Numer

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA – osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy**

**POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W** ……………………………….

WOJEWÓDZTWO …………………………………. dzień/miesiąc/rok wywiadu ………/………/………

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne,**  **5 – są dla mnie bardzo istotne;**  **Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a** | **Istotność** | **Ocena** |
| **zaangażowanie pracowników** pomocność,pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy |  |  |
| **wiedza i kompetencje pracowników** fachowość, profesjonalizm |  |  |
| **komunikacja** sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji  **0 - nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji** | | |
| **na stronie internetowej** |  |  |
| **telefoniczna** |  |  |
| **na miejscu z doradcą klienta** |  |  |
| **e-mail** |  |  |
| **skuteczność w rozwiązaniu problemu** doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie |  |  |
| **czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, możliwość umówienia się na spotkanie |  |  |
| **kultura osobista i życzliwość** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie |  |  |
| **przystępność** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych |  |  |
| **dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje |  |  |

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

a. Tak

b. Nie 🡪 proszę zakończyć wywiad

c. Trudno powiedzieć 🡪 proszę zakończyć wywiad

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

a. Tak

b. Nie

c. Trudno powiedzieć

Numer

**BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTA – pracodawcy**

**POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W** ……………………………….

WOJEWÓDZTWO …………………………………. dzień/miesiąc/rok wywiadu ………/………/………

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oczekiwane | Otrzymane | Ocena |
| **Znalezienie kandydata do pracy** |  |  |  |
| **Organizacja stażu** |  |  |  |
| **Dofinansowanie/pożyczka na wyposażenie miejsca pracy/”grant” na telepracę** |  |  |  |
| **Refundacja/dofinansowanie części wynagrodzeń** |  |  |  |
| **Organizacja robót publicznych/prac interwencyjnych/przygotowania zawodowego dorosłych** |  |  |  |
| **Kształcenie własne/pracowników** |  |  |  |
| **Udzielanie informacji/poradnictwo** |  |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Istotność: 1 – w ogóle nie są dla mnie istotne,**  **5 – są dla mnie bardzo istotne;**  **Ocena: 1 - w ogóle nie jestem usatysfakcjonowany/a 5 – jestem bardzo usatysfakcjonowany/a** | **Istotność** | **Ocena** |
| **zaangażowanie pracowników** pomocność,pełna gotowość znalezienia rozwiązania i pomocy, zgodnie z potrzebami, indywidualne traktowanie i dopasowywanie oferty pomocy |  |  |
| **wiedza i kompetencje pracowników** fachowość, profesjonalizm |  |  |
| **komunikacja** sprawny i niezakłócany przekaz informacji, szybkość reakcji na zapytanie, jasna, prosta, czytelna i zrozumiała informacja, dostosowana do potrzeb odbiorcy, łatwość w znalezieniu właściwej informacji  0- nie korzystałem/am z wyszczególnionego rodzaju komunikacji | | |
| **na stronie internetowej** |  |  |
| **telefoniczna** |  |  |
| **na miejscu z doradcą klienta** |  |  |
| **e-mail** |  |  |
| **skuteczność w rozwiązaniu problemu** doprowadzenie sprawy do końca za pomocą narzędzi adekwatnie do problemu i w obiecanym terminie |  |  |
| **czas obsługi i oczekiwania na nią** - czas poświęcony na rozmowę z klientem, chęć i gotowość do świadczenia pomocy, możliwość umówienia się na spotkanie |  |  |
| **kultura osobista i życzliwość** wizerunek, estetyka i kulturalny język obsługi, takt, uprzejmość, wczuwanie się, wykazywanie troski, słuchanie |  |  |
| **przystępność** odległość urzędu od miejsca zamieszkania, godziny otwarcia i obsługi telefonicznej, dobre wyposażenie w niezbędny sprzęt np. do siedzenia, pisania, można skorzystać z drukarki, skanera, ksero, toalety, jest porządek i czystość w pomieszczeniach, przyjazność, dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych |  |  |
| **dostępność form wsparcia przewidzianych dla klientów urzędu** szansa na otrzymanie wsparcia, które Panu/i przysługuje |  |  |

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

a. Tak

b. Nie 🡪 proszę zakończyć wywiad

c. Trudno powiedzieć 🡪 proszę zakończyć wywiad

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

a. Tak

b. Nie

c. Trudno powiedzieć