

# Badanie Publicznych Służb Zatrudnienia w zakresie monitorowania efektywności PSZ

---

## Cele badania

Badanie realizowane jest w ramach projektu „Wypracowanie metodologii i wdrożenie monitorowania efektywności zatrudnieniowej podstawowych form aktywizacji zawodowej bezrobotnych w okresie dłuższym niż 12 miesięcy od zakończenia działań urzędu pracy”. Celem badania jest pogłębienie wiedzy na temat monitorowania efektywności PSZ w Polsce oraz innych krajach.

Cele szczegółowe badania (równoważne obszarom badania) są następujące:

- Określenie czynników wpływających na efektywność aktywizacji zawodowej prowadzonej przez PUP;
- Ocena funkcjonujących sposobów monitorowania efektywności zatrudnieniowej podstawowych form aktywizacji zawodowej z punktu widzenia Publicznych Służb Zatrudnienia (PSZ);
- Dokonanie przeglądu rozwiązań w zakresie monitorowania efektywności zatrudnieniowej.

W wyniku badania Wykonawca odpowie na następujące pytania badawcze:

1. Jakie czynniki mają najważniejszy wpływ na efektywność aktywizacji bezrobotnych i poszczególnych form stosowanych w ramach aktywizacji?
2. Jakie kategorie rynków pracy można wyróżnić, biorąc pod uwagę czynniki zewnętrzne wobec PUP, a istotne dla uzyskiwanej efektywności?
3. Jakie kategorie PUP można wyróżnić, biorąc pod uwagę czynniki wewnętrzne, istotne dla uzyskiwanej efektywności?
4. Jakie wskaźniki są mierzone przez PSZ i do jakich celów wykorzystywane są wyniki pomiarów?
5. Na jakie problemy napotyka pomiar efektywności zatrudnieniowej?
6. W jaki sposób wykorzystywane są wyniki pomiaru efektywności aktywizacji bezrobotnych?
7. Jakie rozwiązania w zakresie pomiaru efektywności aktywizacji bezrobotnych są stosowane w innych krajach?

## Zakres podmiotowy badania

Badaniem objęte zostaną powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy, MRPiPS oraz partnerzy reprezentowani w radach rynku pracy, a także jednostki centralne PSZ wybranych krajów UE.

## Metodologia badania

Badanie zostanie zrealizowane z zastosowaniem ilościowych i jakościowych metod badawczych, obejmujących:

- analizę danych zastanych,
- badanie ilościowe w powiatowych urzędach pracy,
- wywiady indywidualne (osobiste i telefoniczne) w PSZ,
- wywiady grupowe z udziałem przedstawicieli PSZ i partnerów rynku pracy,
- wywiady z przedstawicielami centralnych jednostek PSZ w wybranych krajach UE.

## Analiza danych zastanych

Analizą objęte zostaną następujące dokumenty:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy<sup>1</sup> wraz z rozporządzeniami wykonawczymi (adekwatnymi do przedmiotu badania),
- dostępne opracowania (krajowe i zagraniczne) dotyczące efektywności programów rynku pracy,
- dane pochodzące ze statystyki publicznej (dane GUS, dane ze sprawozdawczości MRPiPS 01-08).

## Badanie ilościowe PUP

Badanie ilościowe powiatowych urzędów pracy zostanie zrealizowane na próbie pełnej (341 PUP<sup>2</sup>). Biorąc jednak pod uwagę krótki czas na realizację badania i duże zmęczenie respondentów badaniami zakłada się uzyskanie efektywnych wywiadów z 75% ogólnej liczby PUP.

Badanie zostanie zrealizowane z wykorzystaniem techniki CATI (wspomagany komputerowo wywiad telefoniczny), gdzie wywiad prowadzony jest przez telefon, a ankieter odczytuje pytania i notuje uzyskiwane odpowiedzi, korzystając ze specjalnego skryptu komputerowego. Skrypt pozwala na pewne zautomatyzowanie kwestionariusza np. poprzez zarządzanie filtrowaniem zadawanych pytań lub losowanie kolejności, w jakiej określone kwestie będą odczytywane respondentowi.

Założeniem jest, by wywiady były przeprowadzane z dyrektorami urzędów lub osobami przez nich wyznaczonymi.

Specyfika techniki (rozmowa telefoniczna) sprawia, że przygotowane do zastosowania w jej ramach narzędzie musi być proste i krótkie. Wywiad telefoniczny nie powinien trwać dłużej niż 15 minut.

## Wywiady indywidualne

Pogłębione wywiady indywidualne (IDI) to jedna z podstawowych technik badań jakościowych. Polegają na rozmowie badacza z respondentem z wykorzystaniem scenariusza. Ich celem jest uzyskanie

---

<sup>1</sup> Dz.U.17.1065 z późn. zm.

<sup>2</sup> Wg danych z portalu <http://psz.praca.gov.pl/wybor-urzedu> (dostęp 14.04.2018); nie przewiduje się objęcia badaniem filii ze względu na to, że zakres ich działania jest bardzo zróżnicowany, wiele filii ma bardzo ograniczoną samodzielność i w efekcie wyniki uzyskane w filiach nie mogą być ani zestawiane ani porównywane z wynikami uzyskanymi w urzędzie czy w innych filiach.

szczegółowych opinii i informacji od konkretnych osób, spełniających określone przez badacza kryteria doboru próby. Regułą jest realizowanie tych wywiadów osobiście, jednak dobre efekty daje także rozmowa telefoniczna (TDI). Od badania CATI odróżnia ją charakter scenariusza – scenariusz zawiera ogólne dyspozycje do rozmowy (wykaz zagadnień), podczas gdy kwestionariusz do badania ilościowego zawiera głównie skategoryzowane pytania zamknięte.

Wywiady indywidualne przeprowadzone zostaną z następującymi grupami rozmówców:

- przedstawiciele MRPiPS (5 osób),
- przedstawiciele wojewodów odpowiedzialni za realizację zadań określonych w art. 10 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (16 osób – po jednym w województwie),
- przedstawiciele marszałków odpowiedzialni za realizację zadań określonych w art. 8 ust. 1 pkt 1, 2, 3, 4 i 13 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (32 osoby – po dwa w województwie),
- przedstawicielami starostów jako organów zatrudnienia (16 osób – po jednym w województwie),
- przedstawicielami powiatowych urzędów pracy (21 osób przy założeniu realizacji min. 1 wywiadu w województwie, a pozostałych pięciu proporcjonalnie do liczby PUP w województwie; w próbie muszą znaleźć się PUP małe i średnie i duże proporcjonalnie do ich występowania w populacji).

Wywiady będą prowadzone jako osobiste (40) i telefoniczne (50).

## Wywiady grupowe

Wywiady grupowe to metoda oparta na dialogu. Ich zaletą jest możliwość wykorzystania procesów grupowych uruchamianych w trakcie spotkania i wywołanie szeregu efektów:

- efektu spontaniczności – nasze opinie kształtują się w kontakcie z innymi ludźmi, a nie w odosobnieniu, stąd sytuacja grupowa jest bardziej naturalna dla wyrażania opinii i sprzyja naturalności wypowiedzi,
- efektu synergii – wspólny wysiłek grupy prowadzi do ujawnienia się dodatkowego potencjału jednostek, a co za tym idzie do powstania szerszej gamy opinii i pomysłów niż podczas rozmowy z pojedynczymi osobami,
- efektu kuli śnieżnej – wypowiedzi jednych uczestników grupy wywołują odpowiedzi kolejnych osób, co zwiększa ilość otrzymywanych informacji,
- efektu stymulacji – grupa zwiększa motywację do wykonania zadania, powoduje więc też większą skłonność do dyskusji.

Do udziału w FGI zaproszeni zostaną przedstawiciele powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy oraz wojewódzkich i powiatowych rad rynku pracy. Zorganizowanych zostanie 16 FGI (po jednym w każdym województwie), a w każdym z nich weźmie udział od 6 do 8 osób.

## Wywiady z przedstawicielami centralnych jednostek PSZ w wybranych krajach UE<sup>3</sup>

Przeprowadzone zostaną wywiady (swobodne telefoniczne i strukturyzowane mailowe) z przedstawicielami centralnych instytucji służb zatrudnienia Niemiec, Danii, Szwecji i Francji oraz Słowenii i Estonii w celu uzyskania precyzyjnych informacji o stosowanych systemach oceny działań aktywizacyjnych służb zatrudnienia: jakie stosowane są wskaźniki oceny skuteczności działania urzędów i programów aktywizacji, w jaki sposób wskaźniki skuteczności programów aktywizacji są wykorzystywane do oceny i ewentualnego premiowania urzędów, w jaki sposób dokonywany jest pomiar, jakie źródła są wykorzystywane, jakie pojawiają się problemy i jak są rozwiązywane.

Moderator nawiąże kontakt mailowy z właściwą instytucją w celu ustalenia właściwej osoby i umówienia rozmowy. Po przeprowadzeniu wszystkich wywiadów swobodnych i ich analizie zostanie przygotowany zestaw pytań do wywiadu mailowego – w celu uzyskania usystematyzowanych informacji. Dodatkowym wynikiem wywiadów będą prawdopodobnie opracowania dotyczące pomiaru efektywności i jego zastosowania w danym kraju.

### Triangulacja

Badanie prowadzone będzie zgodnie z zasadą triangulacji. Triangulacja umożliwia wieloaspektową obserwację i analizę przedmiotu badania, a w konsekwencji udzielenie odpowiedzi na poszczególne pytania badawcze z różnych punktów widzenia, które wzajemnie się uzupełniają i weryfikują. Zostanie zastosowana:

- **triangulacja źródeł danych** (pierwszy poziom triangulacji): przeanalizowane będą zarówno dokumenty zastane, takie jak regulacje prawne, raporty i opracowania dotyczące przedmiotu badania, dane statystyczne, a także dane wywołane (wyniki wywiadów, wyniki badania CATI);
- **triangulacja metod badawczych** (drugi poziom triangulacji): łączenie różnych metod badawczych w badaniu tych samych zagadnień, co pozwoli na uchwycenie różnych aspektów badanego przedmiotu (analiza dokumentów, wywiady indywidualne osobiste i telefoniczne, wywiady grupowe, badanie ilościowe CATI); podejście to pozwoli też wykorzystać mocne strony każdej metody przy wzajemnej neutralizacji ich słabości;
- **triangulacja perspektyw badawczych** (trzeci poziom triangulacji): ewaluacja zostanie przeprowadzona przez zespół badaczy, nie przez jedną osobę, co pozwoli uzyskać bogatszy i bardziej wiarygodny obraz badanego przedmiotu.

#### Powiązanie pytań i metod badawczych

Pytania badawcze	Desk	CATI	IDI/TDI	FGI	Badanie w PSZ innych krajów
Jakie czynniki mają najważniejszy wpływ na efektywność aktywizacji bezrobotnych i poszczególnych form stosowanych w ramach aktywizacji?	x	x	x	x	
Jakie kategorie rynków pracy można wyróżnić, biorąc pod uwagę czynniki zewnętrzne wobec PUP, a istotne dla uzyskiwanej efektywności?	x	x			

<sup>3</sup> Metoda dodana w stosunku do założeń projektu

Jakie kategorie PUP można wyróżnić, biorąc pod uwagę czynniki wewnętrzne, istotne dla uzyskiwanej efektywności?	x	x			
Jakie wskaźniki są mierzone przez PSZ i do jakich celów wykorzystywane są wyniki pomiarów?	x	x	x		
Na jakie problemy napotyka pomiar efektywności zatrudnieniowej?	x	x	x	x	
W jaki sposób wykorzystywane są wyniki pomiaru efektywności aktywizacji bezrobotnych?	x	x	x	x	x
Jakie rozwiązania w zakresie pomiaru efektywności aktywizacji bezrobotnych są stosowane w innych krajach?	x				x

## Założenia dotyczące Wykonawcy badania

Realizacja badania zostanie powierzona wykonawcy wyłonionemu w ramach postępowania konkurencyjnego. Wykonawca będzie musiał spełnić kryteria dostępu (wykonanie w okresie ostatnich trzech lat minimum trzech badań w obszarze rynku pracy o wartości min. 70 tys. zł i dysponowanie zespołem badawczym w skład którego wejdzie łącznie czterech ekspertów:

- dwóch ekspertów ds. służb zatrudnienia
- ekspert ds. badań ilościowych
- ekspert ds. badań jakościowych.

Wykonawca zapewni, że moderatorami wywiadów indywidualnych i grupowych będą osoby znające się na problematyce funkcjonowania PSZ w Polsce (przedstawi CV do akceptacji).

Wykonawca badania CATI musi legitymować się certyfikatem jakości PKJPA lub równoważnym.