# Bilans Kapitału Ludzkiego 2021

**Badanie podmiotów świadczących usługi rozwojowe**

Dzień dobry,

Nazywam się…….. , jestem ankieterem PBS. Prowadzimy obecnie badanie dla Uniwersytetu Jagiellońskiego i Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości [PARP], dotyczące sytuacji na polskim rynku pracy w ramach kontynuacji projektu Bilans Kapitału Ludzkiego, o którym być może Państwo słyszeli. Badanie to obejmuje ludność, pracodawców oraz podmioty świadczące usługi szkoleniowo-rozwojowe.

[Ankieter: przeczytaj tylko w razie potrzeby: Jeżeli brali Państwo udział w badaniach w poprzednich latach, bardzo prosimy o ponowny udział w badaniu. Jednym z jego celów jest opisanie zmian na rynku, dlatego Państwa ponowny udział w projekcie będzie bardzo cenny.]

Gwarantujemy, że wszelkie Państwa wypowiedzi traktowane będą w pełni poufnie. Zbiorczy raport z badań będzie dostępny na stronie internetowej Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, a obecnie mogą się Państwo zapoznać z wynikami minionych edycji badań.

|  |
| --- |
| **UWAGI TECHNICZNE DLA FIRMY REALIZUJĄCEJ BADANIE**  - kolorem fioletowym zamieszczono uwagi dla skrypterów (i koderów) np. 🡪 JEŚLI ODPOWIEDŹ 3 i 4 WYŚWIETLIĆ KOMUNIKAT  - kolorem niebieskim zamieszczono uwagi dla ankieterów np. wręczyć kartę odpowiedzi  - kolorem czerwonym, w nawiasach kwadratowych umieszczono etykiety zmiennych np. [Rodzaj placówki].  W trakcie wywiadu powinny być rejestrowane automatycznie następujące dodatkowe dane:  1.Data przeprowadzenia wywiadu (rrrr-mm-dd)  2.Czas (godzina i minuta) rozpoczęcia wywiadu  3. Czas (godzina i minuta) zakończenia wywiadu  4.Czas (godzina i minuta) wprowadzenia odpowiedzi na pytanie numer [w tym miejscu proszę wpisać numer pytania z kwestionariusza, które znajduje się po połowie wywiadu/ jest najbardziej męczące i generuje największe ryzyko tego, że ankieter będzie starał się po tym pytaniu „przebiec” przez resztę narzędzia] |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **F: PYTANIA WPROWADZAJĄCE DO ROZMOWY** | | | | |
| F1 | Czy Państwa placówka jest…  [Rodzaj placówki] | 1. samodzielną, niezależną instytucją/firmą, nieposiadającą oddziałów  2. siedzibą główną instytucji/firmy wielooddziałowej  3. jednym z oddziałów większej instytucji/firmy  4. działalnością prowadzoną w ramach franczyzy  🡪 JEŻELI ODPOWIEDŹ 3 i 4 WYŚWIETLIĆ KOMUNIKAT DLA ANKIETERA: **W TAKIM RAZIE NA WSZYSTKIE DALSZE PYTANIA PROSZĘ ODPOWIADAĆ MYŚLĄC O PAŃSTWA ODDZIALE.** | 1  2  3  4 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| F2 | Czy w ramach prowadzonej działalności oferują Państwo następujące usługi rozwojowe, skierowane do osób dorosłych? | 1. kursy BHP [Bezpieczeństwo i Higiena Pracy] 2. kursy ppoż. [ochrona przeciwpożarowa] 3. kursy nauki jazdy (i uprawnień dla kierowców) 4. usługi o charakterze aktywności hobbistycznych (np. sportowych, rekreacyjnych) 5. usługi o charakterze akcydentalnym (np. szkoły rodzenia) 6. usługi outsourcingowe (np. biuro rachunkowe, biuro radców prawnych) 7. usługi skierowane do rolników 8. studia I, II i III stopnia (w trybie stacjonarnym i niestacjonarnym) 9. aktywności kulturalne (np. biblioteka, dom kultury) 10. żadne z powyższych |  |
| F3 | A czy poza wymienionymi usługami oferują Państwo INNEGO RODZAJU usługi rozwojowe skierowane do osób dorosłych? Proszę nie uwzględniać usług wymienionych przed chwilą, tj.: kursy BHP, kursy ppoż., studia itd.  *Jako usługi rozwojowe rozumiemy: kwalifikacyjne kursy zawodowe i kursy umiejętności zawodowych, certyfikowane programy rozwojowe, szkolenia i treningi grupowe, szkolenia i treningi indywidualne, konferencje, seminaria, szkoły dla dorosłych, studia podyplomowe, wykłady, odczyty, prelekcje, konsulting, doradztwo, coaching, mentoring, warsztaty, instruktaże.* | 1. Tak 2. Nie – zakończ wywiad (nie spełnia kryterium) |  |
| F4 | Czy w 2020 r. uzyskali Państwo minimum 50 tys. zł obrotu ze świadczenia tych INNEGO RODZAJU usług rozwojowych? Proszę nie uwzględniać usług wymienionych wcześniej tj.: kursy BHP, kursy ppoż., studia itd. | 1. Tak - uzyskaliśmy min. 50 tys. obrotu – przejdź do A1 2. Nie - uzyskaliśmy niższy obrót - zadaj F4a. 3. Nie wiem, trudno powiedzieć – zadaj F4a. |  |
| F4a | A czy te INNEGO RODZAJU usługi rozwojowe w 2020 r. stanowiły znaczący udział w Państwa obrotach (minimum 30%)?  *Jako usługi rozwojowe rozumiemy: kwalifikacyjne kursy zawodowe i kursy umiejętności zawodowych, certyfikowane programy rozwojowe, szkolenia i treningi grupowe, szkolenia i treningi indywidualne, konferencje, seminaria, szkoły dla dorosłych, studia podyplomowe, wykłady, odczyty, prelekcje, konsulting, doradztwo, coaching, mentoring, warsztaty, instruktaże.* | 1. Tak - stanowiły znaczący udział – przejdź do A1 2. nie, były to pojedyncze, nieznaczące usługi - zakończ wywiad (nie spełnia kryterium) 3. inna odpowiedź – jaka? – dopytaj, następnie przejdź do A1 |  |

**CZĘŚĆ A: CHARAKTERYSTYKA OFERTY INSTYTUCJI/FIRMY**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A1** | **Jakie usługi rozwojowe (np. szkolenia, doradztwo) oferuje obecnie Państwa instytucja/firma? Proszę wskazać wszystkie, które znajdują się w Państwa ofercie. WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 1** *[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* | | | | | | | |
| **A2** | **Z których z nich korzystali klienci w ostatnich 12 miesiącach? Proszę wskazać wszystkie takie formy***. [ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* | | | | | | | |
| **A3** | **A z jakich usług korzystali najczęściej Państwa klienci w ostatnich 12 miesiącach? Proszę wskazać nie więcej niż 3 takie usługi?** | | | | | | | |
| **A4** | **W jaki sposób realizowali Państwo usługi, z których korzystali Państwa klienci w ostatnich 12 miesiącach? ANKIETER – ZAPYTAJ O SPOSÓB REALIZACJI KAŻDEGO TYPU USŁUGI, Z JAKIEGO KORZYSTALI KLIENCI W OSTATNICH 12 MIESIĄCACH i ZAZNACZ WSZYSTKIE FORMY, W JAKICH REALIZOWANO USŁUGĘ**  **W przypadku studiów podyplomowych może być problem z określeniem „stacjonarne”. Uczelnie za tryb stacjonarny uznają studia dzienne, a np. zaoczne/ weekendowe to wg nich niestacjonarne. W przypadku takich wątpliwości doprecyzować, że w tym badaniu za stacjonarne uznajemy takie, które odbywają się w siedzibie instytucji lub w wynajętych, udostępnionych, lokalach.** | | | | | | | |
|  | [wartości zmiennych jak treść poszczególnych kategorii odpowiedzi] | **A1**  **Oferowane obecnie**  [usługi oferowane 1]  [usługi oferowane 2]  [usługi oferowane 3**]** | **A2**  **Klienci korzystali w ostatnich 12 msc**  [usługi realizowane 1]  [usługi realizowane 2]  [usługi realizowane 3] | **A3**  **Klienci najczęściej korzystali w ostatnich 12 msc.**  [usługi najczęściej realizowane 1]  [usługi najczęściej realizowane 2]  [usługi najczęściej realizowane 3**]**  Jeśli w A2 tylko jedna usługa to A3 nie wyświetlaj, uzupełniaj automatycznie | **A4. Sposób realizacji usługi**  **[sposób realizacji usługi + nazwa zmiennych jak treść z poszczególnych kategorii odpowiedzi]** | | | |
| **Stacjonarne**  [stacjonarne 1]  [stacjonarne 2]  [stacjonarne 3] | **Zdalne (e-learning, materiały do samokształcenia)**  [e-learning, samokształcenie 1]  [e-learning, samokształcenie 2]  [e-learning, samokształcenie 3] | **Blended learning, forma mieszana**  [blended learning 1]  [blended learning 2]  [blended learning 3] | **On-the-job, w miejscu pracy**  [on the job 1]  [on the job 2]  [on the job 3] |
| 1. kwalifikacyjne kursy zawodowe i kursy umiejętności zawodowych | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. certyfikowane programy rozwojowe | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. walidacja i certyfikacja – formalne potwierdzanie poziomu kompetencji | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. szkolenia i treningi grupowe | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 szkolenia i treningi indywidualne | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 6. konferencje, seminaria | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 7. szkoły dla dorosłych | 7 | 7 | 7 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 8. studia podyplomowe | 8 | 8 | 8 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 9. wykłady, odczyty, prelekcje | 9 | 9 | 9 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 10. konsulting, doradztwo | 10 | 10 | 10 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 11. coaching | 11 | 11 | 11 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 12. mentoring | 12 | 12 | 12 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 13. warsztaty | 13 | 13 | 13 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 14. instruktaże | 14 | 14 | 14 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 15. inne – JAKIE? ……………… | 15 | 15 | 15 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | 16. inne – JAKIE? ……………… | 16 | 16 | 16 | 1 | 2 | 3 | 4 |

DLA TYCH, KTÓRZY WSKAŻĄ, ŻE KORZYSTANO Z KURSÓW I SZKOLEŃ (JEŚLI A2 = 1, 4 i/lub 5)

**A2a.1. Proszę wskazać, jaka część kursów i szkoleń zrealizowanych przez Państwa firmę/ instytucję w ostatnich 12 miesiącach, miała charakter otwarty, a jaka zamknięty?**

1. Otwarte……………………….%

[kursy i szkolenia otwarte]

1. Zamknięte…………………….%

[kursy i szkolenia zamknięte]

-8. Nie wiem

*(JEŚLI RESPONDENT MA PROBLEM Z PODANIEM DOKŁADNNYCH UDZIAŁÓW POWIEDZIEĆ:)*   
**Jeśli nie zna Pan(i) dokładnych udziałów, proszę podać przybliżone**.

**A5. Czego dotyczą oferowane obecnie przez Państwa usługi rozwojowe? Proszę podać tematykę wszystkich oferowanych form rozwoju.** UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[tematyka usług 1]

[tematyka usług 2]

[tematyka usług 3]

|  |
| --- |
| Tematyka oferowanych obecnie usług rozwojowych |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**A6.** Zadaj tylko jeśli w A5 podano więcej niż jedną odpowiedź. **W której sprzed chwilą wymienionych przez Pana/ią tematyk specjalizuje się Państwa instytucja/firma? Proszę wymienić nie więcej niż trzy (3) główne obszary tematyczne.** UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[główne obszary tematyczne 1]

[główne obszary tematyczne 2]

[główne obszary tematyczne 3]

|  |
| --- |
| Tematyka, w której specjalizuje się instytucja/ firma |
|  |

**A7. Czy w ostatnich 12 miesiącach wprowadzili Państwo do swojej oferty usługę w nowym, nieoferowanym wcześniej temacie?**

[wprowadzenie nowych obszarów tematycznych]

1. Tak

2. Nie

**A9. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy zamierzają Państwo wprowadzić do swojej oferty nową, nieoferowaną wcześniej tematykę?**

[zamiar wprowadzenia nowych obszarów tematycznych]

1. Tak

2. Nie

SKRYPT: Pytanie itemowe

**A10. Istnieją różne formy świadczenia usług rozwojowych. Proszę powiedzieć, czy Państwa firma wykorzystuje obecnie w swojej praktyce następujące formy świadczenia usług rozwojowych?**

Ankieter: Czytaj kolejne odpowiedzi osobno

1. blended learning (metoda kształcenia, łącząca tradycyjne metody nauki z aktywnościami prowadzonymi zdalnie za pomocą komputera)
2. e-learning (edukacja przy użyciu komunikacji elektronicznej)
3. usługi w ramach modelu *just in time* (wiedza na żądanie – kształcenie pod kątem wiedzy czy kompetencji w momencie, gdy pojawia się taka potrzeba)
4. usługi oparte na rozwoju neurodydaktyki (czyli dziedziny, która stawia sobie za cel zbadanie optymalnego procesu nauczania i uczenia się z perspektywy pracy mózgu)
5. usługi z wykorzystaniem wirtualnej lub mieszanej rzeczywistości (VR, AR), sztucznej inteligencji (AI)
6. gry edukacyjne
7. symulacje online i/lub videolearning
8. inne, jakie?

*KAFETERIA DO KAŻDEGO ITEMU:*

1. tak
2. nie, ale panujemy wprowadzić w ciągu następnych 12 miesięcy
3. nie, nie planujemy wprowadzać

8. nie wiem/trudno powiedzieć Ankieter: nie czytaj

9. odmowa odpowiedzi Ankieter: nie czytaj

**CZĘŚĆ B: KLIENCI INSTYTUCJI/FIRMY OFERUJĄCEJ USŁUGI ROZWOJOWE**

Chciał(a)bym teraz porozmawiać o klientach, którzy korzystali z Państwa usług w minionym, 2020 roku.

**B1. Czy klientami Państwa firmy/instytucji w ostatnich 12 miesiącach byli:**

[rodzaj klientów w ostatnich 12 msc- r.]

1. Tylko klienci indywidualni 🡪 przejdź do B2

2. Tylko klienci instytucjonalni (przedsiębiorstwa/firmy, instytucje publiczne, organizacje) 🡪 przejdź do B3

3. Zarówno klienci indywidualni, jak i instytucjonalni🡪 przejdź do B1.1

**B1.1. Jaki udział w Państwa przychodach w ostatnich 12 miesiącach miały środki uzyskane od klientów indywidualnych i instytucjonalnych?**

***Ankieter: W razie potrzeby dodaj: Jeśli nie potrafi Pan/ Pani określić tego precyzyjnie, prosimy o podanie szacunkowych udziałów, np.: 30 do 70%).***

1. Klienci indywidualni……………………%

[udział w obrotach przychodów od klientów indywidualnych]

1. Klienci instytucjonalni………………..%

[udział w obrotach przychodów od klientów instytucjonalnych]

-8. Nie wiem/ brak odpowiedzi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **B2.** | **Ile osób (klientów indywidualnych) skorzystało z Państwa usług w ostatnich 12 miesiącach?** *ANKIETER: W razie, gdyby respondent miał trudności z podaniem dokładnej liczby, poprosić o podanie liczby przybliżonej.*  [liczba klientów indywidualnych] | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ osób  -8. NIE WIEM  -99. ODMOWA |

**TYLKO DLA PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI DLA KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **B3.** | **Ilu klientów instytucjonalnych (firm, instytucji) skorzystało z Państwa usług w ostatnich 12 miesiącach?** *ANKIETER: W razie, gdyby respondent miał trudności z podaniem dokładnej liczby, poprosić o podanie liczby przybliżonej.*  [liczba klientów instytucjonalnych] | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ podmiotów  -8. NIE WIEM  -99. ODMOWA |

**B3.1. Jacy klienci instytucjonalni korzystali w ostatnich 12 miesiącach z Państwa usług? Proszę wskazać wszystkie grupy tych klientów.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI **nr 2** UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[rodzaj klientów instytucjonalnych 1]

[rodzaj klientów instytucjonalnych 2]

[rodzaj klientów instytucjonalnych 3]

* 1. Przedsiębiorstwa mikro i małe (zatrudniające do 50 pracowników)
  2. Średnie przedsiębiorstwa (zatrudniające od 50 do 250 pracowników)
  3. Duże przedsiębiorstwa (zatrudniające powyżej 250 pracowników)
  4. Urzędy pracy
  5. Szkoły, uczelnie, placówki oświatowe i naukowe
  6. Szpitale, ośrodki zdrowia, placówki medyczne
  7. Instytucje administracji państwowej i samorządowej – inne niż powyższe
  8. Organizacje pozarządowe: fundacje, stowarzyszenia
  9. Inne instytucje szkoleniowo-rozwojowe
  10. Inne (JAKIE?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**CZĘŚĆ K: KONDYCJA SEKTORA ROZWOJOWEGO**

Kolejna część rozmowy dotyczy Pana(i) opinii na temat sytuacji finansowej Państwa firmy/ instytucji.

**K3. Czy OBECNA kondycja finansowa Państwa firmy/ instytucji jest…**

[ocena obecnej kondycji finansowej]

1. Bardzo zła
2. Raczej zła
3. Ani dobra, ani zła
4. Raczej dobra
5. Bardzo dobra

-8. Trudno powiedzieć

**K4. Jak Pan(i) ocenia, czy w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy, kondycja finansowa Państwa instytucji/firmy...**

[ocena kondycji finansowej z perspektywy ostatnich 12 miesięcy]

1. Pogorszyła się
2. Nie zmieniła się
3. Poprawiła się

-8. Trudno powiedzieć

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **K5.** | **Jak Pan(i) ocenia zmianę warunków funkcjonowania Państwa firmy/ instytucji w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy? Czy nastąpiło polepszenie, czy pogorszenie poniższych warunków?**  WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 3 | | | | | |
|  |  | **polepszenie** | **bez zmian** | **pogorszenie** | **trudno powiedzieć** | **nie dotyczy** |
| 1. Popyt przedsiębiorstw na Państwa usługi  [zmiana warunków funkcjonowania: popyt na usługi] | 1 | 2 | 3 | -8 | -2 |
|  | 2. Popyt klientów indywidualnych na Państwa usługi  [zmiana warunków funkcjonowania: popyt klientów indywidualnych] zadaj, gdy B1<>2 | 1 | 2 | 3 | -8 | -2 |
|  | 4. Dostępność wykwalifikowanych pracowników [zmiana warunków funkcjonowania: dostępność pracowników] | 1 | 2 | 3 | -8 | -2 |
|  | 6. Koszty wynagrodzeń pracowników  [zmiana warunków funkcjonowania: wynagrodzenie pracowników] | 1 | 2 | 3 | -8 | -2 |
|  | 7. Terminowość regulowania płatności przez kontrahentów Państwa firmy [zmiana warunków funkcjonowania: terminowość płatności kontrahentów] | 1 | 2 | 3 | -8 | -2 |

**K6. A czy Pana(i) zdaniem Państwa kondycja finansowa w ciągu najbliższych 12 miesięcy …**

[prognozowanie kondycji finansowej –perspektywa najbliższych 12 miesięcy]

1. poprawi się
2. nie zmieni się
3. pogorszy się

-8. trudno powiedzieć

**CZĘŚĆ J: JAKOŚĆ USŁUG ROZWOJOWYCH**

Teraz chciał(a)bym przejść do pytań związanych z jakością usług rozwojowych i działaniami związanymi z zapewnianiem jakości

**J1. Czy Pana(i) zdaniem ogólnie jakość usług świadczonych przez sektor szkoleniowo-rozwojowy w Polsce   
w ciągu ostatnich trzech lat…**

[percepcja jakości usług sektora –perspektywa ostatnich 3 lat]

1. Bardzo się obniżyła

2. Trochę się obniżyła

3. Pozostała mniej więcej na tym samym poziomie

4. Trochę się poprawiła

5. Bardzo się poprawiła

-8. Nie wiem

**J3. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy udało się Państwu zrobić coś, co poprawiło jakość świadczonych usług?**

[poprawa jakości usług – perspektywa ostatnich 12 miesięcy]

1. Tak 🡪 przejdź do J3.2

2. Nie 🡪 przejdź do J3.1

-8. Nie wiem🡪 przejdź do J4

**J3.1. Co na to wpłynęło? Proszę wymienić nie więcej niż trzy najważniejsze powody.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI **nr 4** UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[powody braku poprawy jakości usług]

1. Nasi klienci są zadowoleni z naszych usług, nie potrzebujemy poprawiać ich jakości

2. Zrealizowaliśmy działania, które poprawiły jakość naszych usług wcześniej niż w okresie ostatnich 12 miesięcy

3. Brakuje nam środków na działania służące podniesieniu jakości usług

4. Trudno nam określić, jakie zmiany należałoby wprowadzić

5. Koncentrujemy się na bieżącej działalności, brakuje nam czasu na działania służące doskonaleniu jakości usług

6. Brakuje nam wsparcia, które pomogłoby doskonalić jakość usług

7. Inne (jakie?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

🡪 **Po zadaniu J3.1 przejdź do J4 (J3.2 i J3.3 zadawane tylko if J3=1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **J3.2** | **Co Państwu udało się zrobić dla poprawy jakości usług w ciągu ostatnich 12 miesięcy? Proszę wskazać wszystkie zrealizowane działania. POKAŻ EKRAN** *[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI, ROTACJA | |
|  | [+etykiety zmiennych jak treść poszczególnych kategorii odpowiedzi] | J3.2  Działania zrealizowane  [działania zrealizowane dla poprawy jakości usług 1]  [działania zrealizowane dla poprawy jakości usług 2]  [działania zrealizowane dla poprawy jakości usług 2] |
| 1. Diagnoza potrzeb rozwojowych klientów | 1 |
| 2. Dopasowanie oferty do potrzeb klientów | 2 |
| 4. Rozwój metod kształcenia/ szkolenia/ doradztwa | 4 |
| 5. Rozwój kompetencji kadry merytorycznej (szkolący/ doradcy) | 5 |
| 6. Ocena kadry szkolącej/ doradczej | 6 |
| 9. Wzrost liczby osób należących do kadry merytorycznej (szkolący, doradcy) | 9 |
| 10.Sposób doboru (selekcji) kadry merytorycznej do współpracy | 10 |
| 11. Warunki lokalowe i techniczne (np. sale, wyposażenie, sprzęt, maszyny, komputery, oprogramowanie) | 11 |
| 12. Ocena efektów realizowanych usług | 12 |
| 14. Współpraca z zewnętrznymi podmiotami wspierającymi rozwój jakości | 14 |
| 15. Certyfikacja, uzyskanie certyfikatu jakości | 15 |
|  | 16.Wprowadzenie standardów jakości usług świadczonych zdalnie | 16 |

JEŚLI WSKAZANO ODPOWIEDŹ 5 w J3.2 zadaj J3.2a

**J3.2a. W jakich obszarach rozwijali Państwo kompetencje kadry merytorycznej w ciągu ostatnich 12 miesięcy? Proszę wskazać wszystkie obszary, jakie obejmował ten rozwój**. [ROTACJA] WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI **nr 5** UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[obszary rozwijanie kompetencji kadry merytorycznej 1]

[obszary rozwijania kompetencji kadry merytorycznej 2]

[obszary rozwijania kompetencji kadry merytorycznej 3]

1. identyfikacja i diagnoza potrzeb rozwojowych (szkoleniowych) klientów

2. projektowanie usług rozwojowych (tworzenie programów szkoleń, wsparcia, rozwoju)

3. organizacja i logistyka usług rozwojowych

4. metody kształcenia/ rozwoju

5. ocena efektów świadczonych usług

6. efektywność osobista kadry (w tym umiejętności interpersonalne)

7. wiedza i umiejętności merytoryczne (tematyka, której dotyczą usługi rozwojowe)

8. wsparcie i rozwój przedsiębiorstw

9. doradztwo

10. coaching

12. mentoring

13. projektowanie usług w formie zdalnej

14. prowadzenie szkoleń/ zajęć w formie zdalnej

15. kompetencje informacyjne, wykorzystanie narzędzi komunikacji zdalnej w świadczeniu usług

16. inne (jakie?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**J4.** **Jak często przeprowadzają Państwo ocenę kadry merytorycznej (np. szkolących, trenerów czy doradców)? Proszę wskazać wszystkie odpowiedzi, które Państwa dotyczą.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 6UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[częstotliwość oceny kadry merytorycznej 1]

[częstotliwość oceny kadry merytorycznej 2]

[częstotliwość oceny kadry merytorycznej 2]

1. Na bieżąco, po każdej zrealizowanej usłudze

2. Raz na miesiąc

3. Raz na kwartał

4. Raz na pół roku

5. Raz na rok

6. Raz na dwa lata

7. Rzadziej

8. W ogóle nie przeprowadzamy 🡪 **przejdź do J5**

-8. Nie wiem🡪 **przejdź do J5**

**J4.1 W jakiej formie dokonywana jest ocena? Czy jest to…** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 7UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[formy oceny kadry merytorycznej 1

[formy oceny kadry merytorycznej 2]

[formy oceny kadry merytorycznej 3]

1. Ocena przełożonego

2. Ocena klientów, uczestników szkoleń/kursów

3. Samoocena

4. Ocena 360 stopni (ocena na podstawie kilku źródeł, m.in. przełożonego, podwładnych oraz samooceny)

5. Zobiektywizowane narzędzia oceny formalnej (testy)

6. Superwizja (obserwacja w miejscu pracy)

7. Inne

-8. NIE WIEM

**J5. Czy w Pana(i) odczuciu umiejętności większości aktualnie pracującej czy współpracującej z Państwem kadry merytorycznej (np. szkolących, trenerów czy doradców) są w pełni zadowalające, czy wymagają doskonalenia?**

[ocena umiejętności kadry merytorycznej]

1. umiejętności są w pełni zadowalające, nie ma potrzeby doskonalenia

2. umiejętności są zadawalające, ale w pewnych obszarach wymagają rozwoju

3. umiejętności są zadawalające, ale wymagają ciągłej aktualizacji

4. umiejętności są niewystarczające, kadra merytoryczna wymaga rozwoju i aktualizacji kompetencji

-8. NIE WIEM

**J7. Ile wynosiły Państwa ogólne wydatki na działania związane z rozwojem pracowników w 2020 roku?**

[wydatki na rozwój pracowników]

|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| PLN   
JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.

JEŚLI **NIE WIE** WPISAĆ **-8,** JEŚLI **NIE PONIEŚLI TAKICH WYDATKÓW** WPISAĆ **0, -99 ODMOWA**

**J8. Ile wynosiły Państwa wydatki na promocję w 2020 roku?**

[wydatki na promocję]

|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| PLN

JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.

JEŚLI **NIE WIE** WPISAĆ **-8,** JEŚLI **NIE PONIEŚLI TAKICH WYDATKÓW** WPISAĆ **0, -99 ODMOWA**

**CZĘŚĆ Z: ZARZĄDZANIE W FIRMIE/INSTYTUCJI OFERUJĄCEJ USŁUGI ROZWOJOWE**

**Z1. Niektóre firmy/instytucje, aby osiągnąć swoje cele, działają według określonego wcześniej planu. Inne uznają, że skuteczniejszym sposobem działania jest powstrzymanie się od planowania i skupienie na bieżącej sytuacji. Czy posiadają Państwa plan działań wykraczający poza perspektywę najbliższych 3 miesięcy?**

[plan działań powyżej 3 miesięcy]

1. Tak

0. Nie → przejdź do Z4

-8.NIE WIEM → przejdź do Z4

**Z2. W jak długiej perspektywie czasowej planują Państwo swoje działania?**

[horyzont czasowy planów działania]

1. do 6 miesięcy,

2. od 6 miesięcy do roku,

3. powyżej roku, ale nie dłużej niż 2 lata,

4. od 2 lat do 4 lat,

5. powyżej 4 lat

-8. NIE WIEM

**CZĘŚĆ S: WSPÓŁPRACA W SEKTORZE SZKOLENIOWO-ROZWOJOWYM**

**S1. Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy współpracowali Państwo z inną firmą/instytucją świadczącą usługi szkoleniowo-rozwojowe?**

[współpraca]

1. Tak

0. Nie → przejdź do S4

-8.NIE WIEM → przejdź do S4

**S1.1 Czy Państwa firma/instytucja była w ramach tej współpracy…**

Możliwość kilku wariantów odpowiedzi.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Tak | Nie | Nie wiem |
| 1. Zleceniodawcą/Zamawiającym [zleceniodawca] |  | 1 | 0 | -8 |
| 1. Podwykonawcą [podwykonawca] |  | 1 | 0 | -8 |
| 1. Równoprawnym partnerem   [partner] |  | 1 | 0 | -8 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
|  |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**S3 Czy współpraca miała przeważnie charakter…**

[ciągłość współpracy]

1. Stały/cykliczny

2. Jednorazowy, na potrzeby konkretnego rozwiązania

-8. Nie wiem

**S3.1 Z iloma łącznie instytucjami/firmami współpracowali Państwo w ciągu ostatnich 12 miesięcy?**

|\_\_|\_\_|\_\_| partnerów

JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.

JEŻELI NIE WIE WPISAĆ -8, -99 ODMOWA

[liczba partnerów]

**S4.Czy obecnie Państwa instytucja/firma należy do jakiejkolwiek organizacji, stowarzyszenia czy izby zrzeszającej podmioty lub specjalistów świadczących usługi szkoleniowe i rozwojowe?**

[przynależność do organizacji, stowarzyszenia, izby gospodarczej sektora]

1. Tak
2. Nie → przejdź do I1

-8.Nie wiem → przejdź do I1

**CZĘŚĆ I: INNOWACYJNOŚĆ INSTYTUCJI/FIRMY OFERUJĄCEJ USŁUGI ROZWOJOWE**

**I1.Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy wprowadzili Państwo nowe i/lub istotnie ulepszone usługi szkoleniowo-rozwojowe, nowe metody ich świadczenia, promocji lub sprzedaży:**

[Czy wprowadzili innowacje usługowe]

1. Tak
2. Nie → przejdź do I4

-8. Nie wiem → przejdź do I4

**I2. Ile łącznie nowych lub istotnie ulepszonych usług, metod ich świadczenia, promocji lub sprzedaży wprowadzili Państwo w ostatnich 12 miesiącach?**

[Liczba innowacji usługowych]

|\_\_|\_\_|\_\_| usług JEŻELI NIE WIE WPISAĆ -8

**I3. Ile z tych wdrożeń było nowością…**

I3.1. w skali firmy *[podobne rozwiązania były stosowane na rynku, ale dotąd nie w Państwa firmie/instytucji]*

[Liczba innowacji usługowych w skali firmy]

|\_\_|\_\_|\_\_| usług JEŻELI NIE WIE WPISAĆ -8, -99 ODMOWA  
ograniczenie: <= I2

I3.2.w skali rynku, na którym działa firma *[podobne rozwiązania nie zostały jeszcze wprowadzone przez konkurencję, ale istnieją na innych rynkach]*

[Liczba innowacji usługowych w skali rynku]

|\_\_|\_\_|\_\_| usług JEŻELI NIE WIE WPISAĆ -8, -99 ODMOWA

ograniczenie: <= I2

I3.3. w skali europejskiej lub światowej *[w ogóle nie było do tej pory podobnych rozwiązań]*

[Liczba innowacji usługowych w skali EU/świata]

|\_\_|\_\_|\_\_| usług JEŻELI NIE WIE WPISAĆ -8, -99 ODMOWA

ograniczenie: <= I2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I4 | **A czy W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY wprowadzili Państwo rozwiązania, procesy, urządzenia lub oprogramowanie usprawniające świadczenie usług?**  [Czy wprowadzili innowacje procesowe - usługi] | 1. Tak  0. Nie  -8. NIE WIEM |  |
| I5 | **A czy W CIĄGU OSTATNICH 12 MIESIĘCY wprowadzili Państwo usprawnienia w funkcjonowaniu firmy, np. wprowadzenie systemu komputerowego obsługi pracowników, systemu kontroli jakości pracy, zarządzania, programy szkoleniowe, podjęcie współpracy z innymi firmami/instytucjami w celu usprawnienia działalności np. outsourcing usług?**  [Czy wprowadzili innowacje organizacyjne] | 1. Tak……………………🡪 ZADAJ PYT. **I8** i **I9**  0. Nie  -8. NIE WIEM |  |

PYTANIA I8-I13 ZADAWANE TYLKO RESPONDENTOM, KTÓRZY W PYT. I1, I4, I5 WSKAZALI PRZYNAJMNIEJ JEDNĄ ODPOWIEDŹ 1: „TAK”

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I8 | **Czy innowacje, które wprowadzili Państwo w ostatnich 12 miesiącach wygenerowały do chwili obecnej jakiś przychód?** | 1. Tak 2. Nie   -8. Nie wiem | |  |
| I9 | **Czy Pana/Pani zdaniem innowacje wprowadzone w ostatnich 12 miesiącach wygenerują w przyszłości…**  [Ocena korzyści ekonomicznych z innowacji] | 1. bardzo duże korzyści ekonomiczne  2. raczej duże korzyści ekonomiczne  3. raczej niewielkie korzyści ekonomiczne  4. na pewno nie przyniosą korzyści ekonomicznych  -8. NIE WIEM | |  |
| I10 | **Czy innowacje opracowane w Państwa firmie/instytucji w ostatnich 12 miesiącach były finansowane ze środków publicznych?**  [Finansowanie innowacji ze środków publicznych] | | 1. tak  0. nie  -8. NIE WIEM |  |

**I13. W jaki sposób opracowywali Państwo te innowacje:**

[współpraca przy opracowaniu innowacji]

1. Samodzielnie (wykorzystując wyłącznie wiedzę pracowników firmy)
2. We współpracy z innym podmiotem

-8. Nie wiem

**I14. A czy w najbliższych 12 miesiącach zamierzają Państwo wprowadzić nowe albo znacząco ulepszone usługi, metody organizacji pracy, promocji lub sprzedaży?**

[plany innowacji w kolejnych 12 miesiącach]

1. Tak

0. Nie → przejdź do I15

-8.Nie wiem → przejdź I15

**I14.1. Czy zamierzają je Państwo opracować:**

**[**plany współpracy przy opracowaniu innowacji]

1. Samodzielnie (wykorzystując wyłącznie wiedzę pracowników firmy)
2. We współpracy z innym podmiotem

-8. Nie wiem

**I15. Proszę ocenić, w jakim stopniu poniższe stwierdzenia pasują do Państwa organizacji, jeśli chodzi o dostosowanie do zmian technologicznych?**

SKRYPT: Pytanie itemowe

1. Korzystamy z podstawowych narzędzi (sprzętu i programów komputerowych), ale nowoczesne technologie to nie jest instrument, przy pomocy którego chcemy konkurować na rynku
2. Rozwój w dziedzinie technologii jest naszym ważnym celem, ale jak na razie próbowaliśmy to robić w pojedynczych projektach lub procesach, a nie w pełnej skali
3. Wykorzystujemy nowoczesne technologie we wszystkich projektach i procesach, które prowadzimy, ale nie tworzymy unikalnych rozwiązań i doświadczeń użytkownika
4. Nowoczesne technologie są ściśle powiązane z naszymi celami biznesowymi i udaje się nam przy ich pomocy tworzyć unikalne rozwiązania i doświadczenia użytkownika.

KAFETERIA DO KAŻDEGO ITEMU

1.Bardzo dobrze pasuje do naszej organizacji

2. Raczej pasuje do naszej organizacji

3. Raczej nie pasuje do naszej organizacji

4. W ogóle nie pasuje do naszej organizacji

-8 Nie wiem/trudno powiedzieć

**CZĘŚĆ U: BAZA USŁUG ROZWOJOWYCH**

Chciał(a)bym teraz porozmawiać o prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości Bazie Usług Rozwojowych.

**U1. Czy słyszeli Państwo o Bazie Usług Rozwojowych prowadzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości?**

*ANK. w skrócie „BUR”.*

[rozpoznawalność BUR]

1. Tak

2. Nie → przejdź do W1

**U2. Czy Państwa instytucja/ firma jest zarejestrowana w Bazie Usług Rozwojowych prowadzonej przez PARP?**

[rejestracja w BUR**]**

1. Tak → przejdź do U16

2. Nie

**U8. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy zamierzają Państwo zarejestrować się w Bazie Usług Rozwojowych?**

[zamiar rejestracji w BUR w kolejnych 12 miesiącach]

* 1. Tak, zamierzamy przejść przez pełny proces rejestracji, umożliwiający świadczenie usług rozwojowych dla małych i średnich przedsiębiorstw dofinansowanych ze środków europejskich → przejdź do pytania W1)
  2. Tak, ale zamierzamy podać jedynie podstawowe dane, umożliwiające zamieszczenie w Bazie naszej oferty w celach promocyjnych→ przejdź do pytania U9
  3. Nie zamierzamy się rejestrować w Bazie→ przejdź do pytania U9

-8. Nie wiem/trudno powiedzieć→ przejdź do pytania W1

**U9. Co sprawia, że nie są Państwo zainteresowani** <jeśli U8=2 **pełną**> **rejestracją w Bazie Usług Rozwojowych? Proszę wskazać wszystkie powody.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI **nr 10** *[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[powody braku zainteresowania rejestracją w BUR]

* 1. Baza ma wąski zasięg, nie daje dobrych możliwości promocyjnych
  2. Baza nie posiada interesujących nas funkcji
  3. Baza nie ułatwi nam pozyskiwania klientów i kontaktów z nimi
  4. Nie spełniamy założonych w Bazie kryteriów jakości
  5. Nie zamierzamy ubiegać się o realizację usług dofinansowanych ze środków unijnych
  6. Proces rejestracji jest zbyt trudny
  7. Proces rejestracji jest zbyt czasochłonny
  8. Środki na dofinansowanie usług rozwojowych już się wyczerpały
  9. Inne (Jakie?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

PRZEJDŹ DO PYTANIA W1

PYTANIA TYLKO DLA PODMIOTÓW, KTÓRE SĄ ZAREJESTROWANE W BUR ( w U2 – odp TAK (1)

**U16. Czy w Bazie Usług Rozwojowych brakuje jakichś przydatnych dla Państwa funkcji?**

[deficyt przydatnych funkcji w BUR]

1. Tak

0. Nie → przejdź do U19

**U16.1 Jakich funkcjonalności brakuje w Bazie Usług Rozwojowych?**

**[**brakujące funkcje BUR]

1. Możliwości filtrowania np. po danym mieście
2. Możliwości bieżącego aktualizowania Karty Podmiotu (np. czasowe certyfikaty jakości, lista osób)
3. Czytelności strony internetowej
4. Informacji o nowych projektach

Inne (jakie?)

**U19. W jakim stopniu rejestracja w Bazie Usług Rozwojowych wpłynęła na funkcjonowanie Państwa firmy/ instytucji?**

[wpływ rejestracji w BUR na funkcjonowanie podmiotu]

1. Nie miała żadnego wpływu → przejdź do W1

2. Miała bardzo niewielki wpływ

3. Miała średni wpływ

4. Miała duży wpływ

-8. Nie wiem/ trudno powiedzieć **→ przejdź do W1**

**U19.1. Proszę wskazać wszystkie zmiany, których dokonali Państwo w swojej instytucji/ firmie w związku z rejestracją w Bazie.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 11*[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[wprowadzone zmiany w funkcjonowaniu podmiotu po rejestracji w BUR]

1. Uzyskaliśmy certyfikat jakości pozwalający na świadczenie usług dofinansowanych ze środków europejskich

2. Wprowadziliśmy zmiany w sposobie zarządzania firmą

3. Wprowadziliśmy zmiany w sposobie dokumentacji świadczonych usług

4. Wprowadziliśmy nowe formy świadczenia usług (np. usługi zdalne)

5. Zatrudniliśmy dodatkowe osoby szkolące o wymaganych kwalifikacjach i doświadczeniu

6. Zatrudniliśmy dodatkowe osoby zajmujące się organizacją szkoleń i innych świadczonych przez nas usług

7. Wprowadziliśmy zmiany w sposobie ewaluacji/ oceny świadczonych przez nas usług

8. Opracowaliśmy/ rozwinęliśmy procedurę diagnozy potrzeb rozwojowych klientów

9. Opracowaliśmy/ rozwinęliśmy procedurę wdrażania zaleceń wynikających z kontroli i/ lub ewaluacji

10. Opracowaliśmy całościowy system zarządzania jakością w naszej firmie/ instytucji

11. Inne…(jakie?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**U20. Jakie korzyści daje Państwu rejestracja w Bazie?**

[rodzaj korzyści związanych z rejestracji w BUR]

1. Dodatkowa reklama
2. Dodatkowy sposób rekrutacji
3. Możliwość zarządzania realizowanymi usługami
4. Możliwość pozyskania nowych klientów
5. Dostęp do informacji
6. Większa wiarygodność firmy
7. Inne (jakie?)

**U21 Czy planują Państwo umieszczać swoja ofertę w Bazie Usług Rozwojowych także po wyczerpaniu się środków na dofinansowanie usług?**

1. Tak
2. Nie

# BLOK: WPŁYW PANDEMII

**Kolejne pytania będą dotyczyły wpływu pandemii na Państwa firmę/ instytucję.**

SKRYPT: Pytanie jednokrotnego wyboru

**W1. Proszę ocenić ogólny wpływ pandemii COVID-19 na działalność Państwa firmy/ instytucji?**

Ankieter: Możliwość wskazania jednej odpowiedzi

1. zdecydowanie negatywny
2. raczej negatywny
3. trochę negatywny, trochę pozytywny
4. raczej pozytywny
5. zdecydowanie pozytywny
6. nie miało wpływu

8. nie wiem/trudno powiedzieć Ankieter: nie czytaj

9. odmowa odpowiedzi Ankieter: nie czytaj

SKRYPT: Jeżeli W1=3, W1=4 lub 5; Pytanie itemowe - macierz; Rotowanie odpowiedzi za wyjątkiem odpowiedzi inne (9)

**W1a. Proszę wskazać, jakie pozytywne zmiany spowodowała pandemia COVID-19 w Państwa firmie/ instytucji?**

Ankieter: Pytamy osobno o każdą zmianę

1. zwiększenie zatrudnienia
2. zmiana modelu pracy - wprowadzenie pracy zdalnej
3. zwiększenie liczby klientów
4. spadek kosztów funkcjonowania firmy
5. poprawa płynności finansowej
6. poczynienie istotnych inwestycji (które wcześniej były wstrzymywane lub odkładane)
7. możliwość współpracy z trenerami, szkoleniowcami z innych lokalizacji
8. dotarcie do takich klientów, których wcześniej trudno było pozyskać
9. inne, jakie?

*KAFETERIA DO KAŻDEGO ITEMU:*

1. tak
2. nie

8. nie wiem/trudno powiedzieć Ankieter: nie czytaj

9. odmowa odpowiedzi Ankieter: nie czytaj

SKRYPT: Jeżeli W1=1 lub 2; Pytanie itemowe - macierz; Rotowanie odpowiedzi za wyjątkiem odpowiedzi inne (10)

**W1b. Proszę wskazać, jakie negatywne zmiany spowodowała pandemia COVID-19 w Państwa firmie/ instytucji?**

Ankieter: Pytamy osobno o każdą zmianę

1. zmniejszenie zatrudnienia
2. zmiana modelu pracy – wprowadzenie pracy zdalnej
3. zmniejszenie liczby klientów
4. spadek zainteresowania szkoleniami wśród dotychczasowych klientów
5. wstrzymanie lub ograniczenie ważnych inwestycji
6. wzrost kosztów funkcjonowania firmy
7. zachwianie płynności finansowej
8. braki kadrowe wynikające z przebywania pracowników na kwarantannie
9. braki kadrowe wywołane koniecznością zwalniania pracowników celem obniżenia kosztów prowadzenia działalności
10. Obniżenie skuteczności szkoleń i innych form rozwoju
11. inne, jakie?...

*KAFETERIA DO KAŻDEGO ITEMU:*

1. tak
2. nie

8. nie wiem/trudno powiedzieć Ankieter: nie czytaj

9. odmowa odpowiedzi Ankieter: nie czytaj

**CZĘŚĆ P: PRACOWNICY FIRM I INSTYTUCJI ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI ROZWOJOWE**

Następna część naszej rozmowy będzie dotyczyła zatrudnienia w Państwa firmie/ instytucji.

**P1.Ile osób pracuje obecnie w Państwa instytucji/ firmie? Proszę uwzględnić wszystkie formy zatrudnienia i współpracy: właścicieli, współwłaścicieli, osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę, umowy zlecenia/ umowy o dzieło, osoby stale współpracujące-rozliczające się za pomocą faktury VAT.**

**Jeśli nie zna Pan(i) dokładnej liczby, proszę podać liczbę przybliżoną.**

Liczba osób pracujących w firmie/instytucji l\_\_l\_\_l\_\_l\_\_l *[Skrypter: pole otwarte zapisywane oddzielnie]*

JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.

JEŚLI **NIE WIE** WPISAĆ **-8, -99 ODMOWA**

**P3. Czy 12 miesięcy temu poziom zatrudnienia w Państwa firmie/ instytucji był…**

[zmiana poziomu zatrudnienia w odniesieniu do sytuacji 12 miesięcy wstecz]

1. Niższy

2. Mniej więcej taki sam

3. Wyższy

-8. Nie wiem/ trudno powiedzieć

**P4. Na jakich stanowiskach zatrudnieni są obecnie pracownicy w Państwa instytucji/firmie? Proszę wskazać wszystkie stanowiska.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr12*[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[stanowisko 1]

[stanowisko 2]

[stanowisko 3]]

1. Kadra zarządzająca (dyrektor/menadżer, prezes, wiceprezes, członek zarządu, kierownik)
2. Kadra merytoryczna (osoby szkolące trenerzy, konsultanci, wykładowcy, instruktorzy, edukatorzy, nauczyciele, doradcy itp).
3. Księgowy/a
4. Radca prawny
5. Asystent/ka (obsługa administracyjna biura)
6. Osoba zajmująca się projektowaniem szkoleń (poza trenerami/ edukatorami, itp.)
7. Osoba zajmująca się sprzedażą (poza kadrą zarządzającą i trenerami/ edukatorami)
8. Osoba zajmująca się obsługą, logistyką szkoleń (poza kadrą zarządzającą i trenerami/ edukatorami)
9. Osoba ds. promocji, marketingu (poza kadrą zarządzającą i trenerami/ edukatorami)
10. Osoba ds. monitoringu i/lub ewaluacji (poza kadrą zarządzającą i trenerami/ edukatorami)
11. Osoba ds. zarządzania jakością (poza kadrą zarządzającą i trenerami/ edukatorami)
12. Administrator ochrony danych osobowych (ABI)
13. Konserwator/pracownik techniczny
14. Inne, jakie?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**P5. Czy obecny poziom zatrudnienia w Pana(i) instytucji/firmie jest wystarczający z punktu widzenia jej działalności?**

[czy wystarczający poziom zatrudnienia]

1. Tak → przejdź do P6

2. Nie, ale planowane jest zatrudnienie dodatkowej osoby lub osób.

3. Nie, i nie jest planowane zatrudnienie dodatkowej osoby → przejdź do P6

-8. Trudno powiedzieć → przejdź do P6

**P5.1. Na jakie stanowiska planują Państwo zatrudnić dodatkowe osoby?Proszę wskazać wszystkie te stanowiska.** WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 12*[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta]* UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[planowane zatrudnienia na stanowisku 1]

[planowane zatrudnienie na stanowisku 2]

[planowane zatrudnienia na stanowisku 3]

1. Kadra zarządzająca (dyrektor/menadżer, prezes, wiceprezes, członek zarządu, kierownik)
2. Kadra merytoryczna (osoby szkolące trenerzy, konsultanci, wykładowcy, instruktorzy, edukatorzy, nauczyciele, doradcy itp).
3. Księgowy/a
4. Radca prawny
5. Asystent/ka (obsługa administracyjna biura)
6. Osoba zajmująca się projektowaniem szkoleń
7. Osoba zajmująca się sprzedażą
8. Osoba zajmująca się obsługą, logistyką szkoleń
9. Osoba ds. promocji, marketingu
10. Osoba ds. monitoringu i/lub ewaluacji
11. Osoba ds. zarządzania jakością
12. Administrator ochrony danych osobowych (ABI)
13. Konserwator/pracownik techniczny
14. Inne, jakie?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**P6. Ile spośród pracujących u Państwa osób to kadra merytoryczna (osoby szkolące lub zajmujące się doradztwem: trenerzy, konsultanci, wykładowcy, instruktorzy, edukatorzy, nauczyciele itp).?** Jeżeli któraś osoba pełni różne funkcje, np. jest trenerem i jednocześnie zajmuje się organizacją szkoleń albo jest właścicielem firmy, proszę potraktować ją jako osobę szkolącą.

*(JEŚLI RESPONDENT MA PROBLEM Z PODANIEM DOKŁADNEJ LICZBY POWIEDZIEĆ)* Jeśli nie zna Pan(i) dokładnej liczby szkolących, proszę podać liczbę przybliżoną.

[liczba kadry merytorycznej]

Liczba osób należących do kadry merytorycznej l\_\_l\_\_l\_\_l\_\_l *[Skrypter: pole otwarte zapisywane oddzielnie]*

JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.

JEŚLI **NIE WIE** WPISAĆ **-8, -99 ODMOWA**

ograniczenie do wartości <=P1

Jeśli P6=-8, nie zadawaj P6.1 , przejdź do P8

**P8. Czy wśród obecnie zatrudnionych pracowników w Państwa instytucji/firmie są osoby pracujące w innej instytucji bądź firmie świadczącej usługi szkoleniowo-rozwojowe?**

[równoległe zatrudnienie pracowników w innym podmiocie SSR]

1. Tak

0. Nie → przejdź do P9

-8. Nie wiem→ przejdź do P9

**P8.1. Ile jest takich osób?**

[liczba pracowników równolegle zatrudnionych w innych podmiocie SSR]

|\_\_|\_\_|\_\_| osób JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.  
JEŚLI NIE WIE 🡪 WPISAĆ **-8**

ograniczenie do wartości <=P1

**P9. Czy spodziewają się Państwo, że w ciągu najbliższych 12 miesięcy poziom zatrudnienia w Państwa firmie/ instytucji…**

[prognoza stanu zatrudnienia w ciągu najbliższych 12 miesięcy]

1. Obniży się

2. Pozostanie mniej więcej taki sam

3. Wzrośnie

-8. Nie wiem/ trudno powiedzieć

**Część M** **Podstawowe dane dotyczące firmy**

Na koniec proszę o podanie kilku dodatkowych informacji dotyczących Państwa firmy/ instytucji.

**M1. Czy Państwa firma/ instytucja jest…** [nie rotować]

[profil działalności]

|  |  |
| --- | --- |
| Szkołą językową | 1 |
| Centrum kształcenia ustawicznego/ centrum kształcenia praktycznego/ ośrodkiem dokształcania i doskonalenia zawodowego | 2 |
| Uczelnią wyższą prowadzącą studia podyplomowe, kursy, szkolenia | 4 |
| Stowarzyszeniem, fundacją oferującą usługi szkoleniowo-rozwojowe  (np. szkolenia, kursy, doradztwo) | 5 |
| Inną osobą prawną prowadzącą działalność szkoleniowo-rozwojową (np. związek zawodowy, organizacja branżowa, instytucja kultury, biblioteka) | 6 |
| Szkołą ponadgimnazjalną oferującą usługi edukacyjne dla osób dorosłych (np. szkoły dla dorosłych, kursy kwalifikacyjne, szkolenia) | 7 |
| Przedsiębiorstwem/ instytucją świadczącą usługi szkoleniowo-rozwojowe w ramach dodatkowej działalności | 8 |
| Firmą szkoleniową (inną niż powyższe) | 9 |
| Firmą szkoleniowo-doradczą (inną niż powyższe) | 10 |
| Firmą doradczą (inną niż powyższe) | 11 |
| Prowadzimy inny typ działalności rozwojowej. Jaki?.................. | 13 |

**M2a Czy w zakresie usług rozwojowych Państwa organizacja zajmuje się następującymi działaniami?**

PYTANIE ITEMOWE

1. Analizą zapotrzebowania rynku na określone usługi
2. Projektowaniem nowych produktów i usług (np. nowych typów lub tematów szkoleń)
3. Przygotowaniem treści (zawartości merytorycznej) usługi
4. Przygotowaniem narzędzi i metod dostarczania usługi
5. Organizacją sposobu dostarczenia usług rozwojowych (np. organizacją sal)
6. Sprzedażą usług i obsługą klienta
7. Dostarczaniem usług rozwojowych (np. realizacją usług edukacyjnych, szkoleniowych)
8. Przygotowaniem materiałów dydaktycznych dla uczestników

KAFETERIA

* 1. TAK
  2. NIE

-8 NIE WIEM/ TRUDNO POWIEDZIEĆ

**M3. Jaki jest zasięg działania Państwa instytucji/firmy?** UWAGA: MOŻLIWOŚĆ WIELU ODPOWIEDZI

[zasięg działania podmiotu 1]

[zasięg działania podmiotu 2]

[zasięg działania podmiotu 3]

1. Lokalny: działa w miejscowości, w której jest jej siedziba i w kilku sąsiednich powiatach

2. Regionalny: działa w całym województwie/regionie

3. Ponadregionalny: działa w kilku województwach, ale nie w całej Polsce

4. Ogólnopolski: działa w całej Polsce

5. Międzynarodowy

**M4. Czy Państwa jednostka jest...:**

[forma własności podmiotu]

1. podmiotem publicznym (państwowym, samorządowym)

2. prywatnym

3. pozarządowym

**M5. Proszę podać, w którym roku Państwa firma / instytucja rozpoczęła działalność rozwojową (szkoleniową lub doradczą)?**

[rok rozpoczęcia działalności SSR]

l\_\_l\_\_l\_\_l\_\_l rok [pole otwarte, oddzielnie zapisywane]

-99. Odmowa odpowiedzi

-8. Nie wiem

**M6. Jakie były szacunkowe obroty Państwa instytucji/firmy w 2020 roku?**

(JEŚLI RESPONDENT NIE CHCE POWIEDZIEĆ ODCZYTAĆ)Podanie tej informacji jest dla nas bardzo ważne, gdyż pozwoli nam lepiej scharakteryzować sektor szkoleniowo-rozwojowy w Polsce. Gwarantujemy Państwu, że podane dane będziemy traktować całkowicie poufnie i wykorzystywać tylko do sporządzenia zbiorczych zestawień*.*

[szacunkowe obroty w 2020]

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [pole otwarte, oddzielnie zapisywane]→ przejdź do M6.2

-99. Odmowa odpowiedzi → przejdź do M6.1

-8. Nie wiem → przejdź do M6.1

**M6.1. Bardzo proszę o wskazanie jednego z przedziałów Państwa obrotów w 2020 r.:** *[ANK. odczytać; zaznaczyć przedział wymieniony przez respondenta]*

[obroty w 2016 – przedziały]

1. Poniżej 25.000zł
2. 25.001  – 50.000 zł
3. 50.001 – 100.000 zł
4. 100.001 -  200.000 zł
5. 200.001 – 500.000 zł
6. 500.001 – 1 000 000
7. 1 000 001 - 2 500 000 zł
8. 2 50 0001 - 5 000 000 zł
9. 5 000 001 - 10 000 000 zł
10. Powyżej 10 000 000 zł
11. Nie wiem
12. Odmowa

**M6.2 Jaki procent obrotów z 2020 r. stanowiły przychody z działalności rozwojowej?**

[procent przychodów z działalności SSR]

\_\_\_\_\_\_\_ %

-99. Odmowa odpowiedzi

-8. Nie wiem

**M7. Jak zmieniły się Państwa przychody w 2020 r. porównaniu do sytuacji sprzed roku, czyli 2019 r.?**

[zmiana obrotów w porównaniu do sytuacji sprzed rokiem]

Wzrosły

Obniżyły się

Nie zmieniły się

-8. Nie wiem

**M8.** **Jakie były źródła finansowania zrealizowanych przez Państwa usług rozwojowych w 2020 r.? Proszę oszacować, jaki procent całości finansowania stanowiły poszczególne źródła.**

WRĘCZYĆ KARTĘ ODPOWIEDZI nr 14*[ANK. odczytać; zaznaczyć wszystkie wymienione przez respondenta i sprawdzić, czy procenty sumują się do 100]*

1. Środki własne, tj. od osób indywidualnych, słuchaczy \_\_\_\_\_\_\_%

[udział środków od osób indywidualnych]

1. środki przedsiębiorstw \_\_\_\_\_\_\_%

[udział środków od przedsiębiorstw]

1. środki europejskie \_\_\_\_\_\_\_%

[udział środków europejskich]

1. środki pochodzące z Funduszu Pracy \_\_\_\_\_\_\_%

[udział środków z Funduszu Pracy]

1. środki instytucji publicznych \_\_\_\_\_\_\_%

[udział środków z instytucji publicznych]

1. inne (JAKIE?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_%

[udział środków innych]

-99. Odmowa odpowiedzi

-8. Nie wiem

Zadaj, jeśli F1>1

**M9. Czy posiadają Państwo inne filie/oddziały?**

[czy posiada filie lub oddziały]

1.Tak

2. Nie 🡪 **przejść do M11**

**M10. Ile filii lub oddziałów ma Państwa firma/instytucja?**

[liczba filii lub oddziałów]

l\_\_l\_\_l\_\_l JEŚLI NIE ZNA DOKŁADNEJ LICZBY, POPROSIĆ O PRZYBLIŻENIE.

JEŚLI **NIE WIE** WPISAĆ **-8, -99 ODMOWA**

M11. Czy jest coś, co chciał(a)by Pani dodać, co wydaje się Panu(i) ważne z punktu widzenia rozwoju sektora usług rozwojowych w Polsce, a co nie zostało poruszone w naszej rozmowie?

[spostrzeżenia respondenta na temat SSR]

**Metoda. Jaką techniką przeprowadziłeś wywiad?**

1. CAPI
2. CATI
3. Telefonicznie (CATI)
4. Dokończyłem w inny sposób

**SERDECZNIE DZIĘKUJEMY ZA UDZIAŁ W BADANIU**