



*Empowered lives.
Resilient nations.*

Istraživačka analiza zadovoljstva pruženim uslugama Agencije za zapošljavanje tražiocima posla i poslodavcima

ZAVRŠNI IZVEŠTAJ

JUN 2020

**“Istraživačka analiza zadovoljstva pruženim uslugama Agencije za
zapošljavanje tražiocima posla i poslodavcima”**

**Stavovi izraženi u ovom dokumentu nastali su ispitivanjem javnog mnjenja i ne predstavljaju nužno stavove
UNDP**

Tabela Sadržaja

Izvršni Sažetak	6
Ključni nalazi za tražioce posla:.....	6
Ključni nalazi za predstavnike biznisa (poslovanja):.....	7
Uvod	8
Metodologija	9
Kvantitativna metodologija	9
Metodologija ankete sa tražiocima posla	9
Metodologija ankete sa predstavnicima biznisa (poslovanja).....	9
Finalizacija upitnika.....	10
Regrutovanje i obuka anketne ekipe	10
Terenski rad i provera kvaliteta	10
Čišćenje, tabeliranje i analiza podataka	10
Kvalitativna metodologija	11
Sastavljanje i tok akcije za dublje intervjuisanje:	11
Prednosti dubljeg intervjua	11
Transkripcija	11
Rezultati ankete sa tražiocima posla	12
Nivo informacija.....	12
Mere koje su primiljene od Agencija za Zapošljavanje	15
Stručne obuke (osposobljavanje).....	15
Šema subvencije plata	16
Mera stažiranja i mera obuke na poslu (radnom mestu).....	17
Zadovoljstvo sa uslugama i radnicima (zaposlenicima) Agencije za Zapošljavanje.....	18
Veb stranica Agencije za zapošljavanje	21
Finalne primedbe za Agenciju za zapošljavanje	22
Pronalaženje slobodnih radnih mesta	24
Rezultati ankete i dublje intervjuisanja sa predstavnicima biznisa (poslovanja)	26
Regrutovanje (zapošljavanje) osoblja.....	27
Nivo informacija o uslugama Kosovske Agencije za zapošljavanje	30
Saradnja i zadovoljstvo sa Kosovskom Agencijom za zapošljavanje	32
Zaposlenici koji su završili stručnu obuku.....	34

Veb stranica Kosovske Agencije za zapošljavanje.....	36
Finalne primedbe za Kosovsku Agenciju za zapošljavanje	38
Zaključak.....	39
Dodatak A - Upitnik sa tražiocima posla	42
Dodatak B - Upitnik sa biznिसima (poslovanjima).....	48
Dodatak C - Lista anketiranih biznisa	55
Dodatak D - Smernica za intervju sa predstavnicima biznisa (poslovanja).....	57

Lista slika (grafikona)

Slika 1. Možete li nam reći gde ste dobili informacije o Agenciji za zapošljavanje?	12
Slika 2. Jeste li ikada čuli za sledeće usluge/mere koje pruža Kancelarija za zapošljavanje?.....	13
Slika 3. Koji su bili razlozi koji su vas podsticali da se registrujete (upišete) u Agenciju za Zapošljavanje?	14
Slika 4. Koje usluge ste dobili od Agencije za zapošljavanje?	14
Slika 5. Koju stručnu obuku (trening) ste pohađali?	15
Slika 6. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Stručna obuka	16
Slika 7. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Šema subvencije plata	17
Slika 8. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Mera stažiranja	17
Slika 9. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? mera obuke na poslu (radnom mestu)	18
Slika 10. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Mera samo-zapošljavanja	18
Slika 11. Možete li nam reći koliko ste zadovoljni za svaku uslugu koju ste dobili od Kancelarije za zapošljavanje?	19
Slika 12. Možete li nam reći vaš nivo zadovoljstva sa sledećim aspektima koji se odnose na radnike (zaposlene) u Kancelariji za zapošljavanje?	20
Slika 13. Možete li nam reći vaš nivo zadovoljstva sa sledećim aspektima koji se odnose na radnike (zaposlene) u Kancelariji za zapošljavanje? Odvajanje po etničkoj pripadnosti	20
Slika 14. Da li ste čuli o platformi (veb stranici) Kancelarije za zapošljavanje Kosova, u kojima se objavljaju slobodna radna mesta?	21
Slika 15. Koliko često posećujete veb stranicu Kancelarije za zapošljavanje da biste saznali o slobodnim radnim mestima?	21
Slika 16. Koliko često posećujete veb stranicu Kancelarije za zapošljavanje da biste saznali o slobodnim radnim mestima? Odvajanje po godinama	22
Slika 17. Koliko mislite da je korisna ova platforma/veb stranica za nezaposlene?.....	22
Slika 18. Po vašem mišljenju, kako se mogu poboljšati usluge Kancelarije za zapošljavanje?	23

Slika 19. Na osnovu vašeg iskustva sa Kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili da se nezaposlena lica registruju u ovoj agenciji?.....	23
Slika 20. Na osnovu vašeg iskustva sa Kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili da se nezaposlena lica registruju u ovoj agenciji? Odvajanje po etničkoj pripadnosti.....	24
Slika 21. Da li nam možete reći koje privatne platforme koristite da biste pronašli slobodna radna mesta?	24
Slika 22. Koji Portal radnih mesta, najčešće posećujete da biste našli slobodna radna mesta?	25
Slika 23. Koji Portal radnih mesta, najčešće posećujete da biste našli slobodna radna mesta? Odvajanje po godinama	25
Slika 24. Koja je veličina vaše kompanije? Slika 25. Koja je vaša pozicija unutar biznisa?	26
Slika 26. Koje od sledeće navedene metode najčešće koristite za regrutiranje (zapošljavanje) vašeg osoblja?.....	28
Slika 27. Da li nam možete reći koji portal za zapošljavanje koristite za objavljivanje slobodnih radnih mesta?	28
Slika 28. Možete li nam reći o prednostima korišćenja privatnih platformi (TV, Radio, Portali Zapošljavanja) u svrhu regrutiranja (zapošljavanja) u upoređenju na usluge koje pruža Agencija za Zapošljavanje?	29
Slika 29. Koliko novih radnika ste zaposlili u vašoj kompaniji u 2019. godini?	30
Slika 30. Koliko od njih ste unajmili (zaposlili) uz posredovanje Agencije za zapošljavanje?	30
Slika 31. Na skali od 1 do 5, gde je 1= nimalo informisani, i 5= veoma informisani, koliko ste informisani sa sledećim uslugama Agencije za zapošljavanje?.....	31
Slika 32. Da li ste bili u mogućnosti pronaći sve informacije koje su vam bile potrebne o uslugama/šeme koje nudi Agencija za zapošljavanje (u vezi procedure, dokumentacije, itd.)?	31
Slika 33. Tokom 2019. godine, da li ste imali saradnju sa Agencijom za zapošljavanje za bilo koju od navedenih usluga?	32
Slika 34. Generalno, koliko ste zadovoljni sa svaku uslugu koju ste dobili od Kancelarije za zapošljavanje?	33
Slika 35. Tokom 2019. godine, da li ste unajmili (zaposlili) bilo koje radnike koji su završili bilo koju stručnu obuku u Centru za stručne obuke (osposobljavanje)?	34
Slika 36. Slažete li se sa sledećim izjavama koje se odnose na vašeg zaposlenika koji je obučavan u Centar za stručno osposobljavanje?	35
Slika 37. Generalno, koliko ste zadovoljni sa znanjem koje su pokazali vaši zaposleni koji su završili stručnu obuku u Centru za stručne obuke (osposobljavanje)?	36
Slika 38. Da li ste čuli o platformi (veb stranici) Agencije za zapošljavanje Kosova, u kojima se objavljuju slobodna radna mesta i CV (biografije) nezaposlenih lica?	37
Slika 39. Koliko često posećujete veb stranicu Agencije za zapošljavanje kako biste pronašli potencijalne radnike (zaposlene)?	37
Slika 40. Koliko mislite da je korisna ova platforma/veb stranica za pronalaženje kvalifikovane radne snage?.....	38
Slika 41. Po vašem mišljenju, kako se mogu poboljšati usluge Kancelarije za zapošljavanje?	38
Slika 42. Na osnovu vašeg iskustva sa Kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili drugim biznisima/poslovanjima da saraduju sa Agencijom za zapošljavanje?	39

Izvršni Sažetak

Studija “Istraživačka analiza zadovoljstva pruženim uslugama Agencije za zapošljavanje za tražioce posla i poslodavce” na Kosovu¹ je podržana od UNDP na Kosovu kroz projekat Aktivni Programi Tržišta Rada 2, a sproveo ga UBO Consulting, u svrhu identifikacije trenutne situacije na nivou zadovoljstva tražioca posla i biznisa (poslovanja) koja su saradivala sa Agencijom za zapošljavanje (AZ). Ovo istraživanje je usvojilo kvantitativnu i kvalitativnu metodologiju. Kvantitativna metodologija je primenjena korišćenjem dva upitnika: jedan za tražioce posla, anketirani na 1,022 ispitanika i jedan za biznise (poslovanja), anketirani na 201 predstavnika biznisa (poslovanja). Kvalitativna metodologija je sprovedena sa 20 dubljih intervjua sa predstavnicima biznisa, kako bi se dobila bolja perspektiva o saradnji biznisa (poslovanja) sa Agencijom za Zapošljavanje (AZ).

Sledeći odeljak otkriva glavne nalaze prikupljene na osnovu rezultata upitnika i dubljih intervjua.

Ključni nalazi za tražioce posla:

- Glavni izvor informacija za Agenciju za zapošljavanje su porodica i prijatelji, prema 64 % ispitanika. Štaviše, 15 % su saznali za agenciju preko osoba koji su već bili registrovani u Agenciju za zapošljavanje, a 13 % su čuli za agenciju na društvenim mrežama.
- Najpopularnija usluga koju pruža Agencije za zapošljavanje, sa kojom su tražioci posla bili najviše upoznati, bilo je posredovanje u zapošljavanju/pronalaznje posla (90%), praćeno od pružanja stručne obuke (72%) i stažiranjem (62%).
- Glavni razlog zbog kojeg su ispitanici bili registrovani u Agenciji za zapošljavanje je bio da nađu posao (71%).
- Većina ispitanika (40%) su pohađali stručnu obuku koja je pružena od AZ, specifično u Centru za stručne obuke. Obuke na kojima su najviše prisustvovali su bili obuke za kuvanje (28%) i obuka za krojenje (24%). Većina ispitanika tvrdi da su treneri bili dobro pripremljeni za temu obuke.
- Većina ispitanika (66%) su čuli za veb stranicu kosovske Agencije za zapošljavanje na kojoj se objavljuju slobodna radna mesta i 77 % ih smatra korisnim.
- Neke od preporuka za Agenciju za zapošljavanje su bile pružanje više informacija o slobodnim radnim mestima (52%), stvaranje novih usluga za zapošljavanje (50%) i organizovanje sajмова posla (42%).
- Ispitanici su uglavnom bili zadovoljni uslugama kao što su stručne obuke (86%), nalaženje posla (83%) i stažiranje (78%). Što se tiče zadovoljstva sa radnicima (zaposlenima) koji rade u AZ, na skali od 1 (uopšte zadovoljni) do 5 (vrlo zadovoljni), nivo zadovoljstva ispitanika je bio 4.45, generalno većina ispitanika (87%) bi preporučila nezaposlenima da se registruju u ovoj agenciji.
- Pored korišćenja usluga Agencije za zapošljavanje kao ključne institucije za posredovanje za posao na Kosovu, oko trećina ispitanika je izjavila da koristi portale za posao kako bi pronašli

¹ Svakopominjanje Kosova tumači se u kontekstu Rezolucije 1244 Saveta bezbednosti (1999).

slobodna radna mesta; uglavnom Gjirafa.com (18%), Portalpune.com (13%) i Kosovajob.com (12%).

Ključni nalazi za predstavnike biznisa (poslovanja):

- Prema intervjuima sa predstavnicima biznisa (poslovanja), Agencija za zapošljavanje je pomogla biznisima da unajme (zaposle) nove radnike, stažiste i prošire perspektivu biznisa (poslovanja).
- Većina anketiranih biznisa je izjavila da je zadovoljna sa AZ, pošto su njihove usluge bile korisne za njihove biznise. Međutim, bilo je i nekih predstavnika koji nisu bili zadovoljni sa ovom agencijom, uglavnom zbog netransparentnosti i birokratske prirode.
- Metoda koju anketirani biznisi uglavnom koriste za zapošljavanje osoblja je dobivanjem preporuka od prijatelja, kolega ili članova porodice (77%).
- Portali za zapošljavanje koje biznisi u anketi koriste za objavljivanje slobodnih radnih mesta su Portalpune.com (47%), Kosovajob.com (29%) i Gjirafa.com (12%). Sa druge strane, intervjuisani biznisi uglavnom koriste društvene medije. Glavni razlozi zašto koriste privatne platforme umesto AZ su zato što te platforme pružaju više informacija tražiocima posla (40%), imaju širi dohvat (40%) i pružaju brže načine pronalaženja radnika (zaposlenika) (35%).
- Većina biznisa u anketi (63%) su tvrdila da nisu unajmili (zaposlili) nijednog radnika uz posredovanje Agencije za zapošljavanje.
- Na skali od 1 (nimalo informisani) do 5 (veoma informisani), predstavnici biznisa u anketi su bili uglavnom informisani o posredovanju/pronalaženju radnika (3.33) i stažiranju (3.28).
- Biznisi u anketi saraduju sa Agencijom za zapošljavanje uglavnom radi posredovanja u zapošljavanju/pronalaženja radnika (71%) ili stažiranju (55%). Međutim, većina biznisa u anketi (63%) tvrde da nisu unajmili (zaposlili) nijednog radnika uz posredovanje Agencije za zapošljavanje.
- Generalno, biznisi su bili vrlo/donekle zadovoljni sa uslugama Agencije za zapošljavanje, poput obuke za posao (90%), stažiranje (85%), subvencija plata (83%) i posredovanja u zapošljavanju (70%).
- Većina biznisa (81%) tvrde da nisu unajmili (zaposlili) nijednog radnika koji je završio bilo kakvu stručnu obuku u Centru za stručnu obuku. Slično tome, 18 intervjuisanih biznisa su izjavili da nisu unajmili (zaposlili) radnike koji su obučeni od strane AZ, što ostavlja samo dva biznisa koja su to uradili.
- Više od polovine ispitanika u anketi su čuli za veb stranicu Agencije za zapošljavanje (59%) i smatraju je donekle korisnim (56%).
- Preporuke od strane predstavnika biznisa u anketi za Agenciju za zapošljavanje su bile da se organizuju više sajmova posla (51%), stvaranje novih usluga za zapošljavanje (48%) i stvaranje partnerstava sa više biznisa (46%). Oni koji su intervjuisani su preporučili uključivanje stručne prakse nakon obuke i proširivanje njihovih obuka u različitim oblastima.
- Većina ispitanika (88%) je izjavila da bi preporučila Agenciju za zapošljavanje drugim biznisima.

Uvod

Agencija je nezavisna agencija koju je osnovalo nekadašnje Ministarstvo rada i socijalne zaštite (MRSZ) s ciljem upravljanja tržištem rada i sprovođenja politike zapošljavanja i stručnog osposobljavanja. Uspostavljanjem Agencije za zapošljavanje na Kosovu (AZK), javne službe za zapošljavanje dodeljuje MRSZ, u cilju administriranja tržišta rada i primene politika zapošljavanja i stručnog osposobljavanja. Kao takva, agencija organizuje i koordinira godišnje planiranje aktivnosti i inicijativa za sprovođenje godišnjih politika zapošljavanja i stručnog usavršavanja.

Pored toga, kosovska Agencija za zapošljavanje upravlja sa osam centara za stručno osposobljavanje (CSO) koji su koncentrisani u sedam regiona Kosova: Prištini, Prizrenu, Peći, Đakovici, Uroševcu, Gnjilanu, Mitrovici i u Doljane (severni deo Mitrovice) sa 69 radionica i 30 različitih zanimanja. U ovim centrima se vrši obuka i prekvalifikacija lica koja su registrovana kao tražioci posla, nezaposlenih i onih koji primaju usluge karijernog navođenja u svim zavodima za zapošljavanje u opštinama.

- Poboljšanje kvaliteta i efikasnosti javnih usluga za zapošljavanje;
- Reformiranje usluga stručnog osposobljavanja (obuka) u skladu sa potrebama tržišta rada;
- Proširiti pokrivanje i povećati efikasnost aktivnih mera tržišta rada;
- Razvijanje i poboljšanje različitih aspekata analize tržišta rada.

Ova studija “Istraživačka analiza zadovoljstva pružanjem usluga Agencije za zapošljavanje tražiocima posla i poslodavcima” je sprovedena sa UNDP-om, u svrhu merenja javnog mnjenja o zadovoljstvu pružanjem usluga zapošljavanja za tražioce posla i poslodavce od strane Agencije za zapošljavanje (AZ) na Kosovu. Cilj ovog istraživanja je bio identifikovati trenutnu situaciju na nivou zadovoljstva tražioca posla i biznisa (poslovanja) koji saraduju sa Agencijom za zapošljavanje u pružanju usluga zapošljavanja koje pruža ova agencija. Znajući da je stopa nezaposlenosti na Kosovu u 2019 godini bila 29%, potreba za pružanje boljeg i lakšeg puta za nezaposlene da pronađu odgovarajuće radna mesta je suštinska; stoga, UNDP je zatražio istraživanje u vezi ovog pitanja, sa ciljem da doprinesu poboljšanju kvaliteta usluga Agencije za zapošljavanje.

Kvantitativno istraživanje je uključivalo dva upitnika koja su sadržala pitanja u vezi usluga Agencije za zapošljavanje, nivo zadovoljstva i preporuke za ovu agenciju; jedan za tražioce posla i jedan za biznise (preduzeća) privatnog sektora. Cilj je bio prikupiti informacije o razlozima zašto su tražioci posla i biznisi (poslovanja) odlučile da pristupe ovoj agenciji, nivo zadovoljstva sa njihovim uslugama i pomoć koju je ova agencija pružila svojim klijentima. Dodatno, upitnici se sastoje od pitanja koja su pružili mogućnost tražiocima posla i biznisima da daju preporuke za poboljšanje usluga Agencije za zapošljavanje. Detaljni nalazi koji imaju za cilj da doprinesu poboljšanju usluga ove agencije su predstavljeni u dole navedenom odeljku Rezultati studije.

Dodatno, kvalitativni deo studije je sproveden sa predstavnicima biznisa na Kosovu. Dublji (detaljni) intervjui su usledili nakon strukturisanja smernica .. Ovi intervjui služe za prikupljanje dubljih

informacija o saradnji između biznisa i Agencije za zapošljavanje Kosova, i da podrži/doda vrednost podacima koji potiču iz upitnika sa biznisima (poslovanjima).

Metodologija

Trenutno istraživanje je usvojilo kvantitativnu i kvalitativnu metodologiju. Kvantitativna metodologija je sprovedena korišćenjem dva upitnika, jednog za tražioce posla, i jedan za biznise (poslovanja), koji se sastoji od otvorenih i zatvorenih pitanja. Otvorena pitanja uglavnom su sastavljena kada mišljenje ispitanika nije bilo u opcijama datim u pitanjima sa više izbora, ili kada je od njih zatraženo da pruže i dodatno objašnjenje nakon odabiranja određenog odgovora. Sa druge strane, kvalitativna metodologija je sprovedena preko 20 dubljih (detaljnih) telefonskih intervjuja sa predstavnicima biznisa privatnog sektora.

Kvantitativna metodologija

Metodologija ankete sa tražiocima posla

Kvantitativni deo studije je sproveden sa tražiocima posla koji je obuhvatio ukupno 1,022 ispitanika (registrovanih u AZ) u 38 opština na Kosovu. Ovaj uzorak je izračunat da bude proporcionalan za svaku kategoriju, na osnovu podataka koje je prikupila Agencija za zapošljavanje iz izveštaja “Rad i zapošljavanje 2019”. Ovaj uzorak je izračunat uzimajući u obzir nivo pouzdanosti od 95% i margina greške od 3% za ceo uzorak i reprezentativan je za ciljano stanovništvo.

Upitnik “Javno mnjenje o uslugama Agencije za zapošljavanje Kosova” za tražioce posla je upravljani putem intervjuja telefonskim pozivima, korišćenjem i tehnike pomoću kompjuterski telefonskim intervjuima (CATI). U CATI tehnici, istraživanje se sprovodi preko telefonskih poziva, a podaci se obrađuju pomoću softvera za rukovođenje anketom - ASKIA. Anketiranje stanovništva putem telefonskih poziva na Kosovu je pouzdan način istraživanja jer je penetracija (korišćenje) mobilne i fiksne telefonije na Kosovu vrlo velika. Regulatorno telo za za elektronske i poštanske komunikacije (RAEPK) izveštava da je u poslednjem kvartalu 2019. na Kosovu bilo 2, 073, 873 mobilnih i 55, 825 korisnika fiksne telefonije, što ukazuje na vrlo visoku stopu penetracije telefonije.

Upitnik sproveden za tražioce posla se sastojao ukupno od 22 pitanja, od kojih su četiri bila demografska pitanja. Upitnik je osmišljen kako bi se merilo opšte zadovoljstvo tržioca posla u vezi usluga koje pruža Agencija za zapošljavanje Kosova. Istraživanje je sprovedeno u 38 opština na celom Kosovu. Ispitanici su nasumice/slučajno odabrani, svaki treći u bazi podataka Agencije za zapošljavanje. Osim toga, pošto jedno istraživanje je imalo za cilj tražioce posla, starosno doba tržioca posla je trebala biti preko 18 godina. Molimo vas nađite upitnik u prilogu [Dodatak A](#) na kraju izveštaja.

Metodologija ankete sa predstavnicima biznisa (poslovanja)

Upitnik za biznise je anketiran sa 201 predstavnikom privatnih biznisa (poslovanja). Ovaj uzorak je izračunat da bude proporcionalan za svaku kategoriju, na osnovu baze podataka za biznise koje su koristili uslugu “Posredovanje u redovnom zapošljavanju” i/ili “Aktivne mere rada”. Celi uzorak ima nivo pouzdanosti od 95% i marginu greške od 3%. Osim toga, pošto je uzorak uzet iz baze podataka

biznisa koji su koristili Agenciju za zapošljavanje Kosova, uzorak je reprezentativan za ciljano stanovništvo.

Upitnik “Javno mnjenje o uslugama Agencije za zapošljavanje Kosova” za biznise (poslovanja) se takođe upravljao putem intervjua telefonskim pozivima, korišćenjem i tehnike pomoću kompjuterski telefonskim intervjuiima (CATI). Ciljano stanovništvo za ovo istraživanje je uzeto od baze podataka biznisa koja su registrovana u Agenciji za zapošljavanje. Ovaj upitnik je takođe primenjen u 38 opština na Kosovu.

Upitnik ankete sa predstavnicima biznisa se sastojao od 23 pitanja, od kojih su pet bila demografska. Upitnik je bio osmišljen kako bi se merilo zadovoljstvo biznisa u vezi usluga kosovske Agencije za zapošljavanje. Molimo vas nađite upitnik u prilogu [Dodatak B](#) na kraju izveštaja.

Finalizacija upitnika

Pilot-testiranje je omogućilo da se osnuje pouzdanost upitnika, kao i da se izmeri potrebno vreme za jedan uspešni završetak intervjua. Tokom ove faze su izvršene potrebne izmene upitnika, uključujući: uređivanje ili preoblikovanje pitanja, dodavanje filtera na određena pitanja, dodavanje novih pitanja itd. Faza finalizacije upitnika je proizvela konačnu verziju upitnika istraživanja na tri radna jezika. Osim toga, promene u pitanjima su se odrazile na tri radna jezika: engleski, albanski i srpski.

Regrutovanje i obuka anketne ekipe

Operativna ekipa je pažljivo odabrana, sa time što je prednost data iskusnim istraživačima. Terenska ekipa se sastavljala od 14 popisivača, dva nadzornika, jedan tehnički kontrolor i jedan koordinator. Sesije obuka su organizovane i održane su 14. aprila putem video konferencija, sa obe ekipe, one koje su sprovele anketu sa tražiocima posla i ekipe koja je sprovela anketu sa biznisima (poslovanjima).

Svrha ovih obuka je bila osigurati da popisivači u potpunosti su razumeli pitanja i terminologiju ankete, da su upoznati sa metodologijom uzorkovanja i intervjuisanja i da su efikasni anketari i da mogu upravljati intervjuiom, lako, tačno, dosledno i prirodno.

Terenski rad i provera kvaliteta

terenski rad je sproveo između 15. aprila i 1. maja 2020. Za to vreme sprovedene su dve ankete, jedna sa tražiocima posla i jedna sa predstavnicima privatnih biznisa (preduzeća).

Proveru kvaliteta su obavili terenski nadzornici, koji su bili odgovorni za sprovođenje prve kontrole kvaliteta, proverom svakog dostavljenog upitnika i upisa podataka osoblja, koji su bili odgovorni za sprovođenje drugog nivoa kontrole kvaliteta, istovremeno proveravajući podatke u elektronskoj bazi podataka.

Čišćenje, tabeliranje i analiza podataka

Čišćenje i analiza podataka za kvantitativne ankete su realizovane u SPSS-u, a tabele su generisane prema planu analize koji je finaliziran od strane ekipe za pisanje izveštaja. Naši iskusni profesionalci

za proveru podataka su osigurali da podaci ne sadrže neželjene kodove, greške, nedoslednosti ili nestale podatke.

Generisane su unakrsne tabele kako bi se otkrila povezanost podataka osnovane na velikom broju varijabli (one koje su relevantne za ciljeve studije). Osim toga, one su korišćene za pronalaženje uzorka, trendova i probabiliteta (verovatnosti) unutar neobrađenih podataka.

Kvalitativna metodologija

Sa namerom da se dobije sveobuhvatna slika i ispita sa racionalnošću i argumentima koji stoje iza rezultata prikupljenih istraživanjem sa biznisima i tražiocima posla, završena su 20 dublja intervjua. Ovi intervjui su sprovedeni u obliku strukturisanih dubljih intervjua koji su telefonski obavili naši popisivači, u periodu od 11 – 15 maja 2020. Molimo vas vidite [Dodatak C](#) za listu anketiranih biznisa.

Dublji intervjui sa biznisima su imali za cilj da se dobije bolja perspektiva o saradnji biznisa sa Agencijom za zapošljavanje i da se identifikuju neophodni koraci za poboljšanje usluga i povećanje efikasnosti agencije za zapošljavanje. Intervju se sastojao uglavnom od otvorenih pitanja i nekoliko zatvorenih pitanja i trajao je u proseku od 20 do 25 minuta. Sprovedenjem ovih dubljih (detaljnih) intervjua je pomoglo da se dobije dublja perspektiva od predstavnika biznisa, koja zauzvrat daje bolji uvid u rešavanju usluga koje se pružaju od Agencije za zapošljavanje.

Ispod su detalji o toku aktivnosti za ovo kvalitativno istraživanje:

Sastavljanje i tok akcije za dublje intervjuisanje:

- Da bi se postigli najbolji rezultati osnovana na razmatranju segmentacije uzorka ankete, predloženi broj dubljih intervjua je 20;
- Detaljni intervjui su sprovedeni sa poslovnim preduzećima;
- Intervjui su sprovedeni telefonskim pozivima (CATI).

Prednosti dubljeg intervjua

U odnosu na fokus grupe, dublji intervjui nude nekoliko prednosti, uključujući:

- Dohvat šire publike - ne postoji ograničenje u pogledu industrije geografskog položaja;
- Dobijaju se dublje informacije – učesnici imaju nepodeljenu pažnju anketara i teme se mogu detaljnije istražiti;
- Učesnicima je lakše obavezati se na dublji intervju nego na fokus grupu, jer postoji veća fleksibilnost u rasporedu.

Transkripcija

Dublji intervjui su snimljeni na audio. Priprema ovih snimljenih podataka za analizu, zahtevala je transkribovanje (prepisivanje) svih podataka.

- Intervjuisti su uzimali pisane beleške da bi dokumentovali širok spektar informacija, uključujući:

- povremena i strukturisana zapažanja;
- doslovni citati ili parafraze odgovora intervjuisanih (ispitanika);
- pitanja istraživača;
- pitanja, zaključci i osmatranja su razmatrene tokom sesijskih pregleda osoblja.

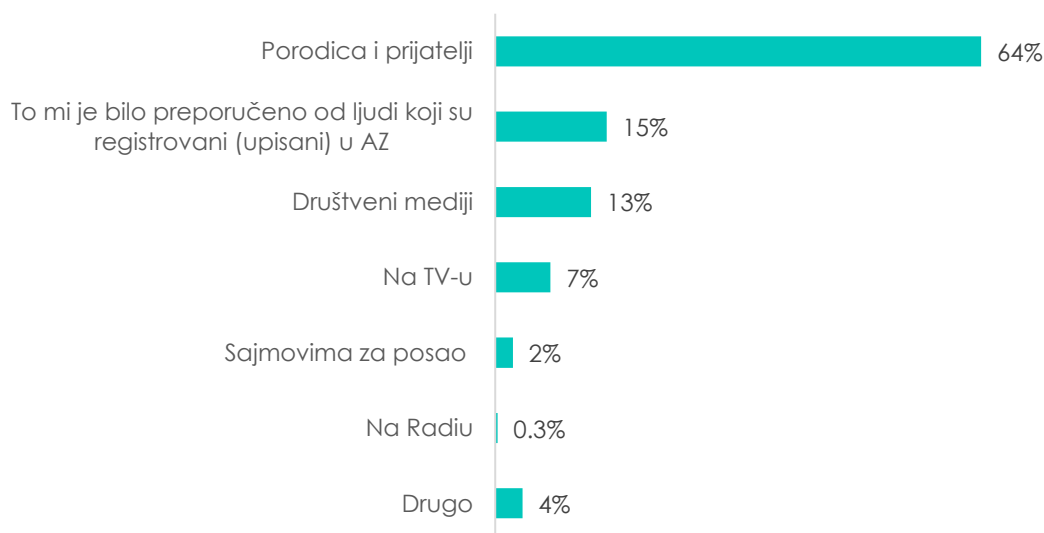
Te su beleške napisane na standardiziranim obrascima, u obliku transkripta koja sledi strukturu upitnika. Nakon transkribovanja (prepisa) svih relevantnih snimaka, transkripcioner je upisao beleške rukom napisane od intervjuisanog. Transkripcija snimaka i upis (tipkanje) terenskih beleški započeli su odmah nakon događaja prikupljanja podataka, u periodu od 12 – 15 maja 2020. godine. Molimo Vas vidite [Dodatak D](#) za smernice koje su korišćene za intervju sa predstavnicima biznisa.

Rezultati ankete sa tražiocima posla

Nivo informacija

Prvi cilj studije bio je izmeriti nivo informacija tražioca posla o Agenciju za zapošljavanje (AZ) i uslugama koje se nude od njih. Osim toga, poznavanje izvora informacija koje tražioci posla koriste za pristup uslugama koje pruža AZ, bi pomoglo boljem upravljanju širenjem tih informacija i dostizanju većeg broja nezaposlenih koji traže posao.

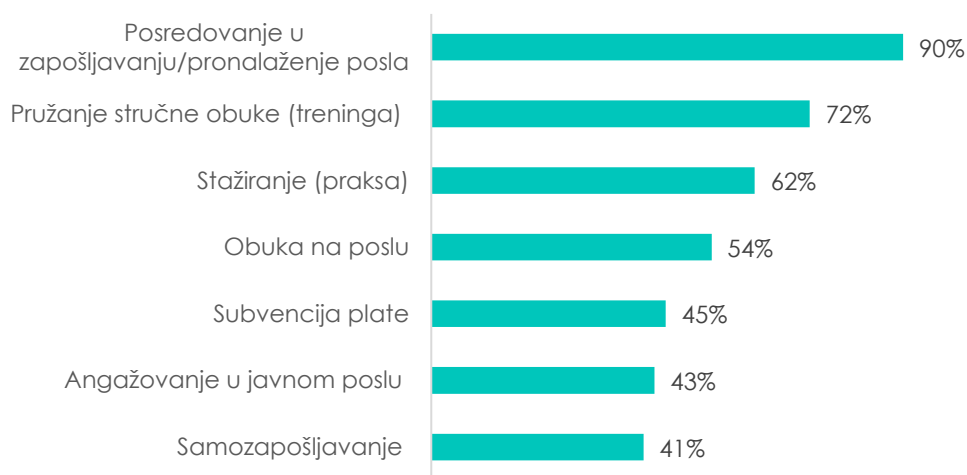
Da počnemo sa time gde većina ispitanika koji traže posao izjvaljuje da su im glavni izvor informacija o AZ porodica i prijatelji (64%). Nakon toga, 15 % ispitanika kaže da su ljudi koji su već registrovani u AZ, preporučili da to urade. Društveni mediji su bili izvor informacija za 13 % ispitanika, a sedam procenat je saznalo za AZ na TV-u. Sajmovi zapošljavanja (2%) i radio stanice (0,3%) služili su manjem broju ispitanika za informisanje o agenciji.



Slika 1. Možete li nam reći gde ste dobili informacije o Agenciji za zapošljavanje?

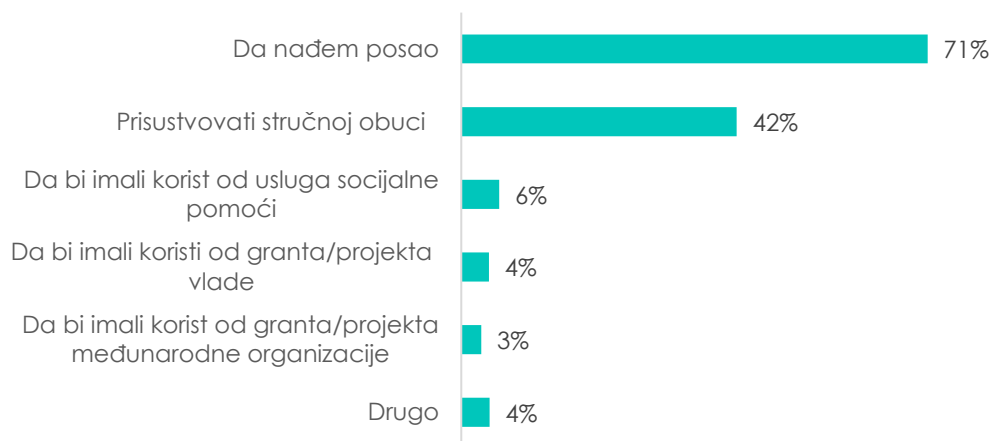
Agencija za zapošljavanje Kosova služi da pruži nezaposlenim tražiocima posla platformu koju mogu da dostići, kako bi pronašli radne mogućnosti. Kao takva, njihov fokus usluga nije samo posredovanje zaposlenika i potencijalnih poslodavaca, nego i pružanje različitih usluga tražiocima posla koje pružaju priliku da budu obučeni i u potpunosti opremljeni za potencijalne radne pozicije.

U vezi toga, većina ispitanika (90%) su izjavili da su čuli da jedna od usluga koju nudi AZ je posredovanje u zapošljavanju/pronalaženje posla. Štaviše, većina ispitanika je izjavila da AZ pruža stručne obuke (osposobljavanje) (72%), stažiranje (62%) i obuku na poslu (radnom mestu) (54%). Sa druge strane, manje od polovine ispitanika tvrdi da su svesni da AZ pruža subvencije plate (45%), angažovanje u javnom poslu (43%) i samozapošljavanje (41%).



Slika 2. Jeste li ikada čuli za sledeće usluge/mere koje pruža Kancelarija za Zapošljavanje?

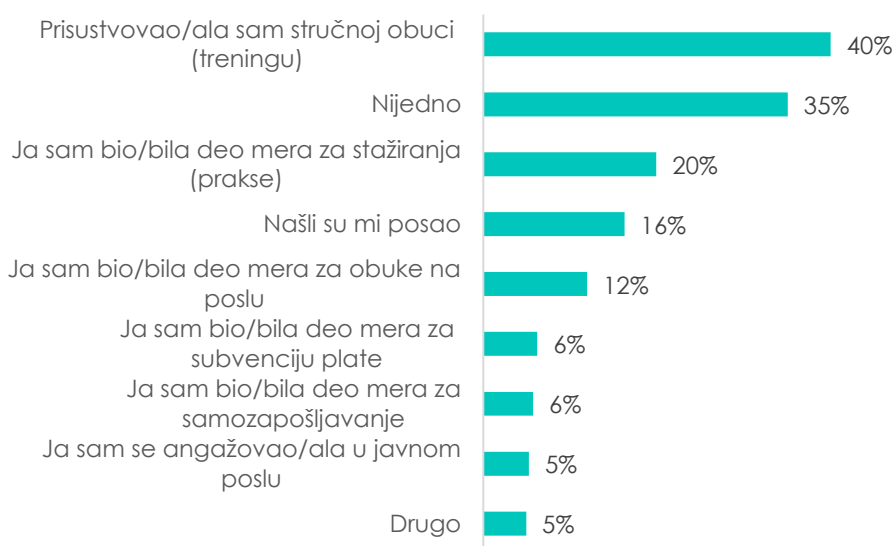
Ispitanici su dalje pitani o razlozima koji su ih naveli da se registruju/prijave u Agenciju za zapošljavanje. U vezi toga, većina ispitanika su rekli da su se registrovali/prijavili jer žele da nađu posao (71%), a 42 % je reklo da su želeli da pohađaju stručnu obuku (osposobljavanje). Međutim, mali postotak ispitanika je rekao da su se pridružili AZ kako bi imali korist od usluga socijalne pomoći (6%), vladin grant/projekat (4%) ili grant/projekat međunarodne organizacije (4%).



Slika 3. Koji su bili razlozi koji su vas podsticali da se registrujete (upišete) u Agenciju za zapošljavanje?

Pošto su svi ispitanici bili registrovani/prijavljeni u Agenciji za zapošljavanje, postavljeno je sledeće pitanje da shvatimo koje usluge su pružene od AZ do sada. 40% su izjavili da su prisustvovali/pohađali stručnu obuku koju nudi AZ. Oko trećine ispitanika (35%) nisu dobili nikakvu uslugu od AZ, iako su bili registrovani tamo.

Nadalje, jedan od pet ispitanika (20%) je bio deo mere stažiranja, 16 % je pronašlo posao putem AZ, a 12 % su bili deo mere za obuke na poslu (radnom mestu). Sa druge strane, manje ispitanika su bili deo mere subvencije plate (6%), mere samozapošljavanja (6%) ili angažovani u javnom poslu (5%). Ostalih 5 % su spomenuli i druge usluge poput: kursevi kuhanja, pomoć kod radnih viza, ili da su obuke koje su planirane da počnu nisu mogle započeti zbog globalne pandemijske situacije.

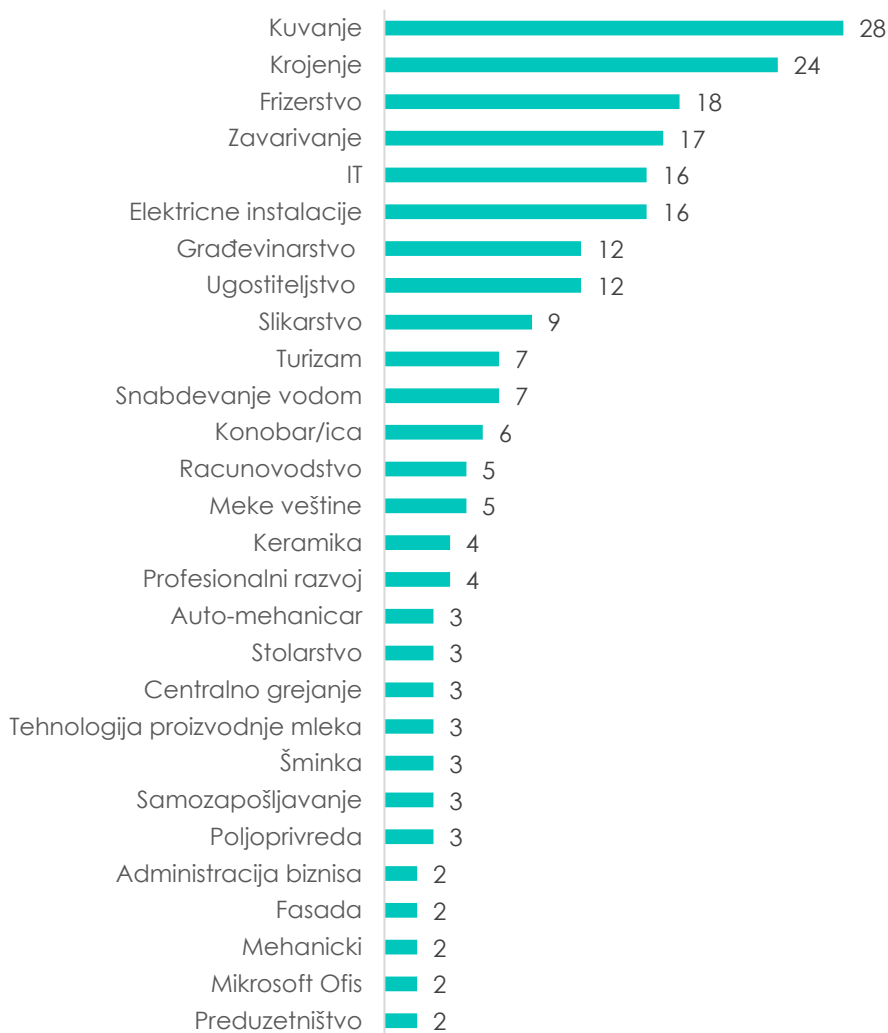


Slika 4. Koje usluge ste dobili od Agencije za Zapošljavanje?

Mere koje su primiljene od Agencija za zapošljavanje

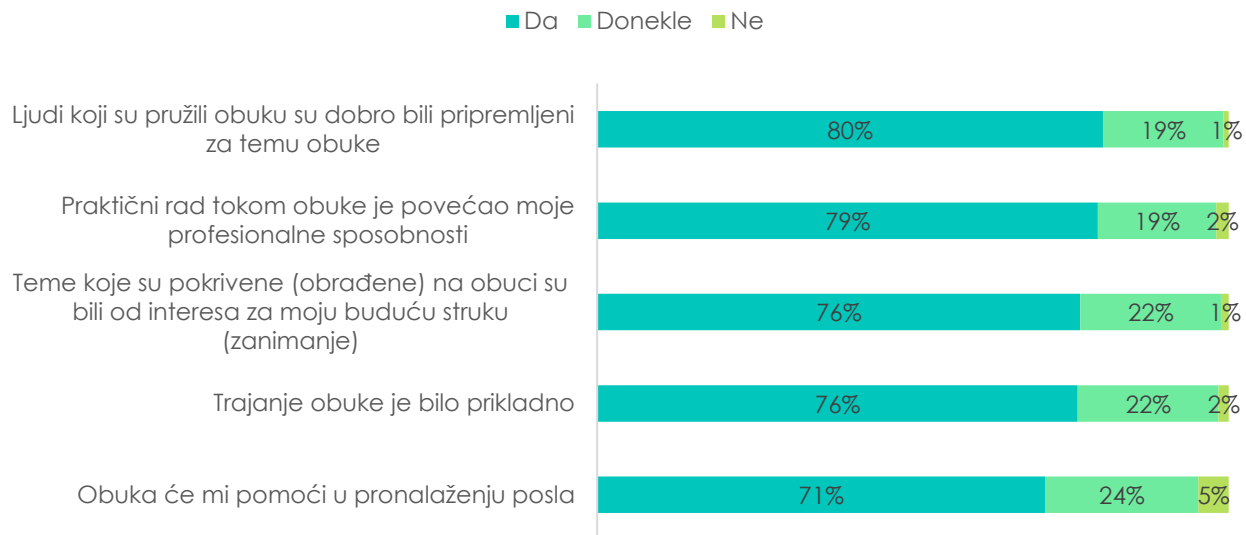
Stručne obuke (osposobljavanje)

Među brojnim stručnim obukama koje nudi Agencija za zapošljavanje, rezultati pokazuju da više ispitanika su dobili obuku za kuvanje (n=28), krojenje (n=24) i frizerstvo (n=18). Nakon toga, 17 ispitanika su pohađali obuku za zavarivanje, 16 za IT i električne instalacije, i 12 za građevinarstvo i ugostiteljstvo. Sledeća slika prikazuje ostale obuke koje je pohađalo manje ispitanika.



Slika 5. Koju stručnu obuku (trening) ste pohađali?

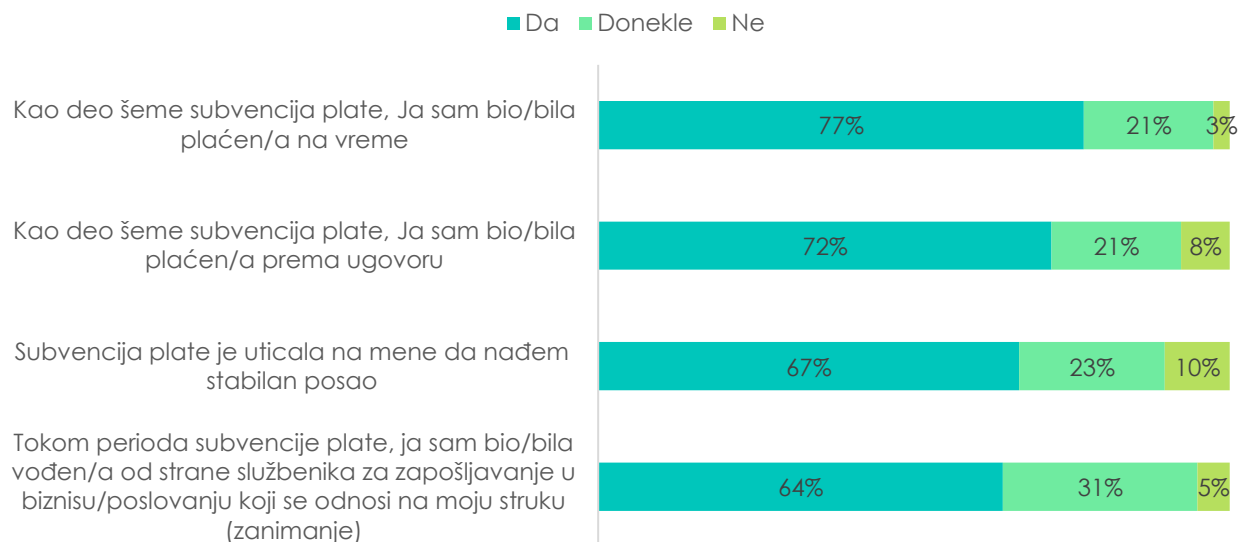
Pored toga, od onih koji su dobili stručne obuke (treninge) od AZ, nadalje se tražilo da navedu da li se slažu ili se ne slažu sa nekoliko izjava. Generalno, većina ispitanika se složila sa sledećim izjavama. Naime, 80 % ispitanika se slaže se da su osobe koji su pružili obuku dobro pripremljeni za temu obuke, a 79 % se slaže da praktični rad tokom obuke povećava njihove profesionalne (stručne) sposobnosti. Međutim, nešto manje broj ispitanika (71%) potpuno se slaže da će im obuka pomoći u pronalaženju posla (radnog mesta).



Slika 6. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Stručna obuka

Šema subvencije plata

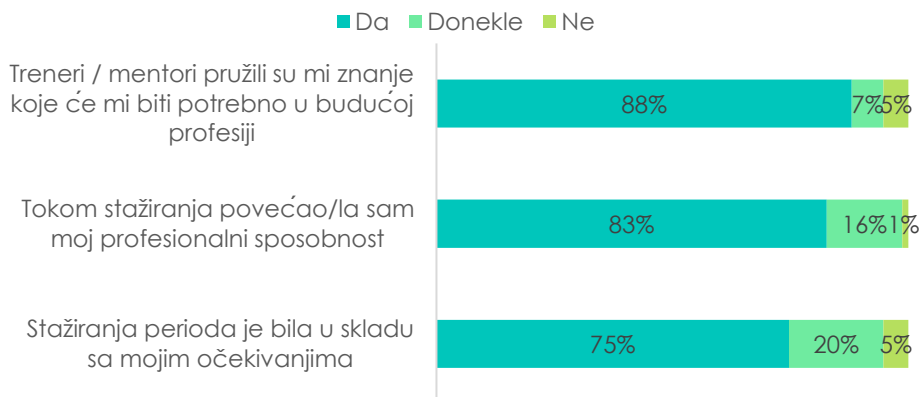
Slično tome, ispitanici koji su bili deo šeme subvencije plata su ocenili sledeće izjave. U vezi toga, više ispitanika se slaže da im je plaćeno na vreme tokom šeme (77%) i da im je plaćeno prema ugovoru (72%). Manje ispitanika se slaže da su subvencije plate uticale na njih da pronađu stabilan posao (67%) i da su tokom šeme, vođeni od službenika za zapošljavanje u biznisu koji se odnosi na njihovu struku (zanimanje) (64%).



Slika 7. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Šema subvencije plata

Mera stažiranja i mera obuke na poslu (radnom mestu)

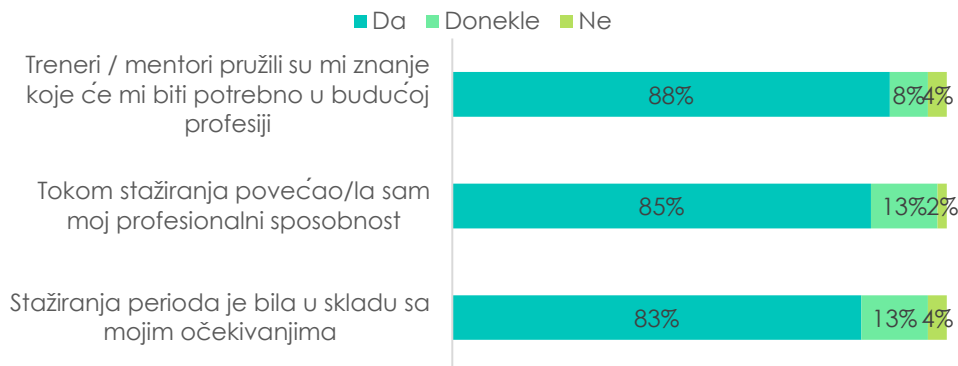
Većina ispitanika koji su koristili meru stažiranja izjavili su da se slažu da treneri / mentori su im pružili znanje koje će im biti potrebno u njihovoj budućoj profesiji (88%) i da su tokom stažiranja povećali svoju profesionalnu sposobnost (83%). Manje ispitanika (75%) složili su da je staž u skladu sa njihovim očekivanjima.



Slika 8. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Mera stažiranja

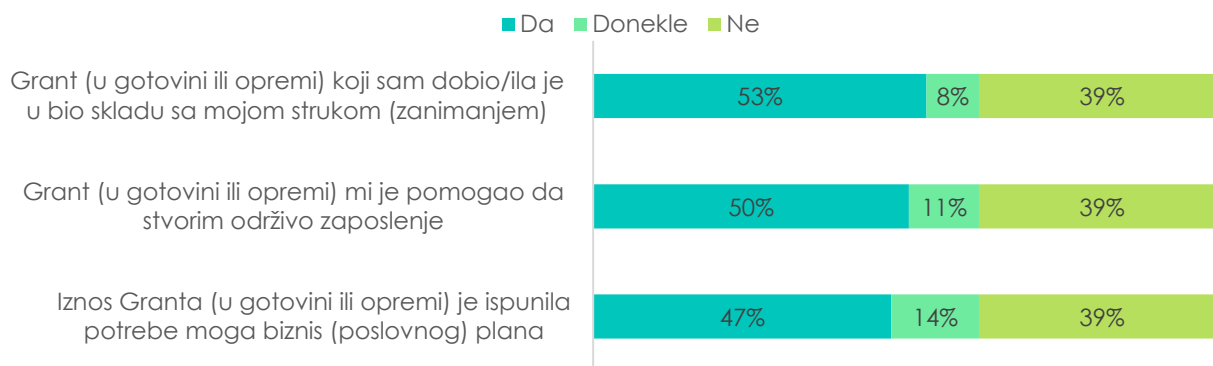
Pored toga, ispitanici su izrazili više saglasnosti kada su bile pomenute sledeće izjave u vezi sa obukom na radnom mestu. S tim u vezi, više od 80 procenata složilo se da su im treneri / mentori pružili znanje koje će im biti potrebno za buduću profesiju (88%), tokom obuke su povećali svoju profesionalnu

spособnost (85%) i u tom periodu obuka na radnom mestu bila je u skladu sa njihovim očekivanjima (83%).



Slika 9. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? mera obuke na poslu (radnom mestu)

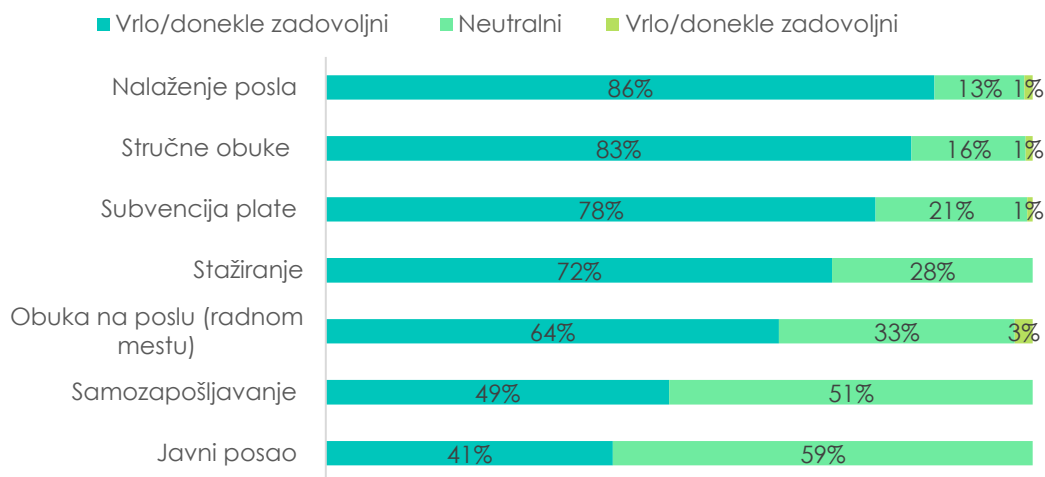
Kada se upoređuju primaoci različitih obuka koje su pružene od AZ, više je onih koji su bili deo mere samozapošljavanja koji se ne slažu sa izjavama koje su im pročitane. Preciznije, isti postotak ispitanika (39%) se nije složio da je grant (u gotovini ili opremi) koju su dobili u skladu sa njihovom strukom (zanimanjem), ali im je pomoglo u stvaranju održive zaposlenosti ili je zadovoljila potrebe njihovog poslovnog plana. Međutim, znatno se više slažu da je primljeni grant u skladu sa njihovom strukom (zanimanjem) (53%).



Slika 10. Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali? Mera samo-zapošljavanja

Zadovoljstvo sa uslugama i radnicima (zaposlenicima) Agencije za zapošljavanje

Od svih usluga koje se pružaju od Agencije za zapošljavanje, veći broj ispitanika tvrdi da su vrlo/donekle zadovoljni sa stručnom obukom (86%) i pronalaženjem posla (83%). Pored toga, 78 % su izjavili da su vrlo/donekle zadovoljni stažiranjem, a 72 % obukom na poslu (radnom mestu). Sa druge strane, 54 % ispitanika tvrdi da je vrlo/donekle zadovoljna subvencijom plata, a dok manje od polovine ispitanika je izjavila isto o samozapošljavanju (49%) i javnom poslu (41%).



Slika 11. Možete li nam reći koliko ste zadovoljni za svaku uslugu koju ste dobili od Kancelarije za Zapošljavanje?

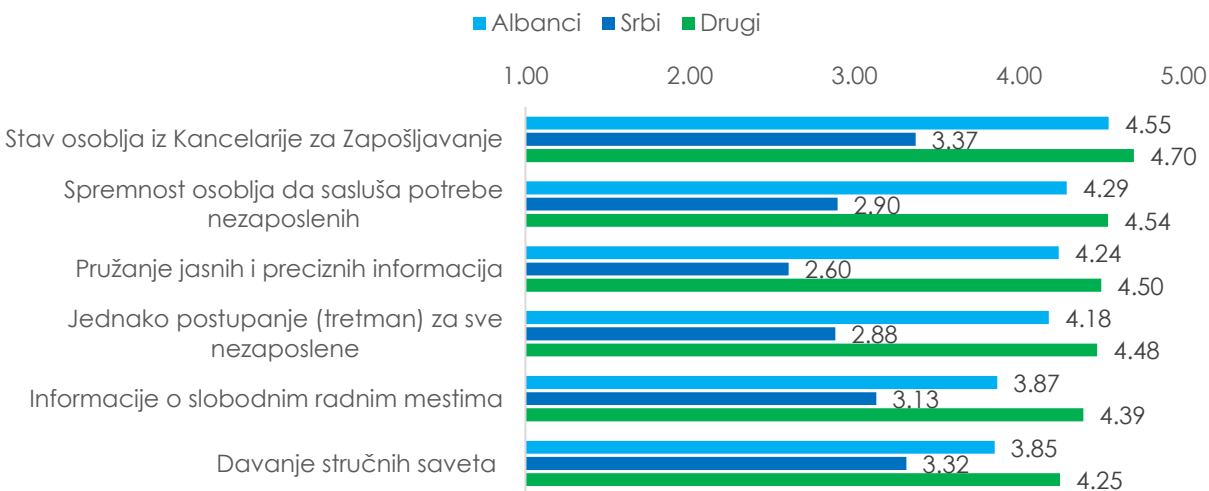
Oni koji su izjavili da su vrlo/donekle nezadovoljni uslugama koje se pružaju od Agencije za zapošljavanje, su dalje zapitani da navedu razlog svog nezadovoljstva. Onaj procenat koji je rekao da je nezadovoljan stručnom obukom, je rekao da je to zbog toga što im nije bilo dopušteno da prate celokupnu obuku, obuka nije bila vredna vremena, ili da nije bilo radnog reda. Štaviše, niska plata je bila razlog zašto su ispitanici bili nezadovoljni subvencijama plata, a rad bez ugovora je prouzrokovao nezadovoljstvo u pronalaženju posla. Što se tiče stažiranja, ispitanici nisu naveli svoje razloge iza svog nezadovoljstva.

Kada je reč o nivou zadovoljstva sa radnicima koji rade u Agenciju za zapošljavanje, na skali od 1 (nimalo zadovoljni) do 5 (veoma zadovoljni), ispitanici su izjavili veći nivo zadovoljstva sa stavom osoblja iz Agencija za zapošljavanje (4.45), koja sledi sa spremnost osoblja da saslušaju potrebe nezaposlenih (4.21). Manje zadovoljstva je bilo pokazano sa radnicima Agencije za zapošljavanje u pogledu pružanja informacija o slobodnim radnim mestima (3.84) i stručnih saveta (3.83).



Slika 12. Možete li nam reći vaš nivo zadovoljstva sa sledećim aspektima koji se odnose na radnike (zaposlene) u Kancelariji za Zapošljavanje?

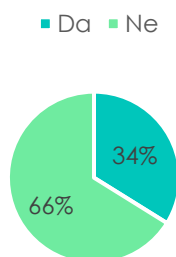
Kad se odvajanje vrši po etničkoj pripadnosti, možemo primetiti razlike u svim slučajevima. Generalno, K-Albanci (Kosovo-Albanci) i drugi-K (Turci, Romi, Aškalije, Egipćani, Gorani) izveštavaju o većem zadovoljstvu sa svim sledećim aspektima nego K-Srbi (Kosovski Srbi). Na primer, dok K-Albanci ocenjuju svoj nivo zadovoljstva sa stavom osoblja Agencije za Zapošljavanje na 4.55 (na skali od 1 što znači “nimalo zadovoljni” do 5 što znači “veoma zadovoljni”), i drugi – K ocenjuju na 4.70, do K-Srbi ocenjuju samo 3.37.



Slika 13. Možete li nam reći vaš nivo zadovoljstva sa sledećim aspektima koji se odnose na radnike (zaposlene) u Kancelariji za zapošljavanje? Odvajanje po etničkoj pripadnosti

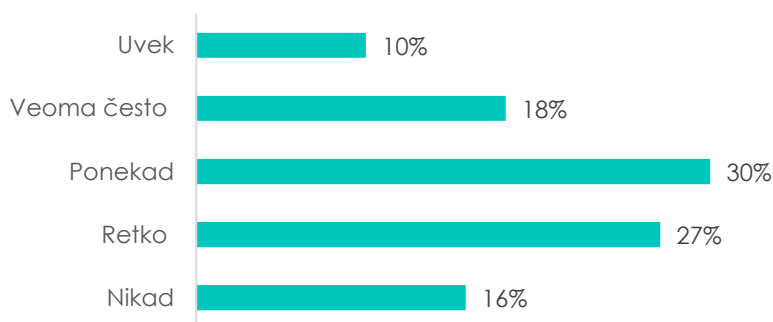
Veb stranica Agencije za zapošljavanje

Agencija za zapošljavanje ima internet veb stranicu na kojoj tražioci posla mogu pronaći više informacija o agenciji, njihovim uslugama, obukama i objave slobodnih radnih mesta (konkursima za posao). Ipak, svaki treći ispitanik (34%) je izjavio da je čuo za veb stranicu, što ostavlja većinu (66%) koja nisu čula.



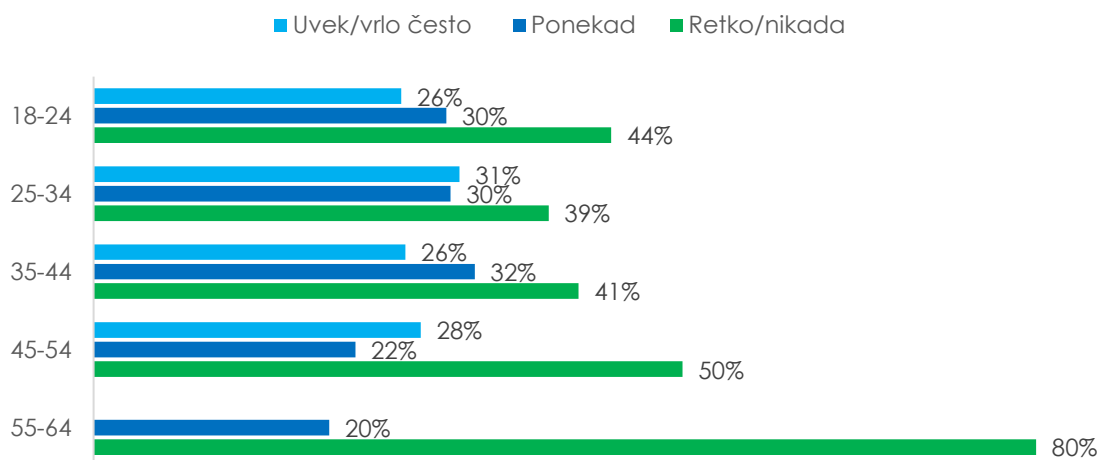
Slika 14. Da li ste čuli o platformi (veb stranici) Kancelarije za Zapošljavanje Kosova, u kojima se objavljuju slobodna radna mesta?

Oni koji su čuli za veb stranicu Agencije za zapošljavanje su upitani koliko često je posećuju, kako bi pronašli potencijalna slobodna radna mesta. Više ispitanika (43%) tvrdi da retko/nikada ne posećuju veb stranicu agencije, dok 28 % posećuju je veoma često/uvek. Ostalih 30 % su izjavili da ponekad posećuju veb stranicu.



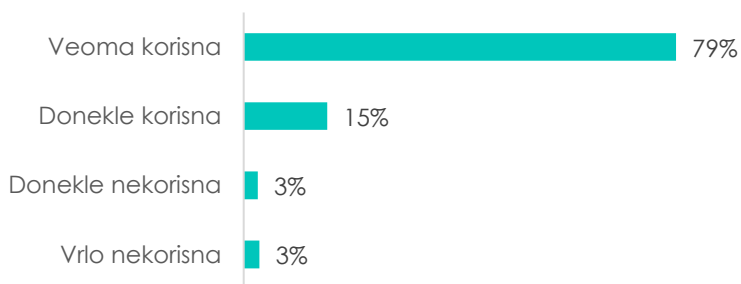
Slika 15. Koliko često posećujete veb stranicu Kancelarije za Zapošljavanje da biste saznali o slobodnim radnim mestima?

Kad se odvajanje vrši po starosnom dobu (godinama), možemo primetiti da više ispitanika u starosnom dobu od 25 do 34 godine (31%) uvek/vrlo često posećuje veb stranicu Agencije, a slede i oni u starosnom dobu od 18 do 24 (26%) i 45-54 (26%). Većina ispitanika u starosnom dobu od 55 do 64 godine (80%) kaže da retko/nikada ne posećuju veb stranicu Agencije za zapošljavanje da bi pogledali za slobodna radna mesta.



Slika 16. Koliko često posećujete veb stranicu Kancelarije za zapošljavanje da biste saznali o slobodnim radnim mestima? Odvajanje po godinama

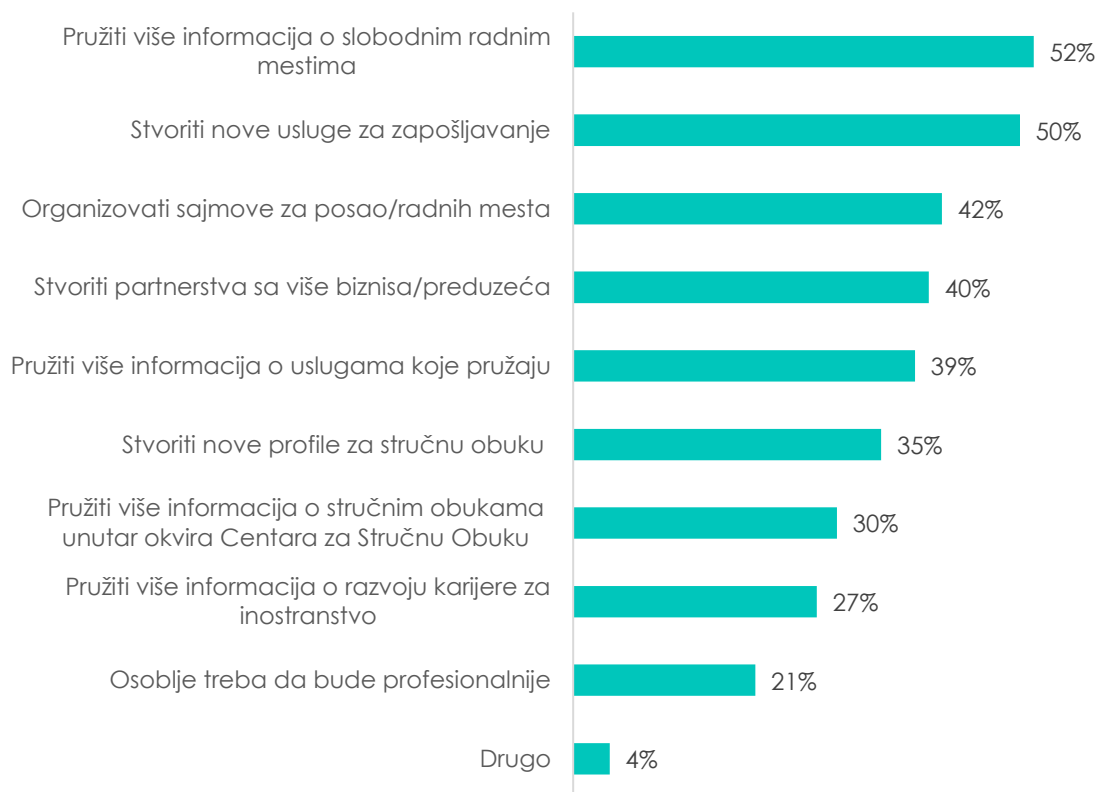
Nadalje, velika većina onih koji su posetili veb stranicu Agencije za zapošljavanje smatraju je veoma/donekle korisna (94%) za nezaposlene. Sa druge strane, 6 % je izjavilo da je vrlo/donekle nekorisna. Oni koji su veb stranicu smatrali beskorisnom, uglavnom su rekli zbog toga što vam ne pomaže u pronalazanju posla, ili da je retko posećuju.



Slika 17. Koliko mislite da je korisna ova platforma/veb stranica za nezaposlene?

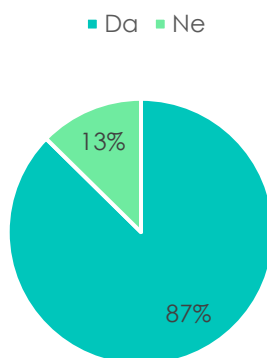
Finalne primedbe za Agenciju za zapošljavanje

Zaključujući diskusiju o Agenciji za zapošljavanje, bilo je važno uzeti u obzir stvari koje su tražioci posla koji su registrovani u agenciji predložili da je potrebno poboljšati. U vezi sa tim, otprilike polovina ispitanika je izjavila da Agencija za zapošljavanje trebala pružiti više informacija o slobodnim radnim mestima/konkursima posla (52%) i stvoriti nove usluge za zapošljavanje (50%). Nakon toga, 42 % je predložilo da agencija organizuje sajmove zapošljavanja, a 40 % predlaže stvaranje partnerstva sa više biznisa (preduzeća).



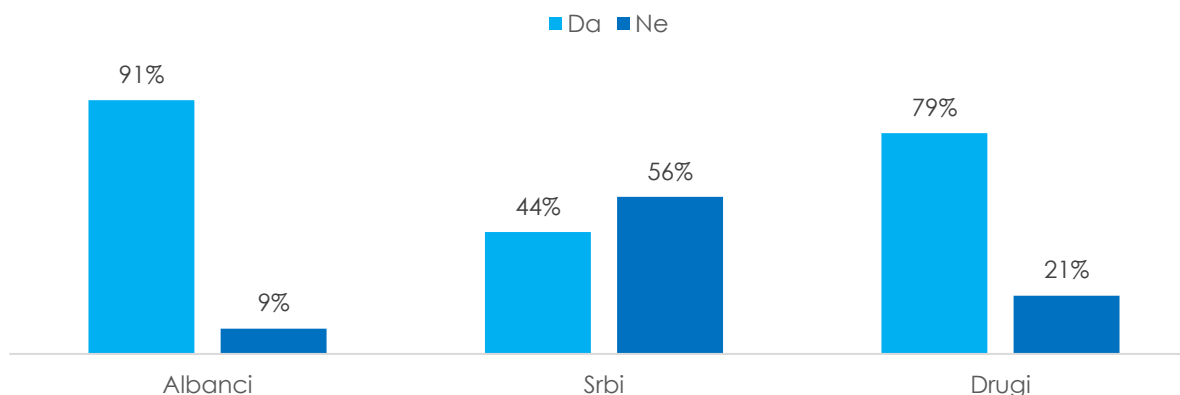
Slika 18. Po vašem mišljenju, kako se mogu poboljšati usluge Kancelarije za Zapošljavanje?

Većina ispitanika koji traže posao (87%) je izjavila da bi preporučila Agenciju za zapošljavanje nezaposlenim osobama, kako bi se registrovali/prijavili za moguća radna mesta (konkurse) i stručne obuke. Kao takva, 13 % su izjavili drugačije.



Slika 19. Na osnovu vašeg iskustva sa Kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili da se nezaposlena lica registruju u ovoj agenciji?

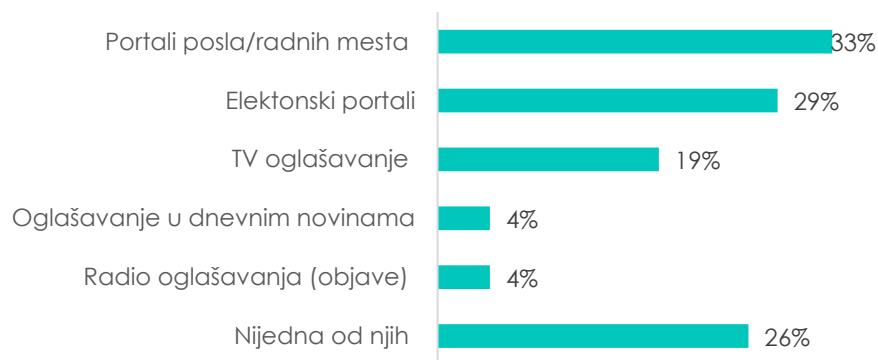
Ispitanici iz različitih etničkih grupa su delili različita mišljenja o tome da li bi Agenciju preporučili nezaposlenim osobama. Velika većina tražioca posla K-Albanaca (91%) su izjavili da bi je preporučili, kao i 79 % drugi-K. Međutim, samo 44 % K-Srba su izjavili isto, pri čemu ostavlja većinu koja izjavljuje drugačije.



Slika 20. Na osnovu vašeg iskustva sa Kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili da se nezaposlena lica registruju u ovoj agenciji? Odvajanje po etničkoj pripadnosti

Pronalaženje slobodnih radnih mesta

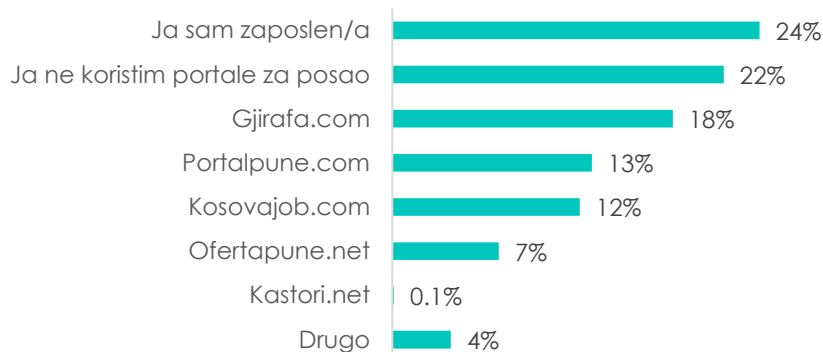
Osim Agencije za zapošljavanje, tražioci posla koriste različite platforme da bi pronašli mogućnosti zaposlenja. Kao što dole pokazuju rezultati, jedan od svaka tri ispitanika (33%) su rekli da su koristili portale za posao da bi pronašli slobodna radna mesta, i 29 % koristi elektronske portale. Nakon toga, 19 % koristi TV oglase (objave), a samo 4 % tvrdi da koristi oglase (objave) u novinama ili oglašavanja (objave) u radiju. Ipak, otprilike jedan od četiri ispitanika (26%) je izjavio da ne koristi nijednu privatnu platformu da bi potražio posao/radno mesto.



Slika 21. Da li nam možete reći koje privatne platforme koristite da biste pronašli slobodna radna mesta?

Nadalje, kad su pitani koji portal posla najčešće koriste da bi pronašli slobodna radna mesta, svaki četvrti ispitanik (24%) je izjavio da je već zaposlen i da ne surfira (gleda) preko portale za posao, i 22

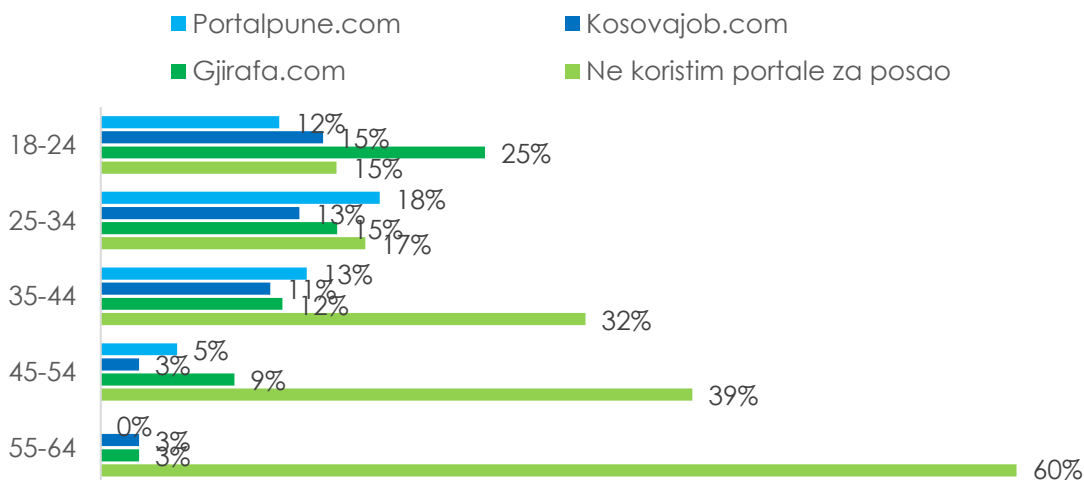
% od njih su izjavili da ne koriste portale za posao. Žirafa (Gjirafa) je portal za zapošljavanje koja se najviše koristi, za 18 % ispitanika, a slede ga Portalpune (13%), Kosovajob (12%) i Ofertapune (7%).



Slika 22. Koji Portal radnih mesta, najčešće posećujete da biste našli slobodna radna mesta?

Postoje razlike između različitih grupa starosnog doba kada su u pitanju portali za posao koji najčešće koriste za pronalaženje slobodnih radnih mesta. Ispitanici od 35 i više godina uglavnom ne koriste portale za posao da bi pronašli slobodna radna mesta, kako je izjavljeno od većine ispitanika u starosnom doba od 35- 44 (32%), 45-54 (39%) i 55-64 (60%).

Sa druge strane, 18 % ispitanika u starosno doba od 25- 34 godine uglavnom koristi portalpune, a jedan od četiri ispitanika u starosno doba od 18- 24 godine (25%) koristi portal gjirafa da bi saznali za slobodna radna mesta.

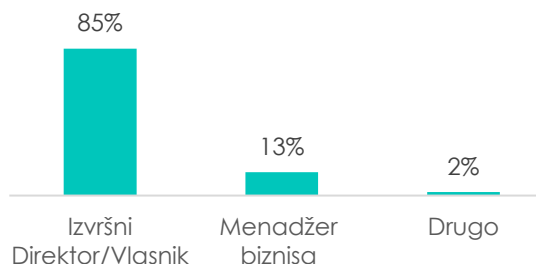
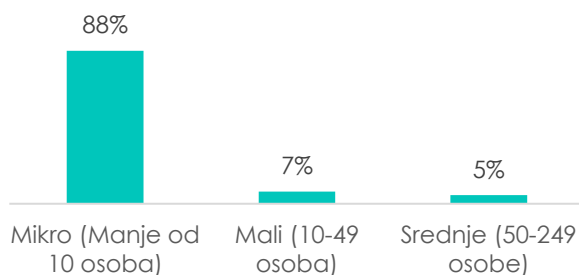


Slika 23. Koji Portal radnih mesta, najčešće posećujete da biste našli slobodna radna mesta? Odvajanje po godinama

Rezultati ankete i dublje intervjuisanja sa predstavnicima biznisa (poslovanja)

Ovaj odeljak je sadržao rezultate ankete, kao i dublje intervjuje, sa predstavnicima biznisa (poslovanja). Intervjui služe da u potpune informacije prikupljene na terenu, i da podrži mišljenje i preporuke predstavnika biznisa za Agenciju za zapošljavanje.

Uglavnom, istraživanje je obuhvatilo mikro biznise (manje od 10 osoba) (88%). Nakon toga, 7 % su bili predstavnici malih biznisa (10-49 osoba), a 5 % srednjih biznisa (50-249 osoba). Većina ispitanika koji su intervjuisani za ovaj deo projekta su bili izvršni direktori/vlasnici (85%), posle sledi 13 % menadžeri biznisa (poslovanja) i 2 % drugi zaposlenici biznisa.



Slika 24. Koja je veličina vaše kompanije?

Slika 25. Koja je vaša pozicija unutar biznisa?

Sa druge strane, sprovedeni su 20 dublja (detaljnija) intervjuja sa biznisima. Većina (n=15) su bili mikro biznisi (poslovanja), a slede sa četiri mala biznisa, i jedan srednji biznis. Sledeća tabela prikazuje uzorak podeljen na opštine i poslovni sektor.

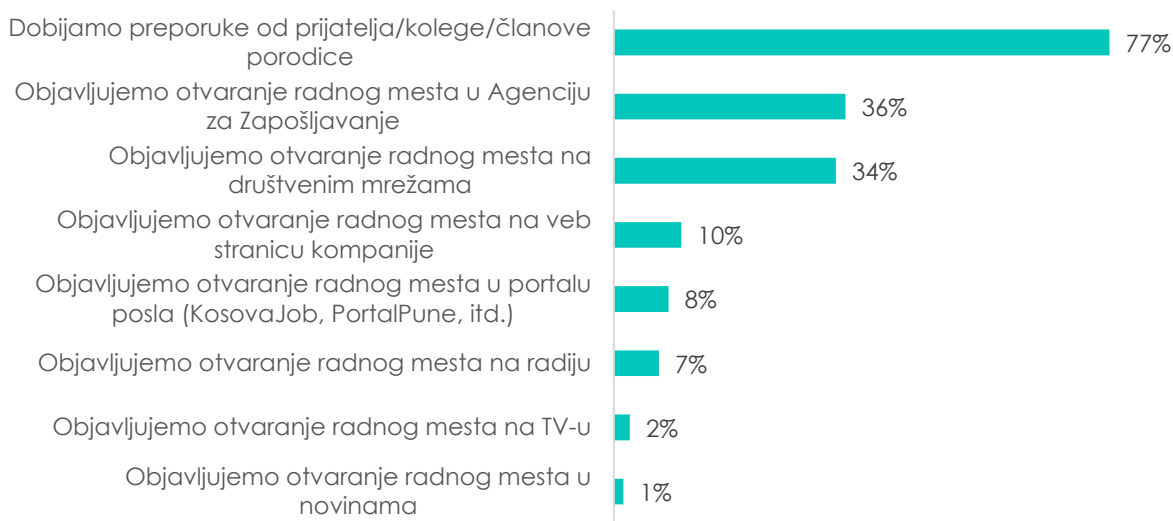
Tabela 1. Uzorak intervjuisanih biznisa

	Opština	Sektor
1.	Priština	Kozmetička industrija
2.	Priština	Industrija prehrambenih proizvoda
3.	Priština	Industrija prehrambenih proizvoda
4.	Gnjilane	Proizvodnja
5.	Gnjilane	Turizam i zdravstveno osiguranje
6.	Gnjilane	Sektor IT

7.	Uroševac	Obrazovna institucija (ustanova)
8.	Uroševac	Građevinska industrija
9.	Uroševac	Pravna kancelarija
10.	Južna Mitrovica	Automobilska industrija
11	Južna Mitrovica	Industrija proizvodnje (prerade)
12	Južna Mitrovica	Industrija prehrambenih proizvoda
13	Prizren	Industrija maloprodaje
14	Prizren	Industrija prehrambenih proizvoda
15.	Prizren	Građevinska industrija
16.	Peć	Pravna kancelarija
17.	Peć	Sektor inženjersko-tehničkog savetovanja
18.	Peć	Zdravstveni sektor
19.	Đakovica	Proizvodnja
20.	Đakovica	Frizerstvo i kozmetika

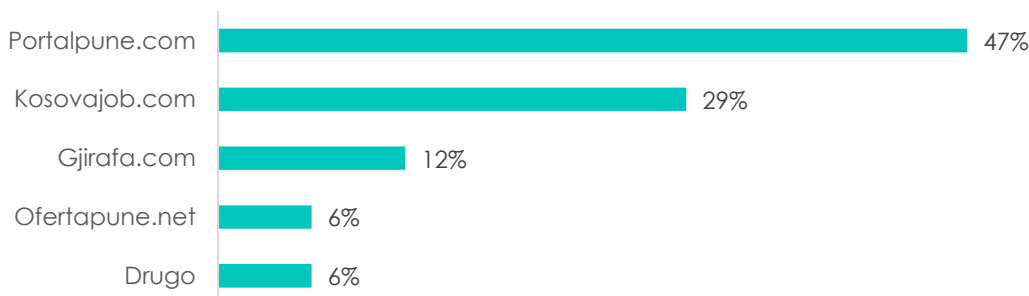
Regrutovanje (zapošljavanje) osoblja

U početku, predstavnici biznisa (poslovanja) u anketi su pitani o regrutaciji (zapošljavanje) osoblja u njihovim biznisima. Na pitanje o metodama koje najčešće koriste za regrutiranje osoblja, većina njih (77%) je odgovorila da dobija preporuke od prijatelja/kolega/članova porodice. Nadalje, 36 % je odgovorilo da objavljuju/oglašavaju otvaranje radnih mesta u Agenciji za zapošljavanje ili na društvenim mrežama (34%).



Slika 26. Koje od sledeće navedene metode najčešće koristite za regrutiranje (zapošljavanje) vašeg osoblja?

Da bi se objavila slobodna radna mesta, biznisi u anketi uglavnom koriste portalpune (47%) kao jedan portala za zapošljavanje. Ostali portali koje se koriste od biznisa za zapošljavanje osoblja su Kosovajob (29%), Gjirafa (12%) i Ofertapune (6%).



Slika 27. Da li nam možete reći koji portal za zapošljavanje koristite za objavljivanje slobodnih radnih mesta?

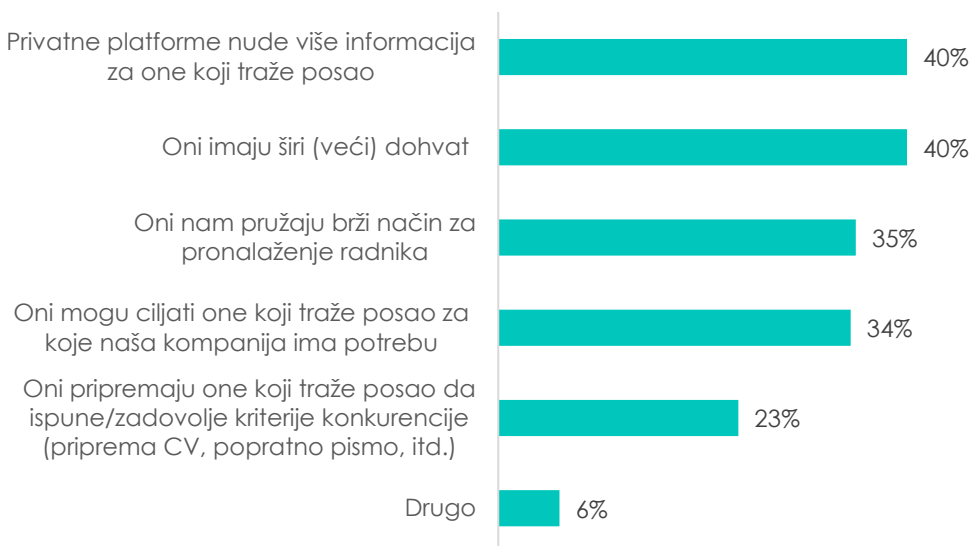
Rezultati dubljih (detaljnih) intervju pokazuju razdvojenost u pogledima predstavnika biznisa u vezi kanala koji se koriste za zapošljavanje. Otprilike polovina predstavnika su izjavili da koriste platforme društvenih medija kao najefikasniji i najatraktivniji način za zapošljavanje novih radnika (zaposlenika). Dodatno, navedeno je da zbog jednostavnog pristupa, objave na mreži (internetu) u društvenim medijima su najprikladniji način za biznise, pošto pomaže u povećanju transparentnosti i dostizanju veće publike. Novine su takođe spomenute kao izvor za usmeravanje novih zaposlenika (radnika).

“Uopšteno, možemo reći da raspoloživa radna mesta u našoj kompaniji se objavljuju putem različitih vrsta medija, poput društvenih medija. Verujem da je ova metoda najpovoljnija zbog činjenice da dostiže veći broj potencijalnih kandidata.”

Poslodavac iz Peći

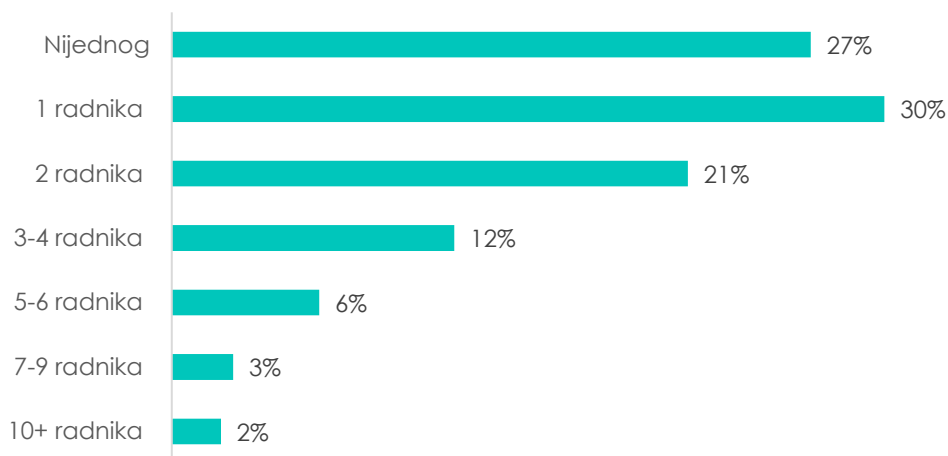
Osim društvenih medija, za ostale predstavnike biznisa (poslovanja) najčešća metoda koja se koristi za regrutovanje (zapošljavanje) novih zaposlenika je šema Prepotuke poslodavaca i preporuke prijatelja i porodice. Predstavnici biznisa koji su izjavili da koriste šemu Preporuke poslodavaca su izjavili da ovaj način omogućava veću vidljivost i to je najpovoljniji i najkorisniji način regrutovanja (zapošljavanja) novih zaposlenika jer stvara jaku vezu između njihovog biznisa i klijenata. Sa druge strane, predstavnici koji se unajmljuju (zapošljavaju) na osnovu preporuka porodice i prijatelja su izjavili da je to najsigurniji način regrutiranja (zapošljavanja) stručne osobe koja je pogodna za radnu poziciju.

Nadalje, predstavnici biznisa u anketi su podelili svoja mišljenja o prednostima korišćenja privatnih platformi (TV, Radio, Portali za zapošljavanje) u odnosu na usluge koje pruža Agencija za zapošljavanje. U vezi toga, 40 % ispitanika su izjavili da privatne platforme pružaju više informacija za tražioce posla i da imaju širi dohvat. Nadalje, 35 % su rekli da nam privatne platforme pružaju brži način za pronalaženje zaposlenika, i otprilike jedan od tri ispitanika (34%) su izjavili da mogu ciljati na tražioce posla koji su potrebni njihovoj kompaniji.



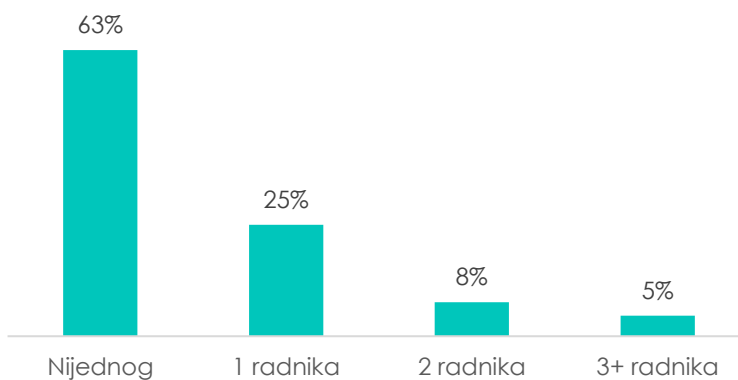
Slika 28. Možete li nam reći o prednostima korišćenja privatnih platformi (TV, Radio, Portali Zapošljavanja) u svrhu regutiranja (zapošljavanja) u upoređenju na usluge koje pruža Agencija za zapošljavanje?

Većina anketiranih biznisa (30%) su izjavili da su unajmili (zaposlili) jednog radnika u 2019. Jedan od pet biznisa (21%) su unajmili dva radnika prošle godine, i 12 % su unajmili (zaposlili) 3-4 radnika (zaposlenika). Međutim, 27 % biznisa su izjavili da nisu unajmili nijednog radnika tokom prošle godine.



Slika 29. Koliko novih radnika ste zaposlili u vašoj kompaniji u 2019. godini?

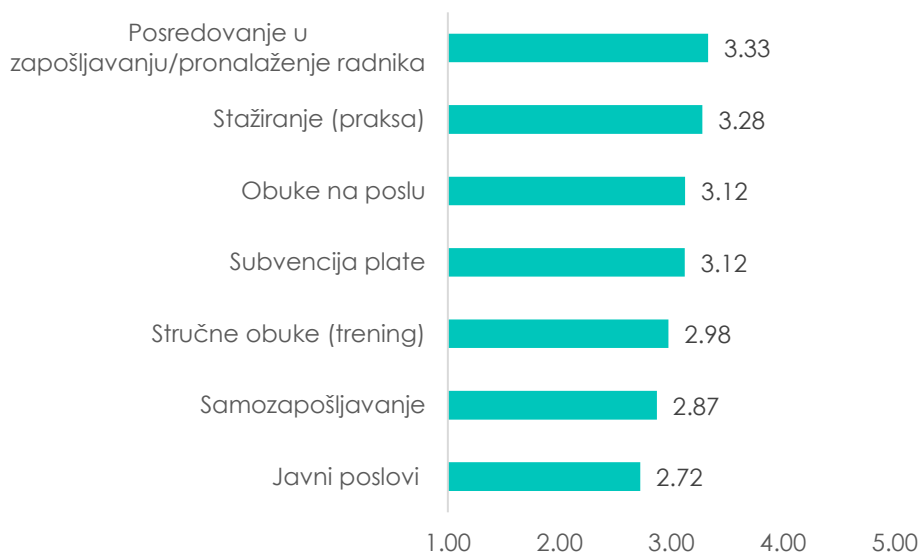
Dodatno, 63 % anketiranih biznisa kažu da nisu zaposlili nijednog radnika (zaposlenika) uz posredovanje Agencije za zapošljavanje. Svaki četvrti predstavnik biznisa (25%) navodi da su regrutovali (zaposlili) jednog radnika uz pomoć AZ, 8 % su unajmili (zaposlili) dva radnika, a 5 % su unajmili 3 ili više radnika (zaposlenika).



Slika 30. Koliko od njih ste unajmili (zaposlili) uz posredovanje Agencije za Zapošljavanje?

Nivo informacija o uslugama kosovske Agencije za zapošljavanje

Predstavници biznisa u anketi su procenjeni na njihovom nivou informacija o uslugama Agencije za zapošljavanje. Na skali od 1 do 5, gde 1 znači nimalo informisani, a 5 znači veoma informisani, ispitanici su bili više informisani o posredovanju u zapošljavanju/pronalaženju radnika (3.33) i stažiranju (3.28). Naprotiv, oni su izvestili da su manje informisani o samozapošljavanju (2.87) i javnim poslovima () (2.72).

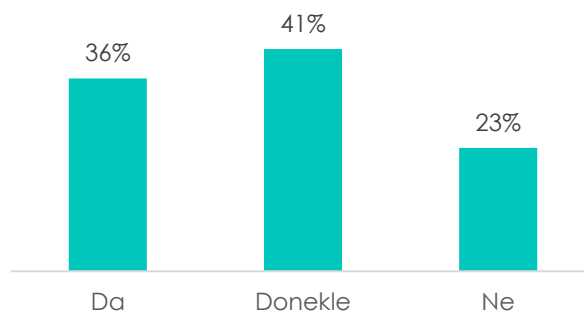


Slika 31. Na skali od 1 do 5, gde je 1= nimalo informisani, i 5= veoma informisani, koliko ste informisani sa sledećim uslugama Agencije za Zapošljavanje?

Prema intervjuisanim predstavnicima biznisa, oni su bili podeljeni kada se radi o informisanju za usluge koje nudi Agencija za zapošljavanje. Dok su neki biznisi izjavili da su bili obavešteni o većini mera agencije, navedeno je da su bili najviše upoznati sa subvencije plata. Sa druge strane, bilo je i predstavnika biznisa koji su izjavili da uopšte nisu informisani o bilo kojoj od spomenutih mera koje se sprovode od Agencije za zapošljavanje.

Neki intervjuisani biznisi pripisuju svoju ne-informisanost zbog nedostatku poseta od Agencije za zapošljavanje i ne-adekvatnoj promociji svojih usluga koje se pružaju biznisima. Međutim, ovom mišljenju se protivreće neki drugi predstavnici, koji su izjavili da su posete agencije česte.

Nadalje, oko 40 % predstavnika biznisa u anketi (41%) su izjavili da su donekle bili u mogućnosti da pronađu sve potrebne informacije o uslugama koje pruža Agencija za zapošljavanje. Štaviše, 36 % kažu da su bili u stanju da pronađu sve te informacije, dok je 23 % izjavilo suprotno.



Slika 32. Da li ste bili u mogućnosti pronaći sve informacije koje su vam bile potrebne o uslugama/šeme koje nudi Agencija za Zapošljavanje (u vezi procedure, dokumentacije, itd.)?

Kada se govori o šeme koje se pružaju od Agencije za zapošljavanje, intervjuisani biznisi preporučuju da Agencija za zapošljavanje treba postaviti jasne kriterije za nivo obrazovanja, akademskog postignuća i radnog iskustva kada preporučuje tražioce posla (radnike) kod biznisa. Štaviše, prema njima, Agencija bi trebala povećati programe obuke i pružiti više informacija o grantovima. Takođe je predloženo i jačanje saradnje između tržišta rada, kancelarije za zapošljavanje, i nevladinih organizacija (NVO) da pravilno rade, gde bi porezke olakšice značajno olakšale saradnju između ovih sektora.

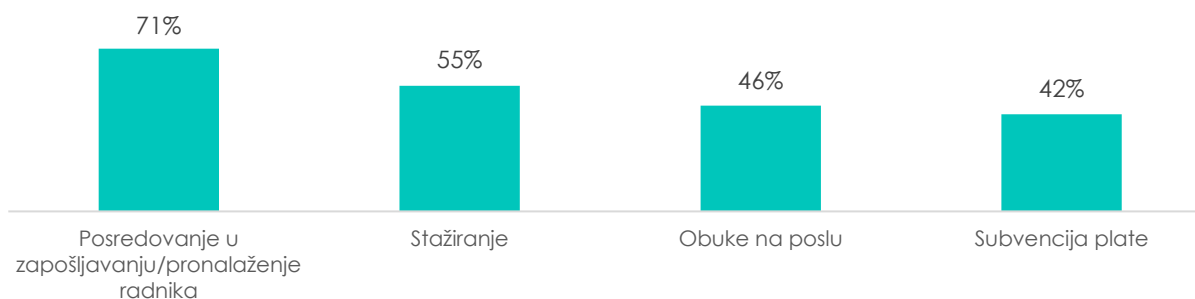
Ipak, među intervjuisanim predstavnicima biznisa bilo je i onih koji smatraju da ovi programi ne zahtevaju znatne promene; samo misle da bi Agencija trebala pružiti mogućnosti tražiocima posla i preporučiti pogodne kandidate za date radne pozicije (mesta).

“Verujem da problem leži u činjenici da nedostaje sprovođenje (implementacija) šema i jednostavno ostaju kao planovi na papiru. Kao takve, stvarne koristi koje proizilaze iz tih planova nisu očigledne.”

Poslodavac iz Peći

Saradnja i zadovoljstvo sa kosovskom Agencijom za zapošljavanje

Kada je reč o saradnji između biznisa i Agencije za zapošljavanje, većina predstavnika biznisa u anketi (71%) izjavljuje da se njihova saradnja uglavnom odnosila na posredovanje za zapošljavanje/pronalaženje zaposlenika. Više od polovine ispitanika (55%) je izjavilo je da saraduje u vezi stažiranja, 46% o obuci na poslu (radnom mestu), i 42% o subvenciji plata.



Slika 33. Tokom 2019. godine, da li ste imali saradnju sa Agencijom za Zapošljavanje za bilo koju od navedenih usluga?

Tokom intervjua, predstavnici biznisa izjavili su da imaju različite nivoe saradnje sa Agencijom za zapošljavanje. Većina njih je izvestila da je priroda saradnje bila uglavnom u zapošljavanju novih zaposlenika ili stažista koji su stručno obučeni (osposobljeni) od strane Agencije za zapošljavanje. Prema njima, usluge koje nudi Agencija za zapošljavanje su bile zadovoljavajuće.

“Zbog date mogućnosti da pohađam kurs stručne obuke od strane Agencije za zapošljavanje, Ja sam bio u stanju da proširim moje izgledne (predviđanja) biznisa. I tako, nastavio sam dalje razvijati svoj biznis.”

Vlasnik biznisa iz Đakovice

Sa druge strane, neki predstavnici tokom intervjuja su izjavili da uprkos njihovog zahteva za zaposlenike, agencija nije odgovorila, niti su dolazili u posetu biznisima. Nekoliko predstavnika biznisa su izjavili da još nisu imali šansu da sarađuju sa Agencijom za zapošljavanje. Bilo je i od onih koji su bili voljni da sarađuju, ali ponude koje je agencija dostavila nisu se uklapale sa zahtevima njihovog biznisa.

U vezi usluga koja su primljena od Agencije za zapošljavanje, predstavnici biznisa tokom intervjuja se mogu podeliti u tri grupe:

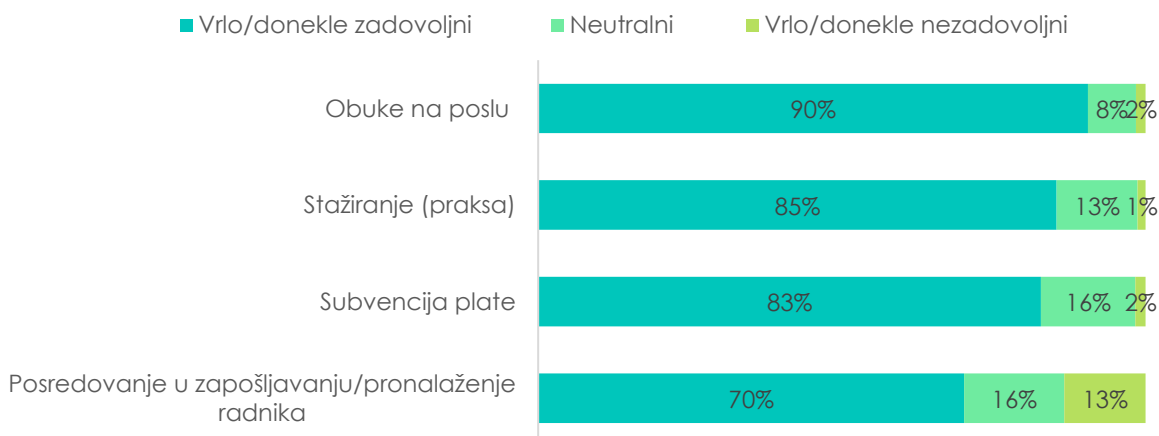
- oni koji nisu primili nikakvu uslugu od Agencije za zapošljavanje,
- oni koji su primili stručne obuke,
- oni koji su sarađivali da bi unajmili (zaposlili) nove radnike.

“Pretpostavljam da bi Agencija za zapošljavanje trebala da sarađuje sa univerzitetima na Kosovu, na tom načinu da bi mogli osnovati mogućnosti za studente sa visokim uspehom. Šeme mogu uključivati stažiranje ili druge oblike obuke, tako da mogu pripremiti buduće tražioce posla za aktivno tržište rada.”

Poslodavac iz Gnjilana

Istraživanje je dalje procenilo nivo zadovoljstva predstavnika biznisa sa njihovom saradnjom sa Agencijom za zapošljavanje na određenim oblastima na kojima su sarađivali. U vezi toga, većina ispitanika je izjavila da su vrlo/donekle zadovoljni sa svim uslugama koje su primili. Ipak, veće zadovoljstvo je zabeleženo obukama na poslu (radnom mestu), sa kojom 90 % biznisa su bili vrlo/donekle zadovoljni.

Manje zadovoljstva je osmatrano kod posredovanja u zapošljavanju/pronalaženja radnika (70%). Glavni razlozi za to nezadovoljstvo su bili zato što Agencija za zapošljavanje još nije poslala zaposlenika u njihovom biznisu, njihova aplikacija (podnošenje zahteva) još nije odobrena, ili njihov sistem operisanja (radnje) je star.



Slika 34. Generalno, koliko ste zadovoljni sa svaku uslugu koju ste dobili od Kancelarije za zapošljavanje?

Isto tako, većina intervjuisanih biznisa je izjavila da je zadovoljna saradnjom i uslugama dobijenim od ove agencije. Prema njihovim rečima, stručne obuke koje su pružene od agenciju su bili korisni za njihov biznis, naglaskom na profesionalizam i pouzdanost kao ključne karakteristike agencije.

“Saradnja je bila odlična. Zvaničnici Agencije za zapošljavanje su nekoliko puta mesečno posetili moj biznis, kako bi proverili napredak svojih obučenih radnika (zaposlenika).”

Poslodavac iz Gnjilana

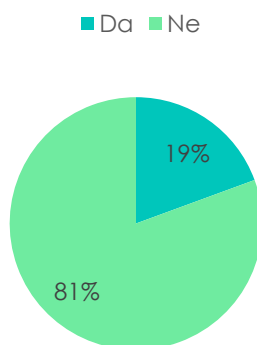
Sa druge strane, neki predstavnici su izrazili nezadovoljstvo sa nekim elementima svoje saradnje sa Agencijom za Zapošljavanje, posebno u vezi nedostatka informacija koje dele sa biznisima.

“Ja verujem da je nivo deljenja (širenje) informacija sa biznisima u vezi usluga Agencije za zapošljavanje nezadovoljavajuća. Biznisi imaju mnogo slobodnih radnih mesta, ali zbog nedostatka transparentnosti od strane agencije u vezi radne snage koju su pripremili za određenu poziciju, ta radna mesta ostaju nepopunjena od strane novih zaposlenika. Dakle, saradnja se treba i dalje povećavati.”

Poslodavac iz Gnjilana

Zaposlenici koji su završili stručnu obuku

U 2019. godini, većina biznisa (81%) navodi da nisu unajmili (zaposlili) nijednog radnika koji je završio stručnu obuku u Centru za stručne obuke (osposobljavanje). Tako da, 19 % je unajmilo (zaposlilo) stručno obučene radnike.

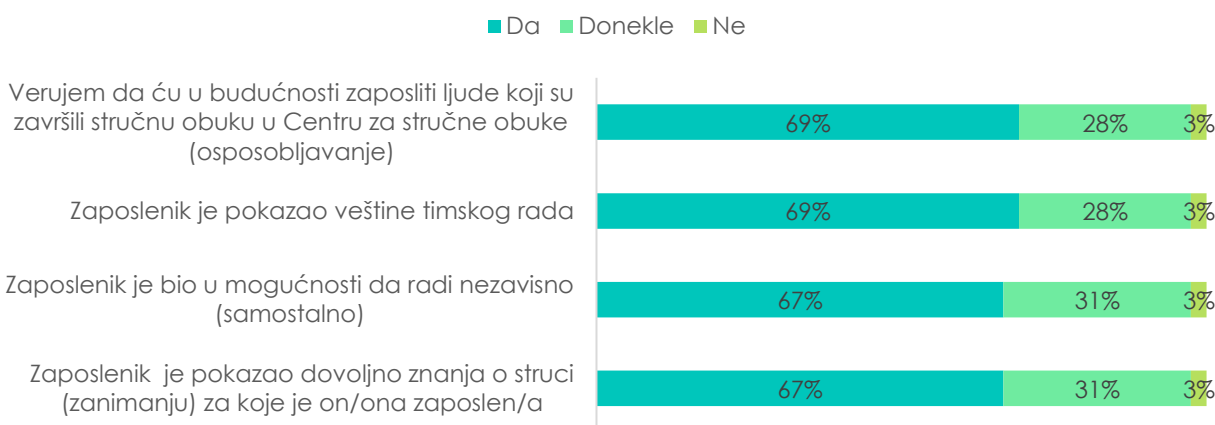


Slika 35. Tokom 2019. godine, da li ste unajmili (zaposlili) bilo koje radnike koji su završili bilo koju stručnu obuku u Centru za stručne obuke (osposobljavanje)?

Slično tome, mnogi intervjuisani biznisi su izjavili da još nisu zaposlili nijednog radnika iz Agencije za zapošljavanje. Kažu da je to ili zato što su tek započeli saradnju i još nisu stigli do te tačke, i osobe koje su bili na raspolaganju nisu bili prikladni za njihova radna mesta, ili oni sami nisu stigli do toga.

Anketirani biznisi koji su zaposlili radnike koji su se stručno osposobljavali u Centru za stručne obuke (osposobljavanje) su upitana da li se slažu sa nekim izjavama. Otprilike isti procenat biznisa (67% - 69%) je reko da se slaže sa svim sledećim.

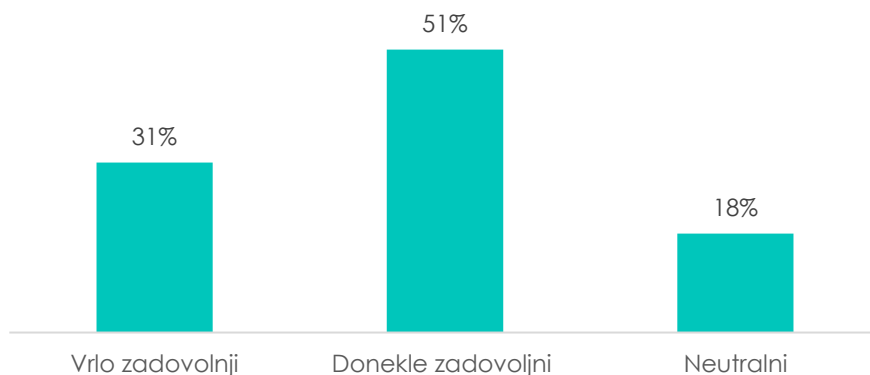
Na primer, 69 % njih se slaže da veruje da će u buduće zapošljavati ljude koji su završili stručnu obuku u Centru za stručne obuke (osposobljavanje), i da je zaposleni pokazao veštine timskog rada. Nešto manje (67%) se slaže da je zaposleni mogao samostalno raditi i da je zaposlenik pokazao dovoljno znanja o struci (zanimanju) za koju je zaposlen/a.



Slika 36. Slažete li se sa sledećim izjavama koje se odnose na vašeg zaposlenika koji je obučavan u Centar za stručno osposobljavanje?

Takođe, velika većina predstavnika u intervjuima su imala pozitivnu ocenu za ponašanje zaposlenika. U vezi pristupa i ponašanja, zaposlenici Agencije za zapošljavanje su ocenjeni kao profesionalni, pristojni, uslužni i ljubazni. Stav i profesionalnost mentora za obuku koje je pružila Agencija za zapošljavanje su takođe pohvaljeni od strane predstavnika biznisa. Međutim, za jednog predstavnika koji dolazi iz opštine Prizrena, ovim zaposlenicima je nedostajala saradnja u izvršavanju svojih radnih obaveza.

Štaviše, oko polovine anketiranih biznisa koji su zaposlili stručno obučene zaposlenike (51%) kažu da su donekle zadovoljni sa njihovim radom. Skoro trećina biznisa sa stručno obučanim zaposlenicima (31%) je vrlo zadovoljna, i 18 % su neutralni. Niko nije odgovorio donekle nezadovoljni/nimalo zadovoljni.



Slika 37. Generalno, koliko ste zadovoljni sa znanjem koje su pokazali vaši zaposleni koji su završili stručnu obuku u Centru za stručne obuke (osposobljavanje)?

Kad su biznisi upitani tokom intervjua o njihovom nivou zadovoljstva sa zaposlenicima koji su bili obučeni od strane Centara za stručne obuke (osposobljavanje), oni su izjavili da pripisuju izvrsnost zaposlenika obukama koje su dobili iz ovih centara. Ipak, oni su predložili da pored obuke o toj struci (zanimanju), zaposlenicima se takođe treba pružiti i obuka iz etike rada. Štaviše, stručna praksa je neophodna za zaposlene koji se upućuju biznisima.

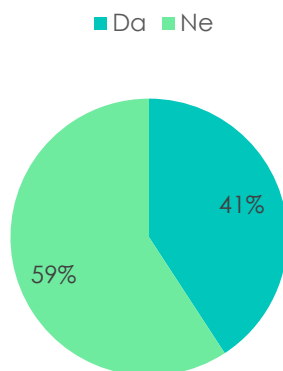
“Centar za stručne obuke (osposobljavanje) treba da sprovede istraživanje potražnje tržišta i poseti privatni sektor, pre nego što se započnu obuke sa mentorima. Uzimajući u obzir potrebe biznisa, oni bi trebali stvoriti program obuke za oblasti koja se traže.”

Menadžer biznisa iz Đakovice

Štaviše, preporučeno je da obuke budu raznolične, fokusirajući se na različita područja kao što su kozmetička industrija, gastronomija i tehnologija. Jedno pitanje koje su istakli intervjuisani predstavnici biznisa je bilo da se radni kapacitet treba povećati, jer biznisi moraju potrošiti još nekoliko meseci podučavajući procedure novim radnicima (zaposlenicima). Produženje ugovora sa radnicima (zaposlenima) i povećanje subvencija takođe su spomenuti kao preporuke.

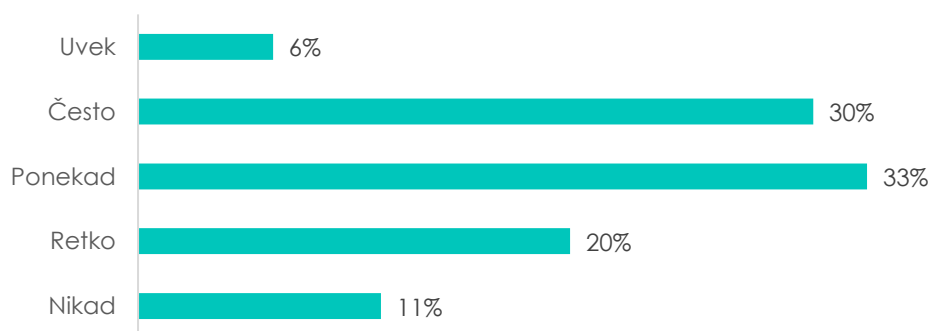
Veb stranica kosovske Agencije za zapošljavanje

Većina biznisa koja su intervjuisana za ovu studiju (59%) su izjavila da nisu čuli za platformu (veb stranicu) Agencije za Zapošljavanje, na kojoj se objavljuju radna mesta i biografije (CV) nezaposlenih. Sa druge strane, 41 % su rekli da su čuli.



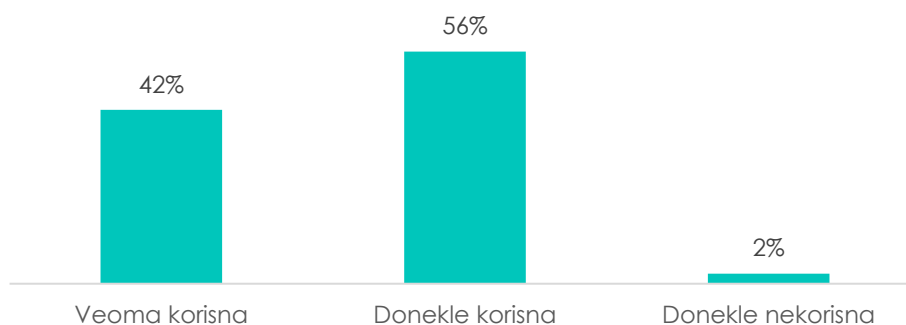
Slika 38. Da li ste čuli o platformi (veb stranici) Agencije za zapošljavanje Kosova, u kojima se objavljuju slobodna radna mesta i CV (biografije) nezaposlenih lica?

Oni koji su čuli za veb stranicu, uglavnom su izjavili da je ponekad posećuju (33%). Nadalje, 30 % posećuju veb stranice često, i 20 % retko. Ipak, iako 6 % uvek posećuje veb stranicu Agencije kako bi pronašlo radnike (zaposlenike), 11 % to nikad ne čini. Međutim, nijedan od intervjuisanih biznisa za kvalitativni deo studije, nije izjavio da je posetio veb stranicu agencije.



Slika 39. Koliko često posećujete veb stranicu Agencije za zapošljavanje kako biste pronašli potencijalne radnike (zaposlene)?

Što se tiče koliko je korisna veb stranica za pronalaženje kvalifikovane radne snage, većina anketiranih (98%) je smatra kao vrlo korisnom ili donekle korisnom. Prema tome, samo 2 % tvrde da je donekle nekorisno.

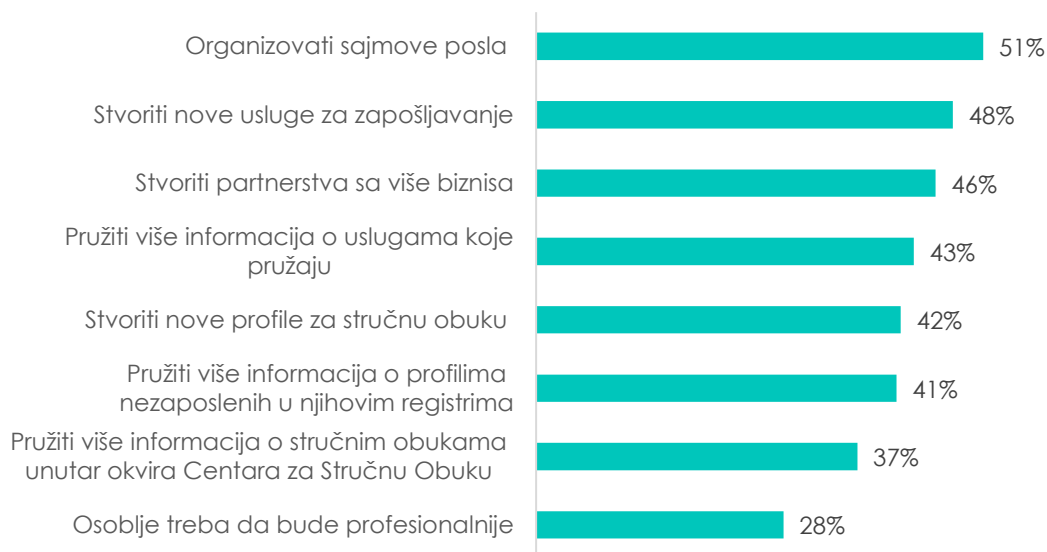


Slika 40. Koliko mislite da je korisna ova platforma/veb stranica za pronalaženje kvalifikovane radne snage?

Štaviše, biznisi tokom intervjua su predložili da im agencija verovatno treba poslati mesečni bilten/e-mail sa detaljima aktivnosti koje pružaju za taj određeni mesec. Pored toga, povremene posete od strane agencije bi dodatno poboljšale saradnju. Ovo, biznisi veruju, bi poslužilo kao bolji način da se informišu, umesto na veb stranicu agencije.

Finalne primedbe za kosovsku Agenciju za zapošljavanje

Zaključno, biznisi su pitani o uslugama Agencije za zapošljavanje, i kako oni veruju da se te usluge mogu poboljšati. U vezi toga, oko polovine anketiranih predstavnika biznisa (51%) su izjavili da bi Agencija za zapošljavanje trebala organizovati sajmove posla. Sledeće najčešće spomenuti predlozi su bili da Agencija treba stvoriti nove usluge za zapošljavanje (48%), stvoriti partnerstvo sa više biznisa (46%).



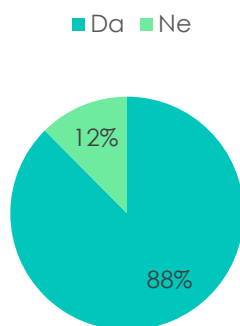
Slika 41. Po vašem mišljenju, kako se mogu poboljšati usluge Kancelarije za Zapošljavanje?

Intervjuisani biznisi su preporučili da Agencija treba pružiti jednostavan pristup i navigaciju društvenim medijima i službenoj veb stranici. Pored toga, oni bi trebali više ulagati u oglašavanje i

jednostavno pokušati slediti koherentne mehanizme oglašavanja kako bi poboljšali svoju zastupljenost i dohvat publike, posebno za male i srednje biznise.

Dok za temu poboljšanja usluga, intervjuisani predstavnici biznisa su izjavili da Agencija treba proširiti spektar obuka koja se pružaju tražiocima posla, kako bi dohvatili veću publiku. Kako bi se poboljšala saradnja između njih i biznisa, preporučeno je Agenciji da proširi programe subvencioniranja za podršku većem broju biznisa, i da takođe koriste moderne mehanizme za unapređenje celokupnog procesa posredovanja.

Napokon, na osnovu njihovog iskustva sa Agencijom za zapošljavanje, većina anketiranih biznisa u ovoj studiji (88%) su izjavili da bi preporučili drugim biznisima (poslovanjima/preduzećima) da saraduju sa Agencijom. To ostavlja 12 % koji kažu suprotno.



Slika 42. Na osnovu vašeg iskustva sa Kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili drugim biznisima/poslovanjima da saraduju sa Agencijom za Zapošljavanje?

Zaključak

Svrha ove studije je bila da se izmeri javno mnjenje o zadovoljstvu pružanja usluga o zapošljavanja za tražioce posla i poslodavce od strane kosovske Agencije za zapošljavanje . Specifično, cilj je bio da se identifikuje trenutna situacija na nivou zadovoljstva tražioca posla i biznisa (poslovanja/preduzeća) koja saraduju sa Agencijom za zapošljavanje radi pružanja usluga zapošljavanja od strane ove agencije.

Rezultati ankete sa tražicima posla pokazuju da za više od polovine ispitanika njihov glavni izvor informacija za Agenciju za Zapošljavanje je su porodica i prijatelji. Većina anketiranih tražioca posla su izjavili da su čuli za usluge koje pruža Agencija za zapošljavanje, kao što su posredovanje za zapošljavanje/pronalaženje posla, stručne obuke (osposobljavanje), stažiranje i obuka na poslu/radnom mestu.

Pored toga, glavni razlog zbog kojeg se većina ispitanika registrovala (prijavila) u Agenciji za zapošljavanje je bio da pronađu posao, dok manji broj ispitanika kao glavni motiv registracije je

spomenuo stručnu obuku. Od svih usluga koje pruža Agencija za zapošljavanje, stručna obuka je bila usluga sa kojom većina ispitanika bila vrlo/donekle zadovoljni. Kada je u pitanju nivo zadovoljstva sa radnicima (zaposlenima) koji rade u Agencija za zapošljavanje, (na skali od 1 (nimalo zadovoljni) do 5 (vrlo zadovoljni), ispitanici su izvestili o većem nivou zadovoljstva sa stavom osoblja iz AZ, dok je spomenuto manje zadovoljstvo u smislu pružanja informacija o slobodnim radnim mestima i stručni saveti.

Nakon diskusije o Agenciji za zapošljavanje, bilo je važno uzeti u obzir preporuke tražioca posla o Agenciji za zapošljavanje. U vezi toga, otprilike polovina ispitanika je izjavila da Agencija za Zapošljavanje trebalo pružiti više informacija o slobodnim radnim mestima i stvoriti nove usluge za zapošljavanje. Napokon, većina anketiranih tražioca posla su izjavili da bi preporučili Agenciju za zapošljavanje nezaposlenim osobama, da se registruju za mogućnosti radnih mesta i stručne obuke (osposobljavanje).

Pored tražioca posla, takođe je sprovedeno istraživanje dubljih intervju sa predstavnicima biznisa (poslovanja). Kako bi unajmili (zaposlili) nove radnike, biznisi su izvestili da uglavnom uzimaju u obzir preporuke od porodice i prijatelja kao najsigurniji način regrutovanja (zapošljavanja) stručnog (profesionalnog) osoblja. Samo mali broj predstavnika biznisa je izvestio da je unajmio (zaposlio) najmanje jednog radnika (zaposlenika) uz posredovanje Agencije za zapošljavanje, dok većina njih su izjavili da to nisu učinili.

Većina predstavnika biznisa tvrdi da se njihova saradnja sa Agencijom za zapošljavanje uglavnom odnosila na posredovanje za zapošljavanje/pronalaženje radnika. Iako je istraživanje pokazalo da su biznisi više informisana o uslugama posredovanja za zapošljavanje i stažiranju, rezultati dubljeg (detaljnog) intervju navodi da je većina predstavnika biznisa više informisana o subvencije plata. Pod ovim uslovima, predstavnici biznisa su izvestili da su zadovoljni saradnjom sa Agencijom za zapošljavanje.

Nadalje, što se tiče korišćenja veb stranice Agencije, uočene su razlike između anketiranih i intervjuisanih biznisa. Iako nijedna od intervjuisanih biznisa nije izjavila da je posetila veb stranicu radi upoznavanja sa informacijama, značajan deo anketiranih biznisa je izjavio da je ponekad posećuje.

Slično sa tražiocima posla, preporuke predstavnika biznisa su uzete u obzir u vezi usluga koje pruža Agencija za zapošljavanje. Anketirani predstavnici biznisa su predložili da Agencija za zapošljavanje bi trebala stvoriti nove usluge zapošljavanja i partnerstva sa više biznisa. Jačanje saradnje između Agencije za zapošljavanje i biznisa je viđena kao najvažnija stvar za intervjuisane biznise. Glavna

preporuka im je bila da Agencija pruži više informacija u vezi usluga, od kojih biznisi mogu imati najviše koristi, posebno da ulože više u reklamiranje.

Kako bi se saradnja između biznisa i Agencije za zapošljavanje dodatno poboljšala, veruje se da bi proces komuniciranja između njih trebao biti što je moguće lakši. Na primer, mogla bi se stvoriti platforma na kojoj bi biznisi mogli pristupiti sa profesionalnim profilom i pronaći registrovane tražioce posla čiji profil im najviše odgovara. Ova platforma ne bi samo olakšala proces saradnje, nego bi i takođe poslužila da se smanje birokratske prepreke koje su u istraživanju spomenuli od oba, tražioci posla i biznisa (poslovanja).

Štaviše, biznisi smatraju da bi Agencija trebala više doprineti obukama tražiocima posla, kako bi se izbegle praktične poteškoće na radnom mestu. Uvezi toga, Agencija bi mogla uzeti u obzir stvaranje (izradu) strategije za kampanju koja bi služila kao usmerevanje u karijeri od ranog obrazovanja do zapošljavanja.

Dodatak A - Upitnik za tražioceposla

Predstavite se: “Dobro jutro. Moje ime je _____. Ja radim za UBO Consulting. Mi sprovodimo jedno istraživanje (anketu) kako bi utvrdili nivo zadovoljstva u vezi javnih usluga za zapošljavanje od strane Agencije za Zapošljavanje u Republici Kosovo.

Mi smo dobili vaše telefonske kontakte od Agencije za zapošljavanje i vaši odgovori će biti poverljivi u potpunosti, u skladu sa međunarodnim istraživačkim standardima.”

Ovo istraživanje je finansirano od strane kancelarije UNDP-a na Kosovu.

1. UPRAVLJANJE PODACIMA ISTRAŽIVANJA

M-1. Matični broj ispitanika _____

M-2. Datum intervjua (ankete) ____ ____

M-3. Opština

- | | | |
|--------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Priština | 14. Dragaš | 27. Štrpce |
| 2. Juzna Mitrovica | 15. Suva Reka | 28. Zvečan |
| 3. Gnjilane | 16. Orahovac | 29. Glogovac |
| 4. Peć | 17. Vitina | 30. Mališevo |
| 5. Prizren | 18. Kamenica | 31. Junik |
| 6. Đakovica | 19. Lipljane | 32. Mamuša |
| 7. Pođujevo | 20. Štimlje | 33. Elez Han |
| 8. Vučitrn | 21. Uroševac | 34. Gračanica |
| 9. Srbica | 22. Kačanik | 35. Ranilug |
| 10. Leposavić | 23. Kosovo Polje | 36. Parteš |
| 11. Klina | 24. Obilić | 37. Klokot |
| 12. Istok | 25. Novo Brdo | 38. Severna Mitrovica |
| 13. Dečani | 26. Zubin Potok | |

M-4. Naselje

1. Urbano 2. Ruralno

M-5. Region

1. Priština 2. Mitrovica 3. Prizren 4. Peć 5. Uroševac 6. Đakovica 7. Gnjilane

M-6. Kod anketara (popisivača) ____ ____ ____

M-7. Kod nadzornika (supervizora) ____ ____ ____

1. Možete li nam reći gde ste dobili informacije o Agenciji za zapošljavanje (AZ)?
 - a. Društveni mediji
 - b. Porodica i prijatelji
 - c. Sajmovima za posao

- d. To mi je bilo preporučeno od ljudi koji su registrovani (upisani) u AZ
- e. Na TV-u
- f. Na Radiu
- g. Drugo, molimo vas navedite _____

2. Koji su bili razlozi koji su vas podsticali da se registrujete (upišete) u Agenciju za zapošljavanje? (**Višestruki odgovor**)

- a. Da nađem posao
- b. Prisustvovati stručnoj obuci
- c. Da bi imali koristi od granta/projekta vlade
- d. Da bi imali korist od granta/projekta međunarodne organizacije
- e. Da bi imali korist od usluga socijalne pomoći
- f. Drugo, molimo vas navedite _____

3. Jeste li ikada čuli za sledeće usluge/mere koje pruža Agencija za zapošljavanje?

Br.	Usluge	Da	Ne
3.1	Posredovanje u zapošljavanju/pronalaženje posla	1	2
3.2	Pružanje stručne obuke (treninga)	1	2
3.3	Subvencija plate	1	2
3.4	Stožiranje (praksa)	1	2
3.5	Obuka na poslu	1	2
3.6	Angažovanje u javnom poslu	1	2
3.7	Samozapošljavanje	1	2

4. Koje usluge ste dobili od Agencije za Zapošljavanje?

Br.	Usluge	Da	Ne
4.1	Našli su mi posao	1	2
4.2	Prisustvovao/ala sam stručnoj obuci (treningu)	1	2
4.3	Ja sam bio/bila deo mera za subvenciju plate	1	2
4.4	Ja sam bio/bila deo mera za stažiranje (prakse)	1	2
4.5	Ja sam bio/bila deo mera za obuke na poslu	1	2
4.6	Ja sam se angažovao/la u javnom poslu	1	2
4.7	Ja sam bio/bila deo mera za samozapošljavanje	1	2
4.8	Drugo, molimo vas navedite	1	2

5. (**Za ispitanike koji su odgovorili "Da" u pitanju 4.2**) Koji stručnu obuku (trening) ste pohađali?

Ime obuke: _____

6. **(Za ispitanike koji su odgovorili “Da” na pitanje 4.2)** Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali?

Br.	Izjava	Da	Donekle	Ne
6.1	Teme koje su pokrivena (obrađene) na obuci su bili od interesa za moju buduću struku (zanimanje)	1	2	3
6.2	Praktični rad tokom obuke je povećao moje profesionalne sposobnosti	1	2	3
6.3	Ljudi koji su pružili obuku su dobro bili pripremljeni za temu obuke	1	2	3
6.4	Trajanje obuke je bilo prikladno	1	2	3
6.5	Obuka će mi pomoći u pronalaženju posla	1	2	3

7. **(Za ispitanike koji su odgovorili “Da” na pitanje 4.3)** Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali?

Br.	Izjava	Da	Donekle	Ne
7.1	Kao deo šeme subvencija plate, Ja sam bio/bila plaćen/a prema ugovoru	1	2	3
7.2	Kao deo šeme subvencija plate, Ja sam bio/bila plaćen/a na vreme	1	2	3
7.3	Subvencija plate je uticala na mene da nađem stabilan posao	1	2	3
7.4	Tokom perioda subvencije plate, ja sam bio/bila vođen/a od strane službenika za zapošljavanje u biznisu/poslovanju koji se odnosi na moju struku (zanimanje)	1	2	3

8. **(Za ispitanike koji su odgovorili “Da” na pitanja 4.4 i 4.5)** Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na obuku na koju ste prisustvovali?

Br.	Izjava	Da	Donekle	Ne
8.1	Tokom obuke na poslu i/ili stažiranja, Ja sam povećao/la moju profesionalnu sposobnost	1	2	3
8.2	Treneri/mentori su mi pružili znanje koje će mi trebati u mojoj budućoj struci (zanimanju)	1	2	3
8.3	Period obuke na poslu i prakse na poslu (radno mesto) je bio u skladu sa mojim očekivanjima	1	2	3

9. **(Za ispitanike koji su odgovorili “Da” na pitanje 4.7)** Da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose za obuku na koju ste prisustvovali?

Br.	Izjava	Da	Donekle	Ne
9.1	Grant (u gotovini ili opremi) koji sam dobio/la je bio u skladu sa mojom strukom (zanimanjem)	1	2	3
9.2	Iznos Granta (u gotovini ili opremi) je ispunila potrebe mog biznis (poslovnog) plana	1	2	3
9.3	Grant (u gotovini ili opremi) mi je pomogao da stvorim održivo zaposlenje	1	2	3

10. Možete li nam reći koliko ste zadovoljni za svaku uslugu koju ste dobili od Agencije za zapošljavanje? **(Ovo pitanje se treba postaviti za svaku uslugu prihvaćenu od strane ispitanika u pitanju 4)**

- Vrlo zadovoljni
- Donekle zadovoljni
- Neutralni
- Donekle nezadovoljni
- Vrlo nezadovoljni
- Odbija da odgovori

10.1 Ako je odgovor d), ili e), na pitanje 10, da li nam možete reći zašto ste nezadovoljni? **(Ovo pitanje se treba postaviti za svaku uslugu koju je ispitanik primio u pitanju 10, u kojem je on/ona izjavio/la da je "donekle nezadovoljni" ili "vrlo nezadovoljni")**

11. Možete li nam reći vaš nivo zadovoljstva sa sledećim aspektima koji se odnose na radnike (zaposlene) u Agenciji za Zapošljavanje? **Procenite od 1 do 5, gde je 1 = Nimalo zadovoljni, i 5 = Veoma zadovoljni. (88 = Odbija da odgovori)**

Br.	Atributi	1	2	3	4	5	88
1	Stav osoblja iz Agencije za Zapošljavanje						
2	Spremnost osoblja da sasluša potrebe nezaposlenih						
3	Pružanje jasnih i preciznih informacija						
4	Jednako postupanje (tretman) za sve nezaposlene						
5	Informacije o slobodnim radnim mestima						
6	Davanje stručnih saveta						
7	Drugo, molimo vas navedite _____						

12. Da li ste čuli o platformi (veb stranici) Agencije za Zapošljavanje Kosova, u kojima se objavljuju slobodna radna mesta?

- a. Da
- b. Ne

13. Koliko često posećujete veb stranicu Agencije za zapošljavanje da biste saznali o slobodnim radnim mestima?

- a. Uvek
- b. Veoma često
- c. Ponekad
- d. Retko
- e. Nikad

14. Koliko mislite da je korisna ova platforma/veb stranica za nezaposlene?

- a. Veoma korisna
- b. Donekle korisna
- c. Donekle nekorisna
- d. Vrlo nekorisna

14.1. Ako je odgovor na pitanje 14 je c), ili d), da li nam možete reći razloge?

15. Po vašem mišljenju, kako se mogu poboljšati usluge Agencije za zapošljavanje? **(Višestruki odgovori)**
(Rotirajte odgovore)

- a. Osoblje treba da bude profesionalnije
- b. Pružiti više informacija o slobodnim radnim mestima
- c. Stvoriti nove usluge za zapošljavanje
- d. Pružiti više informacija o uslugama koje pružaju
- e. Stvoriti partnerstva sa više preduzeća/biznisa
- f. Pružiti više informacija o razvoju karijere za inostranstvo
- g. Pružiti više informacija o stručnim obukama unutar okvira Centara za Stručnu Obuku
- h. Stvoriti nove profile za stručnu obuku
- i. Organizovati sajmove radnih mesta
- j. Drugo, molimo vas navedite _____

16. Na osnovu vašeg iskustva sa Agencijom za zapošljavanje, da li biste preporučili da se nezaposlena lica registruju u ovoj agenciji?

- a. Da
- b. Ne

17. Da li nam možete reći koje privatne platforme koristite da biste pronašli slobodna radna mesta?

- a. Radio oglašavanja (objave)
- b. Elektonski portali
- c. Oglašavanje u dnevnim novinama
- d. Portali radnih mesta
- e. TV oglašavanje

f. Drugo, molimo vas navedite _____

18. Koji Portal radnih mesta, najčešće posećujete da biste našli slobodna radna mesta?

- a. Portalpune.com
- b. Kosovajob.com
- c. Gjirafa.com
- d. Ofertapune.net
- e. Kastori.net
- f. Ja ne koristim portale za radna mesta
- g. Drugo, molimo vas navedite _____

DEMOGRAFSKA PITANJA

1. Rod/Pol:

1. Muško
2. Žensko

Koliko imate godina | __ | __ |

Koji je nivo završene škole?

1. Bez kvalifikacija
2. Osnovna škola
3. Srednja stručna škola
4. Srednja škola
5. Fakultet (Bachelor)
6. Magistratura (Master)/Doktorat

4. Koja je vaša etnička pripadnost?

1. Albanska
2. Srpska
3. Romska
4. Aškalijska
5. Egipćanska
6. Bošnjačka
7. Turska
8. Drugo: _____

Dodatak B - Upitnik sa biznisima (poslovanjima)

Predstavite se: "Dobro jutro. Moje ime je _____. Ja radim za UBO Consulting. Mi sprovodimo jedno istraživanje (anketu) kako bi utvrdili nivo zadovoljstva u vezi javnih usluga za zapošljavanje od strane Agencije za Zapošljavanje u Republici Kosovo.

Mi smo dobili vaše telefonske kontakte sa Agencije za Zapošljavanje i vaši odgovori će biti poverljivi u potpunosti, u skladu sa međunarodnim istraživačkim standardima."

Ovo istraživanje je finansirano od strane kancelarije UNDP-a na Kosovu.

1. UPRAVLJANJE PODACIMA ISTRAŽIVANJA

M-1. Matični broj ispitanika ____ _

M-2. Datum intervjua (ankete) ____ _

M-3. Opština

- | | | |
|--------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Priština | 14. Dragaš | 27. Štrpce |
| 2. Juzna Mitrovica | 15. Suva Reka | 28. Zvečan |
| 3. Gnjilane | 16. Orahovac | 29. Glogovac |
| 4. Peć | 17. Vitina | 30. Mališevo |
| 5. Prizren | 18. Kamenica | 31. Junik |
| 6. Đakovica | 19. Lipljane | 32. Mamuša |
| 7. Podujevo | 20. Štimlje | 33. Elez Han |
| 8. Vučitrn | 21. Uroševac | 34. Gračanica |
| 9. Srbica | 22. Kačanik | 35. Ranilug |
| 10. Leposavić | 23. Kosovo Polje | 36. Parteš |
| 11. Klina | 24. Obilić | 37. Klokot |
| 12. Istok | 25. Novo Brdo | 38. Severna Mitrovica |
| 13. Dečani | 26. Zubin Potok | |

M-4. Naselje

1. Urbano 2. Ruralno

M-5. Region

1. Priština 2. Mitrovica 3. Prizrena 4. Peć 5. Uroševac 6. Đakovica 7. Gnjilane

M-6. Kod anketara (popisivača) ____ _

M-7. Kod nadzornika (supervizora) ____ _

1. Koje od sledeće navedene metode najčešće koristite za regrutiranje (zapošljavanje) vašeg osoblja?
(Višestruki odgovori) (Rotirajte odgovore)
 a. Objavljujemo otvaranje radnog mesta na društvenim mrežama

- b. Objavljujemo otvaranje radnog mesta na veb stranicu kompanije
 - c. Objavljujemo otvaranje radnog mesta na TV-u
 - d. Objavljujemo otvaranje radnog mesta u Agenciju za zapošljavanje
 - e. Objavljujemo otvaranje radnog mesta na radiju
 - f. Objavljujemo otvaranje radnog mesta u novinama
 - g. Objavljujemo otvaranje radnog mesta u portalu posla (KosovaJob, PoralPune, itd.)
 - h. Dobijamo preporuke od prijatelja/kolege/članove porodice
 - i. Drugo, molimo vas navedite _____
2. Ako je odgovor g), u pitanju 1, da li nam možete reći koji portal koristite za objavljivanje slobodnih radnih mesta?
- a. Portalpune.com
 - b. Kosovajob.com
 - c. Gjirafa.com
 - d. Ofertapune.net
 - e. Kastori.net
 - f. Drugo, molimo vas navedite _____
3. Možete li nam reći o prednostima korišćenja privatnih platformi (TV, Radio, portali zapošljavanja) u svrhu reguliranja (zapošljavanja) u upoređenju na usluge koje pruža Agencija za zapošljavanje? **(Višestruki odgovor)**
- a. Privatne platforme nude više informacija za one koji traže posao
 - b. Oni imaju širi (veći) dohvat
 - c. Oni mogu ciljati one koji traže posao za koje naša kompanija ima potrebu
 - d. Oni pripremaju one koji traže posao da ispune/zadovolje kriterije konkurencije (priprema CV, popratno pismo, itd.)
 - e. Oni nam pružaju brži način za pronalaženje radnika
 - f. Drugo, navedite _____
4. Koliko novih radnika ste zaposlili u vašoj kompaniji u 2019. godini?
- a. Broj zaposlenih: _____
 - b. Ne znam/Bez odgovora
5. Koliko od njih ste unajmili (zaposlili) uz posredovanje Agencije za Zapošljavanje?
- a. Broj zaposlenih: _____
 - b. Ne znam/Bez odgovora
6. Na skali od 1 do 5, gde je 1= nimalo informisani, i 5= veoma informisani, koliko ste informisani sa sledećim uslugama Agencije za Zapošljavanje?

Br.	Usluge	1	2	3	4	5
6.1	Posredovanje u zapošljavanju/pronalaženje radnika					
6.2	Stručne obuke (trening)					
6.3	Subvencija plate					

6.4	Staziranje (praksa)					
6.5	Obuke na poslu					
6.6	Javni poslovi					
6.7	Samozapostljavanje					

7. Da li ste bili u mogućnosti pronaći sve informacije koje su vam bile potrebne o uslugama/šeme koje nudi Agencija za Zapošljavanje (u vezi procedure, dokumentacije, itd.)?
- Da
 - Donekle
 - Ne

8. Tokom 2019. godine, da li ste imali saradnju sa Agencijom za Zapošljavanje za bilo koju od navedenih usluga?

Br.	Usluge	Da	Ne
8.1	Posredovanje u zapostljavanju/pronalaženje radnika	1	2
8.2	Subvencija plate	1	2
8.3	Staziranje (praksa)	1	2
8.4	Obuke na poslu	1	2

9. Generalno, koliko ste zadovoljni sa svaku uslugu koju ste dobili od Agencije za Zapošljavanje? **(Ovo pitanje se treba postaviti za svaku uslugu koju je ispitanik koristio u pitanju 8)**
- Vrlo zadovoljni
 - Donekle zadovoljni
 - Neutralni
 - Donekle nezadovoljni
 - Vrlo nezadovoljni
 - Odbija da odgovori

- 9.1 Ako je ispitanik odgovorio d), ili e), na pitanje 9, možete li nam reći razloge? **(Ovo pitanje treba primenjivati za svako pitanje gde je odgovor "d) ili e")**

10. Tokom 2019. godine, da li ste unajmili (zaposlili) bilo koje radnike koji su završili bilo koju stručnu obuku u Centru za stručne obuke (obrazovanje)?

- a. Da
- b. Ne **(pređite na pitanje 13)**
- c. Ne znam

11. Ako je odgovor DA, da li se slažete sa sledećim izjavama koje se odnose na vaše zaposlenike koji su obučeni (trenirani) u Centru za stručne obuke (obrazovanje)?

Izjava	Da	Donekle	Ne
Zaposlenik je pokazao dovoljno znanja o struci (zanimanju) za koje je on/ona zaposlen/a	1	2	3
Zaposlenik je pokazao veštine timskog rada	1	2	3
Zaposlenik je bio u mogućnosti da radi nezavisno (samostalno)	1	2	3
Verujem da ću u budućnosti zaposliti ljude koji su završili stručnu obuku u Centru za stručne obuke (obrazovanje)	1	2	3

12. Generalno, koliko ste zadovoljni sa znanjem koje su pokazali vaši zaposleni koji su završili stručnu obuku u Centru za stručne obuke (obrazovanje)?

- a. Vrlo zadovoljni
- b. Donekle zadovoljni
- c. Neutralni
- d. Donekle nezadovoljni
- e. Vrlo nezadovoljni
- f. Odbija da odgovori

12.1 Ako je ispitanik odgovorio d), ili e) u pitanju 12, možete li nam reći razloge?

13. Možete li nam reći vaš nivo zadovoljstva sa sledećim aspektima koji se odnose na zaposlene u Agencije za Zapošljavanje? **Procenite od 1 do 5, gde je 1 =Nimalo zadovoljni, i 5 = Veoma zadovoljni. (88 = Odbija da odgovori)**

Br.	Atributi	1	2	3	4	5	88
1	Stav osoblja iz Agencije za Zapošljavanje						
2	Spremnost osoblja da sasluša potrebe biznisa/poslovanja za radnu snagu						

3	Pružanje jasnih i preciznih informacija						
4	Jednak tretman za sve biznise/poslovanja						
5	Poseta zvaničnika zapošljavanja za identifikaciju radnih mesta						
6	Drugo, molimo vas navedite _____						

14. Da li ste čuli o platformi (veb stranici) Agencije za zapošljavanje Kosova, u kojima se objavljuju slobodna radna mesta i CV (biografije) nezaposlenih lica?
- Da
 - Ne
15. Koliko često posećujete veb stranicu Agencije za zapošljavanje da biste saznali o slobodnim radnim mestima?
- Uvek
 - Veoma često
 - Ponekad
 - Retko
 - Nikad
16. Koliko mislite da je korisna ova platforma/veb stranica za pronalaženje kvalifikovane radne snage?
- Veoma korisna
 - Donekle korisna
 - Donekle nekorisna
 - Vrlo nekorisna
17. Po vašem mišljenju, kako se mogu poboljšati usluge Agencije za zapošljavanje? **(Višestruki odgovori)**
(Rotirajte odgovore)
- Osoblje treba da bude profesionalnije
 - Pružiti više informacija o profilima nezaposlenih u njihovim registrima
 - Stvoriti nove usluge za zapošljavanje
 - Pružiti više informacija o uslugama koje pružaju
 - Stvoriti partnerstva sa više biznisa
 - Pružiti više informacija o stručnim obukama unutar okvira Centara za stručnu obuku
 - Stvoriti nove profile za stručnu obuku
 - Organizovati sajmove posla (radnih mesta)
- Drugo, molimo vas navedite _____
18. Na osnovu vašeg iskustva sa kancelarijom za zapošljavanje, da li biste preporučili drugim biznisima/poslovanjima da sarađuju sa Agencijom za zapošljavanje?
- Da
 - Ne

GENERALNE INFORMACIJE O BIZNISIMA/POSLOVANJIMA

1. Ime biznisa/poslovanja _____

2. **Biznis (poslovni) kod u uzorku:** _ _ _
3. **Koja je vaša pozicija unutar biznisa/poslovanja?**
- Izvršni Direktor/Vlasnik
 - Menadžer Biznisa (Poslovanja)
 - Drugo, navedite _____
4. **Koliko zaposlenih ima vaša kompanija?** _____
5. **U kojem sektoru radi vaša kompanija?**
- Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo
 - Vađenja rude i kamena
 - Proizvodnja
 - Snabdevanje električnom energijom, parni kotao i dovod vazduha
 - Vodovod, kanalizacija, upravljanje otpadom i aktivnosti revitalizacije zemljišta
 - Izgradnja
 - Trgovina na veliko i malo, popravljanje motornih vozila, motocikala
 - Usluge smeštaja i ishrane
 - Transport i skladištenje
 - Informacije i komunikacije
 - Finansijske delatnosti i delatnosti osiguranja
 - Poslovanje nekretninama
 - Stručne, naučne i tehničke delatnosti
 - Administrativne i podržne (pomoćne) delatnosti
 - Javna uprava i zaštite; obavezno socijalno osiguranje
 - Obrazovanje
 - Zdravstvena i socijalna zaštita
 - Umetnost, zabava i rekreacija
 - Druge uslužne delatnosti
 - Aktivnosti domaćinstava kao poslodavaci; različita roba i usluga - aktivnosti domaće proizvodnje za vlastite potrebe
 - Aktivnosti prekomorskih teritorijalnih organizacija i tela
 - Drugo, molimo vas navedite _____
 - Ne znam
 - Odbija
6. **Koliko godina radite (operirate) na Kosovu?** _____
7. **Koja je veličina vaše kompanije?**
- Mikro (manje od 10 osoba)
 - Mala (10-49 osoba)
 - Srednja (50-249 osoba)
 - Velika (250+ osoba)

Dodatak C - Lista anketiranih biznisa

Opština	Naselje	Ime biznisa	Pozicija	Broj zaposlenih	Sektor	Period rada	Veličina kompanije
Priština	Urbano	“Lori”	Vlasnik	Dva	Kozmetička industrija	20 godina	Mikro
Priština	Urbano	Burger Nora	Vlasnik	Dva	Industrija prehrambenih proizvoda	5 godina	Mikro
Priština	Urbano	Café Boheme	Vlasnik	Pet	Industrija prehrambenih proizvoda	13 godina	Mikro
Gnjilane	Urbano	Mobileria Ideale LLC	Vlasnik	Jedan	Proizvodnja	2 godine	Mikro
Gnjilane	N / A	N.T.SH "Butrinti"	Vlasnik	Pet	Turizam i zdravstveno osiguranje	18 godina	Mikro
Gnjilane	Urbano	“XITO-Computers”	Izvršni Direktor	Tri	Sektor IT	12 godina	Mikro
Uroševac	Urbano	“Dielli”	Izvršni Direktor	Dvadeset pet	Obrazovna institucija	4 godine	Mala
Južna Mitrovica	Urbano	“Albini Plast”	Menadžer Biznisa	Tri	Prerađivačka industrija	8 godina	Mikro
Južna Mitrovica	Urbano	Qaj Bahqe “Alejna”	Izvršni Direktor	Osam	Industrija prehrambenih proizvoda	16 meseci	Mikro
Južna Mitrovica	Urbano	Fadil Me Gashi	Vlasnik	Jedan	Automobilska industrija	10 godina	Mikro
Prizren	Urbano	Panorama	Izvršni direktor	Trinaest	Industrija prehrambenih proizvoda	3 godine	Mala
Prizren	Urbano	“VALI-Group” LLC	Izvršni direktor	Dvadeset osam	Građevinska industrija	4 godine	Mala
Prizren	Urbano	Dardania Sport	Vlasnik	Pedeset šest	Industrija maloprodaje	19 godina	Srednja
Uroševac	Urbano	Aksi LLC	Vlasnik	Dva	Građevinska industrija	5 godina	Mikro
Uroševac	Urbano	Juristi	Vlasnik	Dva	Pravni ured	12 godina	Mikro

Peć	Urbano	Lulzim Balaj B.I	Vlasnik	Jedan	Pravna kancelarija	11 godina	Mikro
Peć	Urbano	“Geosystems”	Vlasnik	Pet	Sektor inženjersko-tehničkog savetovanja	11 godina	Mikro
Peć	Urbano	“Gafurri”	Vlasnik	Četiri	Zdravstveni sektor	20 godina	Mikro
Đakovica	N / A	“Lefix” LLC	Menadžer Biznisa	Sedam do osamnaest	Proizvodnja	2 godine	Mala
Đakovica	Urbano	“Deti”	Vlasnik	Dva	Industrija kose i lepote	10 godina	Mikro

Dodatak D - Smernica za intervju sa predstavnicima biznisa (poslovanja)

Predstavite se: "Dobro jutro. Moje ime je _____. Ja radim za UBO Consulting. Mi sprovodimo jedno istraživanje (anketu) kako bi utvrdili nivo zadovoljstva u vezi javnih usluga za zapošljavanje od strane Agencije za Zapošljavanje u Republici Kosovu.

Mi smo dobili vaše telefonske kontakte sa Agencije za Zapošljavanje i vaši odgovori će biti poverljivi u potpunosti, u skladu sa međunarodnim istraživačkim standardima."

Ovo istraživanje je finansirano od strane kancelarije UNDP-a na Kosovu.

UPRAVLJANJE PODACIMA INTERVJUA

M-1. Identifikacioni broj biznisa ____ _

M-2. Datum intervjuja ____ _

M-3. Opština

- | | | |
|--------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Priština | 14. Dragaš | 27. Štrpce |
| 2. Južna Mitrovica | 15. Suva Reka | 28. Zvečan |
| 3. Gnjilane | 16. Orahovac | 29. Glogovc |
| 4. Peć | 17. Vitina | 30. Mališevo |
| 5. Prizren | 18. Kamenica | 31. Junik |
| 6. Đakovica | 19. Lipljane | 32. Mamuša |
| 7. Podujevo | 20. Štimlje | 33. Elez Han |
| 8. Vučitrn | 21. Uroševac | 34. Gračanica |
| 9. Srbica | 22. Kačanik | 35. Ranilug |
| 10. Leposavić | 23. Kosovo Polje | 36. Parteš |
| 11. Klina | 24. Obilić | 37. Klokot |
| 12. Istok | 25. Novo Brdo | 38. Severna Mitrovica |
| 13. Dečani | 26. Zubin Potok | |

M-4. Naselje

1. Urbano 2. Ruralno

M-5. Region

1. Priština 2. Mitrovica 3. Prizren 4. Peć 5. Uroševac 6. Đakovica 7. Gnjilane

M-6. Kod anketara ____ _

OPŠTE INFORMACIJE O BIZNISU

8. Ime biznisa _____
9. Koja je vaša pozicija u biznisu?
- d. Izvršni Direktor/Vlasnik
 - e. Menadžer Biznisa r
 - f. Drugo, navedite _____
10. Koliko zaposlenih ima vaša kompanija? _____
11. U kojem sektoru vaša kompanija posluje?
- y. Poljoprivreda, šumarstvo i ribarstvo
 - z. Vađenja rude i kamena
 - aa. Proizvodnja
 - bb. Snabdevanje strujom, parni kotao i dovod vazduha
 - cc. Snabdevanje vodom, kanalizacija, upravljanja otpadom i revitalizacija zemljišta
 - dd. Građevinarstvo
 - ee. Trgovina na veliko i malo, popravak motornih vozila, motocikala
 - ff. Usluge smeštaja i ishrane
 - gg. Transport i skladištenje
 - hh. Informacije i komunikacija
 - ii. Finansijske delatnosti i delatnosti osiguranja
 - jj. Poslovanje nekretninama
 - kk. Stručne, naučne i tehničke delatnosti
 - ll. Administrativne i podržne (pomoćne) delatnosti
 - mm. Javna uprava i zaštita; obavezno socijalno osiguranje
 - nn. Obrazovanje
 - oo. Zdravstvena i socijalna zaštita
 - pp. Umetnost, zabava i rekreacija
 - qq. Druge uslužne delatnosti
 - rr. Aktivnosti domaćinstava kao poslodavaci; različita roba i usluga - aktivnosti domaće proizvodnje za vlastite potrebe
 - ss. Aktivnosti prekomorskih teritorijalnih organizacija i tela
 - tt. Drugo, molimo vas navedite _____
 - uu. Ne znam
 - vv. Odbija
12. Koliko godina poslujete na Kosovu? _____
13. Koja je veličina vaše kompanije?
- 5. Mikro (Manje od 10 osoba)
 - 6. Mala (10-49 osoba)
 - 7. Srednja (50-249 osoba)
 - 8. Velika (250+ osoba)

19. Možete li nam reći o vašoj saradnja sa Agencijom za zapošljavanje?

1.1. Koje ste usluge dobili od Agencije za zapošljavanje?

2. Kako biste ocenili vašu saradnju sa Agencijom za zapošljavanje?

2.1. Kako biste ocenili pristup radnika Agencije za zapošljavanje?

2.2. Da li postoji nešto što bi Agencija za zapošljavanje mogla poboljšati kako bi saradnja bila na zadovoljavajućem nivou?

3. Da li ste unajmili nekog radnika (zaposlenika) uz pomoć/posredovanje Agencije za zapošljavanje?

3.1. Ako niste, da li nam možete reći razlog?

3.2. Koje kanale za regrutiranje radnika koristite redovno? Možete li nam reći razlog?

4. Da li ste zaposlili bilo koga radnika (zaposlenika) koji su se obučavali u Centrima za stručne obuke (osposobljavanje)?

4.1. Kako ocenjujete nivo obučenosti radnika koji su se obučavali u Centrima za stručne obuke (osposobljavanje)?

4.2. Centri za stručne obuke, na koje aspekte bi trebalo da se usredsrede tokom stručne obuke (osposobljavanja) tražioca posla?

5. Koliki je nivo informacija koji vi imate o aktivnim merama na tržištu koje se sprovode od Agencije za zapošljavanje?

I. Subvencija plata

II. Stažiranje (praksa)

III. Obuke na poslu (radnom mestu)

5.1. Šta bi trebalo da se promeni u tim šemama?

5.2. Da li postoje neke druge šeme koje Agencija za zapošljavanje može primeniti?

6. Kako ocenjujete nivo informisanja biznisa o uslugama koje se pružaju od Agencije za zapošljavanje?

6.1. Jeste li ikada posetili veb stranicu Agencije za Zapošljavanje kako biste se upoznali sa raspoloživom radnom snagom?

6.2. Ako jeste, da li mislite da je veb stranica jednostavna za korišćenje?

6.3. Kako se nivo informacija o uslugama koje se pružaju od Agencije za zapošljavanje za biznise (poslovanja) mogu i dalje poboljšati?

7. Šta mislite da bi povećalo kvalitet usluga Agencije za zapošljavanje?
