonych przez siebie. Stworzenie dodatkowego miejsca pracy nie generuje za sobą dużych kosztów tylko w nielicznych branżach, a w pozostałych wsparcie finansowe urzędu pracy jest zwykle traktowane jako symboliczne.

- *„Jak potrzebuję zatrudnić pracownika to i tak go zatrudnię bez względu na to czy dostanę te dwadzieścia tysięcy [złotych] z urzędu pracy czy nie. Taka jest prawda. Ja go nie zatrudnię dla tej dotacji – jest to drobne wsparcie, mile widziane. To nie stymuluje tworzenia miejsc pracy, ale stanowi jakiś zastrzyk finansowy dla przedsiębiorstwa.”*

Inni przedsiębiorcy byli zdania, że nawet mała kwota pozwala na szybsze podjęcie decyzji o **stworzeniu nowego miejsca pracy**. Napędza to cały proces i w ciągu pół roku można zatrudnić kolejnych pracowników. Jednak dotacja jednorazowa na stworzenie miejsca pracy, którą można przeznaczyć tylko na sprzęt, a nie na szkolenie pracownika, często stawia pracodawcę w trudnej sytuacji.

- *„Myślę, że nawet za te 20 tys. zł jestem w stanie zorganizować przynajmniej takie półroczne konkretne szkolenie dla pracownika. Dla mnie to byłoby bardzo dużo. I potem się pracodawca zastanawia: Co ja mam kupić za te dwadzieścia tysięcy? Biurko dla tego człowieka?”*

Czasem pracodawcy stwierdzali, że fundusze, którymi dysponują urzędy pracy, są wydawane nieroztropnie i nie wpływają w bezpośredni sposób na spadek bezrobocia. Narzekano też, że osoby, które nie są w danym momencie bezrobotne, nie kwalifikują się do otrzymania dofinansowania (np. w ramach rozszerzenia etatu).

- *„Pieniądze ładują w kursy i szkolenia, które tak naprawdę są zbędne. Bo ci ludzie i tak nic z tego nie wynoszą. Niech dadzą większe kwoty na utrzymanie tego pracownika*

żeby dopłaty do ZUS-u czy do tworzenia nowego miejsca pracy były większe żeby to się opłacało.”

Zdaniem przedsiębiorców, zapewniliby oni nowym pracownikom szkolenia lepszej jakości, niż te oferowane przez urzędy pracy. Często jednak koszty szkolenia są ogromne i pracodawcy liczyliby w takich sytuacjach na wsparcie ze strony urzędu pracy. Dzięki takiemu celowemu wsparciu generowane byłyby rzeczywiste, a nie tylko potencjalne, miejsca pracy.

- *„Jeżeli ja deklaruję że zatrudnię pracownika to bardzo proszę te pieniądze, które urząd ma wydać na jego szkolenie, niech wyda na szkolenie w miejscach gdzie ja go wyślę. Ja wskażę takie szkolenia, które są dla niego faktycznie w tej pracy potrzebne.”*
- *„Nie zdarzyło mi się żeby poświęcić czas osobie na to żeby ją w jakiś sposób wykształcić, dać jej doświadczenie i potem to marnować. To nie leży w moim interesie.”*

Przedsiębiorcy liczyliby przynajmniej na kontakt ze strony urzędu pracy przed organizacją kolejnych kursów. Ich zdaniem za mało jest pytań do potencjalnych pracodawców o oczekiwania rynku w kwestii szkoleń i urząd nie ma rozeznania co może być wartościowe. Pojawiało się twierdzenie, że zbyt dużo kursów dotyczy np. wózków widłowych i bardzo podstawowej obsługi komputera. Przyszli pracownicy powinni być kształceni w bardziej indywidualny sposób, żeby spełniali oczekiwania w wybranym miejscu pracy.

Kwalifikacje osób kierowanych z PUP

Przedsiębiorcy czasem zniechęcają się bardzo **niskim poziomem produktywności** pracowników zatrudnionych poprzez urząd pracy. Jedynym aspektem, który powoduje, że współpraca jest dla nich opłacalna, są dopłaty do staży. Obserwowany był u pracowników „słomiany zapał”, ponieważ z zasady były to osoby, które dopiero się uczą zawodu. Część z nich stwierdzała, że się nie nadają do pracy. Podobne zdanie na temat ich predyspozycji bardzo często mieli pracodawcy.

Przedsiębiorcy podzielali opinię, że urzędy mają ograniczony wpływ na jakość kapitału ludzkiego zasobów pracy, dlatego nie mogą odpowiadać za osoby bezrobotne dokonujące rejestracji w bazie urzędu. Duży odsetek stanowią bezrobotni, którym zależy wyłącznie na świadczeniach zdrowotnych i świadczeniach z pomocy społecznej. Problem pojawia się na

etapie **selekcji kandydatów** w urzędach. Mniej problemów mają firmy, które od długiego czasu współpracują z urzędem pracy i zatrudniają wielu niskowykwalifikowanych pracowników. Urzędnicy znają potrzeby tych pracodawców i kierują do nich odpowiednie osoby, które zazwyczaj się sprawdzają. Natomiast inaczej bywa kiedy potrzebne są osoby o specjalistycznych umiejętnościach.

- *„Instytucja, którą reprezentuję to instytucja finansowa i konieczne jest wykształcenie ekonomiczne, związane z bankowością. Urząd pracy ma takie informacje i mimo to przysyła osoby, które nie mają zielonego pojęcia na ten temat, nie mają nawet pochodnego wykształcenia w tym kierunku.”*

Osoby długotrwale bezrobotne, przyjęte do pracy, czasem rezygnują w krótkim czasie, co przysparza pracodawcom dodatkowych problemów. Dlatego później **obawiają się zatrudniać** osoby niedostatecznie wykwalifikowane lub niechętne do pracy. Po wcześniejszych doświadczeniach zmienia się ich podejście do zatrudniania osób kierowanych z urzędu pracy.

- *„Jeżeli to jest na takiej zasadzie, że ja przyjmę osobę z urzędu pracy na siłę, bo nie mam z czego wybrać, ta osoba posiedzi trzy miesiące, pół roku, ponudzi się trochę i powie, że dziękuje.”*
- *„Jak się przyjmuje do pracy takiego człowieka to się traci miesiąc czy pół, bo on i tak nie będzie pracował, a my dalej jesteśmy w sytuacji, że nie mamy pracownika. (...) W tej chwili mam taką dziewczynę, która kończy tę umowę, o której wcześniej wspominałem i ja ją trzymam tylko po to, bo ja już nie mam siły po prostu zmieniać tych pracowników. Wszystko co muszę robić to robię sam, bo ta osoba się totalnie do tego nie nadaje, ale jak ja mam na nowo co jakiś czas zmieniać kolejną osobę, znowu uczyć, pokazywać wszystko i wdrażać to to się mija z celem.”*

Podobny problem mają osoby zatrudniające pracowników na umowę związaną z refundacją stanowiska pracy. Często w perspektywie długookresowej nowozatrudnione osoby nie spełniają oczekiwań.

- *„To pewnie gdzieś w psychice się załęga, że i tak mnie muszą trzymać te dwa lata, czy będę leżał, czy będę siedział w internecie, czy będę spełniał swoje obowiązki czy nie. Jak nie będę robił nic karygodnego to i tak mnie będą trzymać.”*

Rozmowy z kandydatami niespełniającymi minimalnych wymagań pracodawcy uważają za stratę czasu, dlatego spotkanie często zaczyna się i kończy na postawieniu pieczętki dla urzędu pracy. Niekiedy konieczne są interwencje w urzędzie, które są niezręczne dla obu stron.

- *„Gdybym ja nie dzwonił do tego urzędu i nie tłumaczył żeby oni mi nie przysyłali osób, które nie mają nic wspólnego – ani praktyki, ani teorii – z branżą, w której firma funkcjonuje, to pewnie [na rozmowach kwalifikacyjnych] miałbym tych ludzi dziesiątki.”*

Kandydaci na **stażystów** często sami się zgłaszają do firm, dlatego pracodawcy zazwyczaj mają pewność, że są to osoby, którym faktycznie zależy na pracy. W ich przypadku to przedsiębiorcy występują do urzędu z wnioskiem dotyczącym konkretnej osoby. Decydują się zatrudnić stażystów, kiedy wiedzą, że będą mogli po stażu zaoferować umowę o pracę. Dopiero wtedy ta osoba będzie przynosiła zyski firmie. Wcześniej konieczne są inwestycje, poświęcanie stażyście czasu. Pracodawca w tym procesie często zastępuje uczelnie wyższe, które zdaniem wielu przedsiębiorców, nie przygotowują młodych ludzi do zawodu. Dlatego uzasadnione są dofinansowania ze strony urzędu pracy dla pracodawców.

Niejednokrotnie bardziej cenieni niż młodzi, byli **starsi pracownicy** – przedsiębiorcy twierdzili, że tym osobom bardziej zależy na utrzymaniu pracy. Pojawiały się również opinie, że bariera wiekowa ofert jest ich słabą stroną i brakuje programów szkoleniowych dla osób starszych od 50 lat wwyż.

Niektórzy pracodawcy cenili sobie możliwość pozyskania osób przeszkolonych przez PUP. Pracownicy, tacy jak spawacze, byli przygotowani, mieli **odpowiednie uprawnienia** na oferowane stanowiska pracy.

Relacje z pracownikami PUP

Różnice zdań występowały w przypadku pytań dotyczących przygotowania praktycznego i merytorycznego pracowników urzędów pracy. Zdarzały się powiatowe urzędy pracy, gdzie urzędnicy nie wykazywali inicjatywy i swoim brakiem kompetencji zniechęcali przedsiębiorców do współpracy, jednak należały one do mniejszości.

Przedsiębiorcy byli zdania, że urzędnicy starają się utrzymać **pozytywną atmosferę** podczas kontaktów z nimi. Doceniana była uprzejmość i pomocność. Pracownicy urzędu pracy zdaniem wielu respondentów byli życzliwi, kompetentni, doświadczeni, wykazujący własną inicjatywę. Zwracano uwagę na ich zaangażowanie w wykonywaną pracę i „poczucie misji”. Niektórym, również małym przedsiębiorcom, powiatowy urząd pracy kojarzy się z rzetelnością, miłą obsługą i miejscem gdzie można uzyskać pełną informację na interesujące tematy. Jeśli czasem pracownicy sami nie posiadają wiedzy na dany temat to potrafią skontaktować się z właściwą osobą i załatwić sprawę.

Czasem inicjatywa kontaktu wychodziła ze strony PUP, np. pracownik urzędu dzwonił do przedsiębiorstwa i przedstawiał ofertę. Przedsiębiorcy bardzo cenili **inicjatywę** podejmowaną przez pracowników powiatowych urzędów pracy i znacznie lepiej oceniano te urzędy, które wychodziły z propozycjami do pracodawców. Wielu przedsiębiorców zadowoliliby pojedynczy kontakt telefoniczny, ale zwykle wypływa on ze strony pracodawcy a nie urzędu. Podczas rejestracji w urzędzie podają oni również swoje adresy e-mailowe, których powiatowe urzędy pracy nie wykorzystują, a mogłyby informować drogą elektroniczną o aktualnych naborach wniosków.

- *„Ale żeby to było ze strony urzędu, że „Pan prowadzi działalność, czy jest Pan zainteresowany czymś takim?” czy „Mamy takie osoby, o takim zawodzie, które poszukują pracy” – takiej informacji nie ma.”*

Inni pracodawcy sami **nawiązywali kontakt** z urzędem, kiedy o jego ofercie dowiadywali się np. od znajomych. Normą jest, że inicjatywę na początku nawiązują przedsiębiorcy.

Różnice występowały między poszczególnymi powiatowymi urzędami pracy – zauważali to np. pracodawcy, którzy współpracują z kilkoma urzędami w całej Polsce lub korzystają z urzędów pracy w ościennych powiatach. W niektórych powiatach to urzędy wykazywały większą inicjatywę i często zachęcały przedsiębiorców do współpracy.

Pracownicy powiatowych urzędów pracy najczęściej byli uznawani za przygotowanych, ale ograniczonych proceduralnie. Zastrzeżenia najczęściej nie dotyczyły poziomu obsługi czy świadczonych usług, ale całokształtu systemu, w którym funkcjonują urzędy pracy.

Korzystanie z oferty PUP podczas szukania pracowników

Jak wynika z ostatniego badania Instytutu Ekonomicznego NBP¹, wśród polskich firm mniej niż 20% wakatów zgłaszanych jest do urzędów pracy. Respondenci byli pytani z czego może wynikać ten stan rzeczy.

Wśród osób zarejestrowanych w urzędach pracy brakuje specjalistów. Dostęp do pracowników, zwłaszcza odpowiednio wykształconych **pracowników umysłowych**, bywa lepszy przy wykorzystaniu innych źródeł za pomocą których można rozpowszechnić informację o wolnym wakacie. Z reguły do tego celu służą portale internetowe i nieformalne kanały komunikacji. Poszukiwanie osoby na konkretne stanowisko, związane ze specyficznymi wymaganiami, przynosi wtedy lepsze rezultaty.

Najbardziej zadowoleni byli przedsiębiorcy, którzy od pracowników **nie wymagali konkretnych kwalifikacji**. Od kandydatów, którzy mieli pracować przy taśmie produkcyjnej oczekiwali oni jedynie chęci do pracy. Osoby spełniające ten warunek mogą wtedy liczyć na stałe zatrudnienie. Takie przedsiębiorstwa są w stanie zgłaszać zapotrzebowanie na wolne stanowiska z wyprzedzeniem, kilka razy do roku.

Niechętni zgłaszaniu wolnych wakatów do PUP byli przedsiębiorcy, którzy wcześniej doświadczyli nieprzyjemności związanych z procesem rekrutacji pracowników. Niektórzy bezrobotni kierowani z urzędu pracy, wykorzystywali spotkania z przedsiębiorcą do zwierzenia się ze swoich trudności życiowych, czym odstręczali swoich potencjalnych pracodawców. Respondentom przeszkadzało, że w taki sposób tracony jest czas, który powinien być poświęcony pracy.

Z punktu widzenia badania, interesujące było podejście jednego z przedsiębiorców, dotyczące procesu rekrutacji. Stosuje on efektywną strategię, dzięki której szybciej znajduje nowych pracowników, ale pośrednio wspiera też urząd pracy, wykorzystując jego system pomocy osobom poszukującym pracy:

- *„Zgłaszam wakat do urzędu pracy. W międzyczasie też szukam osoby, która byłaby ewentualnie też wskazana do pracy przez znajomych. Dowiaduję się czy ta osoba jest bezrobotna czy zarejestrowana w urzędzie pracy. Jeżeli jest to ja mówię: Słuchaj zgłoś*

¹ Badanie Ankietowe Rynku Pracy 2012. http://www.nbp.pl/publikacje/arp/raport_2012.pdf

się, ja Cię przyjmę. Albo jeżeli nie jest zarejestrowana to ja mówię: Idź, zarejestruj się, też Cię przyjmę.”

Dostępność informacji na temat oferty powiatowych urzędów pracy dla przedsiębiorców

Przedsiębiorcy w zróżnicowanym stopniu orientowali się w tematyce związanej z aktualną ofertą urzędu pracy kierowaną do firm. Czasem wynikało to z braku zainteresowania dostępnymi działaniami, ale zgłaszanym problemem był też utrudniony dostęp do informacji na temat oferty PUP.

Przedsiębiorcy z reguły określali swoją znajomość oferty jako „wystarczającą”, ale chętnie dowiedzieliby się czegoś więcej, gdyby tylko sami nie musieli szukać informacji. Dotyczyło to małych firm, które sporadycznie współpracowały z urzędem pracy. W większych przedsiębiorstwach często z powiatowym urzędem pracy kontaktuje się ta sama osoba i jest ona dobrze poinformowana oraz wie do którego pracownika się konkretnie zwrócić.

Pracodawcy, którzy nie śledzą działań urzędu pracy, np. odwiedzając regularnie stronę internetową najbliższego powiatowego urzędu, często czuli się niedoinformowani na temat aktualnej oferty. Ich zdaniem warto byłoby aby urząd wysyłał do pracodawców biuletyn informacyjny o realizowanych projektach.

Techniczno-formalna strona współpracy

Przedsiębiorcy, którzy od dłuższego czasu współpracują z powiatowym urzędem pracy, twierdzili że są dobrze **zorientowani w procedurach**, które są dość proste, a wymagane dokumenty przejrzyste i niezbyt obszerne. Wymianę dokumentów uznawano za bezproblemową. Jednak nie była to zawsze podzielana opinia.

Na podstawie wypowiedzi przedsiębiorców można dojść do konkluzji, że poszczególne wnioski aplikacyjne różnią się stopniem skomplikowania. Trudniejsze do wypełnienia bywają np. dokumenty dotyczące dopłat do stanowiska pracy. Szczególnie problematyczna sytuacja dla przedsiębiorców pojawiała się w momencie kiedy pracownik zrezygnował i musieli oni pisać liczne pisma uzasadniające jego odejście. Wówczas często zniechęcało to pracodawców do ponownego skorzystania z danego programu.

Dla przedsiębiorców szczególnie ważne jest aby sprawy urzędowe załatwiać szybko i sprawnie, ponieważ „czas to pieniądz”. Niekiedy czas oczekiwania na decyzję jest długi, ale część pracodawców przyzwyczaiła się do tego, że „tak już musi być”.

Oczekiwania w zakresie przyszłej współpracy

W ramach badania jakościowego, przedsiębiorcom został również zadany zestaw pytań o to, jak wyobrażają sobie idealną współpracę z urzędami pracy oraz jakie działania należałoby podjąć żeby zbliżyć się do tego oczekiwanego przez nich stanu. Konkluzje pojawiały się również w podsumowaniach wypowiedzi o aktualnej współpracy.

Wiele barier, które pojawiały się we współpracy przedsiębiorców z powiatowymi urzędami pracy, dotyczyło typowych dla urzędów zjawisk, takich jak biurokracja czy **długi czas oczekiwania** na odpowiedź lub kontakt z urzędnikiem. Pracodawcy dostrzegali jednak znaczną poprawę pod tym względem i chęć traktowania ich jako partnerów. Mają nadzieję, że w ciągu najbliższych lat proces będzie kontynuowany, tak aby urzędy były im jeszcze bardziej przyjazne. Podkreślano, że niektóre z problemów są nie do ominięcia bez ogólnych zmian, które zmieniłyby sposób pracy urzędników.

Zdaniem kilku respondentów, zmiana powinna w bardziej zdecydowany sposób obejmować **obecny styl działania**, np. urząd pracy mógłby pomagać w poszukiwaniu wyspecjalizowanych pracowników. Niektóre osoby wykwalifikowane nie rejestrują się w urzędzie, ponieważ nie wiedzą co mogłyby dzięki temu zyskać. Zbyt małą popularnością cieszy się usługa polegająca na rejestracji osób, które chcą zmienić pracę. Gdyby urząd pracy w mniejszym stopniu kojarzył się z bezrobotnymi, mającymi problemy ze znalezieniem pracy, chętniej rejestrowaliby się specjaliści o wysokich kwalifikacjach. Potencjalni pracodawcy mogliby otrzymywać informację, np. w formie newslettera, że tacy potencjalni pracownicy pojawiają się na rynku. Przedsiębiorcy poszukujący pracowników mogliby też dostawać upoważnienie z urzędu pracy, dające im możliwość samodzielnego wglądu do bazy osób poszukujących pracy, co ułatwiłoby im selekcję.

Większość przedsiębiorców oczekuje indywidualnego traktowania i skupienia urzędu na konkretnych, namacalnych efektach. Według nich dotacji i programów mogłoby być nawet mniej, ale wydatkowane sumy powinny zaprocentować zyskiem. Na skutek takiego podejścia powinna się powoli zwiększać liczba **realnych miejsc pracy**, w przeciwieństwie do

gwałtownego przyrostu sztucznych miejsc pracy z myślą o krótkoterminowej perspektywie. Respondenci odwoływali się między innymi do skutecznych, ich zdaniem, metod wspierania działalności tworzonej na obszarach wiejskich.

- *„Jak dajemy 20-25 tys. zł to nie tworzymy miejsca pracy tylko wspomagamy, wyposażamy po części, a często niekoniecznie ten sprzęt jest potrzebny. Nie obwarowujemy tej kwoty tym, że musi być za to kupiony sprzęt, tylko dajmy temu pracodawcy jakąś możliwość wyboru. To on tworzy, każde miejsce pracy jest indywidualną sprawą. Nie można ujmować tego w jakieś ramy, że to musi być wydatek taki i taki. Czasem jest to szkolenie, czasem sprzęt, jak najbardziej, ale nie róbmy jakichś twardych kryteriów. Niech się liczy efekt. Dajmy te 150 tys. zł, niech to miejsce pracy będzie założymy 4-5 lat.”*

Pojawiała się opinia, że brakuje **wspólnych spotkań** i pogłębionego dialogu na linii PUP-pracodawcy. Wsluchanie się w głos przedsiębiorców, poznanie ich oczekiwań, pomogłoby obu stronom w prowadzeniu owocnej współpracy. Zdaniem przedsiębiorców, urzędy pracy mogłyby nieco przenieść „środek ciężkości działań” tak aby bardziej się otworzyć na pracodawców i ich potrzeby – wsluchać się w ich głos – a nie skupiać się jedynie na pomocy bezrobotnym. Takie podejście mogłoby w bardziej trwały sposób poprawić statystyki, ponieważ dostrzega się, że czasem działania są stosowane doraźnie. To pracodawcy faktycznie tworzą miejsca pracy, więc bez porozumienia z nimi, wysilek urzędników przynosiłby mniejsze efekty.

Poprawy wymaga **polityka informacyjna** urzędów pracy. Strony internetowe były z reguły oceniane pozytywnie, ale zdaniem przedsiębiorców, choć stanowią one cenne źródło informacji to nie są wystarczające. Respondenci niejednokrotnie czuli się zbyt słabo poinformowani o realizowanych programach. Przedsiębiorcy oczekiwali także konkretnych propozycji współpracy, które obejmowałyby zindywidualizowane wsparcie kierowane do wybranych firm. Inicjatywa ze strony powiatowego urzędu pracy jest bardzo ceniona, nawet jeśli polegałaby tylko na automatycznym rozsyłaniu e-maili z informacjami na temat aktualnej oferty skierowanej do pracodawców. Odpowiednia organizacja komórki informatycznej leży w gestii kierownika urzędu, a taka z pozoru niewielka zmiana, mogłaby znacząco poprawić wizerunek danego powiatowego urzędu pracy.

Innym aspektem są szkolenia, **kursy przygotowujące** do zawodu. Przedsiębiorcy, tworzący miejsca pracy, oczekiwaliby żeby były one organizowane w porozumieniu i z ich udziałem. Wtedy szkolenia mogłyby mieć większą efektywność, a liczba osób zatrudnionych dzięki działaniom PUP zwiększyłaby się. Najbardziej pochwalanym rozwiązaniem byłyby bony na wyszkolenie bezrobotnego, które we własnym zakresie realizowaliby przyszli pracodawcy. Jednym z oczekiwań pracodawców byłaby także dodatkowa gratyfikacja ze strony urzędu za **przyjęcie stażysty na etat**. Stanowiłaby ona zwrot części kosztów poniesionych podczas przygotowywania tej osoby do pełnienia funkcji.

Z reguły przedsiębiorcy byli na tyle zadowoleni z dotychczasowej współpracy, że **w planach najczęściej pojawiała się** chęć dalszego jej kontynuowania. Respondenci odpowiadali, że mają zamiar składać kolejne wnioski i zatrudniać bezrobotnych kierowanych z PUP. Pracodawcy obecnie realizujący programy tworzenia miejsc pracy również wyrażali chęć zatrudniania stażystów. Mieli nadzieję, że wnioski z ich rozmów zostaną przekazane do odpowiednich instytucji, tak żeby nie zatrzymały się tylko na poziomie prowadzonej dyskusji. Nie posiadali jednak wiedzy na temat tego w jakim stopniu powiatowe urzędy pracy są ogólnie ograniczone ustawą i rozporządzeniami, a na ile system jest elastyczny, dając im możliwość wdrożenia własnego sposobu działania.

4. Załącznik: Scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego z przedsiębiorcami

Wprowadzenie:

Dzień dobry, nazywam się Obecnie na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Opolu prowadzimy badanie dotyczące optymizmu pracodawców województwa opolskiego. Wywiad, w którym są Państwo uprzejmi wziąć udział pozwoli nam na poszerzenie naszej wiedzy na temat Państwa doświadczenia oraz spostrzeżeń związanych z istnieniem i funkcjonowaniem powiatowych urzędów pracy.

1. Jakie ogólne skojarzenia mają Państwo z działalnością powiatowych urzędów pracy? Jakie określenia, cechy charakterystyczne przychodzą Państwu na myśl? *LUB* Proszę dokończyć zdanie: „Urzędy Pracy kojarzą mi się przede wszystkim...”.
[moderator zobligowany jest do zapisywania na tablicy skojarzeń, jakie będą podawać

respondenci, aby pobudzić resztę uczestników do rozmowy oraz do podawania większej ilości skojarzeń]

2. Z jakich powodów zdecydowali się Państwo nawiązać współpracę lub kontakt z Urzędem Pracy? W jakim zakresie zawiera się ta współpraca?

3. Czy inicjatywa kontaktu z PUP wyszła z Państwa strony czy ze strony PUP?

4. Jak oceniają Państwo swoją znajomość oferty PUP? Z czego to wynika?

5. Z jakich usług Urzędu Pracy Państwo korzystacie? Proszę ocenić stopień trudności w uzyskaniu tych form wsparcia oraz ich efektywność. *[jeśli nie korzystają, to jakimi formami pomocy Urzędu Pracy są Państwo najbardziej zainteresowani?]*

6. Czy uzyskane formy wsparcia były dopasowane do Państwa potrzeb? Jeśli nie, to czego brakuje i co należy zmodyfikować?

7. Jak oceniają Państwo motywację potencjalnych kandydatów kierowanych przez PUP w ramach pośrednictwa pracy? Czy kandydaci wybierani są zgodnie z Państwa zapotrzebowaniem na określone kwalifikacje?

8. Jak oceniają Państwo rolę oraz istotność funkcjonowania Powiatowych Urzędów Pracy? Czy w Państwa ocenie rola ta jest dobrze czy źle wypełniana? Dlaczego? Czy Powiatowe Urzędy Pracy są w ogóle potrzebne? Czy PUP jako instytucję wpływającą z założenia na poprawę funkcjonowania rynku pracy można polecić Państwa zdaniem innym przedsiębiorcom?

9. Z badań NBP wynika, że około 10% przedsiębiorstw z sektora prywatnego zgłasza wolne wakaty do PUP. Czym, według Państwa, może być to spowodowane? Czy zgłaszają Państwo wolne wakaty do PUP? *[jeśli nie, to dlaczego?]*

10. Czy Państwa zdaniem działania realizowane przez Urzędy Pracy mają wpływ na lokalny rynek pracy? Czy wpływ ten jest pozytywny czy negatywny? *[np. zniwelowanie niedoborów kwalifikacji u potencjalnych pracowników]*

11. Jak oceniają Państwo stronę techniczno-formalną współpracy z PUP pod względem obszerności dokumentacji oraz skomplikowania procedur przy wnioskowaniu w ramach programów aktywizujących oraz pośrednictwie pracy?

12. Jak oceniają Państwo działalność Urzędów Pracy w aspekcie współpracy z przedsiębiorcami? *[pytanie ogólne]*

13. Jak oceniają Państwo poszczególne aspekty działalności powiatowych rzędów pracy? *[pytanie szczegółowe – w ramach doprecyzowania lub dopytania – w razie uzyskania zbyt ogólnych informacji w pytaniu poprzednim]*

- *jakość i profesjonalność usług świadczonych przez Urzędy Pracy*

- *dostosowanie działań podejmowanych przez Urzędy Pracy do potrzeb rynku pracy*

- *skuteczność podejmowanych działań*

- *dostępność informacji i promocja*

14. Jak wyobrażają sobie Państwo idealną współpracę z Urzędami Pracy? Czym taka współpraca powinna się charakteryzować? *[moderator zobligowany jest do zapisywania na tablicy aspektów, jakie będą podawać respondenci, aby pobudzić resztę uczestników do rozmowy]*

15. Jak ta współpraca wygląda w rzeczywistości?

16. Jak oceniają Państwo dotychczasową Państwa współpracę z powiatowymi urzędami pracy?

17. Jakie mogliby wymienić Państwo mocne strony PUP pod kątem współpracy?

18. Jakie mogliby wymienić Państwo słabe strony PUP pod kątem współpracy?

19. Jak wg Państwa można scharakteryzować pracowników PUP na podstawie Państwa doświadczenia? *[w ramach konieczności doprecyzowania informacji pytania kolejne:]*

Czy pracownicy PUP w kontaktach z Państwem byli zaangażowani, kompetentni, czy współpraca przebiegała w przyjaznej atmosferze oraz czy byli Państwo w dostatecznym

stopniu poinformowani przez pracowników PUP o możliwościach wynikających z tej współpracy?

20. Jak, według Państwa opinii, pracownicy PUP są przygotowani do współpracy z przedsiębiorcami? *[w ramach dopełnienia lub pobudzenia rozmowy: Czy wg Państwa potrzebne są dodatkowe szkolenia pracowników PUP? Jeśli tak, to pod jakim kątem? [np. poinformowanie, budowanie relacji z przedsiębiorcą, profesjonalizacja przetwarzania informacji o lokalnym rynku pracy]*

22. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy planujecie Państwo podtrzymanie współpracy z PUP? Jakie warunki musiałyby być spełnione, aby taką współpracę utrzymać?

[np. obustronne zaangażowanie, dyspozycyjność odpowiednich środków finansowych, pozyskanie zaufania u pracodawców].

Na wypadek, gdyby podczas wywiadu nie udało się ustalić konkretnych kryteriów oceny PUP należy zadać pytanie:

W jaki sposób i wedle jakich kryteriów według Państwa należałoby oceniać współpracę i działalność PUP?

Przewidywane techniki realizacji wywiadu:

- Wykorzystanie tablicy (flipchartu) do zapisywania kryteriów podanych samodzielnie przez respondentów. Celem zastosowania tej techniki jest graficzna prezentacja pomysłów respondentów oraz pobudzenie i zachęcenie respondentów do podawania dalszych przykładów oraz komentowania już istniejących.
- Aktywne moderowanie rozmowy oraz zachęcanie do wzajemnej współpracy poprzez podawanie przykładów pogłębiających poruszane tematy. Moderator ustala tok dyskusji, prowadzi ją we właściwym kierunku (do sedna sprawy, przyczyn problemu) i koordynuje aktywność grupy.
- Test niedokończonego zdania pozwala na werbalizację pierwszych skojarzeń z tematem badania i stanowi źródło informacji wyjściowych.

- Projekcja dotycząca idealnej współpracy przedsiębiorstw z PUP oraz jej rzeczywista weryfikacja.