

Załącznik do Uchwały nr 9874/2023

Zarządu Województwa Opolskiego

z dnia 27 czerwca 2023 r.



Wydział Obserwatorium Rynku Pracy
tel. 77 44 17 052, fax 77 44 16 702
e-mail: wup@wup.opole.pl



JEDNOSTKA SAMORZĄDU
Województwa Opolskiego

ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH PUBLICZNYCH SŁUŻB ZATRUDNIENIA W WOJEWÓDZTWIE OPOLSKIM

Dr Maciej Filipowicz

Opole 2023

Spis treści

I.	Uwagi metodologiczne	2
II.	Zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji.....	3
1.	Ogólne zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji	3
2.	Zainteresowanie szkoleniami „miękkimi”	4
3.	Zainteresowanie szkoleniami „twardymi”	7
4.	Szkolenia językowe	11
5.	Szkolenia komputerowe.....	13
III.	Preferencje organizacyjne.....	15
1.	Preferowane formy szkolenia.....	15
2.	Preferencje czasowo-przestrzenne.....	17
3.	Preferencje językowe	19
4.	Podnoszenie kompetencji wymagające znacznego nakładu czasu	20
IV.	Podsumowanie.....	23

I. Uwagi metodologiczne

Celem przeprowadzonego badania było rozpoznanie potrzeb szkoleniowych pracowników Publicznych Służb Zatrudnienia w województwie opolskim. Badanie zostało podzielone na dwa główne bloki. W pierwszym z nich diagnozowano zainteresowanie udziałem w szkoleniach z perspektywy nabywania konkretnej wiedzy (tzw. szkolenia „twarde”) oraz umiejętności, tj. szkolenia „miękkie”. W drugim bloku skoncentrowano się na ustaleniu optymalnych form w jakich szkolenia mogłyby być zrealizowane i zaakceptowane przez potencjalnych uczestników.

W badaniu wzięli udział pracownicy powiatowych urzędów pracy woj. opolskiego oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Opolu. Badanie zostało zrealizowane na przełomie lutego i marca 2023 roku w postaci sondażu internetowego. Sondaż zaplanowano jako populacyjny tj. taki, w którym udział biorą wszyscy pracownicy wskazanych podmiotów. Stopa zwrotu dla poszczególnych jednostek w ramach PUP jest stosunkowo niewielka i generuje duży błąd próby. Jednak dokonując agregacji wyników wnioski można uogólniać w odniesieniu do wszystkich PUP w województwie opolskim (błąd próby wynosi zaledwie 3%) jak i w stosunku do WUP w Opolu – w tym przypadku błąd jednak jest nieco wyższy i sięga 7%. Dodatkowo na wyniki można spojrzeć z perspektywy wszystkich pracowników PUP i WUP, wówczas błąd próby jest na zadowalającym poziomie.

Tabela 1. Dobór próby badawczej

Podmiot	Zatrudnienie - stan na XII 2022	Zrealizowana próba	%	Wielkość błędu próby
PUP Brzeg	49	27	55%	13%
PUP Głubczyce	31	20	65%	13%
PUP Kędzierzyn-Koźle	40	35	88%	6%
PUP Kluczbork	26	19	73%	12%
PUP Krapkowice	27	22	81%	9%
PUP Namysłów	28	16	57%	16%
PUP Nysa	61	38	62%	10%
PUP Olesno	29	22	76%	10%
PUP Opole	102	49	48%	10%
PUP Prudnik	30	21	70%	12%
PUP Strzelce Opolskie	30	19	63%	12%
PUP - Razem	453	288	64%	3%
Wojewódzki Urząd Pracy	185	95	51%	7%
PUP + WUP	638	383	60%	3%

W związku z faktyczną stopą zwrotu, wyniki badania są prezentowane osobno z perspektyw PUP i WUP oraz dla tych podmiotów łącznie (podsumowanie ogólne). W pewnych okolicznościach uwzględniono również strukturę organizacyjną i przedstawiono wyniki w podziale na pracowników piastujących stanowiska kierownicze (w tym samodzielne stanowiska pracy) i pozostałe. W takim przypadku analiza prowadzona jest w odniesieniu do wszystkich uczestników badania, bez podziału na pracowników PUP i WUP w Opolu.

Biorąc pod uwagę strukturę demograficzną, w badaniu wzięło udział 83% kobiet i 17% mężczyzn. Nadreprezentacja kobiet jest wynikiem faktycznej przewagi kobiet w strukturze zatrudnienia. Z kolei biorąc pod uwagę długość stażu zawodowego w PSZ należy podkreślić, że w badaniu przede wszystkim wzięli udział pracownicy związani z PSZ od co najmniej 11 lat (70%). Drugą co do liczebności grupą były osoby pracujące pomiędzy 4 a 6 lat (11%) oraz między 7 a 10 lat (8%). Pracownicy stażem najmłodsi (staż do 3 lata) stanowili łącznie 11% uczestników badania.

Ogólna struktura organizacyjna jaka została przyjęta w zrealizowanych badaniach wskazuje, że spośród wszystkich uczestników sondażu 19% stanowią kierownicy każdego szczebla.

Wyniki badania poruszające główne obszary merytoryczne szkoleń zaprezentowano w oparciu o pewne profilowanie, tj. charakterystyki respondentów uwzględniające zróżnicowanie organizacyjne miejsca zatrudnienia. Dodatkowo zastosowano stopnie zainteresowania poszczególnymi szkoleniami, co ma odzwierciedlenie w postaci identyfikacji kolorystycznej tabel z wynikami. Zaznaczyć przy tym należy, że wskazywanie, które ze szkoleń jest mniej lub bardziej istotne dla respondentów, każdorazowo było określane względem rozkładu odpowiedzi na poszczególne pytania. Nie stosowano ogólnego podziału, który można byłoby zastosować do każdego typu szkolenia, gdyż czasami odpowiedzi miały tendencję do koncentracji w górnych decylach.

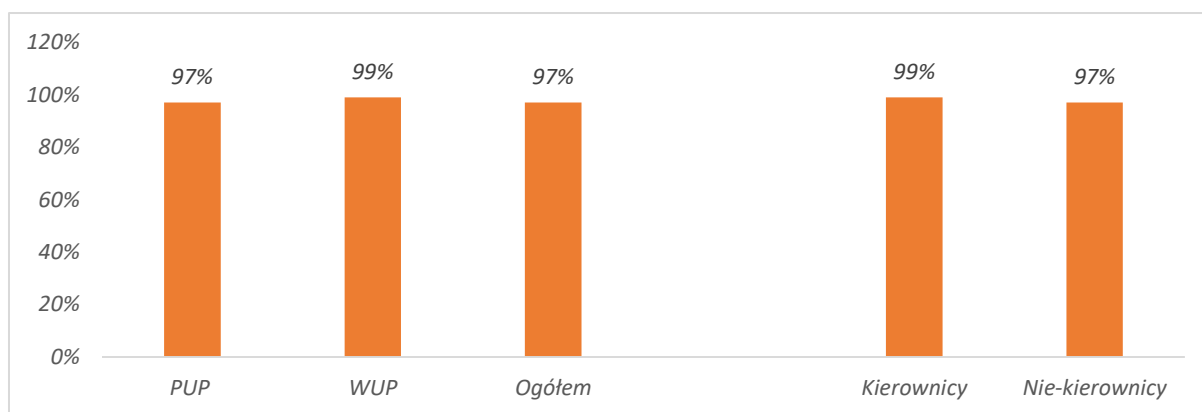
Jeżeli chodzi o część poświęconą kwestiom organizacyjnym, uwypukla ona ogólne tendencje, ale jednocześnie zawiera odniesienia do zróżnicowania opinii za każdym razem, kiedy struktura organizacyjna respondentów wskazuje na istotny wpływ.

II. Zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji

1. Ogólne zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji

Na podstawie pozyskanych danych można powiedzieć, że pracownicy PSZ w województwie opolskim w bardzo dużym stopniu zainteresowani są podnoszeniem swojej wiedzy i umiejętności. Ogólnie jest to 97% uczestników badania i praktycznie nie występuje zróżnicowanie w tym zakresie między osobami zatrudnionymi w PUP oraz WUP. Również zajmowanie stanowiska kierowniczego nie implikuje większego bądź mniejszego zainteresowania udziałem w programach szkoleniowych. Odsetek zainteresowanych osób zbliża się do 100%. Zróżnicowanie organizacyjne oraz hierarchiczne praktycznie nie odgrywa roli.

Wykres 1. Zainteresowanie podniesieniem kwalifikacji

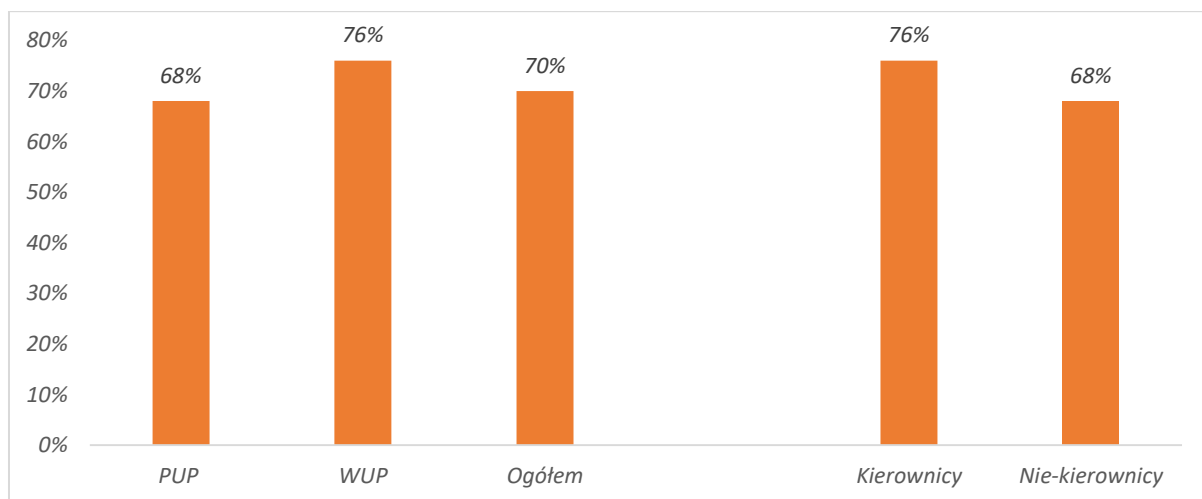


2. Zainteresowanie szkoleniami „miękkimi”

Pod pojęciem szkoleń „miękkich” w niniejszym raporcie rozumie się wszystkie te zajęcia, które pozwalają na rozwinięcie indywidualnych cech osób, niezależnie od zajmowanego stanowiska pracy. Są to najczęściej szkolenia związane z komunikacją interpersonalną w zespołach, rozwijaniem postaw asertywnych czy też organizacji własnego czasu pracy.

Ogólnie rzecz ujmując, zainteresowanie tego typu szkoleniami jest wysokie i sięga 70% wskazań ogółu respondentów. Zaznaczyć jednak należy, że takie szkolenia częściej są w polu zainteresowań pracowników WUP (76%) niż PUP (68%). Również rodzaj zajmowanego stanowiska pracy wskazuje, że szkolenia miękkie są nieco częściej wskazywane przez kierowników (76%) niż osoby zajmujące pozostałe stanowiska pracy (68%).

Wykres 2. Zainteresowanie szkoleniami „miękkimi”



W tabeli nr 2 zaprezentowano skalę zainteresowania poszczególnymi rodzajami kursów, które zostały uszeregowane malejąco według odpowiedzi ogółu uczestników badania.

Ogólnie można powiedzieć, że dla pracowników PSZ w województwie opolskim wszystkie wyróżnione typy szkoleń miękkich są ważne, o czym świadczą wysokie odsetki zainteresowań sięgające przynajmniej 50%. Identyfikuje to wyraźną potrzebę nabywania takich umiejętności, aczkolwiek zainteresowanie to może być nierównomiernie rozłożone

biorąc pod uwagę strukturę organizacyjną uczestników badania. Rysuje się zatem pewna gradacja, która dla uproszczenia może przybrać trzy wartości:

- **Bardzo duże zainteresowanie:** to kursy, które wskazywane są przez największy odsetek respondentów tj. od 70% do 100%. W tabeli ilustrującej rozkład zainteresowania wyróżniono je kolorem pomarańczowym,
- **Duże zainteresowanie:** w tej grupie znajdują się kursy/szkolenia, dla których odnotowano zainteresowanie w przedziale od 60% do 69%,
- **Umiarkowane zainteresowanie:** ostatnia grupa szkoleń miękkich, dla których obserwuje się relatywnie najniższą liczbę wskazań tj. 59% lub mniej.

Taki schemat klasyfikacyjny można odnieść do wewnętrznej struktury organizacyjnej podmiotów, w których zatrudnieni byli respondenci, w rezultacie czego otrzymuje się pewne uogólnione profile zapotrzebowania na poszczególne typy szkoleń miękkich.

- **Pracownicy PUP**

Tacy pracownicy zainteresowani są przede wszystkim szkoleniami, które pozwolą im radzić sobie ze stresem (80%) oraz umożliwią przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu (76%). Tak duże zapotrzebowanie związane jest zapewne z tym, że w PSZ zatrudnione są najczęściej osoby z długim stażem zawodowym, przekraczającym 11 lat. Dla pracowników powiatowych urzędów pracy bardzo ważne są także szkolenia z zakresu asertywności oraz rozwiązywania konfliktów w pracy (po 73% wskazań).

W nieco mniejszym zakresie widzą potrzebę szkoleń związanych z obsługą klientów, zwłaszcza trudnych, tj. np. wulgarnych lub roszczeniowych (69%), oraz szkoleń dotyczących komunikacji interpersonalnej (66%), jak również etyki w miejscu pracy (rozpoznawanie działań mobbingowych lub dyskryminacyjnych – 62%).

Relatywnie najmniej istotne potrzeby szkoleniowe związane są z kwestiami organizacyjnymi (praca w zespole i organizacja czasu pracy) oraz te związane ze sztuką występów publicznych, co zapewne związane jest z charakterem wykonywanej pracy, z reguły nastawionej na współpracę z klientami stawiającymi się w PUP bezpośrednio.

- **Pracownicy WUP**

Dla pracowników WUP, podobnie jak w przypadku osób zatrudnionych w PUP, najistotniejsze szkolenia związane są z relacjami interpersonalnymi, ale zwłaszcza z kształtowaniem asertywności (79%) oraz rozwiązywaniem konfliktów w pracy (74%). Radzenie sobie ze stresem domyka najistotniejsze potrzeby związane z miękkimi szkoleniami (74%).

Wśród szkoleń o dużym, ale jednak mniejszym zainteresowaniu należy wyróżnić przeciwdziałanie wypaleni zawodowemu (61%) oraz komunikację interpersonalną (60%).

Natomiast w gronie potrzeb szkoleniowych o raczej umiarkowanej pilności wyróżnić można te związane z organizacją pracy (praca w zespole – 49%, praca z „trudnym” klientem – 46%, organizacja czasu pracy – 54%), wystąpieniami publicznymi (43%) oraz etyką w miejscu pracy (43%).

- **Kierownicy**

W przypadku respondentów z kadry kierowniczej najistotniejsze są szkolenia związane z rozwiązywaniem konfliktów w miejscu pracy (91% wskazań), a także komunikacją interpersonalną (76%) oraz kształtowaniem asertywności (72%). Są to zatem aspekty relacyjne w środowisku pracy, które z racji pełnionej funkcji są w bardzo istotny sposób kształtowane. Do najistotniejszych obszarów szkoleniowych zaliczyć należy także radzenie sobie ze stresem (70%) oraz przeciwdziałanie wypaleni zawodowemu (74%), co łączyć należałoby z kształtowaniem kariery zawodowej, zwłaszcza w kontekście pojawiających się presji. Stanowiska kierownicze w systemie organizacyjnym pełnią funkcje pośredniczące między zarządem jednostki a podstawowymi pracownikami, co niejednokrotnie może być źródłem napięć np. związanych z orientacją na cel formułowaną przez zarząd oraz możliwościami realizacji deklarowanymi przez personel.

Grupa szkoleń o dużym znaczeniu związana jest z organizacją pracy własnej (61%) oraz pracą w zespole (61%).

Pozostałe szkolenia należy traktować jako ważne, ale w znacznie mniejszym stopniu. Są to umiejętność wystąpień publicznych (52%), a także praca z „trudnym klientem” (46%) oraz etyka w miejscu pracy (44%). Jeżeli chodzi o wystąpienia publiczne, to należy podkreślić, że jest to najrzadziej wskazywany temat kursów, jednak w porównaniu do wszystkich innych aspektów organizacyjnych jednak ważny. Łączyć to należy z możliwością prezentowania stanowiska poszczególnych instytucji na formalnych spotkaniach, w których np. omawiana jest rola, zadania oraz efekty pracy poszczególnych podmiotów.

- **Pracownicy niepełniący funkcji kierowniczych**

Dla pracowników, którzy nie pełnią funkcji kierowniczych w publicznych służbach zatrudnienia, najistotniejsze „miękkie” potrzeby szkoleniowe związane są przede wszystkim z radzeniem sobie ze stresem (80%), a także kształtowaniem postaw asertywnych (75%) oraz przeciwdziałanie wypaleni zawodowemu.

W gronie szkoleń o dużym zainteresowaniu wyróżnić można natomiast szeroko pojęte kształtowanie relacji w pracy. Dla respondentów ważne jest rozwiązywanie konfliktów w pracy (68%), komunikacja interpersonalna (61%) oraz etyka w miejscu pracy (60%). I ten ostatni wymiar szkoleniowy należy podkreślić, gdyż częstotliwość wskazań na poziomie 60% odniesiona do wskazań kierowników (44%) może

informować o znacząco odmiennym sposobie pojmowania rzeczywistych relacji w pracy. Wprawdzie nie można grup tych stawiać na przeciwległych pozycjach, gdyż obie wskazują na potrzebę tego typu szkoleń, to jednak znaczna różnica w odsetku wskazań może informować o jakości wzajemnych relacji.

Duże zainteresowanie dotyczy także szkoleń skoncentrowanych na obsłudze „trudnego” klienta, co łączy się w pierwszej kolejności z pracą w PUP. W badaniu uczestniczyły przede wszystkim osoby zatrudnione w powiatowych urzędach pracy i najczęściej nie były to osoby piastujące funkcje kierownicze, stąd też wyraźne zapotrzebowanie w tej ogólnej kategorii pracowników na szkolenia usprawniające pracę z wymagającymi klientami.

Ważne, ale najmniej istotne szkolenia związane są z pracą w zespole (53%), organizacją czasu pracy (51%) oraz wystąpieniami publicznymi (45%).

Tabela 2. Zainteresowanie poszczególnymi szkoleniami „miękkimi”

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Radzenie sobie ze stresem]	80%	71%	80%	70%	78%
[Asertywność]	73%	79%	75%	72%	75%
[Rozwiązywanie konfliktów w pracy]	73%	74%	68%	91%	73%
[Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu]	76%	61%	71%	74%	72%
[Komunikacja interpersonalna]	66%	60%	61%	76%	64%
[Praca z "trudnym" klientem (np. osoby roszczeniowe, wulgarne, agresywne)]	69%	46%	67%	46%	63%
[Etyka w miejscu pracy (np. mobbing, dyskryminacja)]	62%	43%	60%	44%	57%
[Praca w zespole]	57%	49%	53%	61%	55%
[Organizacja i zarządzanie czasem pracy]	53%	54%	51%	61%	53%
[Wystąpienia publiczne, autoprezentacja i retoryka]	47%	43%	45%	52%	46%

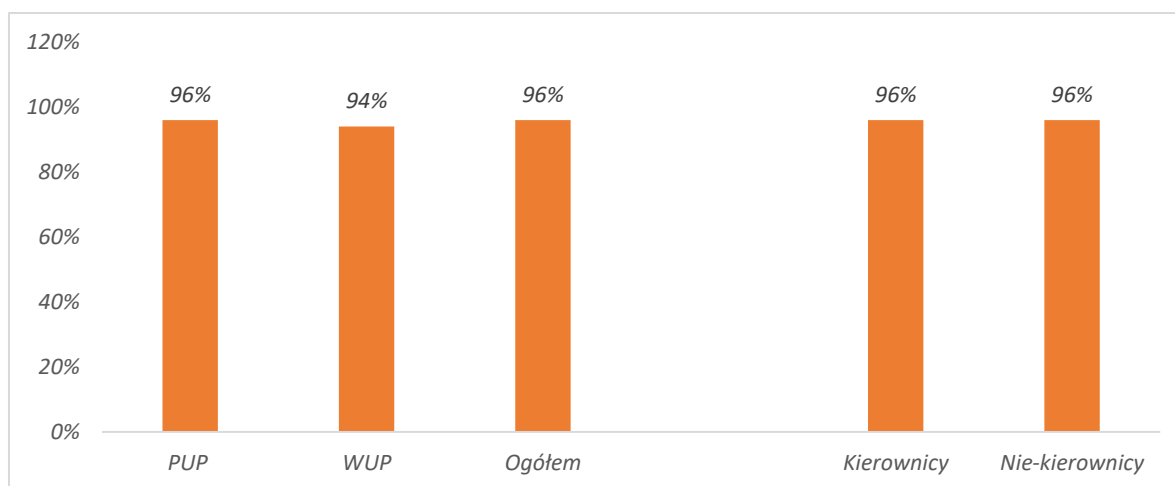
Bardzo duże zainteresowanie	Duże zainteresowanie	Umiarkowane zainteresowanie
-----------------------------	----------------------	-----------------------------

3. Zainteresowanie szkoleniami „twardymi”

Osobną grupą szkoleń są te potocznie ujmowane jako „twarde”, a więc pozwalające na dostarczenie konkretnej wiedzy i umiejętności, które dostosowane są do konkretnego stanowiska pracy i jego specyfiki. Do szkoleń „twardych” zaliczono również te związane z podnoszeniem kompetencji językowych, oraz szkolenia komputerowe, omawiane w kolejnych punktach.

Skala zainteresowania szkoleniami „twardymi” jest bardzo duża. Ogółem 96% respondentów wykazuje zainteresowanie udziałem w nich i nie obserwuje się praktycznie żadnego zróżnicowania organizacyjnego. Niezależnie do tego, czy uczestnicy badania byli kierownikami czy nie, wśród pracowników PUP i WUP skłonność do udziału w szkoleniach „twardych” jest praktycznie taka sama.

Wykres 3. Zainteresowanie szkoleniami „twardymi”



Podobnie jak miało to miejsce w przypadku szkoleń „miękkich”, tak i w przypadku „twardych” zdecydowano się na opis zainteresowania poprzez gradację ważności dla respondentów, którą można odnieść do poszczególnych pracowników z uwzględnieniem zróżnicowania organizacyjnego.

Na podstawie rozkładu wyników ustalono trzy kategorie istotności zapotrzebowania na „twarde” szkolenia . Odpowiednio jest to:

- Duże zainteresowanie: są to szkolenia którymi zainteresowanych jest co najmniej 50% uczestników badania,
- Umiarkowane zainteresowanie obejmuje takie szkolenia, dla których zainteresowanie kształtuje się na poziomie 30-49%,
- Małe zainteresowanie szkoleniami, to wskazania, które nie przekraczają 29%.

Należy jednak zaznaczyć, że skala zainteresowania poszczególnymi obszarami merytorycznymi szkoleń jest w znacznym stopniu pochodną specyfiki działania podmiotu (PUP, WUP), ale także wewnętrznego zróżnicowania w obrębie tych podmiotów. Niewielkie zainteresowanie poszczególnymi szkoleniami może być wynikiem wąskiej specjalizacji poszczególnych wydziałów i liczebności ich pracowników. Przykładem mogą być szkolenia z zakresu realizacji badań sondażowych (12%). Zajmują się tym poszczególne osoby w urzędach, co oznacza, że ich niewielka liczba (w skali województwa) wpływa na znikomy odsetek wskazań w całej próbie, chociaż istotność takiego szkolenia dla wydziałów, w których prowadzona jest taka analiza, jest bardzo wysoka. Podobnie jest w przypadku szkoleń z zakresu bezpieczeństwa w ruchu drogowym (9%). Szkoleniami takimi zainteresowani są przede wszystkim kierowcy zatrudnieni w PSZ oraz inni pracownicy, którzy dysponują stosownymi uprawnieniami (badania techniczne). Jednak ich stosunkowo niewielka liczba wpływa na niewielki odsetek w całej próbie. Zatem decyzje o organizacji poszczególnych szkoleń nie powinno podejmować się jedynie w oparciu o deklarowaną skalę zapotrzebowania ujętą w sposób ogólny.

Uzyskane wyniki wskazują, że w przypadku szkoleń „twardych” obserwuje się stosunkowo niewielkie zróżnicowanie zainteresowania poszczególnymi szkoleniami pomiędzy

poszczególnymi kategoriami pracowników. Grupy te w zasadzie różnią się pewnymi akcentami.

- **Pracownicy PUP**

Pracownicy powiatowych urzędów pracy wskazują przede wszystkim na zainteresowanie szkoleniami związanymi z zastosowaniem Kodeksu Postępowania Administracyjnego (71%), co związane jest z ich kluczową rolą w kwestii np. wydawania decyzji administracyjnych. Dla pracowników PUP ważne są także szkolenia z kodeksu pracy (63%) oraz redagowania pism urzędowych w sposób przyjazny odbiorcom (59%). Istotną rolę odgrywa również ochrona danych osobowych, na którą kładzie nacisk 56% respondentów.

Szkolenia o umiarkowanym zainteresowaniu sprowadzają się w zasadzie do meritum działalności PUP tj. współpracy z pracodawcami (44%) oraz motywowania bezrobotnych (41%). Warto jednak podkreślić, że ta praca coraz wyraźniej związana jest z koniecznością wykorzystania mediów społecznościowych, na co zwraca uwagę 42% badanych. Do grona szkoleń o umiarkowanym zakresie zaliczyć można także potrzebę zwiększenia umiejętności analizy lokalnych rynków pracy (33%), co ma związek z właściwym dopasowaniem popytu i podaży pracy.

Pozostałe szkolenia nie cieszą się znaczącym zainteresowaniem, nie osiągając 30% wskazań (tabela 3.)

- **Pracownicy WUP**

Osoby zatrudnione w Wojewódzkim Urzędzie Pracy reprezentują stosunkowo odrębny profil. Wprowadzcie dwa najbardziej popularne szkolenia są zbieżne z profilem PUP, to jednak częstotliwość ich wykazywania jest znacząco niższa. Niemniej jednak pracownicy WUP wskazują przede wszystkim na szkolenia z KPA (57%), co jednak w porównaniu do pracowników PUP jest niższym wynikiem, oraz redagowanie pism urzędowych (52%).

Jeżeli chodzi o szkolenia o umiarkowanym zakresie zainteresowania (jest ich więcej niż w przypadku PUP), koncentrują się przede wszystkim na prawie zamówień publicznych (49%), kodeksie pracy (48%) czy ochronie danych osobowych (44%) oraz pomocy de minimis (44%). Odrębność grupy pracowników WUP widoczna jest także w tym, że stosunkowo duży odsetek koncentruje się na podniesieniu wiedzy i umiejętności w tworzeniu i zarządzaniu projektami wspierającymi wybrane kategorie mieszkańców regionu. PUP raczej koncentruje się na wsparciu bezrobotnych, WUP, jeżeli angażuje się w realizację projektów, dysponuje szerszą grupą odbiorców. Takiego typu wsparcia oczekuje 39-45% badanych. Komplementarne z tymi potrzebami są również oczekiwania szkoleń dotyczących statystycznej analizy danych, która często wykorzystywana jest jako instrument uzasadniający wsparcie określonej grupy.

Pozostałe szkolenia nie cieszą się znaczącym zainteresowaniem, a jest ich prawie połowa z wszystkich poddanych sondowaniu.

Tabela 3. Zainteresowanie poszczególnymi szkoleniami „twardymi”

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Kodeks Postępowania Administracyjnego]	71%	57%	68%	65%	68%
[Kodeks pracy]	63%	48%	61%	51%	59%
[Redagowanie pism urzędowych (język przyjazny odbiorcom)]	59%	52%	60%	43%	57%
[Ochrona danych osobowych]	56%	44%	53%	53%	53%
[Współpraca z pracodawcami]	44%	35%	44%	34%	42%
[Wykorzystanie mediów społecznościowych do pracy w urzędzie	42%	39%	41%	43%	41%
[Motywowanie bezrobotnych]	41%	15%	39%	16%	35%
[Zasady pomocy publicznej (pomoc de minimis)]	29%	44%	34%	28%	33%
[Zarządzanie realizacją projektów]	28%	45%	31%	37%	32%
Prawo Zamówień Publicznych]	25%	49%	28%	41%	31%
[Tworzenie (pisanie) projektów wspierających wybrane grupy osób]	27%	39%	30%	28%	30%
[Analizowanie lokalnych rynków pracy]	33%	18%	29%	32%	29%
[PR w urzędzie]	29%	27%	27%	35%	29%
[Praca z osobami niepełnosprawnymi]	29%	15%	30%	9%	26%
[Zasady zatrudniania cudzoziemców w Polsce]	20%	29%	22%	25%	23%
[Analiza danych statystycznych]	19%	33%	22%	24%	22%
[Poradnictwo zawodowe]	23%	15%	24%	9%	21%
[Realizacja umów na aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu (np. tworzenie umów stażowych)]	25%	9%	21%	22%	21%
[Krajowy Fundusz Szkoleniowy]	19%	25%	21%	19%	20%
[Bezpieczeństwo w ruchu drogowym]	10%	19%	13%	10%	12%
[Realizacja badań sondażowych]	8%	12%	9%	10%	9%

Duże zainteresowanie	Umiarkowanie zainteresowanie	Małe zainteresowanie
----------------------	------------------------------	----------------------

- **Kierownicy**

Pełnienie obowiązków kierowniczych implikuje szczególne zainteresowanie szkoleniami z zakresu KPA (65%), ochrony danych osobowych (53%) oraz kodeksu pracy (51%).

Do grona szkoleń o umiarkowanym zainteresowaniu należy zaliczyć: redagowanie pism urzędowych (43%), wykorzystanie mediów społecznościowych do pracy w urzędzie (43%), prawo zamówień publicznych (41%) oraz wiedzę na temat public relations, którą można byłoby wykorzystać do działalności urzędu (35%). Istotne okazują się również zarządzanie realizacją projektów wspierających (37%) wraz z analizą lokalnych rynków pracy (32%). Zaznaczyć przy tym należy, że szkolenia z zakresu tworzenia projektów wspierających cieszą się znacznie mniejszym zainteresowaniem (28%).

- **Pracownicy niepełniący funkcji kierowniczych**

Dla pracowników, którzy nie pełnią funkcji kierowniczych w publicznych służbach zatrudnienia, kluczowymi szkoleniami są te związane z KPA (68%), kodeksem pracy (61%) oraz pozwalające nabyć umiejętności redagowania pism urzędowych w sposób przyjazny odbiorcom (60%). Istotny nacisk położony został również na kwestie ochrony danych osobowych (53%).

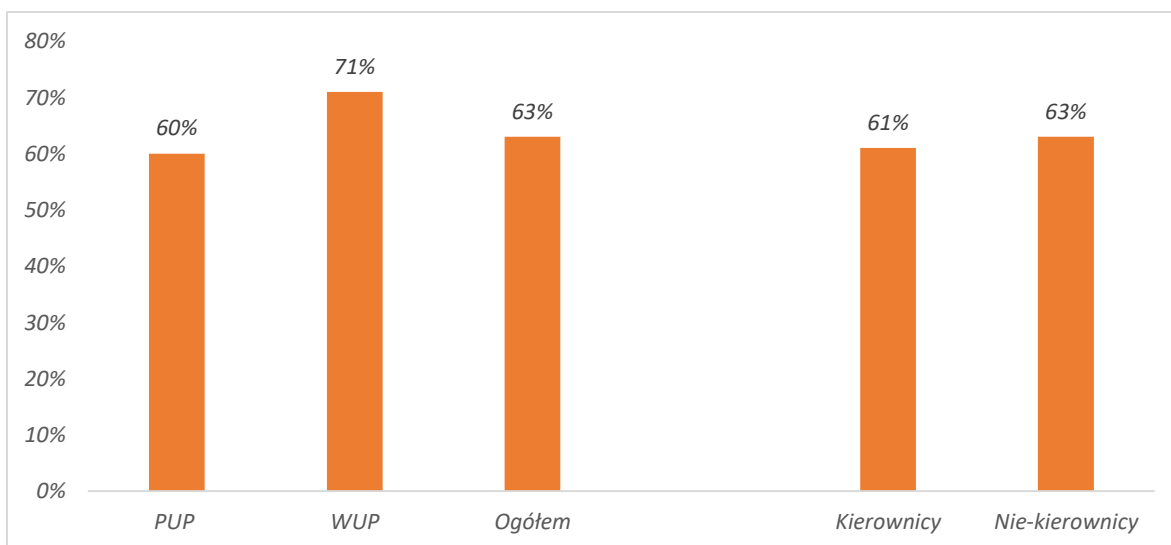
Wśród szkoleń, które cieszą się umiarkowanym zainteresowaniem, wyróżnić należy współpracę z pracodawcami (44%), wykorzystanie mediów społecznościowych do pracy w urzędzie oraz szkolenia pozwalające na efektywną pracę z osobami bezrobotnymi, u których obserwuje się obniżoną motywację (39%). Stosunkowo duże znaczenie mają również szkolenia koncentrujące się na umiejętności tworzenia projektów wspierających wybrane grupy osób (30%) oraz metody zarządzania takimi projektami (31%).

Pozostałe z wyróżnionych tematów szkoleń nie są tymi pierwszego wyboru, niemniej jednak spośród nich można wskazać na analizę lokalnych rynków pracy (29%), prawo zamówień publicznych (28%) oraz kwestię kształtowania wizerunku urzędów pracy (27%).

4. Szkolenia językowe

Osobną grupą szkoleń „twardych” poddawanych analizie są te związane z nabywaniem / podnoszeniem kompetencji językowych. Ogólne zainteresowanie udziałem w takich zajęciach jest stosunkowo duże i wynosi 63%. Widać jednak, że pracownicy WUP wykazują znacznie większe zainteresowanie (71% wskazań) niż pracownicy PUP (60%). Podział na pracowników pełniących funkcje kierownicze i niepiastujących takich obowiązków nie wskazuje na różnice w skali zainteresowania.

Wykres 4. Zainteresowanie szkleniami językowymi



Biorąc pod uwagę konkretne szkolenia językowe, ewidentnie widać, że język angielski jest tym, który jest najbardziej preferowany i to bez względu na zróżnicowanie organizacyjne. Odsetki wskazań przekraczają w każdym przypadku 90%.

Drugim preferowanym językiem, jednak w porównaniu do języka angielskiego o znacznie niższym zainteresowaniu, jest niemiecki (44%). Ten preferowany jest nieco częściej przez pracowników WUP (49%) niż PUP (42%) i raczej przez pracowników, którzy nie pełnią funkcji kierowniczych (46%).

Język hiszpański jest trzecim wyborem (34%) i raczej wybierany jest ogólnie przez kierowników (42%) i pracowników WUP (39%).

Na pozostałe języki (ukraiński, francuski, rosyjski) nie ma zbyt dużego zapotrzebowania, ale należy wskazać na pracowników PUP i ogólnie niebędących kierownikami (są to grupy w znacznej części pokrywające się z racji struktury próby), którzy wykazują pewne zainteresowanie językiem ukraińskim. (ok. 20% wskazań). Na podstawie pierwszych doświadczeń z uchodźcami z Ukrainy oraz z racji coraz powszechnej ich obecności zainteresowanie tym językiem zaczyna mieć znaczenie, również w kontekście przyszłego wsparcia dla osób osiedlających się w Polsce.

Tabela 4. Zainteresowanie poszczególnymi szkoleniami językowymi

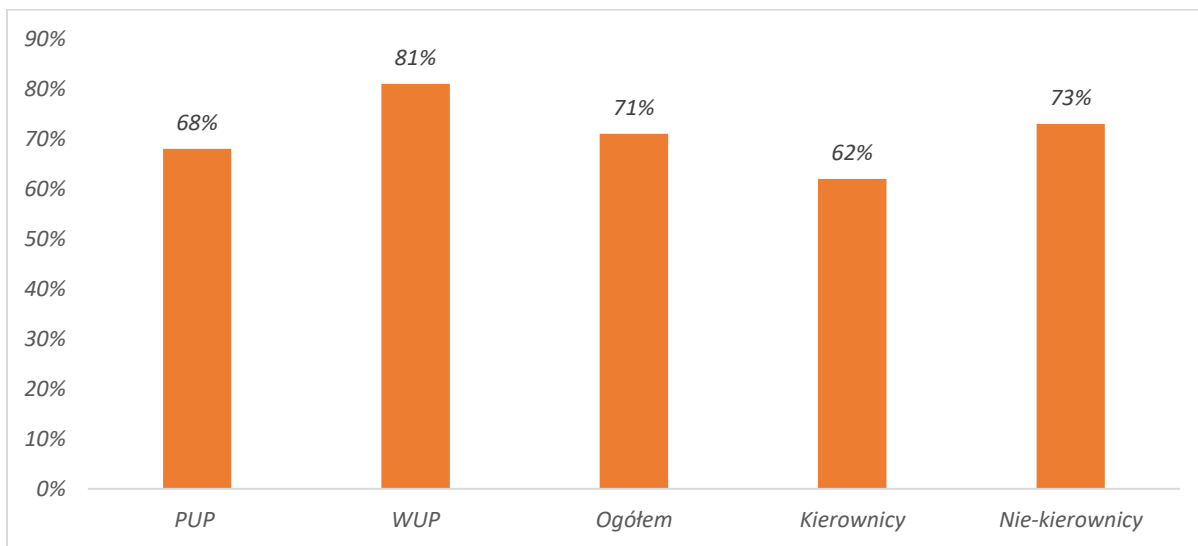
	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Język angielski]	92%	91%	91%	95%	92%
[Język niemiecki]	42%	49%	46%	37%	44%
[Język hiszpański]	32%	39%	32%	42%	34%
[Język ukraiński]	20%	9%	19%	9%	17%
[Język francuski]	15%	13%	15%	9%	14%
[Język rosyjski]	9%	18%	13%	7%	12%

Bardzo duże zainteresowanie	Umiarkowanie zainteresowanie	Małe zainteresowanie
-----------------------------	------------------------------	----------------------

5. Szkolenia komputerowe

Zainteresowanie szkoleniami komputerowymi, tj. z obsługi wybranych programów, aplikacji czy też usług, jest duże. 71% uczestników badania wskazuje na zainteresowanie nimi. Zainteresowanie to jest w pewnym stopniu zróżnicowane – największe w przypadku pracowników WUP (81%) i pracowników, którzy nie są kierownikami (73%).

Wykres 5. Zainteresowanie szkoleniami komputerowymi



Na podstawie rozkładu wyników ustalono trzy kategorie istotności zapotrzebowania na szkolenia komputerowe. Odpowiednio jest to:

- Duże zainteresowanie, są to szkolenia którymi zainteresowanych jest co najmniej 60% uczestników badania,
- Umiarkowane zainteresowanie obejmują takie szkolenia, dla których zainteresowanie kształtuje się na poziomie 30-59%,
- Małe zainteresowanie szkoleniami, to wskazania, które nie przekraczają 29%.

• Pracownicy PUP

Dla pracowników powiatowych urzędów pracy najistotniejsze są szkolenia, które pozwalają im na podniesienie kompetencji w zakresie użytkowania programu MS Excel (83%) oraz Syriusz tj. programu dedykowanego dla PUP związanego z obsługą osób bezrobotnych (70%). System ten ciągle ulega zmianie, dlatego też pracownicy dążą do pełnego poznania jego możliwości, również w zakresie pozyskiwania z niego informacji, które mogą stanowić element opisu lokalnych rynków pracy.

Do grona szkoleń o umiarkowanym zainteresowaniu zaliczyć można m.in. te związane z obsługą środowiska MS Office, a zwłaszcza Power Point (44%) oraz Word (44%). Dużym zainteresowaniem cieszą się także programy do tworzenia grafik

(41%) oraz narzędzia ułatwiające pracę zdalną, w tym programy do organizacji wideokonferencji (39%) i usługi wspomagające m.in. sieciowe (usługi Google – 41%).

- **Pracownicy WUP**

Największe zainteresowanie szkoleniami komputerowymi wśród pracowników WUP związane jest z obsługą MS Excel (85%), a także Power Point (64%).

Do szkoleń o umiarkowanym zainteresowaniu można zaliczyć te związane z organizacją pracy zdalnej (wideokonferencje – 57% i usługami sieciowymi – 52%), a także tworzeniem projektów graficznych (49%). Programy obsługi finansowej również mają stosunkowo duże znaczenie (31%).

- **Kierownicy**

Potrzeby szkoleniowe kierowników związane są przede wszystkim z wykorzystaniem MS Excel (77%) oraz obsługą Syriusza, co dotyczy w zasadzie jedynie kadry kierowniczej z PUP (66%).

Umiarkowanym zainteresowaniem cieszą się natomiast szkolenia z zakresu wspomagania pracy zdalnej (wideokonferencje, usługi sieciowe Google tj. 41% i 50%), a także narzędzia związane z wizualizacją – Power Point (48%) oraz aplikacje do tworzenia grafiki (41%).

Tabela 5. Zainteresowanie poszczególnymi szkoleniami komputerowymi

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[MS Excel]	83%	86%	85%	77%	84%
[Syriusz (system obsługi dla Publicznych Służb Zatrudnienia)]	70%	x	54%	66%	x
[MS Power Point]	44%	64%	50%	48%	49%
[MS Word]	44%	56%	52%	25%	47%
[Narzędzia do organizacji i zarządzania internetowych połączeń video (np. Zoom, MS Teams, Webex)]	39%	57%	45%	41%	44%
[Usługi Google (np. Dysk, Kalendarz, Meet)]	41%	52%	43%	50%	44%
[Tworzenie projektów graficznych (np. Canva, Piktochart)]	41%	49%	44%	41%	43%
[Programy obsługi finansowej]	21%	31%	25%	20%	24%
[Programy obsługi dla kadr (np. QMT, RCP)]	18%	18%	18%	18%	18%
[Środowisko Linux]	14%	3%	11%	9%	11%
[Zarządzanie bezpieczeństwem infrastruktury krytycznej (np. testy penetracyjne)]	11%	6%	10%	9%	10%
[Zarządzanie wewnętrzną siecią internetową]	9%	6%	8%	7%	8%
[Konfiguracja serwerów]	9%	5%	8%	9%	8%

Bardzo duże zainteresowanie	Umiarkowanie zainteresowanie	Małe zainteresowanie
-----------------------------	------------------------------	----------------------

Szkolenia, na które występuje najmniejsze zapotrzebowanie, związane są ze specyfiką działania poszczególnych wydziałów w ramach PUP i WUP i jest to efekt relatywnie niewielkiej ilości pracowników w nich zatrudnionych. Dotyczy to działu kadr i finansów, a także zespołów IT. W odniesieniu do ogółu respondentów odsetki wskazujące na takie typy szkoleń są małe (np. konfiguracja serwerów – 9%), jednak biorąc pod uwagę ogólne zainteresowanie udziałem w szkoleniach komputerowych, które jest znaczące (71%), wykluczenie ich z ewentualnej listy rekomendowanych szkoleń wydaje się nieadekwatne do potrzeb.

III. Preferencje organizacyjne

1. Preferowane formy szkolenia

Wszystkie oceniane formy szkolenia są do przyjęcia dla respondentów, z czego w najwyższym stopniu szkolenia grupowe (96%) oraz zamknięte (92%), a więc dedykowane tylko pracownikom PSZ. Innymi słowy organizacja szkoleń np. z zakresu podnoszenia kompetencji interpersonalnych, w których uczestnikami byłiby pracownicy PSZ oraz pracownicy spoza PSZ, w zasadzie jest możliwa.

Wizyta studyjna jako forma udziału w szkoleniu również jest do zaakceptowania przez respondentów, jednak w mniejszym stopniu (82%), aczkolwiek to szkolenia indywidualne (jeden uczestnik i jeden realizator) preferowane są w najniższym stopniu (47%).

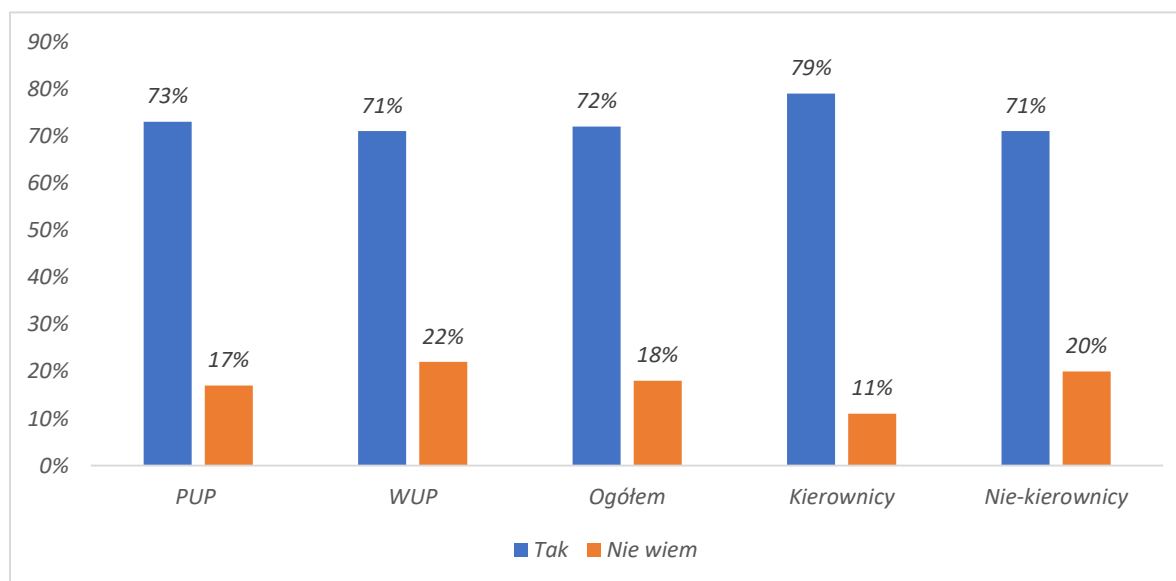
Analiza skoncentrowana na preferowanych formach szkolenia wskazuje, że ich hierarchia nie jest nadto zróżnicowana organizacyjną specyfiką uczestników badania, aczkolwiek pracownicy WUP oraz ogólnie osoby pełniące funkcje kierownicze wykazują nieco większą otwartość na szkolenia indywidualne i wizyty studyjne. Nadmienić również należy, że kierownicy w największym większym stopniu są zwolennikami szkoleń zamkniętych (100%).

Tabela 6. Preferowane formy szkolenia

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Szkolenie grupowe: udział w nim bierze większa ilość osób]	97%	95%	96%	99%	96%
[Szkolenie zamknięte: uczestnikami są tylko pracownicy jednego podmiotu (np. tylko pracownicy PSZ)]	93%	91%	90%	100%	92%
[Szkolenie otwarte: mogą w nim brać udział uczestnicy z różnych instytucji i firm]	79%	89%	82%	80%	82%
[Wizyta studyjna: to odwiedziny w organizacji, którą chce się bliżej poznać, aby zrozumieć jej pracę i efekty]	76%	84%	75%	87%	78%
[Szkolenie indywidualne: tylko jeden uczestnik i tylko jeden szkoleniowiec]	45%	53%	46%	52%	47%

W ostatnim czasie szczególnego znaczenia nabierają szkolenia realizowane w sposób zdalny. Wyniki przeprowadzonego sondażu wskazują, na znaczną aprobatę takiego rozwiązania (ponad 70% wskazań), jednak pewna część respondentów nie ma pewności, czy byłoby to możliwe w ich przypadku. Zapewne chodzi tu o wyrażenie zgody przez przełożonych, gdyż pytanie sondowało możliwości organizacji takiego rozwiązania, a nie wprost zainteresowanie nim. Szczególnie jest to widoczne w WUP oraz w przypadku osób, które nie są kierownikami. Kadra kierownicza jest raczej przekonana o możliwości realizacji takich szkoleń.

Wykres 6. Możliwość udziału w szkoleniach on-line w miejscu pracy



W dalszej kolejności pytano respondentów o możliwości udziału w szkoleniach on-line w różnej konfiguracji, biorąc pod uwagę możliwości infrastrukturalne. Niezależnie od tego, czy w miejscu pracy można byłoby zorganizować zdalne szkolenie (decyzja przełożonych), zauważono, że pewne problemy mogą wystąpić w dostępie do warunków (komfort udziału w szkoleniu) i odpowiedniego sprzętu. Najniższe twierdzące odpowiedzi na pytanie o adekwatne warunki zauważono w przypadku pracowników WUP (jedynie 63%). Relatywnie uprzywilejowani pracownicy to kadra kierownicza (93%).

Biorąc pod uwagę chęć udziału w szkoleniu zdalnym poza miejscem pracy (w domyśle głównie w domu), ewidentnie widać połowiczne zainteresowanie takim rozwiązaniem (55%), z czego w najniższym stopniu zainteresowani są kierownicy (49%). Do grona zwolenników należą przede wszystkim pracownicy WUP (76%).

Tak jak to miało miejsce w przypadku organizacji tego typu szkoleń w miejscu pracy, tak i poza nim problemem mogą być warunki organizacyjno-techniczne. Za adekwatne uznaje je tylko około połowy respondentów, a na tle ogółu wyróżniają się pracownicy WUP – w ich przypadku odsetek pozytywnych odpowiedzi sięga 68%. Innymi słowy, pracownicy WUP są najbardziej zainteresowani szkoleniami on-line poza miejscem pracy i mają do tego stosowną infrastrukturę i warunki. Pracownicy PUP są mocno zainteresowani szkoleniami on-line w miejscu pracy i mają ku temu relatywnie największe możliwości.

Tabela 7. Możliwości realizacji szkoleń on-line (odpowiedzi twierdzące)

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
Czy posiada Pani/Pan odpowiedni sprzęt i warunki umożliwiające bezproblemowy udział w szkoleniu on-line W MIEJSCU PRACY? (mikrofon, kamera, odpowiednio szybkie i stabilne łącze internetowe)	87%	63%	79%	93%	81%
Czy mogłaby Pani / mógłby Pan wziąć udział w szkoleniu on-line POZA MIEJSCEM PRACY?	48%	76%	56%	49%	55%
Czy posiada Pani/Pan odpowiedni sprzęt i warunki umożliwiające bezproblemowy udział w szkoleniu on-line POZA MIEJSCEM PRACY (mikrofon, kamera, odpowiednio szybkie i stabilne łącze internetowe) ?	45%	68%	51%	49%	51%

2. Preferencje czasowo-przestrzenne

Biorąc pod uwagę preferencje i możliwości udziału w szkoleniach z uwzględnieniem aspektu przestrzennego ich realizacji, zauważyć można, że uczestnicy badania ogólnie wyrażają bardzo dużą skłonność do akceptacji szkoleń w innym miejscu niż w miejsce zamieszkania (93%), poza miejscem pracy (91%), ale jednocześnie są skłonni również uczestniczyć w szkoleniu w miejscu pracy (90%). Zauważyć jednak można pewne zróżnicowanie, biorąc pod uwagę strukturę organizacyjną. Pracownicy WUP relatywnie w najmniejszym stopniu skłonni byłiby do udziału w szkoleniu, które realizowane było poza miejscem zamieszkania. Odsetek odpowiedzi twierdzących jest tu relatywnie najniższy, mimo to bardzo wysoki (88%).

Tabela 8. Możliwość realizacji szkoleń w ujęciu przestrzennym (odpowiedzi twierdzące)

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Szkolenie w innym miejscu niż miejsce zamieszkania]	95%	88%	92%	97%	93%
[Szkolenie poza miejscem pracy]	91%	92%	91%	92%	91%
[Szkolenie w miejscu pracy]	90%	89%	91%	86%	90%
[W szkoleniu w miejscu oddalonym do 70 km od miejsca zamieszkania z własnym dojazdem]	66%	63%	62%	79%	65%

Na tle wyżej wskazanych miejsc szkolenia, szczególną uwagę należałoby zwrócić na te obwarowane koniecznością samodzielnego dojazdu maksymalnie w odległości do 70 km. Aprobata takiego rozwiązania jest najniższa i sięga 65%. Jedynie wśród osób, które pełnią funkcje kierownicze, skłonność do akceptacji takiego rozwiązania jest nieco wyższa i wynosi 79%.

Istotne z punktu widzenia organizacji szkoleń jest również to, w jakim czasie jest ono realizowane i potencjalnie jak długo może trwać. Wyniki wskazują, że optymalnym rozwiązaniem dla pracowników PSZ są szkolenia w godzinach pracy – takiego zdania jest 94% respondentów, bez względu na zróżnicowanie organizacyjne.

Na szkolenia zorganizowane poza czasem pracy zgodziłoby się już jednak 51% respondentów, i na tle ogólnych preferencji odpowiedzi kierowników okazują się znacząco odmienne, bowiem aż 70% z nich byłoby skłonnych do podjęcia szkolenia realizowanego po pracy.

Najniższy stopień akceptacji dotyczy podnoszenia kwalifikacji w dni wolne od pracy. Na taki krok zdecydowałoby się raptem 33% uczestników badania. Podobnie jak w przypadku szkoleń poza godzinami pracy, to kierownicy są bardziej skłonni do takiego rozwiązania (51%) niż osoby niepiastujące takich funkcji (29%).

Tabela 9. Możliwość realizacji szkoleń w ujęciu czasowym (odpowiedzi twierdzące)

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Szkolenie w godzinach pracy]	94%	93%	94%	93%	94%
[Szkolenie poza czasem pracy]	52%	51%	47%	70%	51%
[Szkolenie w dni wolne od pracy]	34%	31%	29%	51%	33%

Częstą praktyką w organizacji szkoleń jest ich realizacja w znacznym oddaleniu (szkolenia w Polsce, ale również poza granicami kraju), które z reguły trwają co najmniej 2-3 dni robocze. Preferencje pracowników PSZ w województwie opolskim w tym zakresie są dosyć klarowne.

Biorąc pod uwagę szkolenia zlokalizowane w Polsce, ogólnie widać dość duże zainteresowanie ich realizacją nawet w dłuższym okresie czasu. Jedynie 2% badanych wskazała, że w ogóle nie dopuszcza takiej możliwości, aby wziąć udział w szkoleniu poza miejscem zamieszkania. Ponadto 4% wskazuje, że organizacja szkolenia musiałaby zamknąć się przed upływem 24 godzin.

Pozostali respondenci są zainteresowani dłuższym wyjazdem szkoleniowym w obrębie Polski, z czego 42% wszystkich pracowników PSZ mogłoby opuścić miejsce zamieszkania na 3-5 dni. W tej kwestii nie widać wyraźnego zróżnicowania preferencji, za którym stałoby zróżnicowanie organizacyjne. Drugim preferowanym czasem jest 1-2 dni (24%) wskazań, ale w tym przypadku widać, że częściej na taki przedział wskazują pracownicy WUP (31%).

Warto również zwrócić uwagę na najdłuższe szkolenia, które teoretycznie mogłyby trwać ponad 15 dni. W takiej sytuacji ogólne zainteresowanie kształtuje się na poziomie 14% wskazań, ale widać, że jest ono szczególnie preferowane przez kierowników (21%) i raczej przez pracowników PUP (16%) niż WUP (9%).

Tabela 10. Możliwość realizacji szkoleń w oddaleniu w dłuższym okresie czasu

		PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
Na jak długo jednorazowo mogłaby Pani / mógłby Pan opuścić miejsce zamieszkania w celu realizacji szkolenia w Polsce ?	Mniej niż 24 godziny	6%	1%	5%	1%	4%
	1-2 dni	21%	31%	25%	17%	24%
	3-5 dni	43%	39%	41%	46%	42%
	6 -10 dni	10%	8%	10%	7%	9%
	11 - 14 dni	4%	6%	4%	7%	4%
	15 dni i więcej	16%	9%	13%	21%	14%
	W ogóle - nie chcę / nie mogę	1%	5%	2%	0%	2%
<hr/>						
Na jak długo jednorazowo mogłaby Pani / mógłby Pan opuścić miejsce zamieszkania w celu realizacji szkolenia za granicą ?	1-2 dni	8%	7%	8%	6%	8%
	3-5 dni	28%	38%	30%	32%	30%
	6-10 dni	20%	17%	18%	23%	19%
	11-14 dni	7%	8%	7%	10%	8%
	15 dni i więcej	15%	13%	13%	23%	15%
	W ogóle - nie chcę / nie mogę	22%	17%	24%	7%	20%

Możliwości wyjazdu na szkolenia poza granice Polski kształtują się nieco odmiennie. Przede wszystkim obserwuje się stosunkowo wysoki odsetek respondentów, którzy w ogóle nie dopuszczają takiej możliwości (20%), chociaż w minimalnym stopniu dotyczy to osób pełniących funkcje kierownicze (7%).

Jeżeli już wykazywane jest zainteresowanie wyjazdem zagranicznym, to najczęściej na okres 3-5 dni (30%) i nieco częściej wskazują na niego pracownicy WUP (38%) niż PUP (28%). Przedział 6-10 dni wskazywany jest przez 19% respondentów, jednak częściej przez kierowników (23%), a najdłuższe szkolenia obejmujące wyjazd na okres co najmniej 15 dni znajdują aprobatę u 15% badanych osób. W tym zakresie również częściej zainteresowani są nim kierownicy (23%). Ogólnie można powiedzieć, że pełnienie funkcji kierowniczych implikuje większą skłonność do udziału w dłuższych formach szkoleniowych.

3. Preferencje językowe

Istotną kwestią związaną z udziałem zwłaszcza w szkoleniach zagranicznych są posiadane kompetencje językowe. Respondentom badania zadano zatem pytania o możliwości udziału w zajęciach, w których językiem wykładowym jest język obcy.

Wyniki badania wskazują, że zainteresowanie w tego typu szkoleniami kształtują się na niskim poziomie i najczęściej dotyczy języka angielskiego. Ogólnie 20% uczestników badania mogłoby wziąć udział w szkoleniu prowadzonym w języku angielskim, jednak w przypadku osób na stanowiskach kierowniczych odsetek ten sięga 57%. Możliwość udziału w zajęciach, które prowadzone byłyby w języku niemieckim, kształtuje się na poziomie 3% (dwukrotnie częściej w przypadku kierowników – 7%), a w jeżeli chodzi o język ukraiński, zainteresowanie sięga raptem 1%.

Tabela 11. Możliwość udziału w szkolenia prowadzonych w języku obcym

	PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
[Szkolenie w języku angielskim]	14%	28%	23%	57%	20%
[Szkolenie w języku niemieckim]	4%	4%	0%	7%	3%
[Szkolenie w języku ukraińskim]	1%	2%	2%	0%	1%
Szkolenie w języku obcym, ale z tłumaczem?	87%	85%	93%	93%	88%

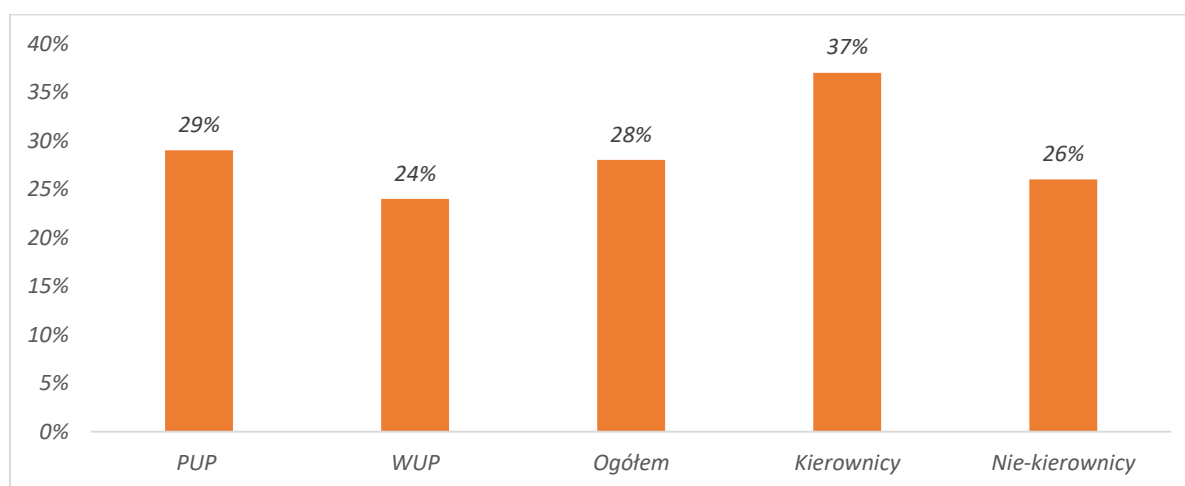
Niemniej jednak 88% uczestników badania nie widzi przeszkód w udziale w zajęciach tłumaczonych na język ojczysty.

4. Podnoszenie kompetencji wymagające znacznego nakładu czasu

Jednym z celów badania było również określenie stopnia zainteresowania podnoszeniem kompetencji w oparciu formy wymagające znacznego zaangażowania czasu. Mowa jest tu przede wszystkim o studiach tak podyplomowych, jak również licencjackich lub magisterskich, które byłyby zgodne z aktualnie zajmowanym stanowiskiem pracy.

W wyniku przeprowadzonego sondażu ustalono, że ogólnie 28% uczestników badania chciałoby podjąć studia podyplomowe, jednak grupą, która w najwyższym stopniu byłaby zainteresowana takim rozwiązaniem, są kierownicy. W ich przypadku odsetek wskazań wynosi 37%.

Wykres 7. Zainteresowanie studiami podyplomowymi związanymi z zajmowanym stanowiskiem pracy



Najbardziej popularne studia podyplomowe dotyczą przede wszystkim takich obszarów jak:

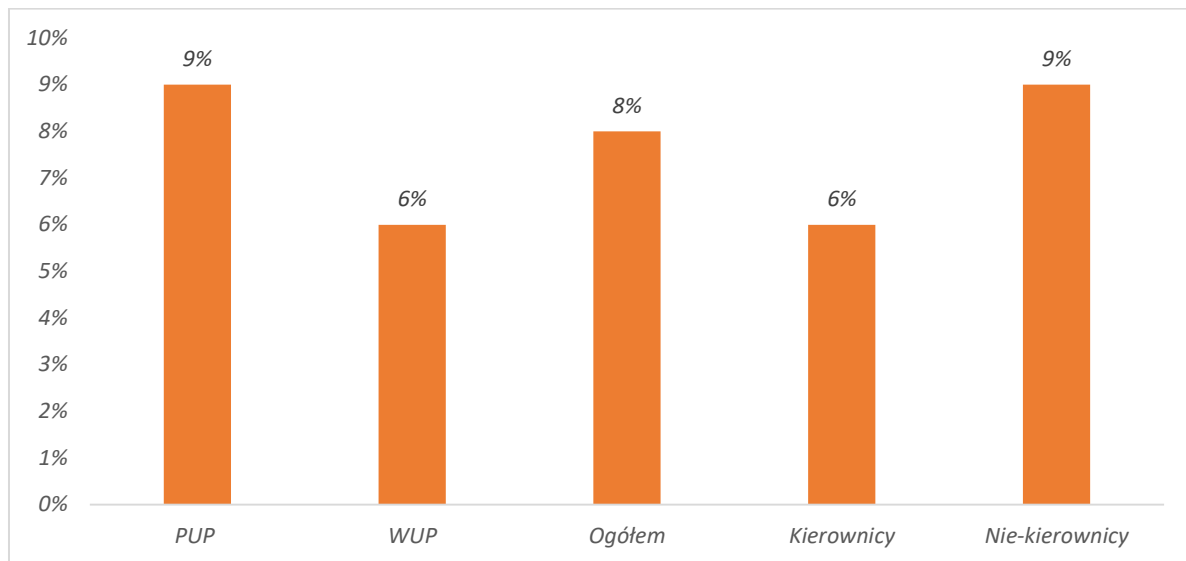
- Pośrednictwo pracy i doradztwo zawodowe (24%)
- Zarządzanie, w tym MBA (18%)
- Finanse oraz kwestie kadrowe (12%)

- Administracja (10%)

Zainteresowanie studiami licencjackimi lub magisterskimi jest już znacznie mniej powszechne, co związane jest z tym, że kadra PSZ to przede wszystkim osoby posiadające wyższe wykształcenie. Niemniej jednak 8% badanych osób byłoby skłonna podjąć się takich studiów. Wśród głównych obszarów, na które wskazywali respondenci, znalazły się:

- Administracja (24%)
- Psychologia (18%)

Wykres 8. Zainteresowanie studiami licencjackimi / magisterskimi



W ramach sondowania zainteresowania udziałem w dłuższych formach edukacji, respondentom zaproponowane dwie dodatkowe formy:

- Job shadowing - polega na przyglądaniu się pracy bardziej doświadczonego pracownika. Osoba szkolona cały czas pozostaje "w cieniu", nie podejmuje decyzji i nie bierze czynnego udziału w zebraniach czy naradach. Oczywiście może być angażowana do różnych zadań, jednak to na szkolącym spoczywa odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie jego obowiązków. Szkolenie takie trwa co najmniej 5 dni roboczych
- Ścieżka rozwojowa - to kompleksowe wsparcie doradczo-rozwojowe polegające na analizie już posiadanych umiejętności, określeniu mocnych i słabych stron uczestnika projektu oraz wskazaniu możliwości dalszego rozwoju zawodowego. Takie wsparcie trwa około 6 miesięcy i kończy się realizacją uzgodnionych kursów szkoleniowych.

Ogólne zainteresowanie *job shadowing* sięga 61% (zsumowanie odpowiedzi umiarkowanego i zdecydowanego zainteresowania) i w zasadzie jest niezależne od czynników organizacyjnych. Zarówno pracownicy PUP jak i WUP oraz kierownicy oraz osoby niebędące kierownikami na podobnym poziomie byliby skłonni zaangażować się w taką formę podnoszenia kompetencji. Jednakże realne zainteresowanie prawdopodobnie będzie znacznie niższe, na co wskazują zdecydowanie pozytywne odpowiedzi oscylujące w granicach 16%.

Tabela 12. Zainteresowanie szczególnymi formami podnoszenia kwalifikacji

		PUP	WUP	Pozostali pracownicy	Kierownicy	Ogółem
Job shadowing	Raczej nie	33%	32%	33%	30%	32%
	Zdecydowanie nie	7%	5%	6%	11%	7%
	Raczej tak	43%	51%	45%	44%	45%
	Zdecydowanie tak	17%	13%	16%	15%	16%
	Pozytywne odpowiedzi	60%	63%	61%	59%	61%
Ścieżka rozwojowa	Raczej nie	41%	31%	39%	35%	38%
	Zdecydowanie nie	9%	6%	7%	13%	8%
	Raczej tak	37%	42%	38%	39%	38%
	Zdecydowanie tak	13%	21%	16%	13%	15%
	Pozytywne odpowiedzi	50%	63%	54%	52%	54%

Jeżeli chodzi o *ścieżkę rozwojową*, obserwuje się nieco niższe zainteresowanie (54%), na które częściej zwracają uwagę pracownicy WUP (63%). Jednak biorąc pod uwagę prawdopodobne realne zainteresowanie i koncentrując się na odpowiedziach zdecydowanie pozytywnych, odsetek osób skłonnych teoretycznie wynosi 15%, przy czym ponownie jest wyższy w przypadku pracowników WUP (21%).

IV. Podsumowanie

Zakres merytoryczny wsparcia:

- 1) Zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji wśród pracowników PSZ w województwie opolskim jest bardzo duże, niemal 100%. Pracownicy zainteresowani są zarówno szkoleniami dostarczającymi wiedzy i umiejętności bezpośrednio związanymi z zajmowanym stanowiskiem pracy (szkolenia „twarde”), jak również tzw. szkoleniami „miękkimi” tj. zorientowanymi na kompetencje niezależne od stanowiska pracy. Ogólnie można powiedzieć, że skala zainteresowania szkoleniami „twardymi” jest nieco wyższa niż „miękkimi”.
- 2) W wyniku analizy ustalono zestaw najbardziej i najmniej preferowanych obszarów szkoleniowych, co ilustrują zestawienia tabelaryczne. Należy jednak wyraźnie podkreślić, że najniższe wskazane wartości są efektem wąskiej specjalizacji i niewielkiej liczebności pracowników poszczególnych działów. Nawet najniższy odsetek zainteresowania szkoleniami przekłada się na potrzebę ich realizacji. Biorąc pod uwagę, że w PUP i WUP łącznie pracuje 638 osób (stan na koniec 2022 roku), a zainteresowanie minimalne wynosi 8% (np. konfiguracja serwerów – szkolenie IT), w efekcie daje to 51 osób potencjalnie zainteresowanych udziałem w szkoleniu. Oznacza to, że w tym przypadku można zorganizować co najmniej 2 grupy szkoleniowe. **Innymi słowy, każdy obszar merytoryczny ujęty w zestawieniach tabelarycznych powinien być włączony do katedry kursów i szkoleń dedykowanych pracownikom Publicznych Służb Zatrudnienia, a nie jedynie te, które występują najczęściej.**
 - a. W związku z tym rekomenduje się utworzenie programu szkoleniowego rozłożonego w czasie, który uwzględniłby realizację każdego obszaru tematycznego zwłaszcza w przypadku szkoleń „twardych”.
- 3) Wśród podstawowych kompetencji twardej pracy PSZ najczęściej wskazują na te, które umożliwiają im płynną pracę urzędową, tj. szkolenia z Kodeksu Postępowania Administracyjnego, Kodeksu Pracy, a także ochrony danych osobowych oraz redagowania pism urzędowych w sposób przyjazny odbiorcom.
- 4) Potrzeba realizacji szkoleń „miękkich” najczęściej związana jest z radzeniem sobie ze stresem oraz przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu, a także kształtowaniem umiejętności interpersonalnych, w tym: asertywności oraz rozwiązywania konfliktów w miejscu pracy.
- 5) Zainteresowanie szkoleniami komputerowymi jest bardzo duże i najczęściej dotyczy programu MS Excel.

- 6) Szkolenia językowe są bardzo popularne i dotyczą przede wszystkim języka angielskiego.
 - a. Zwraca się uwagę na pojawiającą się tendencję (na chwilę obecną stosunkowo niewielką) do potrzeby nabywania kompetencji w posługiwaniu się językiem ukraińskim, co związane jest z napływem uchodźców z Ukrainy, którzy potencjalnie mogą zostać klientami PSZ.

Sposoby organizacji szkoleń

- 1) W przypadku szkoleń relatywnie krótkich (jednodniowych) preferowana jest ich realizacja w godzinach pracy, najczęściej też w miejscu pracy.
- 2) Ustalono, że istnieje znaczna aproba dla szkoleń 3-5 dniowych (również dłuższych) realizowanych zarówno w kraju, jak również za granicą.
 - a. W przypadku szkoleń zagranicznych rekomenduje się organizację zajęć z tłumaczem, gdyż możliwość udziału w szkoleniach w języku innym niż ojczysty jest mocno ograniczona.
- 3) Respondenci z uznaniem wypowiadali się o organizacji szkoleń grupowych, tj. w większej ilości uczestników, oraz w znacznej mierze są skłonni do udziału w szkoleniach, w których uczestnikami byłyby również osoby spoza PSZ.
- 4) Dużym zainteresowaniem cieszą się szkolenia on-line, jednak najlepiej, aby organizowane były w miejscu pracy i w czasie pracy. Bariery są dostęp do warunków sprzyjających edukacji oraz możliwości infrastrukturalne, którymi dysponują respondenci w domu, a czasami w miejscu pracy.
 - a. Przed organizacją tego typu szkoleń warto w pierwszej kolejności diagnozować dostęp do infrastruktury i warunków umożliwiających efektywny udział wśród potencjalnych uczestników szkolenia.
- 5) Biorąc pod uwagę bliskość tematyczną szkoleń, na których potrzebę wskazują respondenci, sugeruje się organizację szkoleń modułowych, np. łączenie ze sobą gamy szkoleń rozwijających umiejętności interpersonalne tj. np. asertywności, etyki w miejscu pracy oraz rozwiązywania konfliktów w miejscu pracy. Szkolenia te z racji obszerności i złożoności można realizować w postaci zorganizowanych wyjazdów (3-5 dniowych), które są do zaakceptowania dla znacznej części pracowników PSZ.

Uproszczone profile pracowników

- 1) Pracownicy PUP

W przypadku szkoleń miękkich osoby takie szczególnie oczekują wsparcia w zakresie metod radzenia sobie ze stresem oraz przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu. Ze szkoleń twardych bardzo liczą na szkolenia ułatwiające płynną pracę urzędową.

Wsparcie językowe związane jest przede wszystkim z nauką języka angielskiego, ale daje się także zauważyć koncentrację na języku ukraińskim. W przypadku szkoleń komputerowych szczególną rolę odgrywa MS Excel oraz Syriusz (system wspomagający obsługę bezrobotnych)

2) Pracownicy WUP

Wśród pracowników WUP daje się zauważyć przede wszystkim potrzebę szkoleń z zakresu asertywności i rozwiązywania konfliktów w pracy (szkolenia miękkie), a w przypadku szkoleń twardych szczególną rolę odgrywają szkolenia ułatwiające płynną pracę urzędową (przede wszystkim w zakresie KPA oraz redagowania pism przyjaznych odbiorcom). Jeżeli chodzi o wsparcie językowe, to również w ich przypadku dominuje język angielski, a z kompetencji cyfrowych należy zwrócić uwagę na MS Excel oraz MS PowerPoint.

3) Kierownicy

Ta kategoria pracowników w zakresie nabywania kompetencji „miękkich” przede wszystkim oczekuje szkoleń kształtujących relacje w środowisku pracy, zwłaszcza rozwiązywania konfliktów oraz z zakresu komunikacji interpersonalnej. W przypadku kompetencji „twardych” szczególny nacisk kładzie na szkolenia ułatwiające płynną pracę urzędową (zwłaszcza KPA). Oczekiwania w zakresie szkoleń komputerowych koncentrują się w głównej mierze na MS Excel oraz na podniesieniu umiejętności obsługi systemu obsługi bezrobotnych (kierownicy w PUP). Zainteresowania językowe, podobnie jak w przypadku pozostałych kategorii pracowników, koncentrują się na języku angielskim.

4) Pracownicy niebędący kierownikami

Pracownicy, którzy nie pełnią funkcji kierowniczych, profilem bardzo przypominają pracowników PUP, co jest związane z ich dominacją w strukturze próby badawczej (oraz populacji badanych pracowników). Ich potrzeby szkoleniowe związane z kompetencjami „miękkimi” zorientowane są przede wszystkim na radzeniu sobie ze stresem oraz kształtowaniu postaw asertywnych. Szkolenia „twarde”, tak jak we wszystkich wyróżnionych kategoriach pracowników, to przede wszystkim te usprawniające pracę urzędową. Podobnie jest w przypadku szkoleń językowych – ponownie dominuje język angielski, a szkolenia komputerowe związane są z podniesieniem umiejętności obsługi MS Excel.