



DIAGNOZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH PRACOWNIKÓW PUBLICZNYCH SŁUŻB ZATRUDNIENIA (PSZ) (PODSUMOWANIE)

Cel badania:

Identyfikacja rzeczywistych potrzeb szkoleniowych i kompetencyjnych pracowników Publicznych Służb Zatrudnienia w Polsce, w kontekście zmian prawnych, cyfryzacji usług oraz rosnącej różnorodności klientów. Wyniki posłużą do zaprojektowania modułowego programu studiów podyplomowych wspierających profesjonalizację PSZ.

Metodologia:

Badanie przeprowadzono w zintegrowanym podejściu, łączącym metody ilościowe i jakościowe.

·Część ilościowa: 925 pracowników PSZ, 812 klientów indywidualnych, 220 klientów instytucjonalnych. Narzędzia: trzy dedykowane kwestionariusze (online i papierowe). Analiza: statystyka opisowa i porównawcza, obejmująca samoocenę kompetencji pracowników oraz ocenę tych kompetencji przez klientów. Rezultat: wskazanie obszarów o wysokiej ocenie oraz identyfikacja potrzeb rozwojowych — zarówno wspólnych, jak i specyficznych dla poszczególnych grup.

·Część jakościowa: 32 zogniskowane wywiady grupowe (FGI) i 10 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) z pracownikami i klientami PSZ. Analiza: wyodrębniono sześć kategorii do kodowania danych w odniesieniu do kompetencji, umiejętności oraz zasobów pracowników PSZ— relacyjnych, rynkowych i cyfrowych, prawnych i diagnostyczno-doradczych oraz odporności i profilaktyki wypalenia, praca z osobami z grup defaworyzowanych. Rezultat: pogłębienie wyników badań ilościowych poprzez uchwycenie wspólnych oczekiwań oraz różnic wynikających z roli respondenta i lokalnego kontekstu.

Kluczowe ustalenia:

- 79,5% pracowników ocenia swoje przygotowanie do pracy jako dobre lub bardzo dobre – potrzeby dotyczą głównie aktualizacji i pogłębienia kompetencji.
- Najważniejsze potrzeby szkoleniowe: radzenie sobie ze stresem (84%), komunikacja interpersonalna (73%), asertywność (76%), organizacja pracy i bezpieczeństwo cyfrowe,
- Wysokie znaczenie ma dostarczenie aktualnej wiedzy prawnej oraz umiejętności wykorzystania narzędzi cyfrowych, w tym sztucznej inteligencji (AI), w pracy PSZ.
- Klienci oczekują indywidualizacji wsparcia, lepszej znajomości lokalnych rynków pracy oraz spójności w interpretacji przepisów.

Wnioski przekrojowe z analizy oczekiwań pracowników PSZ w odniesieniu do programu kształcenia:

- Holistyczny rozwój kompetencji – integracja wiedzy „twardej” i „miękkiej”.
- Profilaktyka wypalenia zawodowego jako element systemowego wsparcia.
- Inkluzyjne podejście do zróżnicowanych grup klientów PSZ.
- Standaryzacja procedur oraz wymiana dobrych praktyk.
- Cyfryzacja i wykorzystanie AI – zarówno wyzwanie, jak i szansa na usprawnienie pracy.

Rekomendacje dla organizacji programu studiów podyplomowych:

- Struktura modułowa, obejmująca treści wspólne oraz ścieżki specjalistyczne.
- Silny komponent praktyczny: studia przypadków, ćwiczenia, symulacje.
- Moduły poświęcone wsparciu psychospołecznemu i profilaktyce wypalenia.
- Aktualizacja wiedzy prawnej oraz kompetencji cyfrowych (automatyzacja, AI).

Znaczenie:

Program studiów podyplomowych oparty na wynikach badania zwiększy skuteczność PSZ, poprawi jakość obsługi klientów, wzmocni odporność kadry oraz pozwoli w pełni wykorzystać potencjał cyfryzacji i sztucznej inteligencji w dynamicznie zmieniających się warunkach rynku pracy.