

## Raport półroczny – Polacy o mobilności, komunikacji i wypoczynku

Pomiędzy lutym a czerwcem 2012 r. konsultanci Zielonej Linii przeprowadzili cykl badań ankietowych dotyczących człowieka na rynku pracy i jego otoczenia.

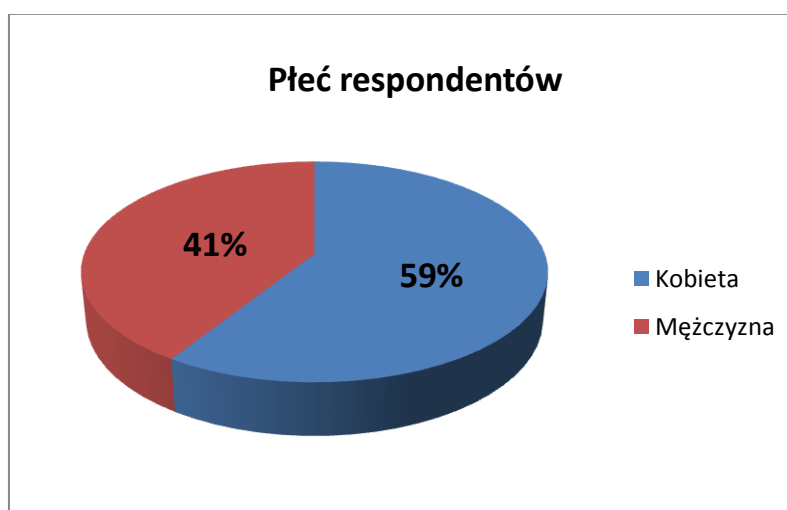
Tematem badań były: mobilność zawodowa Polaków, zatrudnianie młodocianych, bariery administracyjne w urzędach, skuteczne formy komunikacji w firmie oraz prawo do wypoczynku od pracy. Poniższe opracowanie podsumowuje dane statystyczne dotyczące uczestników badania oraz omawia wyniki poszczególnych bloków tematycznych w następującej kolejności:

1. Próba badawcza
  - 1.1. Płeć respondentów
  - 1.2. Wiek respondentów
  - 1.3. Status respondentów
2. Tematyka badań
  - 2.1. Zatrudnienie młodocianych w opinii społecznej
  - 2.2. Mobilność Polaków na rynku pracy
  - 2.3. Bariery administracyjne w urzędzie
  - 2.4. Skuteczne formy komunikacji w firmie
  - 2.5. Wypoczynek od pracy

### 1. Próba badawcza

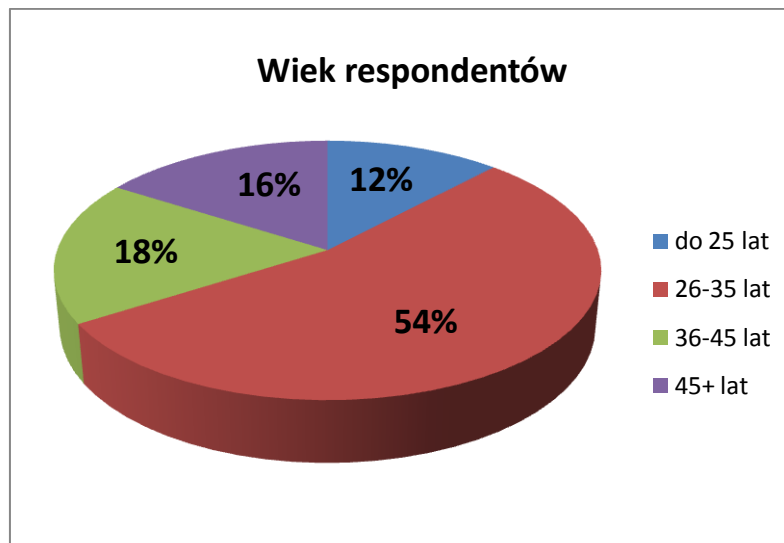
W pięciu turach badań uczestniczyło po sto losowo wybranych osób, które korzystały z usług naszej infolinii. Konsultanci Zielonej Linii podczas rozmowy telefonicznej wypełniali kwestionariusz ankiety, który był podstawą późniejszej analizy statystycznej.

#### 1.1. Płeć respondentów



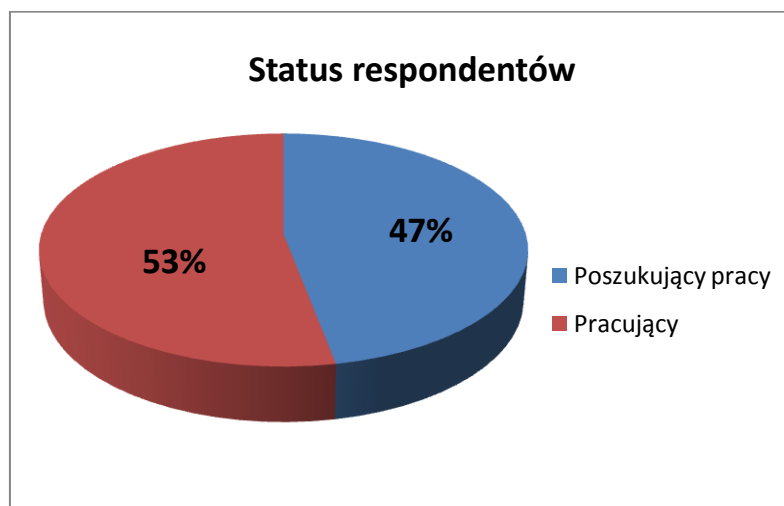
Nieznaczna większość respondentów badań stanowiły kobiety, udział mężczyzn wyniósł 41%. Przewaga liczby kobiet jest zgodna z ogólną strukturą demograficzną płci w naszym kraju.

## 1.2. Wiek respondentów



We wszystkich badaniach największą grupę stanowiły osoby w wieku 36-45 lat – było ich 54%. Drugą co do wielkości okazała się grupa osób z przedziału wiekowego od 36 do 45 i więcej lat. Najmniej wylosowano osób w skrajnych grupach – poniżej 25. i powyżej 45. roku życia. Ten podział częściowo odpowiada rozkładowi demograficznemu Polaków w wieku produkcyjnym. Obecnie przedstawiciele wyższego demograficznego z przełomu lat 70. i 80. są mniej więcej w wieku 30-35 lat, jednak pokolenie w wieku około 25 lat przewyższa ich liczebnie. Drugą najliczniejszą grupą są osoby, które ukończyły 50 lat, ale nie mają więcej niż 59 lat. Jeżeli weźmiemy pod uwagę wskaźnik zatrudnienia w poszczególnych grupach wiekowych, to najniższa stopa bezrobocia występuje rzeczywiście wśród osób pomiędzy 25. a 45. rokiem życia, zatem dla reprezentatywności badań dotyczących rynku pracy duży udział osób w tym właśnie wieku jest czynnikiem sprzyjającym.

## 1.3. Status respondentów



Deklarowany przez respondentów stan zatrudnienia wykazuje 5-procentową przewagę osób pracujących w chwili wykonywania badania. Rzeczywista dotychczasowa stopa bezrobocia w tym roku jest oczywiście znacznie niższa, jednak udział w badaniu prawie równej liczby osób zatrudnionych i poszukujących pracy dał realną możliwość poznania punktu widzenia obu stron.

## **2. Tematyka badań**

### **2.1. Zatrudnienie młodocianych w opinii społecznej**

Zajęliśmy się tematyką pracy osób w wieku poniżej 18. roku życia. Kodeks pracy zezwala na zatrudnianie młodocianych przy pracach lekkich, niezagrażających zdrowiu, a także w celu nauki zawodu lub przyuczenia do wykonywania określonej pracy. Zapytaliśmy naszych respondentów, czy znają pracujących nastolatków i co myślą na temat zatrudniania tak młodych ludzi.

Niezbyt wielu klientów Zielonej Linii osobiście zna młodocianych pracowników, jednak większość z nich uważa podejmowanie pracy przez osoby niepełnoletnie za dobry pomysł. Zaletą tego są zarówno aspekty finansowe, czyli zarobki, jak i psychologiczne, czyli poznanie na własnej skórze wartości pracy i pieniądza. Pierwsza praca może stanowić również dobry start w przyszłą karierę i dać pierwsze doświadczenia zawodowe. Z kolei największa liczba przeciwników zatrudniania młodzieży podnosi argument, że młodzi powinni skupić się na nauce. Jeżeli chodzi o rodzaj pracy, którą nastolatki ewentualnie powinny wykonywać, to jedna trzecia respondentów uważa, że może to być każda praca, do której się nadają, jednak prawie taka sama liczba osób sądzi, że w przypadku młodocianych należy ograniczyć się do pracy wakacyjnej. Praca w celu przygotowania zawodowego ma mniej zwolenników.

Młodzi ludzie są szczególnym typem pracowników, dlatego zdaniem ponad trzech czwartych uczestników badania powinni oni podlegać szczególnej ochronie. Najważniejsze są przepisy gwarantujące zwolnienie od pracy na czas nauki. Respondenci zwracają też uwagę na przestrzeganie ograniczeń dotyczących dobowego wymiaru czasu pracy, pracy w godzinach nocnych oraz warunków bhp. Ochrona wynagrodzenia za pracę znalazła się na jednym z ostatnich miejsc, zatem Polacy są skłonni akceptować mniejszą hojność pracodawców w stosunku do młodzieży. Co ciekawe, niewielu klientów Zielonej Linii wierzy w skuteczność ochrony Kodeksu pracy. Większość uważa, że pracodawcy i tak robią swoje lub nie mają wyrobionego zdania. Ogólnie jednak ponad 80% respondentów zachęcałoby młodych ludzi do jak najwcześniejszego nabierania doświadczenia zawodowego.

### **2.2. Mobilność Polaków na rynku pracy**

W czasach, gdy coraz trudniej o uzyskanie zatrudnienia, mobilność na rynku pracy jest ważną cechą. Polega na gotowości do doksztalcania się, zmiany kwalifikacji oraz zmiany pracy w trakcie trwania zatrudnienia. Dzięki badaniu mogliśmy dowiedzieć się, jak szybko nasi klienci wkroczyli na rynek pracy, czy łączyli pracę z nauką i jaki mieli stosunek do zmiany pracy.

Okazało się, że dwie trzecie respondentów rozpoczęło pracę zarobkową jeszcze przed 21. rokiem życia, co można uznać za dość wczesne wejście na rynek pracy. Większość badanych deklaruowała satysfakcję z pierwszej pracy, jednak duża część z nich zaczęła myśleć o zmianie zatrudnienia jeszcze przed upływem pierwszego roku pracy. Jednocześnie ponad 80% osób, pracując, kontynuowało naukę na studiach licencjackich, magisterskich lub podyplomowych. To bardzo wysoki wynik jak na Polskę, o której mówi się, że młodzi ludzie zbyt późno wkraczają na rynek pracy ze względu na długoletnią naukę.

Skłonność do mobilności utrzymała się u naszych klientów w kolejnych latach kariery. Pomimo ogólnego zadowolenia z obecnej pracy ponad połowa respondentów poważnie rozważa zmianę pracy na inną, gdy pojawi się taka możliwość.

Większość badanych osób pracuje w metropoliach, czyli miastach mających więcej niż 300 tysięcy mieszkańców. Największy odpływ mieszkańców zanotowano wśród osób urodzonych w małych miejscowościach. Najmniejszy wskaźnik migracji zarobkowej wykazują mieszkańcy miast wojewódzkich, czyli posiadających od 100 do 300 tysięcy mieszkańców. Wynika z tego, że rynek pracy w tych miastach jest względnie stabilny i podaż i popyt na pracę nieomal się tam równoważą.

### **2.3. Bariery administracyjne w urzędach**

Kwietniowe badanie dotyczyło barier administracyjnych, z jakimi stykają się Polacy w swoim życiu. Zapytaliśmy respondentów, czy doświadczają trudności w kontaktach z urzędami i w jakim stopniu im one przeszkadzają. Mieliśmy na myśli załatwianie spraw związanych z zatrudnieniem, którymi zajmują się urzędy pracy, zakłady ubezpieczeń społecznych oraz urzędy skarbowe. Uczestnicy badania mogli wskazać, które rzeczy podczas ich wizyty w urzędzie najbardziej im przeszkadzają.

Ponad połowa respondentów zetknęła się z trudnościami w kontaktach z urzędem. Większości osób takie utrudnienia przeszkadzają w umiarkowanym lub dużym stopniu. Najczęściej ludzie skarżyli się na zbyt długie terminy załatwiania spraw i niezrozumiałe przepisy. W urzędach dostrzegają przede wszystkim takie patologie, jak częste odsyłanie klientów do innych okienek, zła organizacja pracy urzędu oraz brak możliwości sprawdzenia, na jakim etapie jest aktualnie ich sprawa. Zachęcenii do zaproponowania zmian, badani najczęściej wymieniali zmianę sposobu podejścia do klienta. Oczekiwaliby również usprawnienia form kontaktu klienta z urzędem oraz nowelizacji przepisów prawa.

W rankingu obszarów, w których można natknąć się na bariery administracyjne, na pierwszym miejscu klienci naszej infolinii wskazali ubezpieczenia społeczne. Aż trzy czwarte respondentów miało tam problemy przy załatwianiu swoich spraw. Dwie trzecie badanych to osoby niezadowolone z funkcjonowania urzędów pracy. Relatywnie najlepiej w zakresie kontaktu z klientem wypadają urzędy skarbowe. Mają najwyższy spośród pozostałych urzędów odsetek osób, które stwierdziły, że nie miały tam trudności z załatwieniem sprawy – 36%.

### **2.4. Skuteczne formy komunikacji w firmie**

Efektywne sposoby porozumiewania się są potrzebne w każdej firmie. Były tematem kolejnego przeprowadzonego przez Zieloną Linię badania. Zamierzaliśmy ustalić, jakie formy komunikacji są najczęściej stosowane w polskich firmach. Ciekawiło nas, jaki jest stosunek pracowników do nowoczesnych form komunikacji i czy w ich opinii mogą one zastąpić formy tradycyjne.

W zakresie kontaktów ze współpracownikami ponad połowa badanych stosuje rozmowę twarzą w twarz. Telefon wykorzystuje w tym celu jedna czwarta respondentów, a tylko co piąta osoba wysyła do kolegów z pracy e-maile. Proporcje nieco się zmieniają w przypadku komunikacji zewnętrznej. Większość uczestników badania kontaktuje się z klientami i współpracownikami firmy za pomocą telefonu, kontakt bezpośredni wymieniając na drugim miejscu. Wzrasta nieco stopień wykorzystania poczty elektronicznej, dzięki której co czwarty respondent załatwia sprawy z klientami swojej firmy.

Prawie trzy czwarte klientów Zielonej Linii za najskuteczniejszą formę komunikacji uważa kontakt twarzą w twarz. Za najmniej efektywną pracownicy uznają pocztę elektroniczną, którą wskazała prawie połowa badanych. Jakie ograniczenia widzą Polacy w komunikacji pośredniej? Przede wszystkim w przypadku tej formy trudno wszystko wyjaśnić rozmówcy, nie da się od razu uzyskać odpowiedzi, a brak możliwości obserwacji niewerbalnych elementów komunikacji sprawia, że trudno jest poznać intencje rozmówcy. Przeszkodę w postaci konieczności posiadania dodatkowych umiejętności technicznych wskazał tylko co dziesiąty respondent. Niektóre osoby zwróciły uwagę na to, że środki komunikacji pośredniej bywają zawodne. Listy i e-maile mogą nie dotrzeć do adresata, nie zawsze da się też dodzwonić do wybranej osoby, a połączenie może zostać przerwane. Nie każdemu podoba się też to, że np. przy wysłaniu SMS-a trzeba ograniczać długość wysyłanej wiadomości. Bywają też zwolennicy pisemnej formy kontaktu, która daje czas na zastanowienie i doprecyzowanie myśli, co jest zwykle niemożliwe w bezpośredniej rozmowie.

Pomimo swojego ostrożnego podejścia do pośrednich sposobów kontaktu, zwłaszcza e-maili, badani spodziewają się zwiększenia ich udziału w swoim życiu. Ponad 60% naszych klientów uważa, że w przyszłości to komunikacja pośrednia będzie najczęściej stosowana.

## **2.5. Wypoczynek od pracy**

Urlopu potrzebuje każdy pracownik, jednak nie każdemu przysługuje urlop płatny. Ostatnie badanie przed wakacjami miało na celu ustalenie, ilu klientów infolinii ma do niego prawo i czy pracodawcy przestrzegają przepisów Kodeksu pracy. Zapytaliśmy również, co respondenci sądzą o wymiarze polskich urlopów.

Płatne dni wolne przysługują przede wszystkim osobom zatrudnionym na podstawie umowy o pracę. Okazało się, że prawo do płatnego urlopu przysługuje około dwóm trzecim badanych. Oznacza to, że pozostali mogą korzystać jedynie z bezpłatnych wolnych dni lub pracodawca w ogóle nie wysyła ich na urlop. W pierwszej grupie ponad połowie osób zdarzało się przesunąć zaplanowany urlop lub nie wykorzystywać go w pełnym wymiarze.

Przed wszystkim jednak to szef decyduje o tym, czy pracownik pójdzie na urlop. Większość respondentów uważa, że pracodawcy przestrzegają przepisów dotyczących udzielania urlopów. Jeżeli chodzi o wymiar urlopów, do których uprawnieni są pracownicy w Polsce, to niecałe 40% klientów Zielonej Linii sądzi, że jest za mały, a jedna trzecia utrzymuje, że jest dostateczny. Pocięszające jest, że prawie 70% badanych deklaruje, że wymiar przysługującego im urlopu wystarczy im, aby odpocząć.

## **Podsumowanie**

Badania przeprowadzone w pierwszym półroczu 2012 r. dostarczyły nam wielu interesujących opinii oraz informacji na temat rynku pracy. Satysfakcję przyniosła nam chęć odpowiedzi na pytania otwarte, wykazywana przez wiele osób. Mamy nadzieję, że kolejny cykl badań spotka się również z pozytywnym odbiorem ankietowanych.

Magdalena Kijowska (**Zielona Linia**)