

PERCEPCIJA KVALITETE USLUGE AGENCIJE ZA MOBILNOST I PROGRAME EU

SAŽETAK

Istraživanje percepcije kvalitete usluga koje pruža Agencija za mobilnost i programe Europske unije provela je agencija Ipsos u periodu između 9.6. i 2.7.2017. godine metodom *online* ankete. Upitnik je ispunilo 270 ispitanika s ukupnom stopom odaziva od 15,7% ispitanika. Najviša stopa odaziva je među korisnicima programa Erasmus+ (20,7%), potom 6% korisnika usluga EURAXESS uslužnog centra te 5% korisnika usluga Obzor 2020.¹ Usporedno s bazom korisnika ustupljenom Ipsosu za slanje upitnika, u uzorku su korisnici² iz udruga značajno podzastupljeni, a nešto su zastupljeniji korisnici iz osnovnih škola. Najviše osoba koje su ispunile upitnik dolazi iz Grada Zagreba.

Općenito gledajući, korisnici su izrazito zadovoljni uslugama koje Agencija pruža kroz svoje programe, s malim brojem onih koji su izrazili nezadovoljstvo i koji su procijenili da usluge nisu korisne. Uglavnom su negativnije procjenjivali oni korisnici usluga koji nisu dobili financijsku potporu, od onih koji jesu. Ispitanici su izrazito pozitivno procijenili rad djelatnika i rad u skladu s rokovima i pravilima, a zadovoljni su i korisnošću informacija koje dobivaju iz različitih izvora te pristupom informacija s manjim brojem ispitanika koji su izrazili nezadovoljstvo. Rad djelatnika pohvaljen je i u pitanjima s otvorenim odgovorima.

Korisnici programa Erasmus+

Od 270 ispitanika u uzorku, sudjelovalo je 87% korisnika usluga povezanih s programom Erasmus+. Od ispitanika koji su sudjelovali u programu Erasmus+, njih 85% navelo je kako je njihova organizacija dobila financijsku potporu, odnosno 15% ispitanika navelo je kako njihova organizacija nije dobila financijsku potporu. 50% ispitanika navelo je kako je dobilo potporu u programima prethodnicima.

Niže su navedeni glavni nalazi prema tematskim područjima.

a. Dostupnost i korisnost informacija

Većina ispitanika posjetila je mrežnu stranicu AMPEU i od njih 67% procjenjuje ju kao vrlo ili izrazito korisnu, dok je druga po redu posjećenosti mrežna stranica Europass Hrvatska. Prosječne ocjene za mrežne stranice kreću se od 3,0 za EURAXESS *facebook* stranicu do 3,9 za AMPEU mrežnu stranicu. Oblike informiranja/savjetovanja od strane Agencije ispitanici procjenjuju kao vrlo korisne s najnižom ocjenom za webinare u organizaciji Agencije od 3,8 do 4,3 za e-mail komunikaciju s djelatnicima Agencije. Potom, prema korisnosti slijede telefonski razgovor, savjetodavni sastanci s djelatnicima Agencije te informativno-promotivna događanja. Korisnici su zadovoljni dostupnošću i korisnošću informacijama te su i samostalno pohvalili komunikaciju s djelatnicima.

b. Rad djelatnika

Za tvrdnje kojima se mjerio profesionalizam i vještine djelatnika ispitanici su davali vrlo dobre ocjene s prosječnim vrijednostima koje se kreću od 4,1 do 4,4. Korisnici smatraju da djelatnici profesionalno obavljaju svoj posao, no osobe čija organizacija nije dobila financijsku potporu

¹ U sažetak nisu uključeni podaci prikupljeni od strane korisnika usluga EURAXESS uslužnog centra (5 ispunjenih upitnika) i korisnika usluga Obzor 2020 (30 ispunjenih upitnika), jer je premalo ispitanika ispunilo upitnik za pouzdanu analizu i deskriptivan prikaz podataka te generalizaciju samih podataka.

² Korištenje pojma "korisnici" u ovom se kontekstu odnosi na korisnike usluga koje pruža Agencija te uključuje i prijavitelje i korisnike. Prijavitelji se vode kao korisnici usluga koji nisu dobili financijsku potporu, a korisnici kao korisnici usluga koji su dobili financijsku potporu.

kritičnije su prema radu djelatnika s negativnijim procjenama. Osobe koje su navele kako je Agencija ispunila njihova očekivanja po pitanju profesionalizma i vještina bolje ocjenjuju rad djelatnika na svim aspektima. Ispitanici su također vrlo pozitivno procijenili i ponašanje djelatnika s prosječnim ocjenama od 4,1 do 4,5, a posebno se ističe susretljivost djelatnika za koju su dali najvišu ocjenu. Ispitanici čija organizacija nije dobila financijsku potporu slabije su ocijenili susretljivost djelatnika, razumijevanje potreba korisnika, te spremnost djelatnika da pronađu rješenje u nepredviđenim situacijama. Većina ispitanika u pitanjima s otvorenim odgovorima dala je pozitivan komentar na rad najviše se osvrćući na zadovoljstvo komunikacijom s djelatnicima. Rad djelatnika najbolje je ocijenjeno tematsko područje od strane korisnika usluga.

c. Pristup informacijama

Najviše korisnika slaže se da su podaci o raspisanim natječajima dostupni i da su procedure jasne s prosječnom ocjenom 4,1 za obje tvrdnje. Nešto manje korisnika slaže se da su dostupni statistički podaci o rezultatima programa te da je transparentna metodologija raspodjele sredstava s prosječnom ocjenom 3,8 za obje tvrdnje. Ispitanici čija organizacija nije dobila financijsku potporu nezadovoljniji su dostupnošću informacijama o raspisanim natječajima, procedurama prijave te transparentnošću metodologije raspodjele sredstava.

d. Rad u skladu s rokovima i pravilima

Korisnici izražavaju visoko zadovoljstvo poštivanjem rokova s prosječnom ocjenom 4,3 za slanje obavijesti o rezultatima prijave, potpisivanje ugovora i isplatu financijske potpore. Petina ispitanika ne može iskazati svoj stav o analizi završnih izvješća što ukazuje da s tim aspektom rada nisu dovoljno upoznati, odnosno njihov projekt još nije u završnoj fazi. Korisnici su iskazali i visoko zadovoljstvo o poštivanju pravila vezanih uz dodjelu financijskih potpora, ugovaranja, isplate financijskih potpora i analize završnih izvješća s prosječnom ocjenom jednakom ili većom od 4,2. Također, petina ispitanika ne može izraziti svoj stav o poštivanju pravila u analizi završnih izvješća, jer taj dio još nisu prošli.

e. Očekivanja korisnika

Agencija je u velikoj mjeri ispunila očekivanja korisnika, a gotovo polovina ili više od polovine korisnika navodi kako je Agencija u potpunosti ispunila očekivanja za sve mjerene aspekte koji uključuju profesionalizam i vještine djelatnika, ponašanje i stavove djelatnika, dostupnost i kvalitetu informacija te rad u skladu s rokovima i pravilima. Isto kao i kod ostalih područja, ispitanici čija organizacija nije dobila financijsku potporu nešto su negativnije procijenili tvrdnje. 44% ispitanika procijenilo je kako je Agencija izuzetno blizu idealnom javnom servisu, dok je ta percepcija nešto niža kod osoba čije organizacije nisu dobile potporu kao i kod ispitanika koji rade u poduzećima.

f. Potrebe korisnika

Korisnici navode kako su se najčešće susretali s poteškoćama u rješavanju administrativnih i financijskih pitanja tijekom provedbe projekta (52%), žale se na nedostatak sredstva za sufinanciranje i predfinanciranje troškova Erasmus+ (43%) te na premali interes zaposlenika za sudjelovanje u projektu (40%). Gotovo 2/3 osoba koje su se susrele s poteškoćama u rješavanju složenih administrativnih i financijskih pitanja tijekom provedbe projekta očekivale su potporu od strane Agencije.

Za detaljnije informacije o odgovorima korisnika potrebno je pogledati prezentaciju agencije Ipsos.