

## Percepcija kvalitete usluge AMPEU

© 2017 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



# METODOLOGIJA

## VRSTA ISTRAŽIVANJA I TRAJANJE TERENA

- Kvantitativni način prikupljanja podataka: on-line ispitivanje stavova i iskustva korisnika programa Erasmus+ i Obzor 2020. te Euraxess uslužnog centra
- Izvor podataka: baza korisnika programa/uslužnog centra dobivena od strane agencije za mobilnost i programe EU
- Veličina ciljne populacije je 1786 (baza)
- Veličina uzorka je 270 ispitanika
- Istraživanje je provedeno u periodu između 9.6. i 2.7.2017. godine
- Nisu korišteni tokeni za slanje upitnika

## PREDNOSTI I NEDOSTACI

- Prednosti on-line metodologije: brzina, ispitanici mogu odabrati kada im najbolje odgovara da ispune ankete
- Nedostaci: mogući slabiji odaziv korisnika koji su koristili programe u prijašnjim razdobljima; nije prilagođeno korisnicima koji nisu iz Hrvatske; ukoliko redovno ne koriste mail, korisnici imaju manju mogućnost sudjelovanja u anketi; moguća pristranost uzorka.

## UZORAK

- Osobe koje su sudjelovale u programima Agencije za mobilnost i EU
- Izvor podataka: baza korisnika programa/uslužnog centra dobivena od strane Agencije za mobilnost i programe EU
- Uzorak korisnika programa/uslužnog centra :
  - 1. korisnici programa Erasmus+
  - 2. korisnici usluge Obzor 2020. nacionalnih osoba za kontakt
  - 3. korisnici usluge EURAXESS uslužnog centra
- **Finalni realizirani uzorak N = 270**



Pitanje: Za koje od sljedećih dokumenta Europass ste čuli?

## REALIZACIJA UZORKA/ VRSTA PROGRAMA/USLUGE

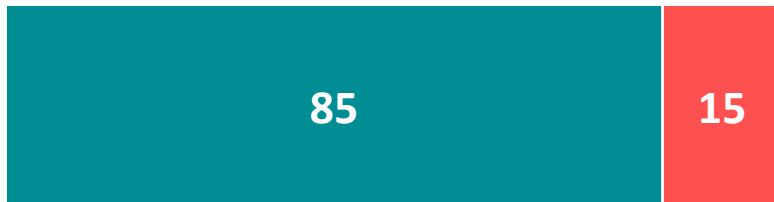
	Baza s duplikatima - N	Baza s duplikatima - %	Baza bez duplikata - N	Baza bez duplikata - %	N - Uzorak	% - Uzorak	Stopa odziva
Da, u okviru programa Erasmus+	1113	62,30%	1053	61,20%	235	87,00%	20,66%
Da, usluge Obzor 2020. nacionalnih osoba za kontakt	575	32,20%	570	33,10%	30	11,10%	5,10%
Da, usluge EURAXESS uslužnog centra	98	5,50%	98	5,70%	5	1,90%	6,09%

Erasmus+: Nadzastupljeni su korisnici iz osnovnih škola, podzastupljene su udruge

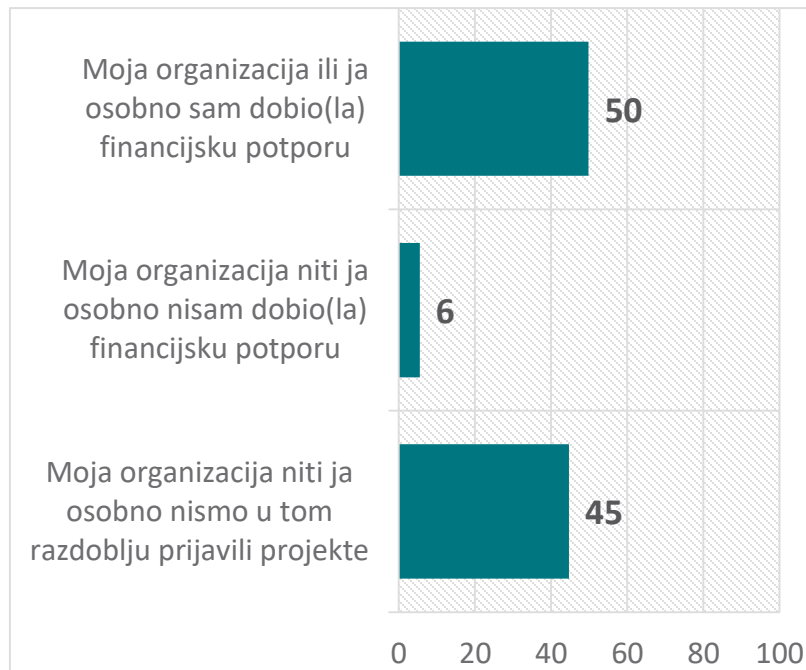
# Erasmus+: Opći podaci

## PRIJAVA NA PROJEKT

- Moja organizacija je dobila financijsku potporu
- Moja organizacija nije dobila financijsku potporu



## DOBIVANJE POTPORE



Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

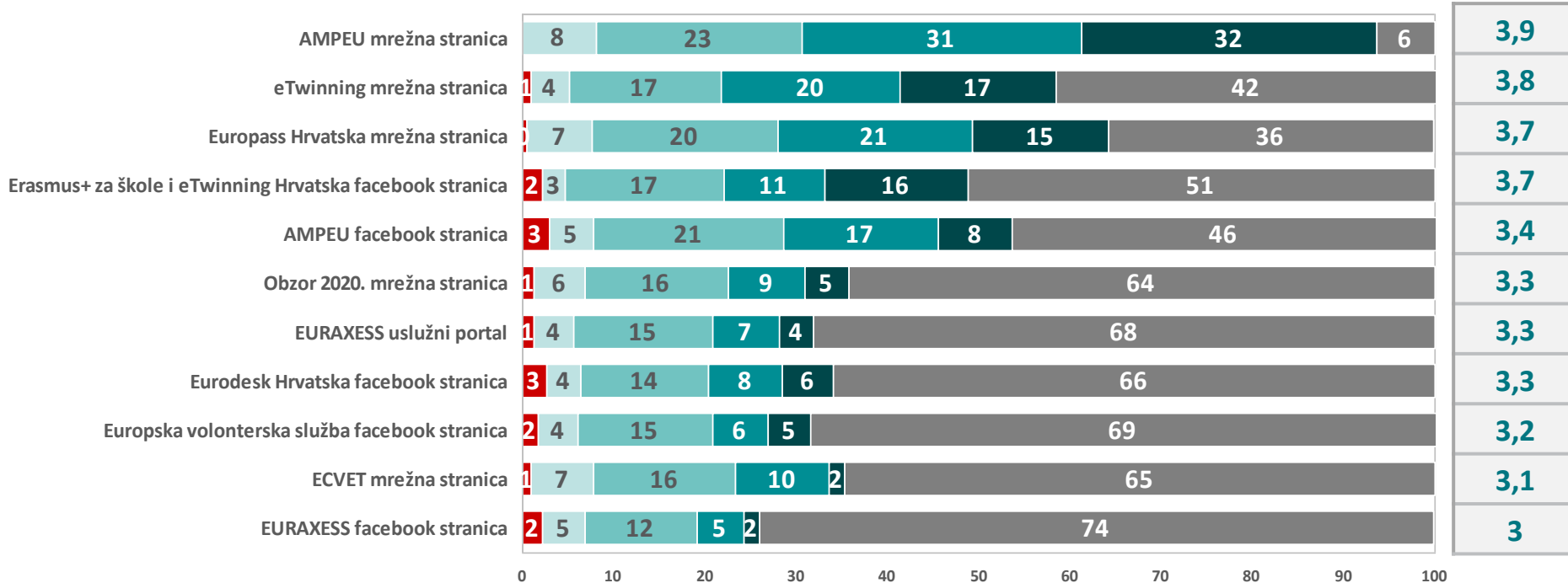
Pitanje: Je li Vaša organizacija u razdoblju od 2014. do 2017. prijavljivala projekt(e) i dobila financijsku potporu u okviru programa Erasmus+?

Jeste li u razdoblju od 2009. do 2013. prijavljivali projekte i dobili financijsku potporu u okviru programa Mladi na djelu ili Programa za cjeloživotno učenje?

# Erasmus+: Dostupnost i korisnost informacija

Prosjeak

■ Uopće nisu korisne   ■ Donekle korisne   ■ Korisne   ■ Vrlo korisne   ■ Izrazito korisne   ■ Nisam koristio(la) mrežne stranice



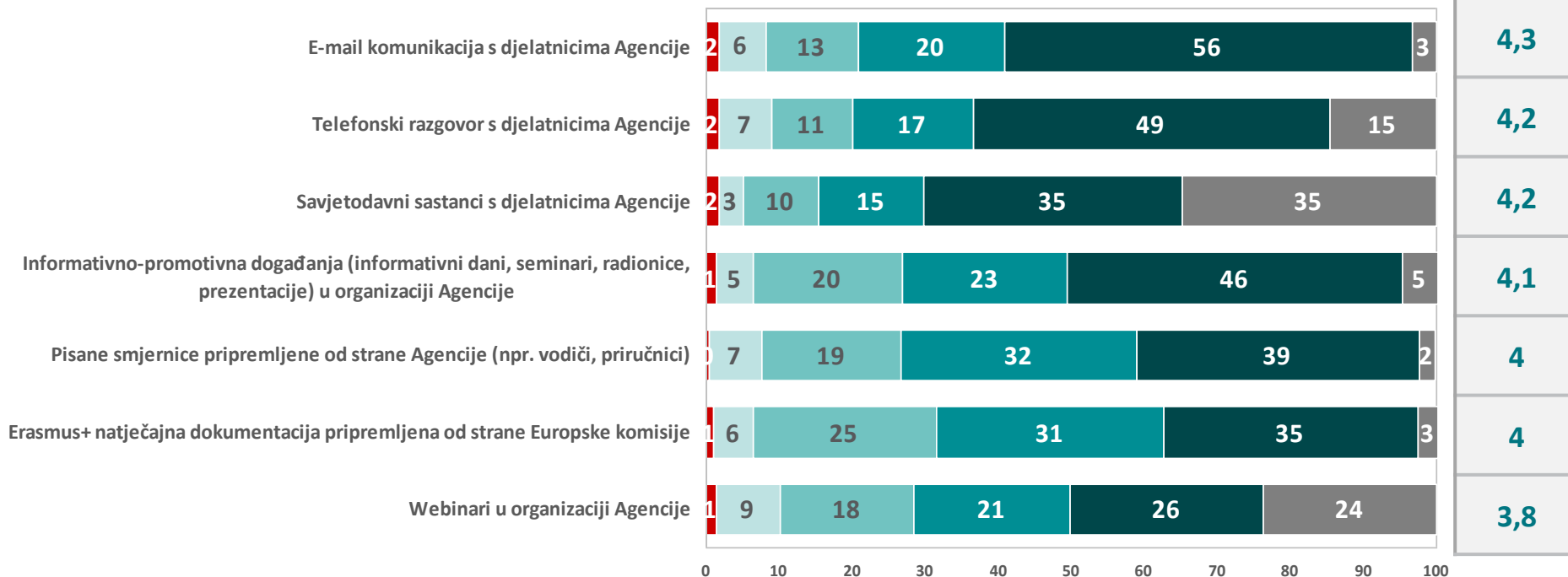
Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molimo procijenite u kojoj mjeri su vam bile korisne informacije koje su dostupne na mrežnim stranicama Agencije. Za odgovore koristite skalu u rasponu od (1) uopće nisu korisne do (5) izrazito korisne.



Prosjek

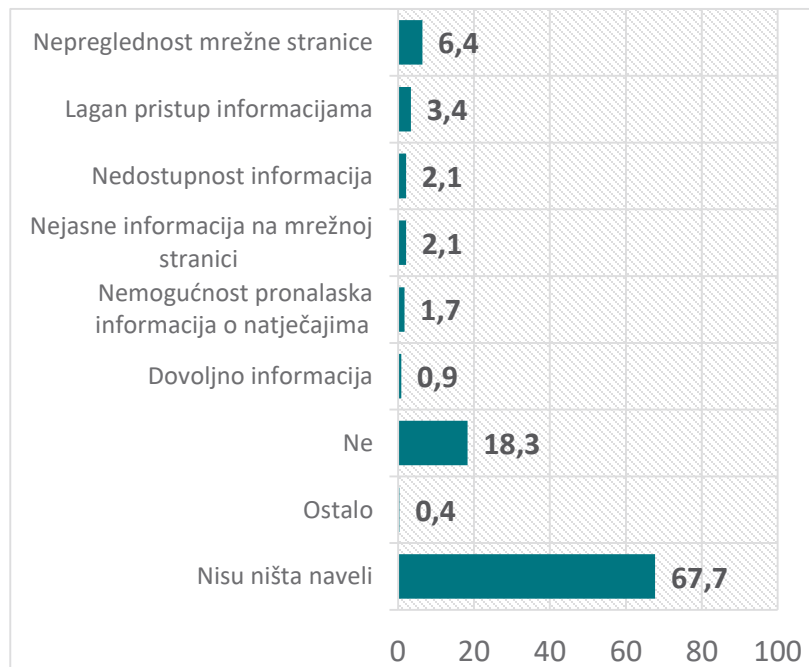
■ Uopće nisu korisne  
 ■ Donekle korisne  
 ■ Korisne  
 ■ Vrlo korisne  
 ■ Izrazito korisne  
 ■ Nisam koristio(la) ovaj oblik savjetovanja



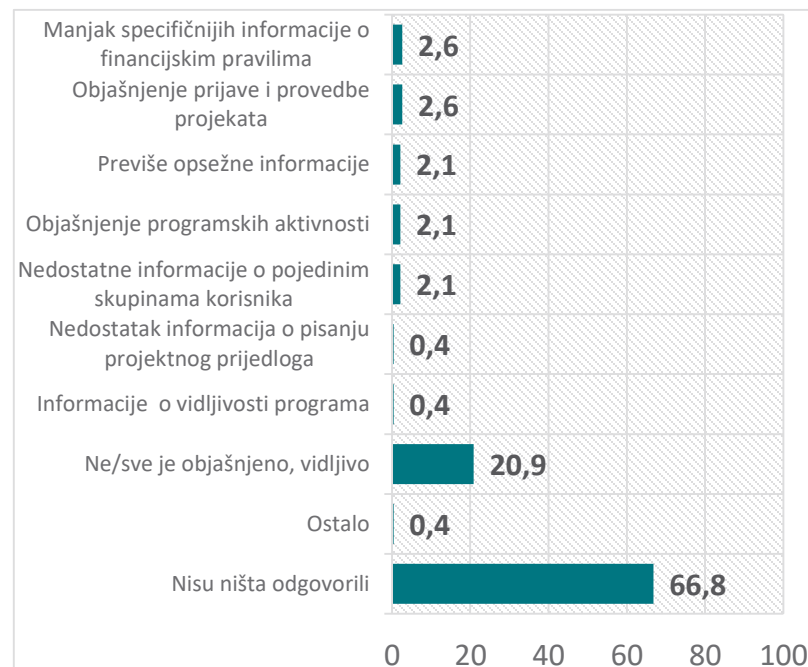
Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molimo procijenite u kojoj mjeri su vam bili korisni sljedeći oblici informiranja/savjetovanja. Za odgovore koristite skalu u rasponu od (1) uopće nije korisno do (5) izrazito korisno.

## INFORMACIJE KOJE NISU PRONAŠLI NA WEBU



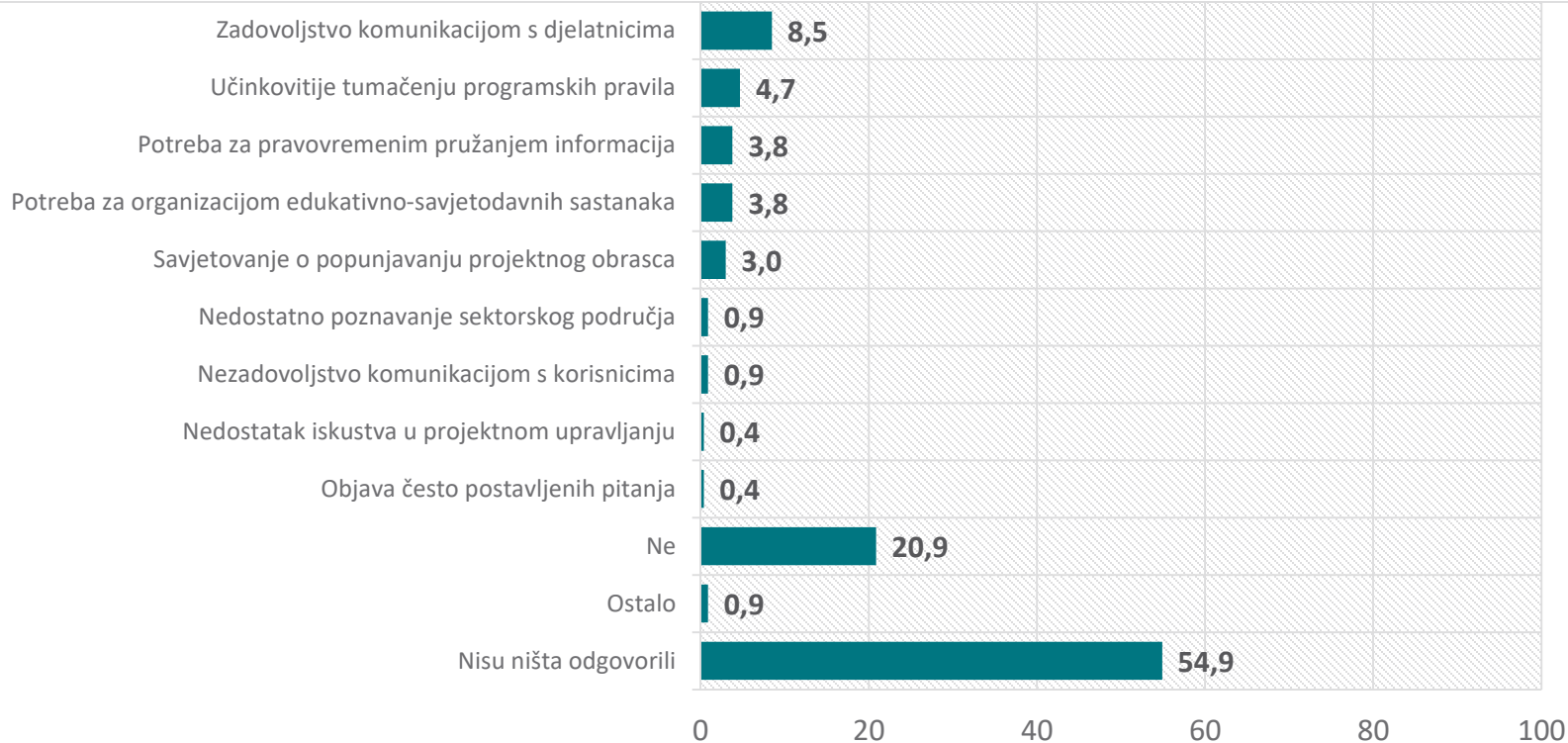
## INFORMACIJE KOJE NISU PRONAŠLI U PISANIM MATERIJALIMA



Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Postoje li informacije, dokumenti ili poveznice koje niste uspjeli pronaći na mrežnim stranicama Agencije [www.mobilnost.hr](http://www.mobilnost.hr), [www.obzor2020.hr](http://www.obzor2020.hr), [www.euraxess.hr](http://www.euraxess.hr), a smatrate da bi trebale biti na stranicama?

Postoje li informacije koje niste uspjeli pronaći u pisanim smjernicama/priručnicima/vodičima, a smatrate da bi trebale biti navedene?



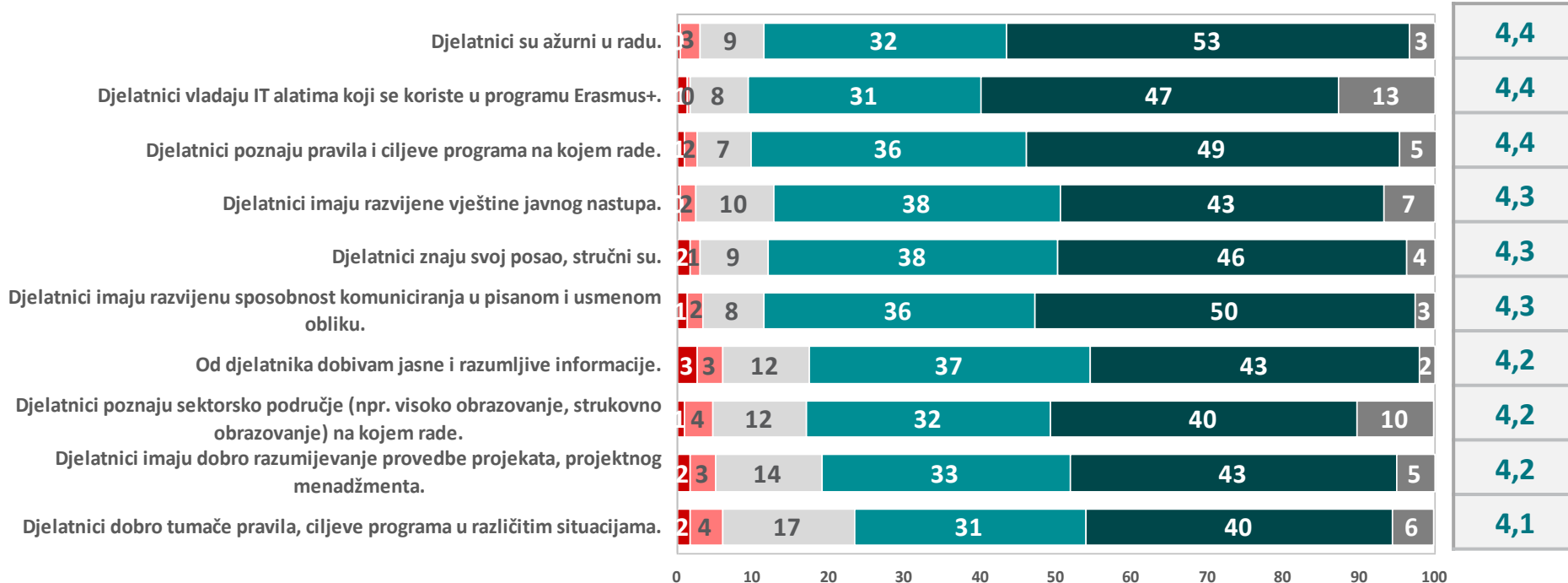
Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Imate li dodatne komentare ili prijedloge za korisnost informacija koje primete od Agencije?

# Erasmus+: Rad djelatnika

Prosjeak

■ Uopće se ne slažem ■ Ne slažem se ■ Niti se slažem, niti se ne slažem ■ Slažem se ■ U potpunosti se slažem ■ Ne mogu procijeniti

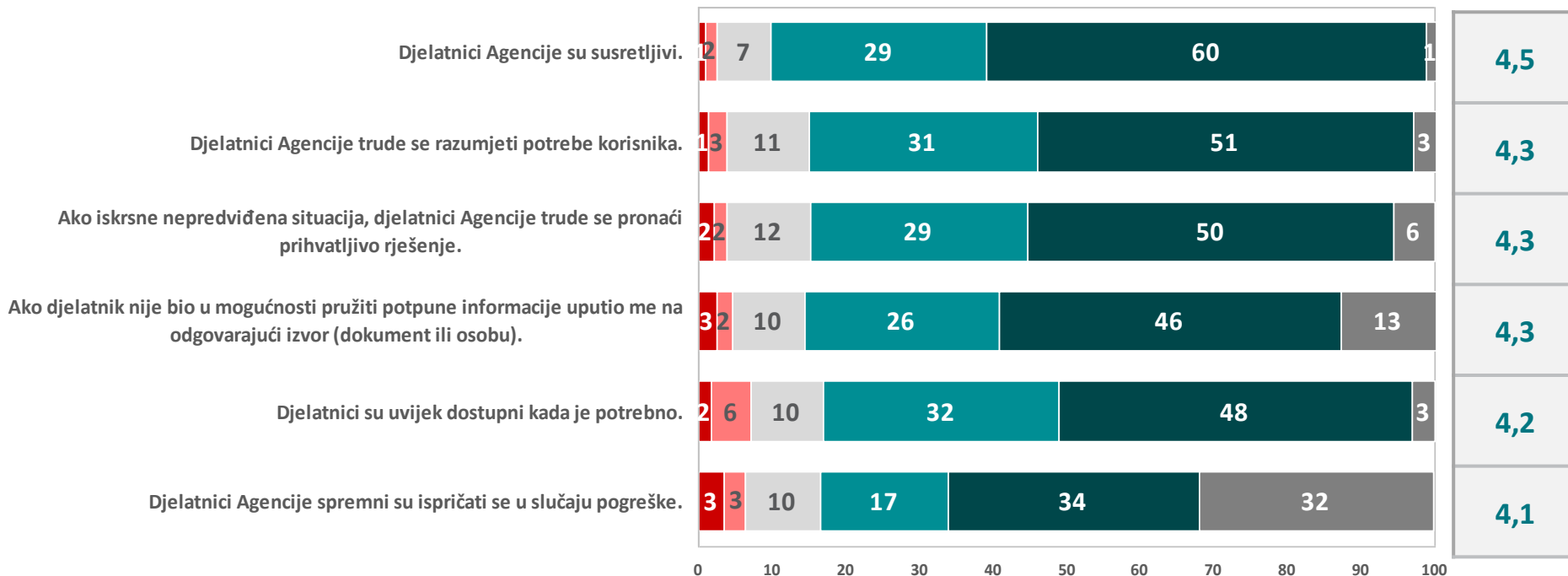


Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molimo procijenite u kojoj mjeri se slažete s sljedećim izjavama o djelatnicima Agencije. Za odgovore koristite skalu (1) Uopće se ne slažem do (5) U potpunosti se slažem.

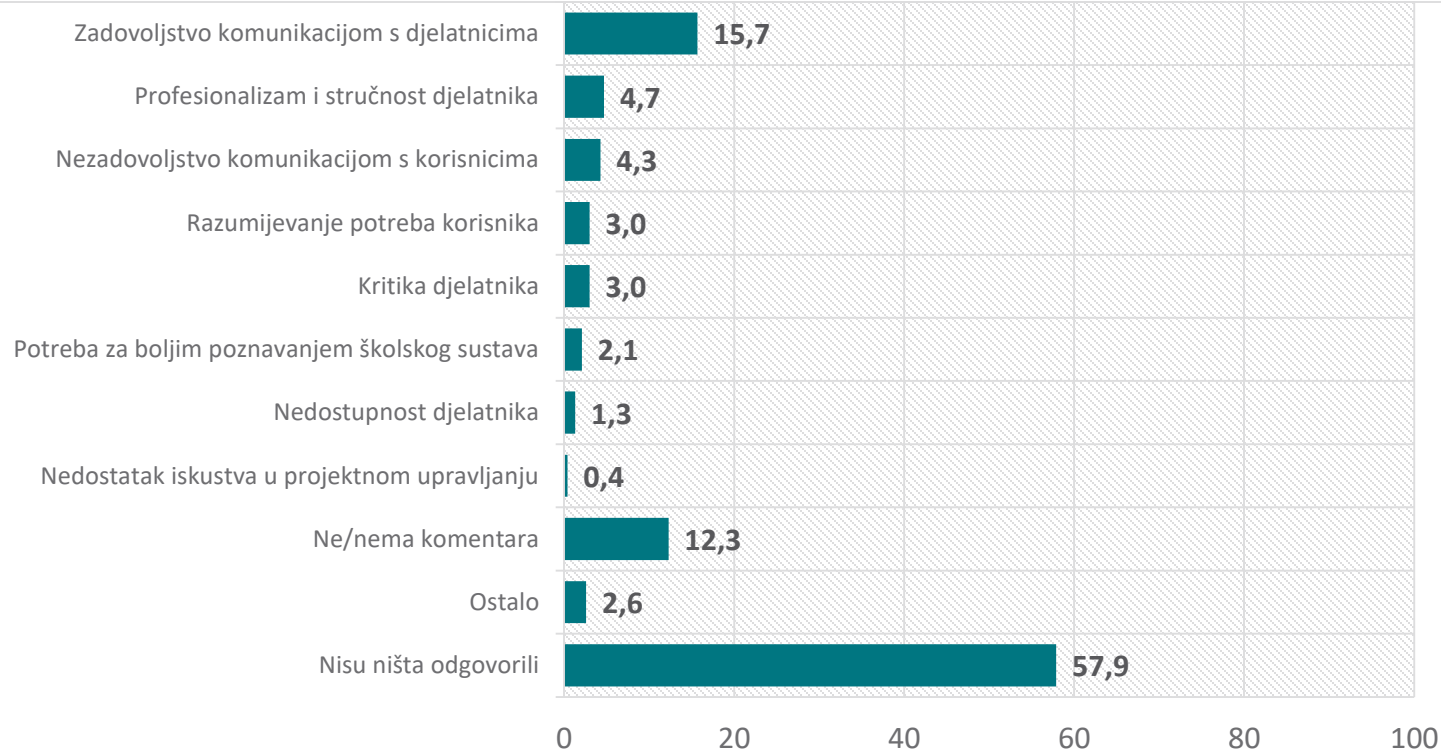
Prosjeak

■ Uopće se ne slažem 
 ■ Ne slažem se 
 ■ Niti se slažem, niti se ne slažem 
 ■ Slažem se 
 ■ U potpunosti se slažem 
 ■ Ne mogu procijeniti



Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molimo procijenite u kojoj mjeri se slažete s sljedećim izjavama o djelatnicima Agencije. Za odgovore koristite skalu (1) Uopće se ne slažem do (5) U potpunosti se slažem.



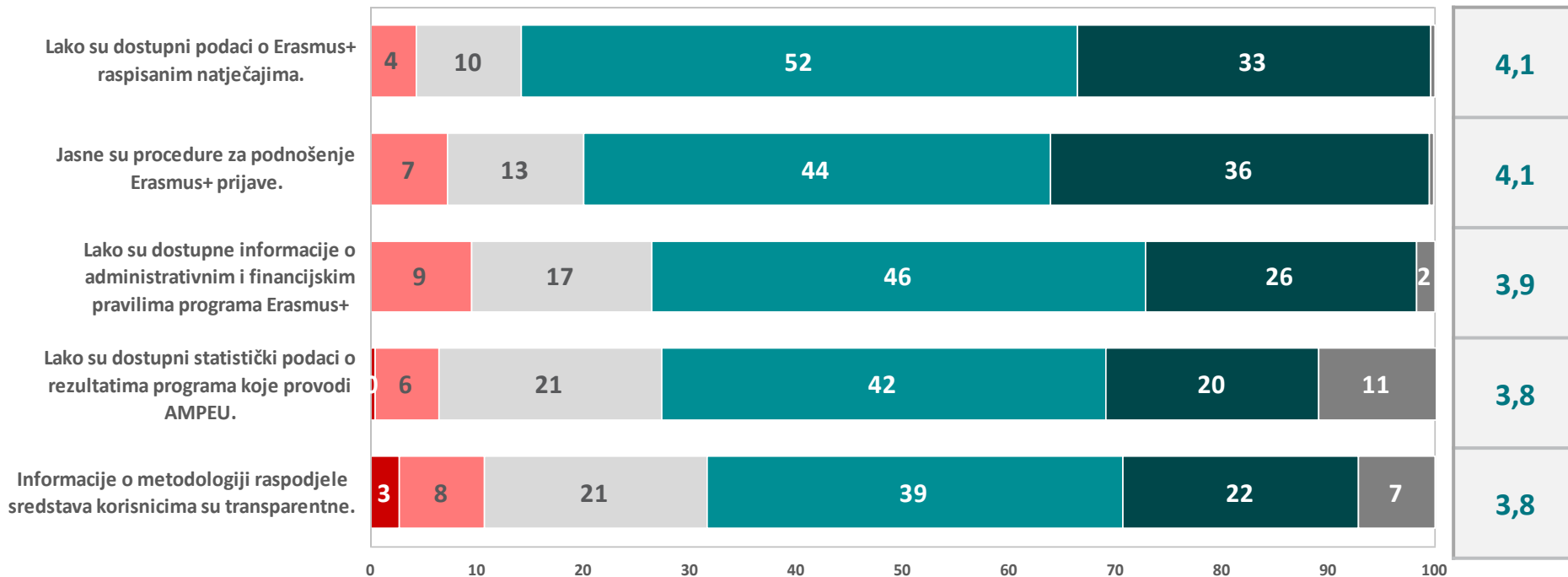
Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235  
 Pitanje: Imate li dodatne komentare na rad djelatnika?

# Erasmus+: Pristup informacijama



Prosjek

■ Uopće se ne slažem 
 ■ Ne slažem se 
 ■ Niti se slažem, niti se ne slažem 
 ■ Slažem se 
 ■ U potpunosti se slažem 
 ■ Ne mogu procijeniti



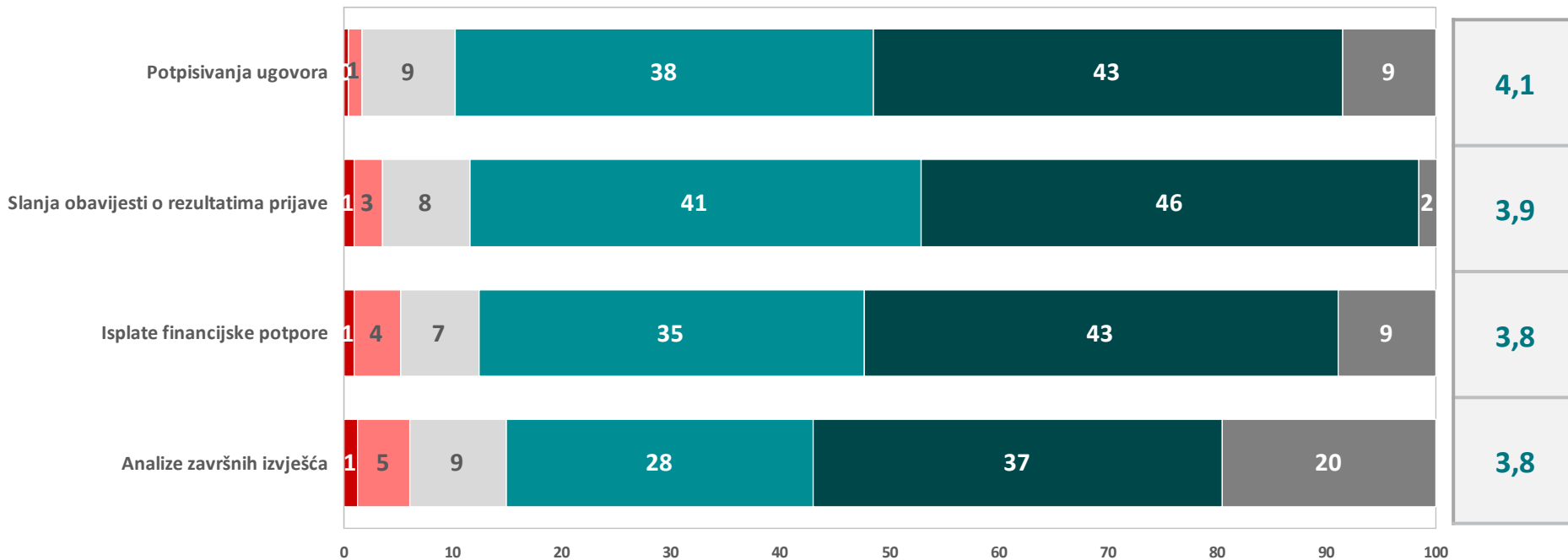
Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molimo vas da procijenite u kojoj mjeri se slažete s sljedećim izjavama. Molimo vas da odgovarate iskreno i na temelju vlastitog iskustva. Za odgovore koristite skalu (1) Uopće se ne slažem do (5) U potpunosti se slažem.

# Erasmus+: Rad u skladu s rokovima i pravilima

Prosjek

- Uopće nisam zadovoljan(na)
- Niti sam zadovoljan(na), niti sam nezadovoljan(na)
- U potpunosti sam zadovoljan(na)
- Nisam zadovoljan(na)
- Zadovoljan(na) sam
- Ne mogu procijeniti

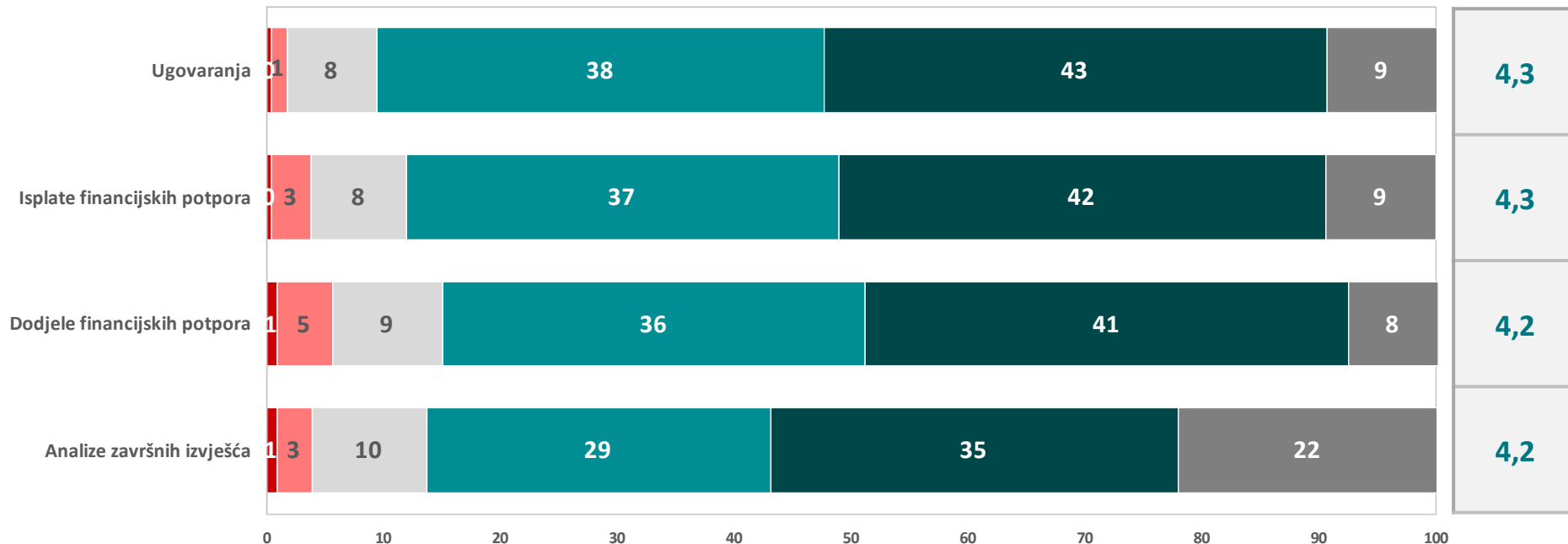


Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: U kojoj mjeri ste zadovoljni poštivanjem rokova u sljedećim etapama projektnog ciklusa:

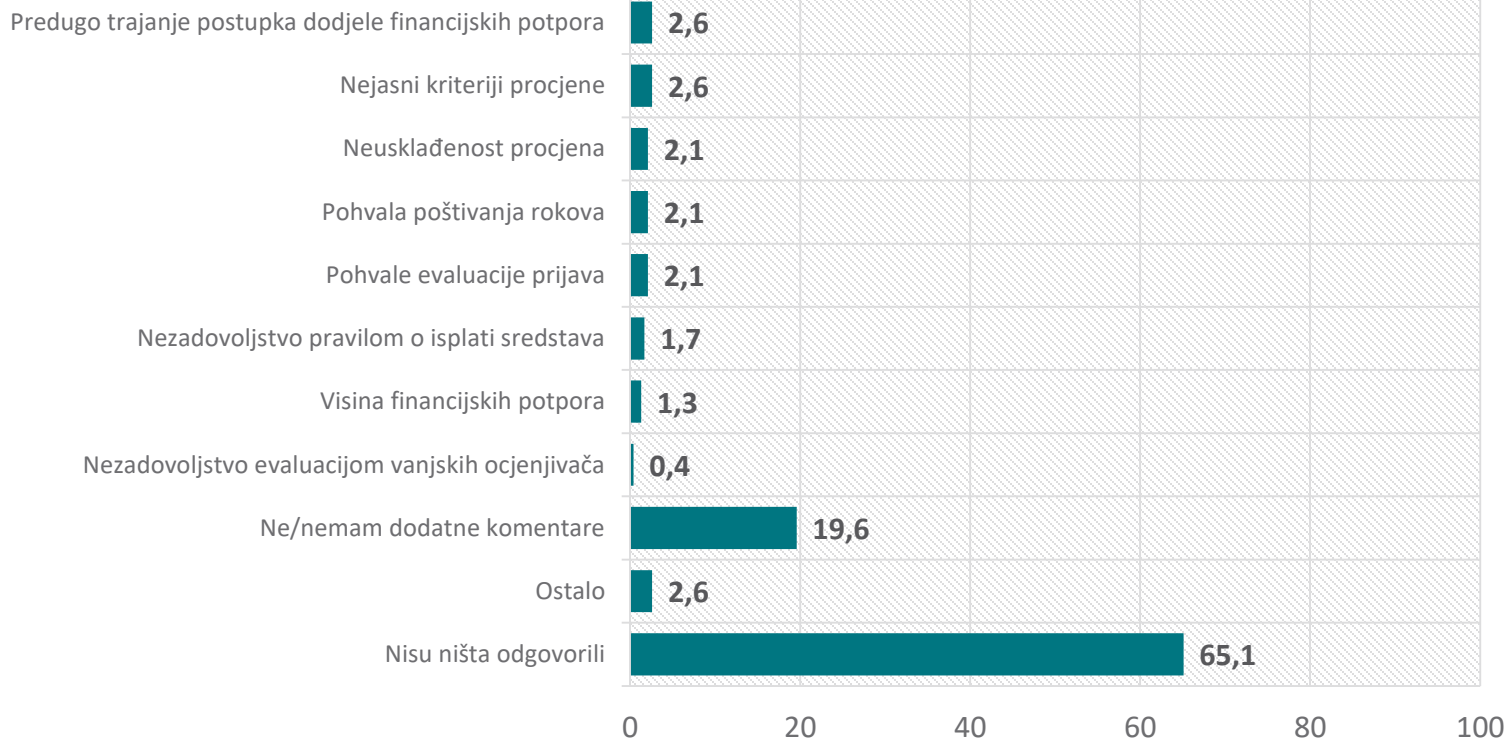
Prosjek

- Uopće nisam zadovoljan(na)
- Niti sam zadovoljan(na), niti sam nezadovoljan(na)
- U potpunosti sam zadovoljan(na)
- Nisam zadovoljan(na)
- Zadovoljan(na) sam
- Ne mogu procijeniti



Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: U kojoj mjeri ste zadovoljni poštovanjem pravila u sljedećim etapama projektnog ciklusa:

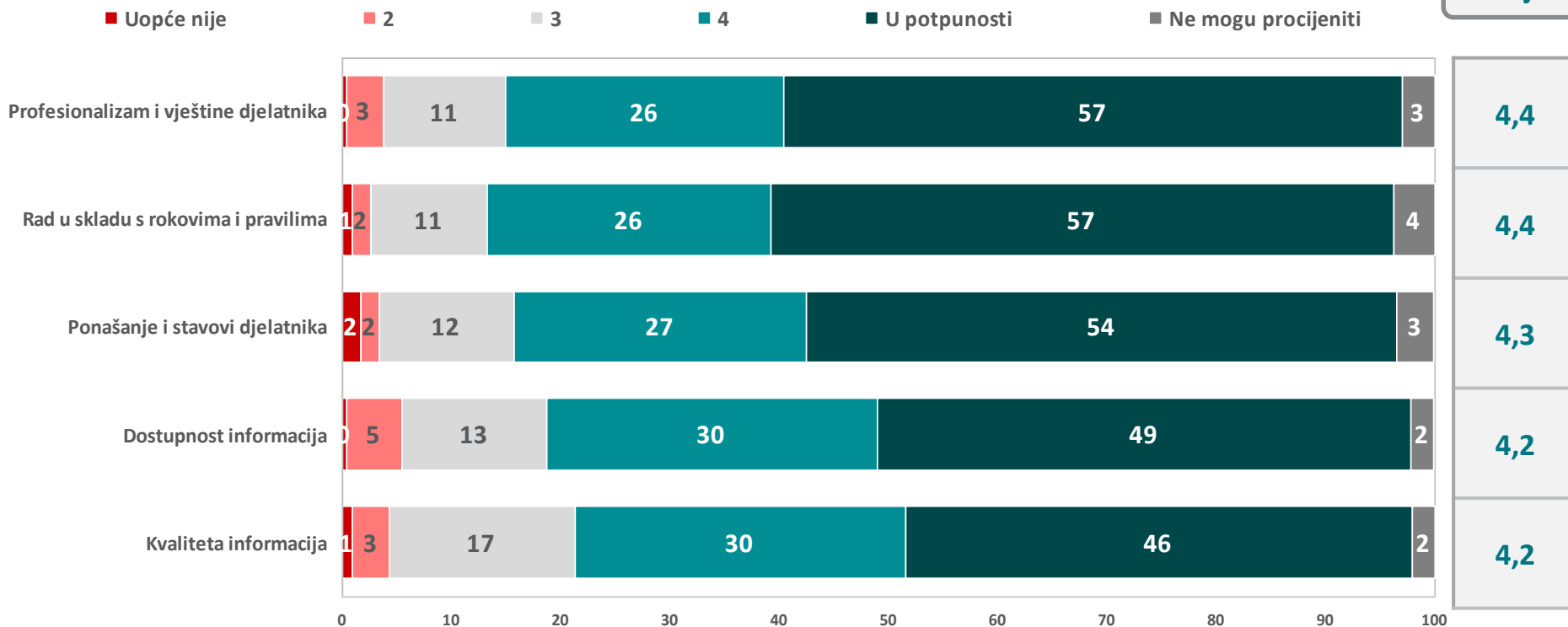


Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Imate li dodatne komentare o postupku dodjele finansijskih potpora ili evaluacije projekata?

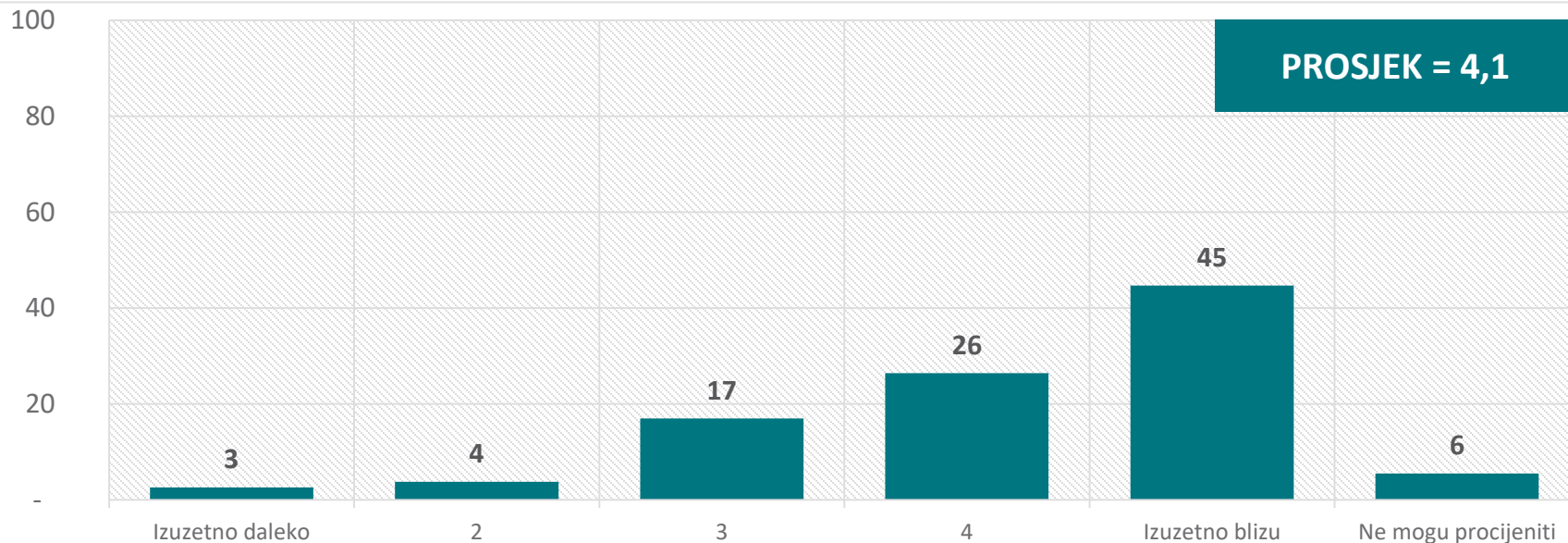
# Erasmus+: Očekivanja korisnika

Prosjek



Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: U kojoj mjeri je Agencija ispunila Vaša očekivanja u sljedećim kategorijama usluge:

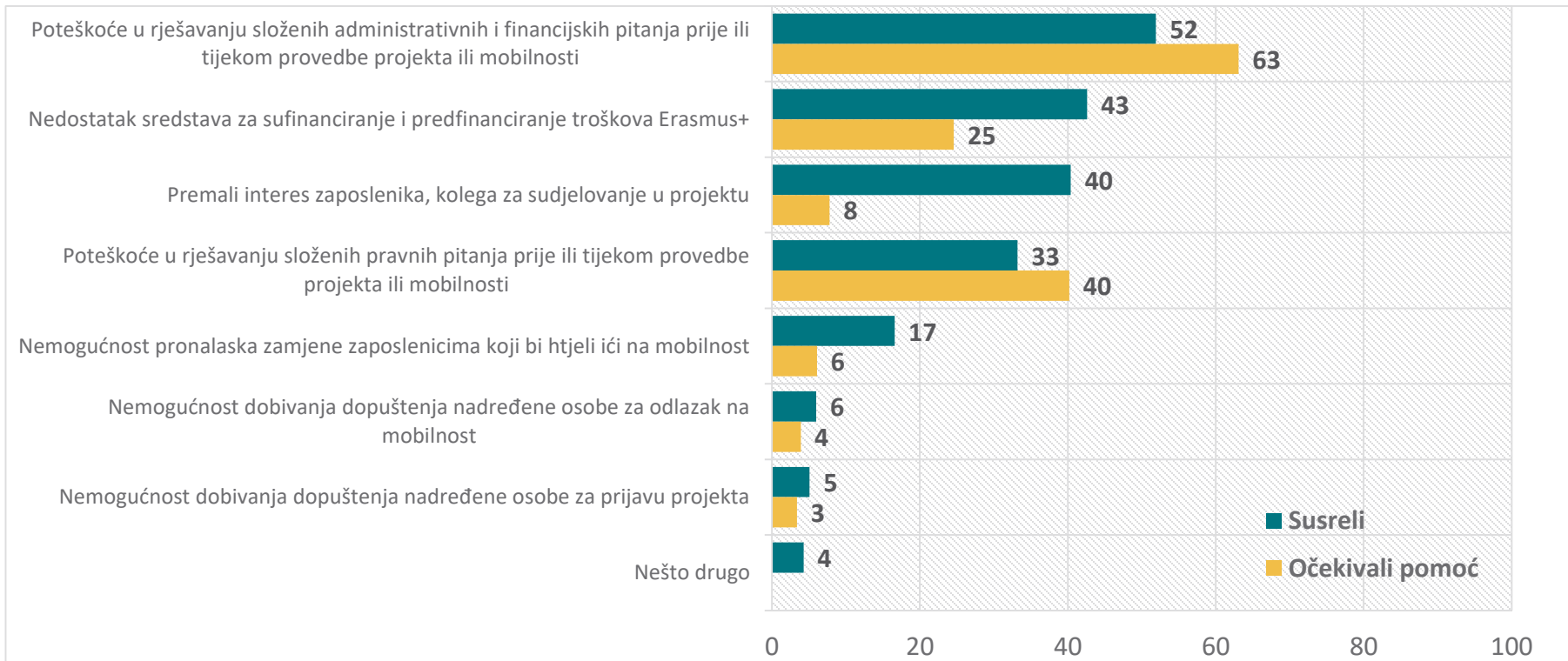


Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Prema Vašem mišljenju, koliko je Agencija za mobilnost i programe EU blizu idealnom javnom servisu za svoje korisnike i građane.



# Erasmus+: Potrebe korisnika

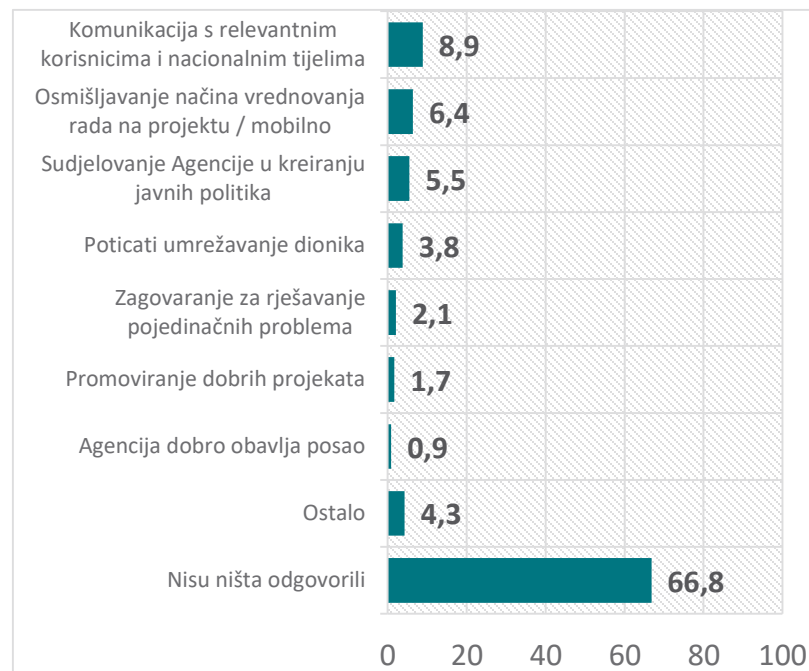
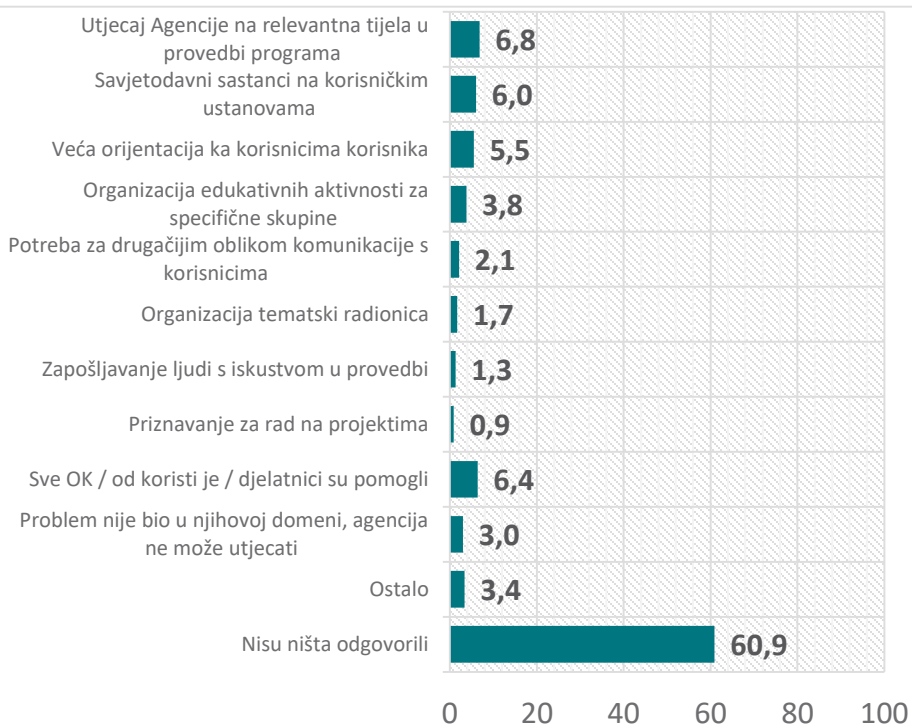


Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molimo navedite jeste li se susreli s nekim od niže navedenih poteškoća. Ako da, molim naznačite jeste li očekivali potporu Agencije u rješavanju poteškoća.

## PRIDONOS RJEŠVANJU POTEŠKOĆA

## NAČIN RJEŠVANJA POTEŠKOĆA



Uzorak: Svi korisnici programa Erasmus+, N=235

Pitanje: Molim Vas opišite na koji bi način Agencija mogla pridonijeti rješavanju nekih od navedenih poteškoća ili pružiti veću podršku korisnicima u rješavanju istih?

Molim Vas opišite na koji bi način Agencija mogla pridonijeti rješavanju gore navedenih prepreka?

# ZAKLJUČCI

- Rezultati pokazuju da Agencija i njezini djelatnici kvalitetno i profesionalno rade svoj posao. Na to ukazuje visoka razina zadovoljstva mjerenim uslugama među korisnicima. Udio korisnika koji izražavaju neki oblik nezadovoljstva je nizak.
- U budućnosti će biti važno nastaviti s kvalitetnim radom kako bi se zadržala visoka razina zadovoljstva.