Raport końcowy z badań i analiz na potrzeby przygotowania standardów obsługi osób młodych i długotrwale bezrobotnych przez powiatowe urzędy pracy

przeprowadzonych w ramach Projektu pn. „Standardy Wsparcia osób młodych oraz długotrwale bezrobotnych w Powiatowych Urzędach Pracy”, realizowanego przez Instytut ADN spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. w partnerstwie z Powiatowym Urzędem Pracy w Sokołowie Podlaskim, na podstawie umowy nr FERS.01.02-IP.06-0011/24, zawartej z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Opracowali:
Katarzyna Szagdaj – Ekspert ds. badań i ewaluacji
Paweł Siemianowski – Ekspert ds. prawnych
Ewa Cinkowska – Ekspert ds. PSZ
Anna Panasz – Ekspert ds. umiejętności cyfrowych

Warszawa, maj 2026

Spis treści

I. Wprowadzenie 7
II. Kontekst prawny 10
2.1. Akty prawne i dokumenty 10
2.2. Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia 11
2.3. Główne instrumenty i formy wsparcia PUP wobec osób do 30. roku życia 15
2.4. Główne narzędzia PUP wobec osób długotrwale bezrobotnych 18
2.5. Instytucje zaangażowane w działania na rzecz bezrobotnych poniżej 30. roku życia i długotrwale bezrobotnych 23
2.6. Zalecenia Rady (UE) z dnia 15 lutego 2016 r. w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy (2016/C 67/01) 28
2.7. Zalecenia Rady z dnia 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia - wzmocnienia gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży (2020/C 372/01) 32
2.8. Wdrożenie zalecenia Rady (UE) z dnia 15 lutego 2016 r. w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy 37
2.9. Wdrożenie zalecenia Rady (UE) z dnia 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia – wzmocnienie gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży 43
2.10. Wnioski podsumowujące, rodzaje zidentyfikowanych luk i znaczenie rozdziału dla projektowanych standardów wsparcia 46
III. Metodologia badań terenowych 51
3.1. Zastosowane metody i techniki badawcze 51
3.1.1. Obserwacja 51
3.1.2. Wywiady pogłębione IDI 52
3.1.3. Wywiady CAWI 54
3.2. Dobór próby 55
3.3. Wyzwania związane z przeprowadzeniem badania 71
IV. Struktura i zróżnicowanie PUP 72
4.1. Analiza statystyczna 72

4.1.1. Charakterystyka ogólna zatrudnienia 72
4.1.2. Potencjał obsługi osób bezrobotnych 75
4.2. Organizacja pracy w PUP 77
4.3. Efektywność kosztowa 84
4.4. IPD 86
V. Sytuacja osób młodych na rynku pracy 89
5.1. Analiza statystyczna 89
5.2. Sytuacja zawodowa 93
5.2.1. Doświadczenie na rynku pracy 93
5.2.2. Przyczyny bezrobocia oraz trudności w podjęciu pracy 95
5.3. Trudności w korzystaniu z usług PUP 97
5.4. Doświadczenia w kontaktach z PUP 98
5.5. Analiza wsparcia osób młodych 101
5.5.1. Proces obsługi osób młodych 111
5.5.2. Grupa NEET 117
5.6. Oczekiwania wobec PUP 127
VI. Dokonywanie oceny umiejętności cyfrowych 133
6.1. Analiza rzetelności 133
6.2. Analiza trafności 136
6.3. Analiza użyteczności 137
VII. Sytuacja osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy 147
7.1. Analiza statystyczna 147
7.2. Sytuacja zawodowa 151
7.2.1. Doświadczenie 151
7.2.2. Bariery 152
7.3. Doświadczenia w kontaktach z PUP 159
7.4. Analiza wsparcia osób długotrwale bezrobotnych 161
7.4.1. Proces obsługi osób długotrwale bezrobotnych 171
7.5. Oczekiwania wobec PUP 173
VIII. Badanie pracodawców 176

IX. Analiza systemów wsparcia osób bezrobotnych w wybranych państwach członkowskich UE 209

9.1. Niemcy – Dualny system (Ausbildung) 210

9.2. Francja 212

9.3. Model skandynawski (Dania i Szwecja) 215

9.4. Hiszpania – Regionalne programy walki z bezrobociem (SEPE) 219

9.5. Czechy 221

9.6. Wybrane badania i pilotaże, podsumowanie skuteczności 222

X. Wnioski i rekomendacje 228

10.1. Funkcjonowanie PUP 228

10.2. Dotarcie do osób młodych i metod wsparcia tej grupy docelowej 231

10.3. Wsparcie osób długotrwale bezrobotnych 234

10.4. Ankieta umiejętności cyfrowych 236

Bibliografia: 239

Spis tabel i wykresów: 241

Definicje i skróty:

Arbetsförmedlingen – szwedzki Urząd Pracy (publiczna służba zatrudnienia)

BA – Federalna Agencja Pracy w Niemczech

BIBB – Federalny Instytut Kształcenia Zawodowego w Niemczech

CATI (ang. Computer Assisted Telephone Interview) – metoda badań ilościowych, w której ankieter odczytuje respondentowi pytania przez telefon i notuje odpowiedzi korzystając ze skryptu komputerowego

CAWI (ang. Computer Assisted Web Interview) – metoda badań ilościowych, polegająca na przeprowadzeniu badania za pomocą udostępnienia respondentom kwestionariusza internetowego

CIS – Centrum Integracji Społecznej

CUS – Centrum Usług Społecznych

GdM – Gwarancje dla Młodzieży – jeden z głównych programów mających na celu wsparcie zatrudnienia osób młodych w Polsce w związku z Zaleceniem Rady Unii Europejskiej w sprawie ustanowienia Gwarancji dla Młodzieży (2013 C 120/01) z 22 kwietnia 2013 r.

DigComp – Europejskie Ramy Umiejętności cyfrowych: https://www.gov.pl/web/edukacja/europejskie-ramy-kompetencji-cyfrowych---digcomp

IDI – (ang. Individual In-depth Interview) – metoda badań jakościowych, polegająca na przeprowadzeniu bezpośredniej rozmowy z respondentem w oparciu o scenariusz lub niestandaryzowany kwestionariusz. Wywiad prowadzony jest przez specjalnie do tego celu przeszkoloną osobę (moderatora) i trwa zwykle od 60 do 90 minut

IPD – Indywidualny Plan Działania

KIS – Klub Integracji Społecznej

MRPiPS – Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

NEET – (ang. Not in employment, education or training) – osoby niepracujące, nieuczące się ani nieuczestniczące w szkoleniach. Jest to termin opisujący grupę młodych ludzi do 30. roku życia,

którzy pozostają poza rynkiem pracy i systemem edukacji, będąc w sytuacji bierności lub wykluczenia społecznego

NGO – (ang. non-governmental organization) – organizacja pozarządowa

OHP – Ochotnicze Hufce Pracy

France Travail – francuska publiczna służba zatrudnienia (następca Pôle emploi od 1 stycznia 2024 r.)

PSZ – Publiczne Służby Zatrudnienia

PUP – powiatowy urząd pracy

SEPE – Servicio Público de Empleo Estatal – hiszpańska publiczna służba zatrudnienia

u.r.p. – ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia (Dz. U. z 2025 r. poz. 620)

WUP – Wojewódzki Urząd Pracy

VET – kształcenie i szkolenie zawodowe

ZEM – zespół ekspertów merytorycznych

I. Wprowadzenie

Niniejszy dokument pn. „Raport końcowy z badań i analiz" został opracowany w ramach Projektu pn. „Standardy Wsparcia osób młodych oraz długotrwale bezrobotnych w Powiatowych Urzędach Pracy", realizowanego przez Instytut ADN spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa w partnerstwie z Powiatowym Urzędem Pracy w Sokołowie Podlaskim, na podstawie umowy nr FERS.01.02-IP.06-0011/24, zawartej z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Celem Projektu jest opracowanie i wdrożenie do końca maja 2028 r. przez 341 powiatowych urzędów pracy z całej Polski[1] trzech typów Standardów Wsparcia dla osób młodych i długotrwale bezrobotnych dotyczących:

1. Oceny kompetencji cyfrowych osób młodych.
2. Docierania do osób młodych (w tym z grupy NEET) i metod ich wsparcia wynikających z Zalecenia Rady UE w sprawie Gwarancji dla Młodzieży.
3. Udzielania kompleksowego wsparcia osobom długotrwale bezrobotnym.

Raport przedstawia najważniejsze wyniki i wnioski z przeprowadzonych prac analityczno-badawczych, a także rekomendacje, które zostaną wykorzystane przy opracowaniu oraz przygotowaniu do wdrożenia trzech ww. zestawów standardów.
Celem ogólnym przeprowadzonych prac analityczno-badawczych była identyfikacja trudności napotykanych w procesie obsługi przez PUP osób młodych do 30. roku życia (w tym z grupy NEET) i osób długotrwale bezrobotnych, identyfikacja potrzeb i oczekiwań oraz barier w aktywizacji tych dwóch grup oraz oczekiwań pracodawców.

Dla tak sformułowanego celu ogólnego badania zdefiniowano 24 cele szczegółowe:
C1. Określenie stanu prawnego, wynikającego z obowiązujących regulacji prawnych dotyczących dokonywania oceny umiejętności cyfrowych osób młodych.
C2. Określenie stanu prawnego, wynikającego z obowiązujących regulacji prawnych dotyczących docierania do osób młodych i wspierania tej grupy, ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET.

[1] Liczba powiatowych urzędów pracy zmieniła się z 340 na 341. Z dniem 2 stycznia 2026 r. w Radomiu został utworzony Miejski Urząd Pracy (341 urząd).

C3. Określenie stanu prawnego, wynikającego z obowiązujących regulacji prawnych dotyczących wspierania osób długotrwale bezrobotnych.

C4. Identyfikacja działań podejmowanych przez PUP w praktyce w zakresie dokonywania oceny kompetencji osób młodych.

C5. Identyfikacja działań podejmowanych przez PUP w praktyce w zakresie docierania do osób młodych i wspierania tej grupy, ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET.

C6. Identyfikacja działań podejmowanych przez PUP w praktyce w zakresie wspierania osób długotrwale bezrobotnych.

C7. Efekty obecnych działań podejmowanych przez PUP w zakresie dokonywania oceny kompetencji osób młodych.

C8. Efekty obecnych działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania osób długotrwale bezrobotnych.

C9. Identyfikacja czynników, które ułatwiają dokonywanie oceny kompetencji cyfrowych osób młodych.

C10. Identyfikacja czynników, które sprzyjają docieraniu do osób młodych oraz efektywnemu wspieraniu tej grupy, ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET.

C11. Identyfikacja czynników, które sprzyjają efektywnemu wspieraniu osób długotrwale bezrobotnych.

C12. Identyfikacja czynników, które utrudniają dokonywanie oceny kompetencji cyfrowych osób młodych.

C13. Identyfikacja czynników, które utrudniają docieranie do osób młodych oraz efektywne wspieranie tej grupy, ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET.

C14. Identyfikacja czynników, które utrudniają efektywne wspieranie osób długotrwale bezrobotnych.

C15. Identyfikacja czynników, które utrudniają podjęcie aktywności zawodowej osobom młodym (ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET).

C16. Identyfikacja czynników, które utrudniają podjęcie aktywności zawodowej osobom długotrwale bezrobotnym.

C17. Ustalenie oczekiwań pracowników PUP dotyczących dokonywania oceny kompetencji cyfrowych osób młodych.

C18. Ustalenie oczekiwań pracowników PUP dotyczących docierania do osób młodych i wspierania tej grupy, ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET.

C19. Ustalenie oczekiwań pracowników PUP dotyczących wspierania osób długotrwale bezrobotnych.

C20. Ustalenie oczekiwań osób młodych w zakresie dokonywania przez PUP ich oceny kompetencji cyfrowych.

C21. Ustalenie oczekiwań pracodawców w zakresie dokonywania przez PUP oceny umiejętności cyfrowych osób młodych.

C22. Ustalenie oczekiwań osób młodych (ze szczególnym uwzględnieniem grupy NEET) w zakresie wspierania ich aktywności zawodowej przez PUP.

C23. Ustalenie oczekiwań osób długotrwale bezrobotnych w zakresie wspierania ich aktywności zawodowej przez PUP.

C24. Ustalenie oczekiwań pracodawców w zakresie aktywizacji zawodowej osób młodych i długotrwale bezrobotnych.

Na podstawie wniosków oraz rekomendacji wynikających z przeprowadzonych prac analityczno-badawczych zostaną zaprojektowane odpowiednie rozwiązania wsparcia osób młodych i długotrwale bezrobotnych w postaci trzech typów standardów.

II. Kontekst prawny

2.1. Akty prawne i dokumenty

W ramach projektu dokonano analizy aktów prawa krajowego i prawa Unii Europejskiej w zakresie wsparcia osób młodych i osób długotrwale bezrobotnych (rozumianych zgodnie z definicją przyjętą w ustawie o rynku pracy i służbach zatrudnienia, zwanej dalej: u.r.p.).

Bezrobotny – zgodnie z art. 2 pkt 1 u.r.p. – to osoba, w szczególności obywatel polski albo określone kategorie cudzoziemców, która jest niezatrudniona i nie wykonuje innej pracy zarobkowej, nie uczy się w szkole, z wyjątkiem przypadków wskazanych w u.r.p., nie ma stałego źródła dochodu, jest zdolna i gotowa do podjęcia zatrudnienia w pełnym wymiarze czasu pracy obowiązującym w danym zawodzie lub służbie albo do podjęcia innej pracy zarobkowej.
W przypadku osoby niepełnosprawnej wystarczająca jest zdolność i gotowość do podjęcia zatrudnienia co najmniej w połowie tego wymiaru czasu pracy. Warunkiem uzyskania statusu bezrobotnego jest również rejestracja w powiatowym urzędzie pracy oraz spełnienie dodatkowych przesłanek ustawowych, m.in. ukończenie 18 lat, nieosiągnięcie wieku emerytalnego, brak prowadzenia działalności gospodarczej, z wyjątkiem określonych przypadków zawieszenia oraz brak innych wyłączeń wskazanych w art. 2 pkt 1 lit. a–n u.r.p.
Osoba długotrwale bezrobotna – zgodnie z art. 2 pkt 4 u.r.p. – to bezrobotny zarejestrowany łącznie przez okres ponad 12 miesięcy w okresie ostatnich 2 lat, z wyłączeniem okresów odbywania stażu.
Ponadto ze względu na katalog osób, które mogą korzystać z form pomocy powiatowych urzędów pracy, warto przywołać definicję osoby poszukującej pracy – zgodnie z art. 2 pkt 24 u.r.p., jest to osoba, o której mowa w art. 1 ust. 3 u.r.p., która ukończyła 18 lat i poszukuje zatrudnienia, innej pracy zarobkowej lub innej formy pomocy określonej w u.r.p. oraz jest zarejestrowana w PUP jako osoba poszukująca. Status osoby poszukującej pracy jest więc szerszy i odmienny od statusu osoby bezrobotnej, ponieważ może obejmować także osoby, które nie spełniają wszystkich przesłanek uzyskania statusu bezrobotnego, są jednak zainteresowane skorzystaniem z wybranych form pomocy rynku pracy. Jednak osoby te nie mają opłacanej składki zdrowotnej, tak jak jest to przy bezrobotnych.

Osoba do 30. roku życia – zgodnie z art. 2 pkt 18 u.r.p. – to osoba, która do dnia zastosowania wobec niej formy pomocy nie ukończyła 30. roku życia.

Analiza dotyczyła w szczególności wsparcia dla ww. grup wskazanego w:

1. Ustawie z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia.
2. Zaleceniach Rady (UE) z dnia 15 lutego 2016 r. w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy,
3. Zaleceniach Rady (UE) z dnia 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia – wzmocnienia gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży,
4. Rekomendacjach Komitetu ds. Zatrudnienia (EMCO) dot. wdrażania przez Polskę dwóch ww. zaleceń.

2.2. Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia

Celem u.r.p. jest kompleksowa modernizacja systemu rynku pracy oraz funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia przez działania dopasowane do aktualnych zjawisk, wyzwań i potrzeb pracodawców, pracowników oraz osób poszukujących pracy. U.r.p. powinna prowadzić do zwiększenia poziomu zatrudnienia, poprawy jakości miejsc pracy oraz lepszego dopasowania kompetencji pracowników do potrzeb gospodarki.

W ujęciu bardziej systemowym – co podkreśla doktryna – regulacja ta wyznacza trzy podstawowe obszary aktywności państwa: wspieranie aktywności zawodowej, wspieranie zatrudnienia oraz realizację zadań w zakresie rynku pracy. Realizacja tych zadań powinna prowadzić do osiągnięcia celów takich jak pełne i produktywne zatrudnienie, rozwój zasobów ludzkich, wzmacnianie integracji społecznej oraz zwiększenie mobilności na rynku pracy. Pokazuje to, że u.r.p. ma nie tylko charakter organizacyjny, ale również strategiczny. Potrzeba wprowadzenia nowej regulacji wynikała przede wszystkim z dezaktualizacji poprzedniej ustawy. Zmiany technologiczne, cyfryzacja, globalizacja oraz procesy demograficzne wymuszają nowe podejście do polityki zatrudnienia. Jednocześnie system zmaga się z wieloma problemami, takimi jak:

a) niska aktywność zawodowa części społeczeństwa,

b) wysoki udział osób długotrwale bezrobotnych,

c) niedopasowanie kompetencji do potrzeb pracodawców,

d) niedobór pracowników w niektórych sektorach,

e) ograniczona mobilność zawodowa,

f) przeciążenie urzędów pracy.

Jak wskazuje się w literaturze, ustawodawca posługuje się w u.r.p. pojęciami ogólnymi (np. „rynek pracy", „zatrudnienie"), które nie są jednoznacznie zdefiniowane i wymagają doprecyzowania poprzez analizę szczegółowych przepisów. Świadczy to o ramowym, kierunkowym charakterze regulacji, która wyznacza cele, ale pozostawia elastyczność w ich realizacji.

U.r.p. stanowi element realizacji reform przewidzianych w Krajowym Planie Odbudowy (KPO), w szczególności w obszarze efektywności instytucji rynku pracy. Jest również powiązana z polityką zatrudnienia Unii Europejskiej.

Dodatkowo pozostaje w związku z:

a) regulacjami dotyczącymi zatrudniania cudzoziemców,

b) systemem kształcenia ustawicznego,

c) procesem cyfryzacji usług publicznych,

d) działaniami na rzecz integracji społecznej i aktywizacji zawodowej.

W tym kontekście istotne jest także szerokie ujęcie adresatów u.r.p. – obejmuje ona nie tylko obywateli Polski, lecz również liczne kategorie cudzoziemców oraz członków ich rodzin, co odzwierciedla współczesny, otwarty charakter rynku pracy. U.r.p. wzmacnia aktywną rolę urzędów pracy w docieraniu do osób wymagających wsparcia, zwłaszcza tych, które nie są zarejestrowane jako bezrobotne.

Poniżej omówiono rozwiązania wynikające z u.r.p., które są najbardziej istotne z punktu widzenia wsparcia osób młodych i długotrwale bezrobotnych w PUP.

IPD stanowi podstawowe narzędzie pracy z osobą do 30. roku życia oraz z osobą długotrwale bezrobotną. Umożliwia stworzenie spersonalizowanej ścieżki aktywizacji zawodowej, dostosowanej do jej kompetencji i sytuacji życiowej.

Wsparcie w ramach IPD ma charakter zintegrowany i wieloaspektowy – polega na łączeniu różnych instrumentów (np. szkolenia, poradnictwo zawodowe, pośrednictwo pracy) oraz dostosowaniu ich do potrzeb konkretnych grup.

Na podstawie art. 88 u.r.p. PUP ma obowiązek przygotowania IPD dla:

1) Bezrobotnego, który jest zarejestrowany łącznie przez okres ponad 90 dni w okresie ostatnich 180 dni.

W odniesieniu do osób długotrwale bezrobotnych obowiązek przygotowania IPD ma szczególne znaczenie. Skoro ustawodawca przewiduje obowiązek sporządzenia IPD już wobec bezrobotnego zarejestrowanego łącznie przez okres ponad 90 dni w okresie ostatnich 180 dni, to tym bardziej instrument ten powinien znajdować zastosowanie wobec osób długotrwale bezrobotnych, których oddalenie od rynku pracy ma charakter znacznie bardziej utrwalony. Długotrwałe bezrobocie oznacza bowiem nie tylko dłuższy okres pozostawania poza zatrudnieniem, lecz także większe ryzyko kumulacji barier zawodowych, społecznych, kompetencyjnych lub motywacyjnych.

2) Bezrobotnego lub poszukującego pracy, będących osobami do 30. roku życia.

Funkcją IPD nie jest wyłącznie formalne zaplanowanie działań aktywizacyjnych, lecz przede wszystkim powiązanie pomocy oferowanej przez urząd z rzeczywistą sytuacją danej osoby, jej potrzebami, stopniem oddalenia od rynku pracy, gotowością do podjęcia zatrudnienia oraz możliwościami wejścia albo powrotu na rynek pracy (art. 88 ust. 5). IPD powinien zatem stanowić rezultat diagnozy sytuacji osoby objętej wsparciem, a następnie podstawę doboru adekwatnych form pomocy, określenia harmonogramu działań, monitorowania ich wykonania oraz oceny rezultatów.

IPD dla osoby zarejestrowanej powyżej 90 dni przygotowuje się niezwłocznie po przekroczeniu wskazanego okresu rejestracji, natomiast w przypadku osób do 30. roku życia — niezwłocznie po dniu zarejestrowania jako osoba bezrobotna albo poszukująca pracy (art. 88 ust. 3 pkt 1–2). IPD może zostać przygotowany również dla poszukującego pracy, nawet jeżeli nie należy on do kategorii osób do 30. roku życia (art. 88 ust. 2).

Przygotowanie IPD dla osoby bezrobotnej może nastąpić także przed upływem okresu ponad 90 dni rejestracji w ostatnich 180 dniach, jeżeli osoba bezrobotna złoży w tym zakresie wniosek ustnie albo pisemnie (art. 88 ust. 4). Wniosek ten powinien zostać złożony do PUP, w którym osoba bezrobotna jest zarejestrowana i który udziela jej pomocy na podstawie u.r.p. (art. 88 ust. 1 i 4). U.r.p. nie przewiduje odrębnego organu ani szczególnej komórki organizacyjnej właściwej do przyjmowania takiego wniosku. Z konstrukcji przepisu wynika, że adresatem wniosku jest ten PUP, który przygotowuje IPD i prowadzi obsługę osoby bezrobotnej, a w praktyce adresatem wniosku powinien być doradca ds. zatrudnienia wyznaczony dla klienta.

IPD jest opracowywany w trakcie rozmowy z osobą bezrobotną lub poszukującą pracy. Rozmowa powinna mieć charakter diagnostyczny i służyć ustaleniu sytuacji osoby objętej wsparciem, w szczególności jej oddalenia od rynku pracy oraz gotowości do wejścia albo powrotu na rynek pracy (art. 88 ust. 5). W praktyce oznacza to konieczność uwzględnienia takich okoliczności jak wykształcenie, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, kompetencje, bariery utrudniające podjęcie pracy, potrzeby szkoleniowe, sytuacja rodzinna lub zdrowotna w zakresie mającym znaczenie dla aktywizacji zawodowej, a także realna możliwość podjęcia zatrudnienia, innej pracy zarobkowej albo rozpoczęcia działalności gospodarczej.

Treść IPD powinna obejmować przede wszystkim:

1) Formy pomocy dostosowane do sytuacji i potrzeb osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy;
2) Działania, które osoba ta może zrealizować samodzielnie;
3) Terminy realizacji poszczególnych form pomocy i działań własnych;
4) Preferowaną częstotliwość i formę kontaktu z urzędem;
5) Termin zakończenia realizacji planu (art. 88 ust. 6 pkt 1–5).

Dobór form pomocy powinien wynikać z uprzedniej diagnozy i nie mieć charakteru automatycznego. W zależności od sytuacji danej osoby IPD może obejmować w szczególności pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe, szkolenia, działania służące podniesieniu kwalifikacji, korzystanie z ofert pracy dostępnych w bazach internetowych, przygotowanie dokumentów aplikacyjnych, kontakt z pracodawcami albo inne działania zwiększające szanse na zatrudnienie (art. 87 ust. 1–2, art. 88 ust. 6, art. 99 ust. 1).

W celu zapewnienia terminowego i adekwatnego wsparcia IPD powinien być powiązany z bieżącym monitoringiem rezultatów. Powiatowy urząd pracy ma obowiązek kontaktowania się z osobą objętą IPD co najmniej raz na 30 dni, w celu monitorowania jej sytuacji oraz postępów w realizacji działań przewidzianych w planie (art. 88 ust. 8). Kontakt ten może przybrać formę spotkania, rozmowy telefonicznej albo wymiany informacji drogą elektroniczną lub pocztową (art. 88 ust. 9). Monitoring powinien służyć nie tylko odnotowaniu wykonania poszczególnych czynności, lecz także ocenie, czy przyjęte działania rzeczywiście przybliżają osobę do podjęcia zatrudnienia, innej pracy zarobkowej albo działalności gospodarczej.

Jeżeli sytuacja osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy ulegnie zmianie, IPD może zostać zmodyfikowany przy jej udziale (art. 88 ust. 7). Zmiana IPD powinna następować w szczególności wtedy, gdy pierwotnie przyjęte działania okazują się nieadekwatne, pojawiają się nowe bariery lub nowe możliwości aktywizacji, zmienia się gotowość osoby do podjęcia pracy albo konieczne jest zastosowanie innych form pomocy. Takie ujęcie wzmacnia funkcję IPD jako narzędzia elastycznego, reagującego na aktualną sytuację osoby objętej wsparciem, zgodnie z zasadą terminowej i adekwatnej pomocy wskazywaną w celach szczegółowych FERS.

W sytuacji, gdy realizacja IPD nie doprowadzi do podjęcia zatrudnienia, innej pracy zarobkowej albo rozpoczęcia działalności gospodarczej, powiatowy urząd pracy powinien dokonać analizy IPD, ustalić przyczyny niepowodzenia oraz przygotować — przy udziale osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy — nowy IPD (art. 88 ust. 10). Mechanizm ten wskazuje, że IPD powinien być oceniany przez pryzmat rezultatów, a nie wyłącznie formalnego wykonania zaplanowanych działań.

W przypadku gdy w wyniku realizacji IPD osoba długotrwale bezrobotna albo bezrobotna będąca osobą do 30. roku życia podejmie zatrudnienie, inną pracę zarobkową albo rozpocznie działalność gospodarczą, doradca do spraw zatrudnienia może — za zgodą tej osoby — utrzymywać z nią kontakt w celu wspierania utrzymania zatrudnienia, innej pracy zarobkowej albo działalności gospodarczej przez okres do 60 dni od dnia wyrejestrowania (art. 88 ust. 11). Wsparcie to może polegać w szczególności na rozmowach dotyczących aktualnej sytuacji zawodowej, wzmacnianiu motywacji do pracy oraz udzielaniu informacji o możliwościach skorzystania z pomocy instytucji publicznych w przypadku pojawienia się problemów (art. 88 ust. 12 pkt 1–2).

2.3. Główne instrumenty i formy wsparcia PUP wobec osób do 30. roku życia

Do podstawowych narzędzi operacyjnych stosowanych przez powiatowe urzędy pracy wobec osób bezrobotnych i poszukujących pracy poniżej 30. roku życia należą przede wszystkim: opracowanie IPD oraz zapewnienie obsługi przez doradcę do spraw zatrudnienia, któremu powierzono funkcję doradcy do spraw osób do 30. roku życia.

A. Pierwszym z kluczowych instrumentów jest Indywidualny Plan Działania, opisany szerzej powyżej.

B. Doradca do spraw zatrudnienia pełniący funkcję doradcy do spraw osób do 30. roku życia.

Drugim istotnym rozwiązaniem jest wyznaczenie w strukturze PUP osoby odpowiedzialnej za obsługę tej grupy. U.r.p. nie tworzy odrębnego stanowiska „doradcy ds. osób młodych", lecz posługuje się pojęciem doradcy do spraw zatrudnienia. W odniesieniu do osób bezrobotnych i poszukujących pracy do 30. roku życia przewidziano szczególne rozwiązanie organizacyjne polegające na tym, że powiatowy urząd pracy powierza co najmniej jednemu doradcy do spraw zatrudnienia funkcję doradcy do spraw osób do 30. roku życia.

Do zadań tej osoby należy w szczególności przygotowanie Indywidualnego Planu Działania dla osób należących do tej grupy wiekowej. Nie oznacza ono powołania nowej kategorii stanowiska w PUP, lecz przypisanie określonej funkcji jednemu z doradców do spraw zatrudnienia działających w urzędzie. Podstawą regulacji jest art. 202 ust. 1 w zw. z art. 89 ust. 1 u.r.p.

C. Ocena umiejętności cyfrowych jako element obowiązkowy.

Jednym z istotnych elementów standardów obsługi osób młodych jest obowiązek dokonania oceny ich umiejętności cyfrowych przed sporządzeniem IPD. Ocena ta ma charakter diagnostyczny i służy ustaleniu, w jakim stopniu młody bezrobotny albo poszukujący pracy posiada kompetencje niezbędne do funkcjonowania na współczesnym rynku pracy, w szczególności w zakresie korzystania z narzędzi cyfrowych, usług elektronicznych, komunikacji online oraz poszukiwania pracy z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Ocena umiejętności cyfrowych jest przeprowadzana za pomocą ankiety dostępnej w systemie teleinformatycznym PSZ. Jej celem nie jest wyłącznie formalne odnotowanie poziomu kompetencji cyfrowych, lecz przede wszystkim zebranie informacji potrzebnych do właściwego zaplanowania dalszego wsparcia. Wynik oceny powinien zostać uwzględniony przy opracowywaniu IPD, ponieważ pozwala doradcy ustalić, czy dana osoba wymaga dodatkowych działań wzmacniających kompetencje cyfrowe, np. skierowania na szkolenie, udzielenia pomocy w korzystaniu z usług elektronicznych, przygotowania do zdalnej rekrutacji, korzystania z portali z ofertami pracy lub komunikacji z pracodawcami.

Znaczenie tej oceny wynika z faktu, że brak podstawowych umiejętności cyfrowych może stanowić realną barierę w aktywizacji zawodowej osób młodych. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których proces poszukiwania pracy, składania aplikacji, udziału w rozmowach rekrutacyjnych, korzystania z e-usług publicznych albo kontaktu z urzędem pracy odbywa się częściowo lub w całości online.

Ocena kompetencji cyfrowych pozwala zatem lepiej zindywidualizować wsparcie i dostosować działania PUP do rzeczywistych potrzeb osoby młodej. PUP może odstąpić od ponownego przeprowadzenia oceny umiejętności cyfrowych, jeżeli bezrobotny lub poszukujący pracy był już wcześniej poddany takiej ocenie. Wynika to
z art. 202 ust. 2 u.r.p. Przepis nie określa jednak terminu ważności oceny ani nie wskazuje, po jakim czasie jej wynik traci aktualność. W praktyce oznacza to, że możliwość odstąpienia od ponownej ankiety powinna być oceniana z uwzględnieniem celu tej czynności, tj. wykorzystania wyniku oceny przy opracowywaniu IPD. Jeżeli od poprzedniej oceny upłynął dłuższy czas albo sytuacja osoby mogła się zmienić, zasadne może być ponowne przeprowadzenie ankiety.

D. Oferta w terminie 4 miesięcy.

PUP ma obowiązek przedstawić osobie do 30. roku życia w okresie do 4 miesięcy od dnia rejestracji jako bezrobotna albo poszukująca pracy propozycję zatrudnienia, stażu, szkolenia lub innej formy pomocy – zgodnie z IPD.

E. Umożliwienie nabycia umiejętności cyfrowych.

Jeżeli wyniki oceny to uzasadniają, PUP umożliwia nabycie kompetencji cyfrowych – w szczególności poprzez:

1. Szkolenie.
2. Bon na kształcenie ustawiczne.
3. Staż (jeżeli program obejmuje takie umiejętności).
4. Poradnictwo zawodowe.

F. Punkty obsługi młodych (WUP/PUP/OHP).

WUP, PUP lub OHP mogą utworzyć punkt obsługi osób do 30. roku życia oferujący kompleksowe wsparcie informacyjne (w tym także o pomocy społecznej, zdrowotnej, edukacji, ekonomii społecznej) oraz poradnictwo zawodowe i psychologiczne. U.r.p. nie określa szczegółowej formy organizacyjnej punktu obsługi osób do 30. roku życia. Należy przyjąć, że może on funkcjonować jako wyodrębnione stanowisko lub komórka organizacyjna w ramach WUP, PUP albo OHP, a także jako rozwiązanie hybrydowe, obejmujące obsługę stacjonarną oraz kontakt zdalny, o ile zapewnia realny dostęp do informacji i poradnictwa przewidzianych w u.r.p. Praktyka wdrożeniowa może zatem polegać zarówno na utworzeniu odrębnego punktu obsługi w siedzibie instytucji, jak i na wyodrębnieniu stanowiska lub kanału obsługi dedykowanego osobom do 30. roku życia.

Punkty obsługi młodych:

- poszerzają wsparcie poza samo pośrednictwo pracy,
- „zbliżają" urzędy pracy do usług środowiskowych i socjalnych,
- włączają wprost OHP do obsługi młodych.

2.4. Główne narzędzia PUP wobec osób długotrwale bezrobotnych

Zgodnie z art. 2 pkt 4 u.r.p. osoba długotrwale bezrobotna oznacza bezrobotnego zarejestrowanego łącznie przez okres ponad 12 miesięcy w okresie ostatnich 2 lat, z wyłączeniem okresów odbywania stażu.

A. IPD – narzędzie opisane powyżej.

B. Reintegracja społeczna długotrwale bezrobotnych – model działań.

Rozdział 8 u.r.p. przewiduje szczególny model wsparcia dla osób długotrwale bezrobotnych. Jest on przeznaczony przede wszystkim dla tych osób, w przypadku których samo skierowanie do klasycznych form aktywizacji zawodowej, takich jak oferta pracy, szkolenie, staż czy poradnictwo zawodowe, może być niewystarczające. Ustawodawca zakłada bowiem, że część osób długotrwale bezrobotnych wymaga wcześniejszego lub równoległego wsparcia reintegracyjnego, ukierunkowanego na odbudowanie podstawowych kompetencji społecznych, motywacji, gotowości do aktywności zawodowej oraz zdolności do funkcjonowania w środowisku pracy. Mechanizm ten nie polega więc wyłącznie na aktywizacji zawodowej w ścisłym znaczeniu, lecz na usuwaniu barier społecznych, psychologicznych, motywacyjnych lub środowiskowych, które utrudniają powrót na rynek pracy. Reintegracja społeczna ma zatem charakter przygotowawczy i wspierający wobec późniejszego korzystania z instrumentów rynku pracy.

1. Współpraca PUP z pomocą społeczną

Pierwszym elementem tego modelu jest współpraca PUP z systemem pomocy społecznej. Zgodnie z art. 198 u.r.p., w celu zaplanowania i realizacji działań umożliwiających powrót na rynek pracy długotrwale bezrobotnych korzystających ze świadczeń pomocy społecznej, starosta oraz kierownik ośrodka pomocy społecznej, a w przypadku przekształcenia OPS w CUS – dyrektor CUS, zawierają porozumienie o współpracy.

Porozumienie to powinno określać w szczególności zasady współpracy, zakres pomocy możliwej do udzielenia osobie długotrwale bezrobotnej oraz tryb wymiany informacji. W praktyce oznacza to, że urząd pracy nie powinien działać w oderwaniu od wiedzy OPS/CUS o sytuacji rodzinnej,

socjalnej i środowiskowej osoby bezrobotnej. Celem jest skoordynowanie działań tak, aby pomoc rynku pracy oraz pomoc społeczna nie były prowadzone równolegle i niezależnie od siebie, lecz tworzyły spójny plan wsparcia.

Wymiana informacji może dotyczyć m.in. pomocy już udzielonej danej osobie, efektów tej pomocy, planowanych działań PUP, działań realizowanych przez podmioty działające na zlecenie starosty albo na skutek skierowania przez starostę, a także działań OPS/CUS realizowanych w ramach kontraktu socjalnego.

2. Skierowanie do CIS

Drugim rozwiązaniem przewidzianym w rozdziale 8 jest możliwość skierowania osoby długotrwale bezrobotnej do CIS. Zgodnie z art. 199 ust. 1 u.r.p., PUP może skierować długotrwale bezrobotnego do CIS w celu realizacji indywidualnego programu zatrudnienia socjalnego, o którym mowa w ustawie o zatrudnieniu socjalnym. Jest to odrębna forma wsparcia od typowych instrumentów rynku pracy. Jej celem jest przygotowanie osoby długotrwale bezrobotnej do ponownego podjęcia aktywności społecznej i zawodowej poprzez udział w programie zatrudnienia socjalnego. Skierowanie do CIS powinno być stosowane zwłaszcza wtedy, gdy bariery powrotu na rynek pracy mają charakter głębszy niż sam brak kwalifikacji zawodowych lub brak aktualnej oferty pracy.

PUP, kierując osobę długotrwale bezrobotną do CIS, powiadamia właściwy dla miejsca zamieszkania albo pobytu tej osoby ośrodek pomocy społecznej, a jeżeli OPS został przekształcony w centrum usług społecznych – właściwe CUS. Po zakończeniu indywidualnego programu zatrudnienia socjalnego centrum integracji społecznej przekazuje PUP odpowiednie zaświadczenie. Rozwiązanie to wzmacnia przepływ informacji między instytucjami i pozwala urzędowi pracy uwzględnić efekty programu przy dalszym planowaniu pomocy.

3. Zlecanie działań reintegracyjnych podmiotom zewnętrznym

Trzecim elementem modelu jest możliwość sfinansowania przez starostę działań reintegracyjnych z Funduszu Pracy. Zgodnie z art. 200 ust. 1 u.r.p., starosta może finansować działania w zakresie reintegracji społecznej długotrwale bezrobotnego, których celem jest odbudowanie i podtrzymanie umiejętności pełnienia ról społecznych w życiu społecznym i zawodowym oraz zmotywowanie tej osoby do podejmowania aktywności zawodowej.

W praktyce oznacza to, że PUP może skorzystać z doświadczenia wyspecjalizowanych podmiotów zewnętrznych, zamiast realizować wszystkie działania samodzielnie. Starosta może zlecić takie działania:

a) instytucjom tworzącym centra integracji społecznej lub kluby integracji społecznej, o których mowa w ustawie o zatrudnieniu socjalnym, albo
b) podmiotom ekonomii społecznej, o których mowa w ustawie o ekonomii społecznej, jeżeli prowadzą działalność statutową na rzecz integracji i reintegracji społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym.

Oznacza to, że adresatami zlecenia mogą być m.in. podmioty prowadzące CIS lub KIS, organizacje pozarządowe, spółdzielnie socjalne albo inne podmioty ekonomii społecznej,
o ile ich działalność odpowiada celowi wskazanemu w ustawie. Nie chodzi więc o dowolne usługi szkoleniowe, lecz o działania ukierunkowane na reintegrację społeczną osób szczególnie oddalonych od rynku pracy.

4. Umowa jako podstawa realizacji reintegracji

Realizacja działań reintegracyjnych odbywa się na podstawie umowy zawieranej przez starostę z podmiotem realizującym te działania. Umowa ta ma podstawowe znaczenie organizacyjne i kontrolne, ponieważ określa zarówno zakres wsparcia, jak i sposób finansowania oraz rozliczania efektów.

Zgodnie z art. 200 ust. 2 u.r.p. umowa powinna określać w szczególności:

a) liczbę długotrwale bezrobotnych objętych działaniami,
b) zakres działań, w tym w szczególności indywidualne lub grupowe poradnictwo specjalistyczne, warsztaty motywacyjne, grupy terapeutyczne i grupy wsparcia,
c) okres realizacji działań,
d) przewidywane efekty, wraz z miernikami pozwalającymi ocenić indywidualne efekty wobec uczestników,
e) kwotę i tryb przekazania środków Funduszu Pracy,
f) zasady i zakres dokumentowania działań oraz sposób wymiany informacji,
g) sposób kontroli i zakres monitorowania,
h) inne informacje niestanowiące danych osobowych.

Tak ukształtowana umowa ma zapobiegać traktowaniu reintegracji jako działania ogólnego lub niedookreślonego. Ustawodawca wymaga, aby już na etapie zawierania umowy wskazać, jakie działania zostaną wykonane, wobec ilu osób, w jakim okresie, z jakim zakładanym efektem i według jakich mierników będzie oceniana skuteczność wsparcia.

5. Wymiar i czas trwania działań

Działania reintegracyjne są limitowane czasowo. Zgodnie z art. 200 ust. 3 u.r.p. powinny być realizowane w wymiarze 4 godzin dziennie przez okres nie dłuższy niż 6 miesięcy.
Rozwiązanie to pokazuje, że reintegracja społeczna ma być intensywną, uporządkowaną i czasowo określoną formą wsparcia. Nie jest to jednorazowa konsultacja ani doraźne poradnictwo, lecz proces, który powinien prowadzić do konkretnej zmiany w sytuacji uczestnika, w szczególności do zwiększenia jego gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy.

6. Finansowanie działań

Działania reintegracyjne mogą być finansowane ze środków Funduszu Pracy. Zgodnie z art. 200 ust. 4 u.r.p. kwota środków przeznaczonych na finansowanie zleconych działań ustalana jest z uwzględnieniem stawki godzinowej pracy trenera, w wysokości do 5% minimalnego wynagrodzenia za pracę.
Przepis ten wskazuje, że ustawodawca nie tylko dopuszcza zlecanie reintegracji podmiotom zewnętrznym, ale również określa podstawowy mechanizm kalkulacji kosztów tego wsparcia. Finansowanie ma więc charakter celowy i powinno pozostawać w bezpośrednim związku z zakresem działań określonych w umowie.

7. Wyłączność wsparcia w czasie reintegracji

Istotną zasadą organizacyjną jest czasowe wyłączenie kierowania osoby długotrwale bezrobotnej do innych form pomocy. Zgodnie z art. 200 ust. 5 u.r.p., w okresie udziału długotrwale bezrobotnego w działaniach reintegracyjnych PUP nie kieruje tej osoby do innych form pomocy określonych w u.r.p., z wyjątkiem finansowania kosztów przejazdu, o których mowa w art. 206 ust. 1 u.r.p.
Celem tej regulacji jest skoncentrowanie wsparcia na procesie reintegracji społecznej. Ustawodawca przyjmuje, że w czasie udziału w takich działaniach nie należy równolegle kierować osoby do innych instrumentów, które mogłyby rozpraszać proces reintegracyjny albo prowadzić do

niespójności działań. Wyjątek dotyczący kosztów przejazdu ma charakter techniczny i służy umożliwieniu faktycznego udziału w działaniach.

8. Pierwszeństwo w kierowaniu do dalszych form pomocy

Z perspektywy funkcji całego modelu istotne jest również to, że reintegracja społeczna nie powinna być traktowana jako cel sam w sobie. Jej zadaniem jest przygotowanie osoby długotrwale bezrobotnej do skorzystania z dalszych form aktywizacji zawodowej. Po zakończeniu działań reintegracyjnych PUP powinien zatem ocenić ich efekty i na tej podstawie zaplanować dalszą ścieżkę pomocy, np. skierowanie do zatrudnienia, stażu, szkolenia, poradnictwa zawodowego, pośrednictwa pracy albo innych instrumentów przewidzianych w u.r.p.

W tym znaczeniu reintegracja społeczna powinna mieć charakter pierwszego etapu wsparcia wobec osób najbardziej oddalonych od rynku pracy. Dopiero po odbudowaniu podstawowej motywacji, kompetencji społecznych i gotowości do aktywności zawodowej możliwe jest skuteczniejsze zastosowanie klasycznych form pomocy rynku pracy.

9. Reżim zlecania działań

W zakresie nieuregulowanym w u.r.p. do zlecania działań reintegracyjnych stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Odesłanie to ma znaczenie przede wszystkim dla trybu powierzania realizacji zadań podmiotom zewnętrznym, zasad transparentności, konkurencyjności oraz rozliczania środków publicznych.

Oznacza to, że zlecanie reintegracji społecznej nie jest swobodnym zakupem usług, lecz powinno odbywać się z uwzględnieniem standardów właściwych dla realizacji zadań publicznych przez organizacje i podmioty działające w sferze pożytku publicznego. Ma to szczególne znaczenie, ponieważ działania reintegracyjne są finansowane ze środków Funduszu Pracy i dotyczą osób wymagających szczególnego wsparcia publicznego.

10. Znaczenie regulacji

Opisane rozwiązania tworzą bardziej kompleksowy model wsparcia osób długotrwale bezrobotnych. Ustawodawca przewiduje nie tylko działania podejmowane bezpośrednio przez PUP, ale również współpracę z pomocą społeczną, możliwość skierowania do centrum integracji społecznej oraz zlecanie wyspecjalizowanym podmiotom działań reintegracyjnych finansowanych ze środków Funduszu Pracy.

Model ten odpowiada założeniu, że długotrwałe bezrobocie często nie jest wyłącznie problemem braku pracy, lecz skutkiem nakładających się barier społecznych, psychologicznych, zdrowotnych, rodzinnych lub motywacyjnych. Dlatego skuteczne wsparcie powinno łączyć instrumenty rynku pracy z działaniami reintegracyjnymi i społecznymi, prowadzonymi we współpracy z podmiotami posiadającymi doświadczenie w pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

2.5. Instytucje zaangażowane w działania na rzecz bezrobotnych poniżej 30. roku życia i długotrwale bezrobotnych

Osoby długotrwale bezrobotne wymagają odrębnego podejścia organizacyjnego i diagnostycznego. W przypadku tej grupy samo zastosowanie standardowych form pomocy może być niewystarczające, zwłaszcza gdy przeszkody w podjęciu zatrudnienia wynikają równocześnie z problemów społecznych, zdrowotnych, rodzinnych, motywacyjnych, kompetencyjnych lub mieszkaniowych.

Podstawowym narzędziem porządkującym wsparcie pozostaje IPD, opisany we wcześniejszej części analizy. W odniesieniu do osób długotrwale bezrobotnych IPD powinien jednak pełnić funkcję nie tylko planu aktywizacji zawodowej, lecz także narzędzia zapewniającego ciągłość działań, ich etapowanie oraz koordynację między różnymi podmiotami. Oznacza to potrzebę takiego zaplanowania wsparcia, aby diagnoza sytuacji osoby bezrobotnej, dobór usług rynku pracy, ewentualna reintegracja społeczna, współpraca z pracodawcami oraz monitoring efektów nie były działaniami oderwanymi od siebie, lecz tworzyły spójną ścieżkę powrotu na rynek pracy. Szczególne znaczenie ma tu rozdział 8 u.r.p., dotyczący wsparcia dla osób długotrwale bezrobotnych. Ustawodawca przewidział w nim mechanizm zlecania działań reintegracyjnych, który może być wykorzystywany w sytuacjach, gdy bariery zatrudnieniowe mają charakter złożony i wymagają uzupełnienia klasycznych form wsparcia wskazanych w ustawie o elementy wsparcia społecznego, psychologicznego, motywacyjnego lub terapeutycznego. Rozwiązanie to wzmacnia możliwość współpracy PUP z podmiotami zewnętrznymi posiadającymi doświadczenie w pracy z osobami oddalonymi od rynku pracy. Do podmiotów takich należą w szczególności instytucje tworzące CIS lub KIS, działające na podstawie przepisów o zatrudnieniu socjalnym, a także podmioty ekonomii społecznej prowadzące działalność statutową w zakresie integracji i reintegracji społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym albo przeciwdziałania

uzależnieniom i patologiom społecznym. W praktyce mogą to być m.in. organizacje pozarządowe, fundacje, stowarzyszenia, spółdzielnie socjalne lub inne podmioty ekonomii społecznej, które posiadają doświadczenie w prowadzeniu poradnictwa specjalistycznego, warsztatów motywacyjnych, grup wsparcia, działań terapeutycznych lub programów reintegracyjnych. Podstawą jest art. 200 ust. 1 u.r.p., który wskazuje dwie główne kategorie wykonawców: instytucje tworzące CIS/KIS oraz podmioty ekonomii społecznej prowadzące odpowiednią działalność statutową. Przepis doprecyzowuje też, że zakres działań może obejmować m.in. indywidualne lub grupowe poradnictwo specjalistyczne, warsztaty motywacyjne, grupy terapeutyczne i grupy wsparcia.

Działania reintegracyjne są realizowane w wymiarze 4 godzin dziennie przez okres nie dłuższy niż 6 miesięcy. Tak określony czas i intensywność wsparcia wskazują, że ustawodawca zakłada bardziej pogłębioną pracę z osobą długotrwale bezrobotną niż w przypadku typowych, punktowych form aktywizacji. Jednocześnie okres ten powinien być wykorzystywany do przygotowania dalszych działań prowadzących do zatrudnienia, w tym aktualizacji IPD, identyfikacji możliwych ofert pracy, zaplanowania szkoleń, stażu, poradnictwa zawodowego albo innych form pomocy adekwatnych do sytuacji uczestnika.

Istotne znaczenie ma także norma organizacyjna, zgodnie z którą w okresie realizacji reintegracji powiatowy urząd pracy nie obejmuje osoby długotrwale bezrobotnej równolegle innymi formami pomocy, z wyjątkiem finansowania kosztów przejazdu. Rozwiązanie to należy odczytywać jako próbę zapewnienia koncentracji uczestnika na procesie reintegracyjnym oraz uniknięcia równoczesnego stosowania kilku instrumentów, które mogłyby się dublować albo osłabiać spójność udzielanego wsparcia. Należy przy tym podkreślić, że samo zlecanie działań reintegracyjnych stanowi jedną z form pomocy przewidzianych w u.r.p., a nie instrument odrębny od systemu ustawowego wsparcia.

Ograniczenie kierowania do innych form pomocy w czasie trwania reintegracji nie powinno jednak prowadzić do przerwania ciągłości pracy z osobą bezrobotną ani do traktowania reintegracji jako etapu izolowanego od dalszej aktywizacji zawodowej. Przeciwnie, powiatowy urząd pracy powinien już w toku realizacji tej formy pomocy planować kolejne działania, które będą możliwe do zastosowania po jej zakończeniu. Pozwala to zapewnić płynne przejście od etapu reintegracyjnego do usług rynku pracy lub innych form pomocy odpowiadających aktualnej

sytuacji osoby długotrwale bezrobotnej. W zakresie nieuregulowanym do zlecania działań reintegracyjnych stosuje się odpowiednio przepisy ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Odesłanie to ma znaczenie praktyczne, ponieważ wskazuje na możliwość powierzania realizacji określonych działań podmiotom spoza administracji publicznej, w szczególności organizacjom posiadającym doświadczenie w pracy z osobami wykluczonymi lub zagrożonymi wykluczeniem społecznym. W praktyce efektywność tego modelu zależy od jakości współpracy międzyinstytucjonalnej, w tym od wymiany informacji między PUP, wykonawcą działań reintegracyjnych, jednostkami pomocy społecznej, podmiotami ekonomii społecznej, instytucjami szkoleniowymi oraz potencjalnymi pracodawcami.

Z perspektywy zgodności z celami wsparcia dla osób długotrwale bezrobotnych kluczowe jest zatem nie samo formalne uruchomienie reintegracji, lecz zapewnienie, aby stanowiła ona element spójnej i ciągłej ścieżki aktywizacji. Wsparcie tej grupy powinno łączyć formy pomocy PUP z usługami społecznymi zawsze wtedy, gdy przyczyny pozostawania bez zatrudnienia wykraczają poza brak oferty pracy lub kwalifikacji zawodowych. Takie podejście ogranicza ryzyko fragmentaryczności działań i zwiększa szanse na trwały powrót osoby długotrwale bezrobotnej na rynek pracy.

Z punktu widzenia organizacji systemu wsparcia istotne znaczenie ma określenie instytucji, które mogą uczestniczyć w działaniach na rzecz bezrobotnych poniżej 30. roku życia oraz osób długotrwale bezrobotnych. Wsparcie tych grup nie powinno być utożsamiane wyłącznie z działaniami powiatowego urzędu pracy, choć to PUP pozostaje podstawowym podmiotem odpowiedzialnym za rejestrację, diagnozę sytuacji osoby bezrobotnej, opracowanie Indywidualnego Planu Działania, kierowanie do usług rynku pracy oraz monitorowanie przebiegu aktywizacji. Charakter potrzeb obu grup powoduje jednak, że skuteczne działania wymagają współpracy szerszego kręgu instytucji publicznych, społecznych i gospodarczych.

W przypadku osób bezrobotnych poniżej 30. roku życia szczególne znaczenie mają instytucje odpowiedzialne za wczesną diagnozę potrzeb, ocenę kompetencji, poradnictwo edukacyjno-zawodowe oraz ułatwianie wejścia na rynek pracy. Obok powiatowych urzędów pracy rolę tę mogą pełnić w szczególności wojewódzkie urzędy pracy, Ochotnicze Hufce Pracy, instytucje szkoleniowe, szkoły, uczelnie, akademickie biura karier, organizacje młodzieżowe, organizacje pozarządowe, podmioty ekonomii społecznej oraz pracodawcy. Znaczenie tych instytucji jest

szczególnie widoczne w odniesieniu do osób młodych, które nie posiadają jeszcze stabilnego doświadczenia zawodowego, wymagają uzupełnienia kompetencji, potrzebują wsparcia w wyborze ścieżki zawodowej albo pozostają poza zatrudnieniem, edukacją czy szkoleniem. W odniesieniu do tej grupy istotną funkcję mogą pełnić także punkty obsługi osób młodych, o których mowa w u.r.p. Ich zadaniem jest koncentracja w jednym miejscu informacji i usług istotnych dla młodej osoby, w tym dotyczących rynku pracy, edukacji, możliwości podnoszenia kwalifikacji, poradnictwa zawodowego, poradnictwa psychologicznego, pomocy społecznej, zdrowia, mieszkalnictwa oraz ekonomii społecznej. Rozwiązanie to odpowiada potrzebie bardziej zintegrowanego podejścia do młodych osób bezrobotnych, ponieważ bariery w wejściu na rynek pracy nie zawsze mają charakter wyłącznie zawodowy. Mogą wynikać również z braku rozeznania w dostępnych formach wsparcia, niskich kompetencji cyfrowych, problemów społecznych, rodzinnych, zdrowotnych lub braku stabilnych warunków życiowych.

W przypadku osób poniżej 30. roku życia ważna jest również współpraca z pracodawcami. To pracodawcy są adresatami wielu instrumentów umożliwiających praktyczne wejście młodych osób na rynek pracy, takich jak staże, szkolenia, zatrudnienie subsydiowane, pośrednictwo pracy czy działania służące dopasowaniu kwalifikacji do potrzeb lokalnego rynku pracy. Współpraca PUP z pracodawcami powinna mieć zatem nie tylko charakter informacyjny, ale również diagnostyczny i planistyczny, ponieważ pozwala ustalić, jakie kompetencje są rzeczywiście potrzebne oraz jakie formy wsparcia mogą zwiększyć szanse młodej osoby na trwałe zatrudnienie.

Odmienny charakter ma wsparcie osób długotrwale bezrobotnych. W tej grupie kluczowe znaczenie ma nie tylko aktywizacja zawodowa, lecz także rozpoznanie przyczyn długotrwałego pozostawania poza rynkiem pracy. Przyczyny te mogą mieć charakter społeczny, zdrowotny, rodzinny, motywacyjny, kompetencyjny, mieszkaniowy albo zadłużeniowy. Dlatego obok PUP w działania na rzecz osób długotrwale bezrobotnych powinny być angażowane również jednostki organizacyjne pomocy społecznej, centra usług społecznych, centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej, podmioty ekonomii społecznej, organizacje pozarządowe, instytucje szkoleniowe, podmioty lecznicze lub terapeutyczne, a także pracodawcy gotowi do współpracy przy stopniowym powrocie takich osób do zatrudnienia.

Rola tych instytucji jest komplementarna wobec zadań powiatowego urzędu pracy. PUP identyfikuje sytuację osoby bezrobotnej, planuje wsparcie i odpowiada za instrumenty rynku

pracy, natomiast inne podmioty mogą uzupełniać ten proces o działania społeczne, psychologiczne, motywacyjne, terapeutyczne, edukacyjne lub środowiskowe. Właśnie w tym kontekście należy postrzegać przewidziany w ustawie mechanizm współpracy z podmiotami zewnętrznymi przy realizacji działań reintegracyjnych. Nie chodzi jedynie o formalne zlecenie określonych usług, ale o stworzenie takiego modelu współdziałania, w którym reintegracja społeczna, poradnictwo, nabywanie kompetencji, pośrednictwo pracy i kontakt z pracodawcą są elementami jednej ścieżki powrotu na rynek pracy.

Z perspektywy osób długotrwale bezrobotnych szczególnie ważna jest współpraca PUP z instytucjami pomocy społecznej. W wielu przypadkach osoba pozostająca długo poza zatrudnieniem korzysta równolegle z instrumentów pomocy społecznej albo wymaga wsparcia w zakresie wykraczającym poza kompetencje urzędu pracy. Dotyczy to przykładowo problemów mieszkaniowych, rodzinnych, opiekuńczych, zdrowotnych, uzależnień, przemocy domowej, zadłużenia albo wykluczenia transportowego. Brak współpracy między PUP a instytucjami pomocy społecznej może prowadzić do fragmentaryczności działań i sytuacji, w której poszczególne instytucje realizują własne zadania bez wspólnego celu aktywizacyjnego.

W obu analizowanych grupach — zarówno osób poniżej 30. roku życia, jak i osób długotrwale bezrobotnych — istotną rolę pełnią także instytucje szkoleniowe. Ich zadaniem jest nie tylko prowadzenie kursów lub szkoleń, lecz także dostosowanie oferty do rzeczywistych potrzeb uczestników i rynku pracy. W przypadku osób młodych szczególne znaczenie ma uzupełnianie kompetencji cyfrowych, zawodowych i społecznych, natomiast w przypadku osób długotrwale bezrobotnych szkolenia powinny być poprzedzone diagnozą barier oraz oceną, czy dana osoba jest gotowa do udziału w typowej formie podnoszenia kwalifikacji, czy też wymaga wcześniejszego wsparcia reintegracyjnego.

Znaczenie pracodawców jest natomiast wspólne dla obu grup, choć w każdej z nich przejawia się nieco inaczej. W przypadku osób młodych pracodawcy tworzą możliwość zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego, weryfikacji kompetencji i wejścia na rynek pracy. W przypadku osób długotrwale bezrobotnych mogą uczestniczyć w procesie stopniowego powrotu do aktywności zawodowej, zwłaszcza jeżeli wsparcie obejmuje wcześniejsze przygotowanie społeczne, zawodowe i motywacyjne. w obu przypadkach współpraca z pracodawcami powinna być powiązana

z diagnozą potrzeb lokalnego rynku pracy oraz z doborem takich form pomocy, które zwiększają realne szanse na zatrudnienie po zakończeniu wsparcia.

Podsumowując, działania na rzecz bezrobotnych poniżej 30. roku życia oraz osób długotrwale bezrobotnych powinny być prowadzone w modelu współpracy międzyinstytucjonalnej. PUP pozostaje instytucją koordynującą podstawowe instrumenty rynku pracy, ale skuteczność wsparcia zależy od włączenia innych podmiotów: WUP, OHP, instytucji edukacyjnych i szkoleniowych, jednostek pomocy społecznej, centrów i klubów integracji społecznej, podmiotów ekonomii społecznej, organizacji pozarządowych, podmiotów terapeutycznych oraz pracodawców. Tylko takie ujęcie pozwala uniknąć traktowania IPD jako dokumentu wyłącznie formalnego i umożliwia wykorzystanie go jako narzędzia koordynacji działań różnych instytucji zaangażowanych w powrót osoby bezrobotnej na rynek pracy.

2.6. Zalecenia Rady (UE) z dnia 15 lutego 2016 r. w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy (2016/C 67/01)

Charakter prawny i zakres regulacji

1. Forma: jest to zalecenie Rady UE (tzw. miękkie prawo), przyjęte na podstawie art. 292 TFUE w związku z art. 148 ust. 2 TFUE.
2. Skutek: akt nie tworzy bezpośrednio praw i obowiązków jednostek w sensie klasycznej normy prawnej, ale:
   a) wyznacza standardy polityki publicznej,
   b) adresuje oczekiwania wobec państw członkowskich (rekomendowane działania),
   c) może wpływać na praktykę administracji i sposób projektowania form pomocy,
   d) jest elementem logiki europejskiego semestru (monitorowanie i porównywanie działań).
3. Zakres przedmiotowy: integracja na rynku pracy osób długotrwale bezrobotnych, w tym:
   a) poprawa procesu rejestracji,
   b) zapewnienie indywidualnej oceny,
   c) zawieranie umów w sprawie integracji na rynku pracy (Job Integration Agreement),
   d) wzmacnianie współpracy z pracodawcami,
   e) koordynacja usług publicznych i socjalnych oraz monitorowanie efektów.

Cele zalecenia (ratio legis)

Zalecenie diagnozuje długotrwałe bezrobocie jako zjawisko:

1. Strukturalnie trwałe i kosztowne społecznie.
2. Powiązane z wykluczeniem społecznym, ubóstwem, spadkiem kompetencji, problemami zdrowotnymi.
3. Wymagające podejścia zindywidualizowanego i skoordynowanego.

Cel główny: zwiększenie skuteczności reintegracji osób długotrwale bezrobotnych poprzez „ścieżkę usług" opartą na rejestracji i aktywizacji, indywidualnej diagnozie sytuacji, wiążących (operacyjnie) uzgodnieniach w formie umowy integracyjnej, lepszej współpracy instytucji publicznych i pracodawców.

Kluczowe pojęcia i grupa docelowa:

„Długotrwale bezrobotni" – zalecenie odwołuje się do definicji Eurostatu: osoba bez pracy, aktywnie poszukująca pracy, pozostająca bez zatrudnienia co najmniej 1 rok.

„Zarejestrowani" długotrwale bezrobotni – trzon zaleceń dotyczy osób zarejestrowanych w służbach zatrudnienia (lub objętych systemem wsparcia, który ma „punkt kompleksowej obsługi").

„Umowa w sprawie integracji na rynku pracy" – pisemna umowa pomiędzy zarejestrowaną osobą długotrwale bezrobotną a punktem kompleksowej obsługi, mająca na celu pomóc tej osobie podjąć zatrudnienie.

Działania zalecane państwom członkowskim. Zalecenie buduje model integracji oparty na 4 blokach:

A. Rejestracja (wczesne wejście do systemu).

Rekomendacja 1: państwa powinny zachęcać osoby poszukujące pracy do rejestrowania się, zwłaszcza poprzez lepsze informowanie o dostępnych formach wsparcia. Rejestracja jest konieczna, żeby możliwy był dostęp do form pomocy.

B. Indywidualna ocena i zindywidualizowane doradztwo.

Rekomendacja 2: najpóźniej do 18. miesiąca pozostawania bez pracy osobie długotrwale bezrobotnej należy zapewnić pogłębioną, indywidualną ocenę jej sytuacji. Ocena ta powinna obejmować w szczególności analizę dotychczasowych działań podejmowanych w celu znalezienia zatrudnienia, w tym historię poszukiwania pracy, identyfikację barier utrudniających powrót na

rynek pracy, ocenę potrzeb w zakresie doradztwa oraz określenie realnych szans na podjęcie zatrudnienia. Dodatkowo zalecenie wskazuje, że służby zatrudnienia wraz z innymi partnerami mają zapewniać zindywidualizowane doradztwo.

C. Oferty pracy i mobilność (także międzynarodowa).

Rekomendacja 3: osoby długotrwale bezrobotne powinny być informowane o:

a) ofertach pracy,
b) wsparciu w różnych sektorach,
c) w razie potrzeby: w innych regionach i innych państwach UE, w szczególności przez EURES.

D. Umowa integracyjna – rdzeń mechanizmu (najpóźniej w 18 miesiącu).

Rekomendacja 4: osobom długotrwale bezrobotnym należy zaoferować zawarcie umowy integracyjnej najpóźniej po 18 miesiącach bezrobocia.

Minimalna treść umowy integracyjnej. Umowa powinna co najmniej obejmować:

1. Cele, terminy i obowiązki osoby bezrobotnej (np.):
    a) aktywne poszukiwanie pracy,
    b) przyjmowanie odpowiednich ofert pracy,
    c) udział w kształceniu/szkoleniach/przekwalifikowaniu.
2. Zobowiązania/usługi po stronie instytucji: oferta usługodawcy/usługodawców – w zależności od dostępności i sytuacji osoby – może obejmować m.in.:
    a) pomoc w poszukiwaniu pracy i wsparcie w pracy,
    b) walidację uczenia się pozaformalnego i nieformalnego,
    c) rehabilitację, poradnictwo i doradztwo,
    d) kształcenie i szkolenie zawodowe,
    e) praktykę zawodową,
    f) wsparcie socjalne,
    g) opiekę nad dziećmi,
    h) opiekę zdrowotną i długoterminową,
    i) doradztwo zadłużeniowe,
    j) pomoc mieszkaniową i transportową.
3. Monitoring i modyfikacja: umowa powinna być regularnie monitorowana i – jeśli to potrzebne – zmieniana.

Organizacja obsługi (punkt kompleksowej obsługi).

Zalecenie rekomenduje ustanowienie rozwiązań zapewniających ciągłość usług, wskazanie punktu kompleksowej obsługi odpowiedzialnego za prowadzenie osoby przez system, także przy usługach socjalnych. Wskazuje również na potrzebę bezpiecznego przekazywania danych o historii wsparcia (z poszanowaniem ochrony danych), lepszego rozpowszechniania informacji o ofertach pracy i szkoleniach.

Rekomendacja 5: bliższe kontakty z pracodawcami (popytowa strona rynku pracy)

Zalecenie silnie akcentuje, że reintegracja nie zadziała bez realnej współpracy pracodawcami.

E. Partnerstwa instytucjonalne.

Rekomendacja 6: stymulowanie i rozwijanie partnerstw między:

a) pracodawcami i partnerami społecznymi,
b) służbami zatrudnienia,
c) organami publicznymi,
d) służbami socjalnymi,
e) organizatorami kształcenia i szkolenia.

F. Usługi dla pracodawców.

Rekomendacja 7: rozwijanie usług dla pracodawców, takich jak:

a) przegląd ofert,
b) wsparcie zatrudnienia,
c) doradztwo i szkolenia w miejscu pracy,
d) „after-placement support” (pomoc po podjęciu pracy).

G. Zachęty finansowe

Rekomendacja 8: ukierunkowanie zachęt finansowych (np. dopłaty do zatrudnienia, obniżenie składek) na formy pomocy wspierające integrację osób długotrwale bezrobotnych.

H. Ocena, monitorowanie i „europejski semestr”.

Monitorowanie wdrażania

Rekomendacja 9: państwa i Komisja mają monitorować realizację zaleceń na forum Komitetu Zatrudnienia (EMCO) i we współpracy z Komitetem Ochrony Socjalnej (SPC).

1. Monitorowanie ma badać m.in.:
    a) czy osoby bezrobotne odzyskały zatrudnienie,

b) czy zatrudnienie jest trwałe,

c) czy stosowane są umowy integracyjne.

2. Ocena efektów publicznych służb zatrudnienia

Rekomendacja 10: zachęta do oceniania efektów działań publicznych służb zatrudnienia i wymiany dobrych praktyk w ramach europejskiej sieci PES (decyzja 573/2014/UE).

3. Wykorzystanie funduszy UE

Rekomendacja 11: optymalizacja wykorzystania EFS oraz innych funduszy strukturalnych.

Podsumowanie

Na podstawie zaleceń, państwo członkowskie powinno:

1. Wzmacniać rejestrację osób poszukujących pracy przez lepszą informację o oferowanym wsparciu.
2. Zapewnić osobom długotrwale bezrobotnym indywidualną ocenę i doradztwo najpóźniej w 18 miesiącu bezrobocia.
3. Zapewnić dostęp do informacji o ofertach pracy i wsparciu, także w innych regionach i państwach UE (EURES).
4. Zapewnić ofertę zawarcia umowy integracyjnej najpóźniej w 18 miesiącu bezrobocia (dla osób nieobjętych „gwarancją dla młodzieży").
5. Ustalić i zapewnić funkcjonowanie punktu kompleksowej obsługi dla skoordynowanego świadczenia usług.
6. Zaprojektować umowę integracyjną jako formę pomocy, która:
   a) opisuje obowiązki i cele po stronie bezrobotnego,
   b) opisuje pakiet usług po stronie instytucji,
   c) jest monitorowany i aktualizowany.
7. Rozwijać współpracę z pracodawcami poprzez partnerstwa i usługi dla pracodawców.
8. Przeznaczyć środki finansowe na wspieranie zatrudnienia osób długotrwale bezrobotnych.
9. Monitorować rezultaty w ramach europejskiego semestru i ocen PES.

2.7. Zalecenia Rady z dnia 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia - wzmocnienia gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży (2020/C 372/01)

A. Charakter prawny i funkcja aktu.

1. Forma: zalecenie Rady UE (art. 292 TFUE w zw. z art. 149 TFUE).
2. Skutek prawny: akt niewiążący, ale pełniący rolę:
    a) standardu polityki publicznej dla państw członkowskich,
    b) wzoru organizacji usług rynku pracy i mechanizmów wsparcia młodych,
    c) punktu odniesienia dla finansowania i monitorowania (m.in. w europejskim semestrze).
3. Cel: ustanowienie „wzmocnionej gwarancji dla młodzieży" jako „pomostu do zatrudnienia" – tzn. systemu interwencji prowadzących młodą osobę do stabilnej integracji na rynku pracy.

B. Najważniejsze definicje i zakres podmiotowy.

1. Adresaci – „młodzi ludzie"

Wzmocniona gwarancja obejmuje wszystkich młodych ludzi do 30. roku życia (15–29).

Podstawowe kryterium uruchomienia wsparcia: uzyskanie statusu bezrobotnego albo zakończenie formalnego kształcenia.

2. Kluczowa grupa – „NEET"

Akt wprost koncentruje się na młodych NEET (niekształcących się, niepracujących, nieszkolących się), zwłaszcza tych, którzy są „najtrudniej osiągalni", z barierami wielowymiarowymi.

C. Główna „norma celu" (rdzeń zalecenia): obowiązek zapewnienia oferty do 4 miesięcy.

Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby każdy młody człowiek do 30 lat otrzymał w ciągu 4 miesięcy od bezrobocia lub zakończenia edukacji dobrą jakościowo ofertę:

a) zatrudnienia albo
b) dalszego kształcenia albo
c) przygotowania zawodowego albo
d) stażu.

D. Model wdrażania: 4 fazy systemu.

Akt zaleca organizować system gwarancji jako ciąg zawarty w czterech fazach:

1. Przyporządkowanie.
2. Działania informacyjne.
3. Przygotowanie.

4. Oferta.

Ad. 1. Przyporządkowanie (identyfikacja, segmentacja, rozpoznanie potrzeb)

Państwa członkowskie powinny:

a) ulepszyć identyfikację grupy docelowej, aby lepiej rozumieć różnorodność młodych NEET,
b) personalizować wsparcie, w tym wobec osób dotkniętych recesją gospodarczą,
c) dopasować usługi do potrzeb oraz korzystać z prognoz umiejętności w tym lokalnych i regionalnych, a także z narzędzi opartych o technologie dużych zbiorów danych oraz informacje o rynku pracy, ze szczególnym uwzględnieniem barier młodzieży z obszarów wiejskich, oddalonych i zdegradowanych miejskich,
d) wzmocnić systemy monitorowania i wczesnego ostrzegania przed wejściem w NEET w powiązaniu z edukacją i przeciwdziałaniem przedwczesnemu kończeniu nauki, we współpracy z: szkołami, rodzicami/opiekunami, społecznościami lokalnymi, z udziałem: służb młodzieżowych, pracowników socjalnych, ochrony zdrowia i służb zatrudnienia.

Ad.2 Działania informacyjne (dotarcie, komunikacja, rekrutacja do systemu).

Państwa członkowskie powinny:

a) stosować nowoczesne, przyjazne młodzieży kanały informacyjne: cyfrowe i niecyfrowe, oparte na środowiskach lokalnych, z realnym udziałem młodych, organizacji młodzieżowych i rodzin,
b) zapewnić spójną identyfikację komunikacyjną (styl wizualny) i dostępność informacji poprzez np. jeden portal krajowy, prezentowanie informacji prostych, zrozumiałych i bez stereotypów,
c) zintensyfikować dotarcie do młodych najbardziej zagrożonych w tym z niepełnosprawnościami i problemami wielowymiarowymi, z użyciem wyszkolonych usługodawców, pracy z młodzieżą, „ambasadorów” oraz rozważyć powiązanie z systemem świadczeń i wykorzystanie jednostek mobilnych.

Ad.3 Przygotowanie (praca indywidualna, plan działania, wzmocnienie kompetencji).

Państwa członkowskie powinny:

a) udoskonalić profilowanie i działania przesiewowe (wielostopniowo, z perspektywą równości płci), w tym uwzględniać preferencje, motywację, kompetencje i doświadczenie, bariery (w tym lokalizacyjne), czynniki ryzyka, powody bezrobocia lub bierności,

b) wzmocnić doradztwo publicznych służb zatrudnienia i zdolności kadrowe systemu, w tym personel specjalnie przeszkolony, obsługa narzędzi profilowania i planów działania.

c) przyspieszyć przygotowanie poprzez doradztwo, poradnictwo lub mentoring indywidualny, z uwzględnieniem niedyskryminacji, obejmujące zarządzanie karierą, przedsiębiorczość, pracę motywacyjną, rzecznictwo, wsparcie wzajemne,

d) rozwinąć podejście całościowe poprzez kierowanie do partnerów, np. instytucji edukacyjnych i szkoleniowych, partnerów społecznych, organizacji młodzieżowych, a także służb zajmujących się pracą z młodzieżą, zdrowiem oraz pracowników społecznych,

e) ocenić kompetencje cyfrowe wszystkich rejestrowanych młodych NEET, np. przy użyciu DigComp (ramowe kompetencje cyfrowe dla obywateli) i zapewnić szkolenie przygotowawcze w zakresie zwiększenia ich umiejętności cyfrowych,

f) zapewnić walidację efektów uczenia się pozaformalnego i nieformalnego wykorzystując rozwiązania walidacyjne, narzędzia typu Europass oraz podejście modułowe do kwalifikacji,

g) umożliwić podnoszenie i zmianę kwalifikacji poprzez przekwalifikowanie w kierunkach zorientowanych na umiejętności cyfrowe, ekologiczne, językowe, w zakresie przedsiębiorczości oraz zarządzania karierą.

Ad. 4. Oferta.

Państwa członkowskie powinny:

a) stosować działania zachęcające do zatrudnienia i samozatrudnienia (zachęty do rozpoczynania własnej działalności) poprzez dopłaty płacowe, premie za zatrudnienie, ulgi w składkach, ulgi podatkowe, wsparcie przedsiębiorczości, szkolenie i doradztwo,

b) zapewnić jakość i sprawiedliwość ofert pracy, uwzględniającej:

- zgodność z zasadami Europejskiego Filaru Praw Socjalnych,
- równe traktowanie i równość szans,
- godziwe warunki pracy, dostęp do zabezpieczenia społecznego i szkoleń,
- uzasadniony okres próbny,
- zakaz nadużyć nietypowych umów o pracę.

c) ułatwiać powrót do edukacji (oferta kształcenia elastyczna) poprzez programy „drugiej szansy", pomostowe, oparte o pracę, walidacja uczenia się pozaformalnego i nieformalnego,
d) wzmocnić wsparcie przyuczania do zawodu i respektować minimalne standardy jakości (ramy UE dla przygotowania zawodowego),
e) zapewnić zgodność staży z ramami jakości staży,
f) rozszerzyć wsparcie po zakończeniu stażu i dać możliwość informacji zwrotnej poprzez korektę planów działania, w celu zapobiegania powrotowi do statusu NEET.

Zagadnienia przekrojowe (instytucje, dane, finansowanie)

W ramach zagadnień przekrojowych zaleca się, aby państwa członkowskie dążyły do tego, by wzmocnić partnerstwa z takimi podmiotami jak pracodawcy, placówki edukacyjne, partnerzy społeczni, organizacje młodzieżowe i obywatelskie oraz prowadziły do wzmacniania współpracy z usługami socjalnymi takim jak: opieka nad dziećmi, zdrowie, rehabilitacja, mieszkalnictwo socjalne, dostępność.

Należy rozwijać zintegrowane modele usług poprzez rozwój punktów kompleksowej obsługi i tworzenie jednego punktu kontaktu dla młodej osoby („one-stop-shop"), ulepszać monitoring poprzez śledzenie sytuacji osoby po ofercie (trwała integracja) oraz prowadzić szerszą wymianę danych między partnerami z poszanowaniem RODO.

Kluczowym elementem jest również zapewnienie zasobów i wykorzystanie funduszy UE, w tym również w postaci uzupełnienia zasobów krajowych, ukierunkowanie na najbardziej zagrożonych, a w szczególności EFS/EFS+, REACT-EU, EFRR i inne instrumenty (m.in. PRF, Erasmus+, InvestEU itp.).

Podsumowanie

Zalecenie Rady UE z 30 października 2020 r. (2020/C 372/01) ma charakter niewiążącego aktu soft law (art. 292 TFUE w zw. z art. 149 TFUE), który jednak wyznacza standard polityki publicznej państw członkowskich w obszarze rynku pracy osób młodych. Jego funkcją jest dostarczenie modelu organizacyjnego usług i interwencji (w tym publicznych służb zatrudnienia) oraz punktu odniesienia dla finansowania i monitorowania działań (m.in. w ramach europejskiego semestru). Akt ustanawia koncepcję „wzmocnionej gwarancji dla młodzieży" jako „pomostu do zatrudnienia",

adresowaną do młodych do 30. roku życia (w praktyce 15–29), ze szczególnym naciskiem na grupę NEET, zwłaszcza „najtrudniej osiągalną", obciążoną wielowymiarowymi barierami.

Rdzeniem zalecenia jest „norma celu": państwa powinny zapewnić, by każdy młody człowiek otrzymał w ciągu 4 miesięcy od utraty pracy lub uzyskania statusu bezrobotnego albo zakończenia edukacji otrzymał ofertę dobrej jakości: zatrudnienia, dalszego kształcenia, przygotowania zawodowego lub stażu. Wdrażanie ma mieć postać ciągu czterech faz: (1) przyporządkowanie (identyfikacja, segmentacja i diagnoza potrzeb z wykorzystaniem danych i prognoz umiejętności oraz mechanizmów wczesnego ostrzegania przed wejściem w NEET), (2) działania informacyjne (dotarcie do młodych kanałami przyjaznymi młodzieży, w tym cyfrowymi, z udziałem organizacji młodzieżowych), (3) przygotowanie (profilowanie, indywidualny plan działania, mentoring/doradztwo, rozwój kompetencji – w tym cyfrowych, walidacja uczenia się pozaformalnego i nieformalnego), (4) oferta (zachęty do zatrudnienia i samozatrudnienia, standardy jakości i sprawiedliwości ofert, zgodność z ramami jakości staży i przygotowania zawodowego oraz wsparcie po zakończeniu oferty, by ograniczać „powrót do NEET"). Zalecenie akcentuje też wątki przekrojowe: partnerstwa (pracodawcy, edukacja, partnerzy społeczni, NGO), integrację z usługami społecznymi (opieka nad dziećmi, zdrowie, mieszkalnictwo), monitoring efektów i finansowanie z funduszy UE (m.in. EFS/EFS+, REACT-EU, EFRR, RRF, Erasmus+, InvestEU).

2.8. Wdrożenie zalecenia Rady (UE) z dnia 15 lutego 2016 r. w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy

1. Rejestracja i zachęcanie do rejestrowania się

Polskie przepisy i akty wykonawcze przewidują szerokie informowanie o dostępnych formach wsparcia, publiczny dostęp do baz ofert pracy oraz rozbudowane kanały kontaktu z urzędami pracy. Rozporządzenie z 30 października 2025 r.[2] nakazuje WUP i PUP upowszechniać informacje o pomocy, zapewniać dostęp do ePracy, rejestrów i portalu EURES, a także udostępniać sprzęt komputerowy w urzędach osobom zarejestrowanym, niezarejestrowanym i pracodawcom. Sama ustawa przewiduje bazę ofert pracy „ePraca", a także usługę pośrednictwo pracy, która polega na udzielaniu pomocy bezrobotnym, poszukującym pracy i osobom niezarejestrowanym, w tym

[2] Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 października 2025 r. w sprawie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego świadczonego przez urzędy pracy oraz Ochotnicze Hufce Pracy

osobom biernym zawodowo, w uzyskaniu zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej oraz pracodawcom pomocy w pozyskaniu kandydatów do pracy. Polskie przepisy przewidują szerokie informowanie o dostępnych formach wsparcia, publiczny dostęp do baz ofert pracy oraz rozbudowane kanały kontaktu z urzędami pracy. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 października 2025 r. w sprawie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego świadczonego przez urzędy pracy oraz Ochotnicze Hufce Pracy, WUP i PUP upowszechniają informacje o zakresie pomocy udzielanej w ramach pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, zapewniają dostęp do ePracy, rejestrów z zakresu rynku pracy oraz portalu EURES, a także udostępniają w siedzibach urzędów sprzęt komputerowy osobom zarejestrowanym, osobom niezarejestrowanym oraz pracodawcom.

Znaczenie ma również sama procedura rejestracji, ponieważ uzyskanie statusu bezrobotnego albo poszukującego pracy stanowi punkt wejścia do pełniejszego korzystania z instrumentów rynku pracy, w tym do opracowania indywidualnej ścieżki wsparcia oraz objęcia osoby działaniami urzędu właściwymi dla jej sytuacji zawodowej. Jednocześnie ustawa nie ogranicza wszystkich działań urzędów wyłącznie do osób zarejestrowanych. Sama usługa pośrednictwa pracy obejmuje bowiem pomoc udzielaną bezrobotnym, poszukującym pracy oraz osobom niezarejestrowanym, w tym osobom biernym zawodowo, w uzyskaniu zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej, a także pomoc pracodawcom

w pozyskaniu kandydatów do pracy. U.r.p. przewiduje ponadto bazę ofert pracy „ePraca”, która pełni funkcję ogólnodostępnego narzędzia upowszechniania ofert pracy i wspierania kontaktu między osobami zainteresowanymi podjęciem zatrudnienia a pracodawcami.

2. Indywidualna ocena i doradztwo

W Polsce funkcjonalnym odpowiednikiem indywidualnej oceny jest przede wszystkim IPD. PUP ma obowiązek przygotować IPD dla osoby bezrobotnej zarejestrowanej łącznie ponad 90 dni w ciągu ostatnich 180 dni oraz dla osób do 30. roku życia. Przygotowanie IPD następuje w trakcie rozmowy, podczas której analizuje się sytuację danej osoby, jej oddalenie od rynku pracy i gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy. IPD obejmuje formy pomocy, działania własne bezrobotnego, terminy, preferowaną częstotliwość kontaktu i termin zakończenia planu, a urząd monitoruje realizację co najmniej raz na 30 dni. Dodatkowo ustawa wymaga, aby liczba doradców zawodowych umożliwiała dostęp do poradnictwa wszystkim potrzebującym, „w szczególności

osobom długotrwale bezrobotnym". To oznacza, że polski model realizuje wymóg indywidualnej oceny i doradztwa, a nawet uruchamia go wcześniej niż graniczne 18 miesięcy przewidziane w Zaleceniu.

3. Informowanie o ofertach pracy, także w innych regionach i przez EURES

U.r.p. wyraźnie włącza do systemu pośrednictwo pracy w ramach sieci EURES i stanowi, że mogą z niego korzystać bezrobotni, poszukujący pracy, osoby niezarejestrowane i pracodawcy. Rozporządzenie wykonawcze nakazuje także zapewnienie dostępu do portalu EURES oraz wprost wskazuje, że pośrednictwo pracy obejmuje prezentowanie krajowych i zagranicznych ofert pracy oraz zachęcanie do korzystania z ePracy i Bazy CV. W tym zakresie wymóg zalecenia został zrealizowany.

4. „Umowa w sprawie integracji na rynku pracy"

Powiatowe urzędy pracy posługują się rozwiązaniem bardzo zbliżonym funkcjonalnie, czyli IPD, bo jest on przygotowywany wspólnie z bezrobotnym, zawiera działania po stronie urzędu i po stronie bezrobotnego, terminy, monitoring i możliwość modyfikacji. Doradca utrzymuje stały kontakt z klientem, a po niepowodzeniu przygotowywany jest nowy IPD. Jednak IPD nie jest wprost ustawowo ukształtowany jako odrębna, pisemna „umowa" między osobą długotrwale bezrobotną a punktem kompleksowej obsługi, o której mówi zalecenie. Co więcej, polskie rozwiązanie nie jest związane dokładnie z progiem 18 miesięcy bezrobocia, tylko uruchamia się wcześniej. Dlatego należy uznać, że Polska spełnia cel materialny tego zalecenia w dużej części, ale nie wdrożyła go literalnie ani instytucjonalnie w modelu wymaganym przez zalecenie.

5. Treść umowy: cele, terminy, obowiązki, pakiet usług, monitoring

Z perspektywy funkcjonalnej IPD zawiera wszystkie komponenty wskazane w zaleceniu: działania dostosowane do sytuacji danej osoby, działania własne, terminy, sposób kontaktu, monitoring co 30 dni, możliwość zmian i nowy plan po niepowodzeniu. Dodatkowo ustawa przewiduje dla długotrwale bezrobotnych odrębne instrumenty reintegracji społecznej, realizowane na

podstawie umów z CIS[3], KIS[4] lub podmiotami ekonomii społecznej, obejmujące m.in. poradnictwo specjalistyczne, warsztaty motywacyjne, grupy terapeutyczne i grupy wsparcia. Z drugiej strony zakres usług przewidzianych w zaleceniu jest jeszcze szerszy i obejmuje np. opiekę zdrowotną, opiekę długoterminową, doradztwo zadłużeniowe czy pomoc mieszkaniową. W Polsce takie elementy nie są wpisane do jednolitego, obowiązkowego instrumentu integracyjnego prowadzonego przez PUP, lecz raczej wymagają współpracy z innymi systemami.

6. Ciągłość usług i punkt kompleksowej obsługi

PUP wyznacza bezrobotnemu oraz pracodawcy konkretnego doradcę ds. zatrudnienia, który ustala potrzeby bezrobotnego, przygotowuje IPD, monitoruje jego realizację i utrzymuje stały kontakt. Ustawa przewiduje też porozumienia o współpracy między starostą a ośrodkiem pomocy społecznej lub centrum usług społecznych, obejmujące zasady współpracy i wymiany informacji o udzielonej pomocy oraz planowanych działaniach wobec długotrwale bezrobotnego. To odpowiada wymogowi ciągłości usług i bezpiecznego przekazywania informacji. Natomiast pełny „one-stop-shop”[5] dla osób długotrwale bezrobotnych nie został jeszcze systemowo wdrożony jako powszechny model działania urzędów pracy, jednak model taki jest opracowywany przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie w ramach projektu „Start PRO – Punkty Rozwoju Osób młodych i długotrwale bezrobotnych” (model zostanie uwzględniony w standardach wsparcia osób długotrwale bezrobotnych).

7. Lepsze rozpowszechnianie informacji o ofertach pracy i szkoleniach

System ePraca, dostęp do baz danych, portal EURES, obowiązki informacyjne WUP i PUP oraz regulacyjne ukształtowanie pośrednictwa pracy stwarzają szeroką dostępność informacji o wolnych miejscach pracy i możliwościach szkoleniowych. Dodatkowo pośrednictwo pracy obejmuje aktywne przedstawianie ofert, a nie tylko bierne ich publikowanie.

---

[3] Centrum Integracji Społecznej - jednostka prowadząca reintegrację społeczną i zawodową osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, np. długotrwale bezrobotnych, osób po uzależnieniach, bezdomnych czy osób z niepełnosprawnościami. CIS oferuje m.in. zajęcia zawodowe, społeczne, edukacyjne i pomoc w powrocie na rynek pracy.

[4] Klub Integracji Społecznej - forma wsparcia o zwykle lżejszym i bardziej lokalnym charakterze niż CIS. KIS pomaga osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym w aktywizacji społecznej i zawodowej, np. przez poradnictwo, warsztaty, grupy wsparcia, pomoc w poszukiwaniu pracy czy rozwijanie umiejętności społecznych.

[5] jeden punkt kontaktu, który zapewnia dostęp do różnych usług, informacji albo procedur administracyjnych.

8. Bliższe kontakty z pracodawcami i partnerstwa

Ustawa stanowi, że realizacja zadań państwa na rynku pracy opiera się na dialogu i współpracy z partnerami społecznymi. Po stronie praktycznej PUP wyznacza pracodawcy doradcę ds. zatrudnienia, który pozyskuje pracodawców do współpracy, ustala ich oczekiwania, pomaga w pośrednictwie pracy i utrzymuje z nimi stały kontakt. Pośrednictwo pracy obejmuje także organizowanie giełd i targów pracy. W Planie Rozwoju PSZ przewidziano ponadto współpracę z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców przy wsparciu osób młodych i innych grup.

9. Rozwój usług dla pracodawców

Doradca ds. zatrudnienia przypisany pracodawcy pomaga w pozyskaniu kandydatów, ustala oczekiwania pracodawcy i ułatwia dostęp do innych form pomocy. Rozporządzenie przewiduje kontakt z pracodawcą w celu przedstawienia możliwości zgłoszenia oferty do ePracy oraz skorzystania z innych form wsparcia. U.r.p. przewiduje również formę wsparcia po podjęciu pracy: doradca może utrzymywać kontakt z osobą, która podjęła zatrudnienie, do 60 dni po wyrejestrowaniu, aby pomóc jej utrzymać pracę.

10. Zachęty finansowe

U.r.p. przewiduje szeroki katalog zachęt finansowych dla zatrudniania osób oddalonych od rynku pracy. Jednocześnie zalecenie wskazuje na obniżenie składek na ubezpieczenie społeczne jako jednym z możliwych systemów zachęt. W polskich rozwiązaniach zasadniczy nacisk położono raczej na refundacje i subsydia, a nie na odrębny, szeroki system obniżonych składek kierowany specyficznie do zatrudniania długotrwale bezrobotnych.

11. Monitorowanie i ocena

U.r.p. i rozporządzenie z 30 października 2025 r.[6] wprowadzają również elementy monitorowania jakości i efektów: monitoring IPD, anonimową ewaluację pomocy przez klientów oraz wykorzystanie wyników ocen do podnoszenia jakości usług. Polska uczestniczy również w monitoringu wdrażania zalecenia prowadzonym przez instytucje UE.

12. Wykorzystanie funduszy UE

Polska od lat kieruje środki europejskie na aktywizację osób oddalonych od rynku pracy, w tym długotrwale bezrobotnych, zarówno w projektach regionalnych, jak i krajowych. W dokumentach

[6] Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 października 2025 r. w sprawie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego świadczonego przez urzędy pracy oraz Ochotnicze Hufce Pracy.

funduszowych i naborach wprost wskazuje się osoby długotrwale bezrobotne jako grupę docelową, a obecnie programy FERS i EFS+ finansują także rozwój standardów obsługi, model one-stop-shop oraz koordynację wsparcia dla osób młodych i długotrwale bezrobotnych. Oznacza to, że punkt 11 Zalecenia Rady jest przez Polskę realizowany dość konsekwentnie.

Polska od lat kieruje środki europejskie na aktywizację osób oddalonych od rynku pracy, w tym długotrwale bezrobotnych, zarówno w projektach regionalnych, jak i krajowych. W dokumentach funduszowych i naborach osoby długotrwale bezrobotne są wskazywane jako jedna z grup wymagających szczególnego wsparcia. Przykładem projektów regionalnych są projekty PUP finansowane z programów regionalnych EFS+, których celem jest aktywizacja zawodowa osób bezrobotnych i poszukujących pracy, np. projekty PUP w ramach programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021–2027, Działanie 6.1 „Aktywizacja zawodowa osób bezrobotnych i poszukujących pracy – projekty PUP" albo analogiczne projekty PUP w programie Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021–2027, typ projektu „Aktywizacja zawodowa PUP". W tego rodzaju projektach finansowane są przede wszystkim konkretne instrumenty aktywizacyjne adresowane do osób zarejestrowanych w PUP, w tym m.in. pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe, szkolenia, staże, doposażenie stanowiska pracy czy środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Projekty te mają więc charakter wykonawczy i operacyjny – służą bezpośredniemu objęciu wsparciem osób bezrobotnych w danym powiecie lub województwie.

Równolegle funkcjonują projekty krajowe finansowane z programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021–2027, które nie zastępują projektów regionalnych, lecz mają charakter systemowy i koordynacyjny. Przykładem jest projekt „Koordynacja wsparcia osób młodych i długotrwale bezrobotnych na rynku pracy i wzmocnienie jej skuteczności z poziomu krajowego", realizowany ze środków FERS. Jego znaczenie polega na wzmacnianiu spójności działań podejmowanych przez publiczne służby zatrudnienia oraz na wypracowywaniu rozwiązań, które mogą być następnie wykorzystywane w praktyce przez WUP i PUP.

Do tej samej kategorii należy projekt dotyczący opracowania modelu punktu kompleksowej obsługi osób młodych i osób długotrwale bezrobotnych, tzw. one-stop-shop. Zgodnie z założeniami projektu model ma zostać przygotowany w dwóch wariantach: dla osób młodych oraz dla osób długotrwale bezrobotnych, z wykorzystaniem doświadczeń urzędów pracy i projektów pilotażowych. Oznacza to, że poziom krajowy służy przede wszystkim tworzeniu

standardów, metodologii i rozwiązań organizacyjnych, natomiast poziom regionalny i lokalny odpowiada za ich praktyczne stosowanie wobec konkretnych osób bezrobotnych.

Zależność między tymi poziomami należy zatem określić jako komplementarną. Projekty krajowe, finansowane w szczególności z FERS, mają wzmacniać system publicznych służb zatrudnienia, zapewniać koordynację, rozwijać standardy obsługi i testować modele organizacyjne. Projekty regionalne, finansowane z regionalnych programów EFS+, służą natomiast bezpośredniej aktywizacji osób bezrobotnych, w tym długotrwale bezrobotnych, przez zastosowanie konkretnych form pomocy. W tym sensie punkt 11 Zalecenia Rady jest realizowany nie tylko przez samo przeznaczanie środków na aktywizację, lecz także przez powiązanie finansowania usług indywidualnych z działaniami systemowymi, które mają poprawiać jakość, dostępność i koordynację wsparcia.

2.9. Wdrożenie zalecenia Rady (UE) z dnia 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia – wzmocnienie gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży

Polski ustawodawca w dużej mierze wdrożył zalecenia Rady z dnia 30 października 2020 r[7]. w sprawie pomostu do zatrudnienia – wzmocnienie gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży, zwłaszcza wobec osób zarejestrowanych w PUP lub jako poszukujące pracy. Wątpliwości może budzić fakt, że część rozwiązań (opisana poniżej) ma charakter fakultatywny.

Jednoznacznie należy ocenić zgodność w odniesieniu do podstawowego założenia z pkt. 1[8]. Polska oficjalnie realizuje program Gwarancji dla młodzieży do 30. roku życia, a rządowe sprawozdanie za 2024 r.[9] wprost wskazuje, że ma on zapewniać ofertę zatrudnienia, szkolenia, stażu lub dalszej edukacji w ciągu czterech miesięcy od zgłoszenia. Co więcej, ustawa o rynku pracy i służbach

[7] Zalecenie Rady z 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia – wzmocnienia gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży (Dz.U. UE C 372 z 04.11.2020, s. 1).

[8] Państwa członkowskie mają zapewnić, aby wszyscy młodzi ludzie w wieku do 30 lat w ciągu czterech miesięcy od uzyskania statusu osoby bezrobotnej lub zakończenia kształcenia formalnego otrzymywali dobrej jakości ofertę zatrudnienia, dalszego kształcenia, przygotowania zawodowego lub stażu.

[9] Sprawozdanie z wdrażania Planu realizacji Gwarancji dla Młodzieży w Polsce w 2024 roku, https://www.gov.pl/web/rodzina/sprawozdanie-z-wdrazania-gwarancji-dla-mlodziezy-w-2024-r

zatrudnienia w art. 202 ust. 3 stanowi, że osobie do 30. roku życia PUP przedstawia propozycję zatrudnienia, stażu, szkolenia lub innej formy pomocy w okresie do 4 miesięcy od dnia rejestracji jako bezrobotny lub poszukujący pracy lub zakończenia kształcenia formalnego.

Polski model ustawowy natomiast opiera się przede wszystkim na rejestracji w systemie urzędu pracy. Rządowe materiały także posługują się punktem odniesienia „od zgłoszenia", a art. 202 ust. 3 ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia nakazuje obliczenie terminu od rejestracji jako bezrobotnego. W efekcie regulacją nie są objęte osoby niezarejestrowane.

W zakresie profilowania, IPD i indywidualizacji wsparcia spełnione są zalecenia z pkt. 2, 8 i 9. Ustawa przewiduje obowiązkowe IPD dla osoby do 30. roku życia niezwłocznie po rejestracji, a doradca ma ustalać sytuację i potrzeby danej osoby, przygotowywać IPD, monitorować jego realizację i utrzymywać stały kontakt. Poradnictwo zawodowe obejmuje również diagnozę kompetencji, umiejętności, zainteresowań i doświadczenia, przy użyciu narzędzi diagnostycznych.

Zgodność występuje także przy umiejętnościach cyfrowych z pkt 12. Art. 202 ust. 2 u.r.p. przewiduje, że sporządzenie IPD dla osoby do 30. roku życia jest poprzedzone oceną umiejętności cyfrowych, a ust. 4–5 nakazuje umożliwienie nabycia tych umiejętności, gdy wyniki oceny to uzasadniają. Natomiast ustawa nie odwołuje się wprost do DigComp[10].

W zakresie doradztwa, poradnictwa i mentoringu z pkt. 10–11 ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia daje szerokie podstawy dla poradnictwa zawodowego, wyznaczenia doradcy oraz przygotowania i monitorowania IPD. Dodatkowo art. 203 przewiduje możliwość tworzenia punktów obsługi osób do 30. roku życia oferujących kompleksową informację także o pomocy społecznej, mieszkalnictwie socjalnym, ochronie zdrowia, dalszym kształceniu oraz poradnictwie psychologicznym. Odpowiada to idei usług zintegrowanych i współpracy międzysektorowej. Zwrócić jednak należy uwagę, że utworzenie takiego punktu, zgodnie z ww. ustawą ma charakter jedynie fakultatywny.

Analogiczna sytuacja dotyczy pkt. 21–22 o partnerstwach i punktach kompleksowej obsługi. Z jednej strony polska polityka publiczna rzeczywiście rozwijała taki model: w sprawozdaniu z wdrażania Gwarancji dla młodzieży za 2024 r.[11] wskazano, że 76 PUP prowadziło punkty w latach

[10] Europejskie Ramy Kompetencji Cyfrowych – nazwa określająca ramowe kompetencje cyfrowe

[11] Sprawozdanie z wdrażania Planu realizacji Gwarancji dla Młodzieży w Polsce w 2024 roku, https://www.gov.pl/web/rodzina/sprawozdanie-z-wdrazania-gwarancji-dla-mlodziezy-w-2024-r

2023–2024, a program FERS dalej rozwija model one-stop-shop. Z drugiej strony w ustawie art. 203 ma charakter fakultatywny. Ustawodawca nie uczynił zatem tego rozwiązania jednolitym, obowiązkowym standardem ustawowym o trwałym charakterze.

W obszarze rozwoju umiejętności, przekwalifikowania i przedsiębiorczości z pkt. 14–15 polskie przepisy są rozbudowane. Ustawa przewiduje pomoc w nabywaniu wiedzy, umiejętności i kwalifikacji, bon na kształcenie ustawiczne oparty na diagnozie zapotrzebowania rynku pracy, finansowanie potwierdzania umiejętności, finansowanie nostryfikacji i uznawania kwalifikacji zawodowych, a także instrumenty wspierające mobilność i aktywizację, jak bon na zasiedlenie. Istnieją też instrumenty wspierające podjęcie działalności gospodarczej i tworzenie stanowisk pracy.

Można mieć wątpliwości czy ustawodawca spełnił w pełni pkt. 13–14. Ustawa przewiduje finansowanie potwierdzania umiejętności i uzyskiwania dokumentów potwierdzających wiedzę i umiejętności. Nie ma jednak wprost odniesienia się rozwiązań takich jak Europass[12], ani wyraźnego ustawowego nacisku na umiejętności cyfrowe, ekologiczne i językowe w takim stopniu, w jakim mówi o tym Zalecenie Rady.

W odniesieniu do działań informacyjnych, stylu wizualnego, pracy środowiskowej, młodych ambasadorów, mobilnych jednostek i szczególnego docierania do najtrudniej osiągalnych NEET z pkt 5–7, w polskim ustawodawstwie należy stwierdzić, że dominują głównie instrumenty programowe i projektowe, a nie jednolite, ustawowo zagwarantowane obowiązki o takim poziomie szczegółowości, jakiego oczekuje Zalecenie. To samo dotyczy pkt. 2–4 o mapowaniu grup NEET i systemach wczesnego ostrzegania – w polskim modelu są elementy współpracy i diagnozy, ale trudno wskazać jeden, silny, ustawowy system „wczesnego ostrzegania" obejmujący edukację, rodziców, zdrowie, pracę socjalną i służby zatrudnienia jako spójny obowiązek.

W zakresie jakości ofert pracy, staży i przygotowania zawodowego z pkt. 16–19 należy wskazać, że polski system ma instrumenty zatrudnieniowe, stażowe i szkoleniowe oraz działa w ogólnych ramach prawa pracy i zasad równego traktowania, a sama ustawa o rynku pracy wdraża m.in.

[12] Decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/646 z dnia 18 kwietnia 2018 r. w sprawie wspólnych ram mających na celu świadczenie lepszej jakości usług w zakresie umiejętności i kwalifikacji (Europass), uchylająca decyzję nr 2241/2004/WE (Dz.U.UE.L.2018.112.42).

dyrektywy równościowe. Nie oznacza to jednak automatycznie, że polski ustawodawca wprost i całościowo przeniósł do prawa krajowego minimalne standardy europejskich ram jakości staży czy programów przygotowania zawodowego dokładnie w formule Zalecenia.
Co do zgodności z pkt. 20 oraz 23–24, czyli wsparciem po zakończeniu oferty, śledzeniem karier i wymianą danych ustawa przewiduje monitoring realizacji IPD przez doradcę i kwartalne sprawozdawczość w systemie, ale z przepisów nie wynika równie mocno rozbudowany, ustawowo skodyfikowany system długoterminowego śledzenia losów młodych bezrobotnych po przyjęciu oferty.
W części finansowej, obejmującej pkt. 25–27, Polska niewątpliwie korzysta z finansowania krajowego i unijnego dla działań na rzecz młodych, a program Gwarancji dla młodzieży jest osadzony w dokumentach krajowych i funduszowych; równolegle rozwijano pilotaże finansowane z Funduszu Pracy i projekty FERS[13].

Podsumowując, polski ustawodawca spełnił założenia ww. zaleceń, zwłaszcza w zakresie: czteromiesięcznej oferty dla zarejestrowanych młodych, IPD, doradcy, poradnictwa, oceny umiejętności cyfrowych, instrumentów szkoleniowych i częściowo usług zintegrowanych. Należy rozważyć rozszerzenie działań w zakresie, gdzie zalecenie oczekuje szerokiego, aktywnego docierania do wszystkich NEET, rozbudowanych systemów wczesnego ostrzegania, pełnej walidacji pozaformalnego uczenia się według unijnych narzędzi, jednoznacznych standardów jakości wszystkich ofert oraz trwałego monitoringu po zakończeniu wsparcia.

2.10. Wnioski podsumowujące, rodzaje zidentyfikowanych luk i znaczenie rozdziału dla projektowanych standardów wsparcia

Przeprowadzona analiza pokazuje, że polski system prawny w znacznym stopniu realizuje cele wynikające z zaleceń Rady UE dotyczących integracji osób długotrwale bezrobotnych oraz wzmocnienia Gwarancji dla młodzieży. Dotyczy to w szczególności takich elementów jak: obowiązek przygotowania IPD, wyznaczenie doradcy do spraw zatrudnienia, poradnictwo zawodowe, pośrednictwo pracy, dostęp do ofert pracy krajowych i zagranicznych, wykorzystanie

[13] Np. https://efs.mrpips.gov.pl/fers/__data/assets/pdf_file/0020/23645/Program_FERS_obowiazujacy_od_3_czerwca_2025.pdf?

systemu ePraca i EURES, instrumenty szkoleniowe i aktywizacyjne, finansowanie podnoszenia kwalifikacji, ocena umiejętności cyfrowych osób do 30. roku życia oraz możliwość tworzenia punktów kompleksowej obsługi.

Jednocześnie rozdział identyfikuje istotne ryzyka wdrożeniowe, które powinny zostać uwzględnione przy projektowaniu standardów wsparcia. Ryzyk tych nie należy jednak ujmować zbiorczo jako jednej „luki" we wdrożeniu zaleceń UE. Dla prawidłowej oceny zgodności dokumentu z prawem, Regulaminem naboru oraz kryteriami wyboru projektu konieczne jest odróżnienie luki prawnej od luk organizacyjnych, proceduralnych, pojęciowych, instytucjonalnych, danych oraz jakościowych. Nie każda rozbieżność między zaleceniami Unii Europejskiej a krajową praktyką oznacza niezgodność z prawem. Część zaleceń UE ma charakter kierunkowy i programowy, dlatego ich realizacja może następować nie tylko przez przepisy ustawowe, lecz także przez standardy, procedury, projekty pilotażowe, dokumenty programowe oraz praktykę współpracy międzyinstytucjonalnej.

Luka prawna występuje wtedy, gdy dany instrument, obowiązek albo standard nie został przewidziany w przepisach prawa albo został uregulowany jedynie częściowo, mimo że z dokumentów unijnych, krajowych dokumentów programowych lub założeń projektu wynika potrzeba jego zapewnienia. W analizowanym obszarze nie można przyjąć, że polskie przepisy całkowicie pomijają wsparcie osób długotrwale bezrobotnych lub osób młodych. U.r.p. przewiduje bowiem m.in. IPD, doradcę do spraw zatrudnienia, poradnictwo zawodowe, ocenę umiejętności cyfrowych osób do 30. roku życia, instrumenty szkoleniowe i aktywizacyjne oraz możliwość współpracy z innymi instytucjami. Problem prawny ma zatem charakter częściowy i dotyczy przede wszystkim braku jednego, ustawowo obowiązkowego mechanizmu integrującego usługi rynku pracy, usługi społeczne, współpracę z pracodawcą oraz monitoring po zakończeniu wsparcia. Podobnie punkty kompleksowej obsługi osób do 30. roku życia mają charakter fakultatywny, a nie powszechny i obowiązkowy. Nie oznacza to automatycznej niezgodności z prawem, ale wskazuje na przestrzeń do doprecyzowania standardów wsparcia.

Luka organizacyjna polega na tym, że przepisy dopuszczają lub przewidują określone formy działania, ale ich skuteczność zależy od lokalnych zasobów, praktyki danego urzędu, liczby doradców, dostępności partnerów, jakości współpracy międzyinstytucjonalnej albo sposobu

zarządzania procesem obsługi klienta. Ten typ luki jest szczególnie istotny w odniesieniu do osób długotrwale bezrobotnych. W ich przypadku głównym ryzykiem nie jest brak pojedynczych instrumentów, lecz fragmentaryczność wsparcia. Osoba długotrwale bezrobotna może wymagać jednocześnie diagnozy zawodowej, wsparcia psychologicznego, pomocy społecznej, doradztwa zadłużeniowego, wsparcia mieszkaniowego, reintegracji społecznej, kontaktu z pracodawcą oraz monitorowania po podjęciu pracy. W praktyce elementy te należą do różnych instytucji i nie zawsze są połączone w jedną ścieżkę obsługi.

Luka proceduralna występuje wtedy, gdy istnieją ogólne podstawy prawne do działania, ale brakuje jednolitej procedury określającej kolejność czynności, odpowiedzialność poszczególnych instytucji, terminy, dokumentowanie działań oraz sposób oceny efektów. w analizowanym obszarze dotyczy to przede wszystkim monitorowania IPD, kontaktu z klientem po zakończeniu wsparcia, współpracy między PUP, WUP, OHP i partnerami oraz docierania do osób niezarejestrowanych. Szczególnego doprecyzowania wymaga sposób pracy z osobami młodymi, w tym określenie, które działania dotyczą osób do 30. roku życia zarejestrowanych w PUP, które młodzieży objętej działaniami OHP, a które osób NEET jako kategorii projektowej, a które młodocianych pracowników jako kategorii prawa pracy i systemu oświaty.

Luka pojęciowa i instytucjonalna polega na używaniu podobnych, ale nietożsamych pojęć dla różnych grup odbiorców oraz na rozproszeniu odpowiedzialności między różne instytucje. W analizowanym obszarze dotyczy to zwłaszcza takich kategorii jak: osoba młoda do 30. roku życia, młodzież objęta działaniami OHP osoba NEET oraz młodociany pracownik. Kategorie te częściowo się pokrywają, ale nie są tożsame. Każda z nich wynika z innego kontekstu prawnego, instytucjonalnego lub projektowego. Brak jednoznacznego przypisania ról może prowadzić do powielania działań, rozproszenia odpowiedzialności albo pominięcia osób, które nie są zarejestrowane w PUP.

Luka danych i monitorowania występuje wtedy, gdy system przewiduje określone działania, ale nie zapewnia wystarczających informacji o ich skuteczności, trwałości rezultatów albo dalszych losach klienta po zakończeniu wsparcia. Dotyczy to zwłaszcza monitorowania sytuacji osób młodych po przyjęciu oferty zatrudnienia, szkolenia, stażu lub innej formy pomocy, a także osób długotrwale bezrobotnych po zakończeniu działań reintegracyjnych. Obecne rozwiązania

obejmują monitoring IPD i sprawozdawczość, ale nie zawsze pozwalają na pełną ocenę trwałości efektów. Z perspektywy Regulaminu naboru istotne jest wykazanie, w jaki sposób projekt będzie mierzył skuteczność standardów oraz czy zapewni porównywalność danych między różnymi urzędami.

Luka jakościowa polega na tym, że formalnie dostępne są podobne instrumenty wsparcia, ale ich jakość i dostępność mogą różnić się między urzędami. Może to dotyczyć częstotliwości kontaktu z doradcą, jakości diagnozy, dostępu do poradnictwa zawodowego, sposobu przygotowania IPD, współpracy z pracodawcami, dostępności szkoleń oraz praktycznego działania partnerstw lokalnych. Ten rodzaj luki ma szczególne znaczenie dla kryteriów wyboru projektu, ponieważ projekt powinien prowadzić do opracowania standardów, które zapewnią porównywalny minimalny poziom obsługi niezależnie od miejsca zamieszkania klienta lub lokalnych zasobów danego urzędu.

Najważniejszym ryzykiem dla osób długotrwale bezrobotnych pozostaje zatem fragmentaryczność wsparcia. Polskie przepisy przewidują wiele użytecznych instrumentów, jednak nie tworzą jednego, powszechnego i obowiązkowego mechanizmu, który integrowałby diagnozę sytuacji klienta, plan działań, usługi rynku pracy, usługi społeczne, współpracę z pracodawcą, działania reintegracyjne oraz monitoring po zakończeniu wsparcia. w konsekwencji skuteczność pomocy zależy w dużej mierze od lokalnej praktyki PUP, jakości współpracy z OPS, CUS, CIS, KIS, podmiotami ekonomii społecznej i pracodawcami oraz od dostępności zasobów kadrowych i organizacyjnych.

W odniesieniu do osób młodych zasadniczym ryzykiem jest niespójność pojęciowa i instytucjonalna. Standardy wsparcia powinny jednoznacznie rozróżniać i przypisywać działania do poszczególnych grup: osób do 30. roku życia zarejestrowanych w PUP, młodzieży objętej działaniami OHP oraz, osób NEET jako kategorii projektowej oraz młodocianych pracowników jako kategorii prawa pracy i systemu oświaty. Brak takiego rozróżnienia może prowadzić do nieprecyzyjnego opisu grup docelowych, powielania działań albo pomijania osób, które formalnie nie mieszczą się w danym kanale instytucjonalnym.
Szczególnego doprecyzowania wymagają cztery obszary:

1. Opisanie systemu monitorowania losów klientów publicznych służb zatrudnienia, w tym tego, czy i w jaki sposób urząd śledzi trwałość efektów po zakończeniu wsparcia.
2. Określenie zasady koordynacji między PUP, WUP, OHP oraz partnerami społecznymi, instytucjami pomocy społecznej, podmiotami edukacyjnymi i pracodawcami.
3. Wskazanie metody docierania do osób niezarejestrowanych, w szczególności osób młodych z grupy NEET oraz osób długotrwale biernych zawodowo.
4. Zapewnienie porównywalnej jakości usług w różnych urzędach, tak aby zakres wsparcia nie zależał wyłącznie od lokalnych zasobów i praktyk.

W szczególności rekomenduje się, aby w ramach prac na standardami skoncentrować się na następujących zagadnieniach:

1. Opracowanie minimalnego modelu integracji usług dla osób długotrwale bezrobotnych, obejmującego współpracę PUP, WUP, OPS/CUS, CIS/KIS, OHP, podmiotów ekonomii społecznej, partnerów społecznych i pracodawców;
2. Przygotowanie procedury koordynacji przypadku, w której określone zostanie, kto odpowiada za spójność działań wobec klienta, kiedy następuje aktualizacja planu wsparcia i w jakich sytuacjach klient jest kierowany do partnera zewnętrznego;
3. Opracowanie standardów i ścieżek obsługi klientów powiatowych urzędów pracy, z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych grup osób korzystających z usług PUP, w szczególności osób do 30. roku życia;
4. Przygotowanie słownika pojęć oraz matrycy odpowiedzialności instytucjonalnej, wskazującej definicję danej grupy, podstawę prawną lub programową, instytucję wiodącą, instytucje współpracujące, możliwe formy wsparcia i sposób monitorowania efektów;
5. Określenie minimalnego zestawu danych monitorowanych po zakończeniu wsparcia, częstotliwości monitoringu, odpowiedzialności za zbieranie danych oraz sposobu wykorzystywania wyników do poprawy jakości usług;
6. Przygotowanie katalogu minimalnych standardów jakości obsługi klienta do 30. roku życia lub długotrwale bezrobotnego, obejmującego m.in. minimalny zakres diagnozy, częstotliwość kontaktu z doradcą, zasady aktualizacji IPD, wymagania dotyczące współpracy z partnerami oraz sposób dokumentowania działań;

7. Opracowanie narzędzi praktycznych, takich jak: wzór karty koordynacji wsparcia, lista kontrolna dla doradcy, schemat obiegu informacji, wzór raportu monitorującego oraz narzędzie samooceny urzędu.

III. Metodologia badań terenowych

3.1. Zastosowane metody i techniki badawcze

3.1.1. Obserwacja

Obserwacja stanowiła jakościowe uzupełnienie badań ankietowych i wywiadów. Jej zadaniem było zweryfikowanie, w jaki sposób deklarowane działania i procedury realizowane są w praktyce, jak przebiega kontakt pracownika PUP z klientem oraz jakie realne wyzwania pojawiają się w trakcie świadczenia usług.

Uwzględnienie tej metody było istotne z punktu widzenia opracowywanych standardów, ponieważ umożliwiło identyfikację rozbieżności między formalnymi założeniami a praktyką funkcjonowania urzędów pracy.

Badanie zostało przeprowadzone z wykorzystaniem ustrukturyzowanego arkusza obserwacji, który umożliwiał zarówno ocenę wybranych elementów w sposób ustrukturyzowany, jak i zapis uwag opisowych. Narzędzie obejmowało m.in. elementy dotyczące:

1. Organizacji procesu obsługi klienta;
2. Przebiegu spotkania pracownika PUP z klientem;
3. Sposobu diagnozowania potrzeb i barier;
4. Wykorzystywania instrumentów rynku pracy;
5. Komunikacji interpersonalnej;
6. Sposobu dokonywania oceny umiejętności cyfrowych;
7. Barier organizacyjnych i systemowych.

Obserwacje były prowadzone w naturalnych warunkach pracy urzędu, w trakcie rzeczywistych spotkań z klientami. Badacz nie ingerował w przebieg rozmowy, pełniąc rolę obserwatora. Kluczowym priorytetem podczas zbierania danych było zachowanie standardów obiektywizmu, co udało się osiągnąć dzięki zastosowaniu techniki obserwacji uczestniczącej (badacz występował

w roli „klienta” lub osoby towarzyszącej) oraz obserwacji jawnej, ale niedokonującej ingerencji. Badanie zostało przeprowadzone w sposób dyskretny, co pozwoliło na zarejestrowanie autentycznych zachowań personelu oraz realnych reakcji klientów, niezakłóconych obecnością obserwatora.

W praktyce „dyskretny” charakter badania oznaczał, że obserwatorzy zajmowali miejsce w strefach oczekiwania, co pozwalało na monitorowanie naturalnej dynamiki pracy urzędu oraz podczas obserwacji stanowiskowej przebywali w odległości umożliwiającej rejestrację rozmowy, ale nie brali w niej czynnego udziału, co minimalizowało przerywanie naturalnego toku pracy urzędnika. Dzięki temu udało się zarejestrować procesy o różnym stopniu złożoności – od rutynowych zapytań, po skomplikowane operacje merytoryczne, takie jak weryfikacja uprawnień do bonu zasiedleniowego przy niestandardowej formie zatrudnienia, procedura odwoławcza w przypadku utraty statusu bezrobotnego czy szczegółowa analiza barier w IPD dla osób z kategorii NEET, wymagająca od pracownika łączenia wiedzy z zakresu prawa pracy i psychologii. Należy jednak zaznaczyć, że zgodnie z metodologią nauk społecznych, całkowite wyeliminowanie efektu obserwatora nie jest możliwe. Sama świadomość personelu o prowadzonym badaniu (nawet przy braku ingerencji w rozmowę) mogła w niektórych przypadkach skutkować wzmożoną autokontrolą pracowników i dbałością o detale procedur, co mogło nieznacznie wpłynąć na „wyidealizowanie” postaw w porównaniu do rutynowej, codziennej pracy bez nadzoru.

W trakcie realizacji prac szczególną uwagę poświęcono kompleksowości analizy, która objęła nie tylko same punkty styku klienta z pracownikiem, ale również aspekty techniczne i organizacyjne towarzyszące wizycie. Stopień realizacji założonych celów badawczych oceniony został jako kompletny – udało się zidentyfikować zarówno mocne strony organizacji, jak i konkretne obszary wymagające optymalizacji, o których mowa w dalszej części raportu.

3.1.2. Wywiady pogłębione IDI

Badanie zostało zrealizowane metodą indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI). Technika ta została wybrana ze względu na potrzebę uzyskania szczegółowych, pogłębionych informacji dotyczących praktyk zawodowych pracowników PUP, ich doświadczeń w pracy z określonymi grupami klientów oraz ich opinii i rekomendacji dotyczących doskonalenia standardów pracy. Wywiady realizowano na podstawie ustrukturyzowanych scenariuszy, odrębnych dla:

1. Pracowników pracujących z osobami młodymi do 30 r.ż.

2. Pracowników pracujących z osobami długotrwale bezrobotnymi.

Scenariusze obejmowały bloki tematyczne dotyczące m.in.:

1. Procesu obsługi i aktywizacji klientów PUP.
2. Specyfiki pracy z osobami młodymi.
3. Oceny umiejętności cyfrowych osób młodych.
4. Specyfiki pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi.
5. Barier i czynników sprzyjających skutecznej aktywizacji.
6. Opinii na temat skuteczności instrumentów rynku pracy.
7. Potrzeb i rekomendacji pracowników PUP.

Wywiady pogłębione (IDI) zostały zrealizowane także wśród klientów PUP – osób bezrobotnych do 30. roku życia oraz osób długotrwale bezrobotnych. Technika ta została zastosowana ze względu na możliwość uzyskania szczegółowych, pogłębionych informacji dotyczących doświadczeń klientów powiatowych urzędów pracy, ich ocen dotyczących jakości i skuteczności oferowanego wsparcia, a także identyfikacji barier w aktywizacji zawodowej oraz oczekiwań wobec działań podejmowanych przez PUP.

Wywiady realizowano na podstawie ustrukturyzowanych scenariuszy, odrębnych dla:

1. Osób młodych do 30 r.ż. korzystających ze wsparcia PUP.
2. Osób długotrwale bezrobotnych korzystających ze wsparcia PUP.

Scenariusze obejmowały bloki tematyczne dotyczące m.in.:

1. Sytuacji zawodowej klientów PUP.
2. Doświadczeń w kontaktach z urzędem pracy.
3. Barier osób długotrwale bezrobotnych.
4. Ankiet do oceny umiejętności cyfrowych.
5. Barier i czynników sprzyjających skutecznej aktywizacji.
6. Oczekiwań wobec usług urzędu pracy.
7. Barier w korzystaniu z urzędu pracy i rekomendacji zmian.

Dodatkowo badanie w grupie osób młodych uwzględniało aspekt związany z oceną umiejętności cyfrowych, ponieważ każdy wywiad z osobą młodą miał być poprzedzony wypełnieniem „Ankiety do oceny umiejętności cyfrowych” opracowanej przez MRPiPS.

Wywiady trwały średnio ok. 45–60 minut. Zostały przeprowadzone w terminie 17.02–04.03.2026 roku.

W trakcie realizacji badania dbano o zapewnienie poufności wypowiedzi respondentów oraz anonimowości prezentowanych wyników. Respondenci byli informowani o celu badania oraz o sposobie wykorzystania zebranych danych.

Materiał empiryczny został poddany analizie jakościowej z wykorzystaniem podejścia tematycznego. Analiza polegała na identyfikacji powtarzalnych wątków, wzorców działań, barier oraz rekomendacji formułowanych przez respondentów.

3.1.3. Wywiady CAWI

Kolejny etap badania został zrealizowany metodą CAWI (Computer-Assisted Web Interview) i objął osoby zarejestrowane w powiatowych urzędach pracy jako:

1. Osoby młode bezrobotne (tj. do 30. roku życia);
2. Osoby długotrwale bezrobotne (pozostające w rejestrze łącznie ponad 12 miesięcy w ciągu ostatnich 2 lat).

Kwestionariusz badawczy obejmował następujące obszary tematyczne:

1. Sytuację zawodową respondentów (wykształcenie, doświadczenie zawodowe, czas pozostawania bez pracy);
2. Motywacje do rejestracji w PUP;
3. Główne trudności w podjęciu pracy;
4. Dotychczasowe sposoby poszukiwania zatrudnienia;
5. Ocenę doświadczeń związanych z korzystaniem z usług PUP:
6. Częstotliwość korzystania z poszczególnych form wsparcia;
7. Trudności w korzystaniu z ofert urzędu pracy;
8. Oczekiwania wobec PUP;
9. Ocenę umiejętności cyfrowych oraz doświadczenia związane z wypełnianiem ankiety.

Badanie zostało przeprowadzone z zachowaniem zasad anonimowości i poufności odpowiedzi respondentów.

Badanie CAWI zostało przeprowadzone także wśród pracowników powiatowych urzędów pracy oraz zostało ściśle powiązane z konstrukcją całego badania terenowego, w szczególności z etapem

jakościowym (IDI). Badanie ilościowe miało na celu weryfikację i ilościowe uzupełnienie wniosków uzyskanych na etapie wywiadów pogłębionych, dlatego dobór respondentów oparto na tej samej, celowo dobranej próbie urzędów pracy.

Dobór respondentów miał charakter celowy i był oparty na dostępności pracowników w badanych urzędach oraz ich doświadczeniu w pracy z osobami młodymi lub długotrwale bezrobotnymi. Do udziału w badaniu zapraszano przede wszystkim pracowników bezpośrednio zaangażowanych w obsługę klientów PUP – doradców zawodowych oraz doradców ds. zatrudnienia oraz innych specjalistów realizujących działania aktywizacyjne.

3.2. Dobór próby

3.2.1. Obserwacja

Obserwacją objęto wybrane powiatowe urzędy pracy uczestniczące w projekcie (N=34). Dobór miał charakter celowy i uwzględniał zróżnicowanie pod względem:

1. Lokalizacji (różne regiony kraju);
2. Wielkości miejscowości;
3. Poziomu bezrobocia.

Tabela 1. Powiatowe urzędy pracy objęte badaniem w projekcie

ID PUP	Nazwa PUP	Typ powiatu	Województwo	Stopa bezrobocia *	Poziom bezrobocia	% młodych*	% LTU*
1	PUP we Włocławku	miasto	kujawsko-pomorskie	8,9	powyżej średniej	18,0%	60,2%
2	PUP w Łodzi	miasto	łódzkie	5,3	poniżej średniej krajowej	15,4%	49,2%
3	GUP w Krakowie	miasto	małopolskie	2,5	poniżej średniej krajowej	17,3%	40,9%
4	MUP w Płocku	miasto	mazowieckie	5,5	średnia krajowa	18,8%	51,0%
5	PUP w Chorzowie	miasto	śląskie	4,2	poniżej średniej krajowej	22,4%	38,0%
6	PUP w Poznaniu	miasto	wielkopolskie	1,4	poniżej średniej krajowej	18,2%	25,7%
7	PUP w Wałbrzychu	powiat	dolnośląskie	10,9	powyżej średniej	20,9%	47,1%
8	PUP w Kamiennej Górze	powiat	dolnośląskie	7,7	powyżej średniej	23,7%	37,6%
9	PUP Filia Kowal	powiat	kujawsko-pomorskie	13,3	powyżej dwukrotności średniej	24,2%	67,3%
10	PUP w Łęcznej	powiat	lubelskie	5,7	powyżej średniej	33,1%	45,0%
11	PUP w Sulęcinie	powiat	lubuskie	5,2	poniżej średniej krajowej	22,9%	33,5%
12	PUP w Piotrkowie Trybunalskim	powiat	łódzkie	6,7	powyżej średniej	26,0%	49,9%
13	PUP w Zgierzu	powiat	łódzkie	6,1	powyżej średniej	19,2%	43,9%
14	PUP w Limanowej	powiat	małopolskie	7,5	powyżej średniej	37,6%	43,1%
15	PUP w Garwolinie	powiat	mazowieckie	8,8	powyżej średniej	27,1%	54,0%
16	PUP w Mławie	powiat	mazowieckie	6,8	powyżej średniej	27,5%	45,1%
17	PUP w Nowym Dworze Mazowieckim	powiat	mazowieckie	5,9	powyżej średniej	21,1%	52,4%
18	PUP w Otwocku	powiat	mazowieckie	3,9	poniżej średniej krajowej	20,4%	38,3%
19	PUP w Piasecznie	powiat	mazowieckie	3,9	poniżej średniej krajowej	16,7%	43,4%
20	PUP w Płocku	powiat	mazowieckie	10,2	powyżej średniej	23,1%	51,0%
21	PUP w Sokołowie Podlaskim	powiat	mazowieckie	5,4	poniżej średniej krajowej	30,4%	48,7%
22	PUP w Nysie	powiat	opolskie	7,9	powyżej średniej	20,2%	43,3%
23	PUP w Ustrzykach Dolnych	powiat	podkarpackie	15,3	powyżej dwukrotności średniej	24,8%	62,0%
24	PUP w Grajewie	powiat	podlaskie	11,3	powyżej dwukrotności średniej	27,2%	57,0%
25	PUP w Sokółce	powiat	podlaskie	11,1	powyżej dwukrotności średniej	23,2%	66,8%
26	PUP w Bytowie	powiat	pomorskie	9,5	powyżej średniej	29,2%	49,1%
27	PUP w Pszczynie	powiat	śląskie	3,4	poniżej średniej krajowej	27,9%	38,0%
28	PUP w Ostrowcu Świętokrzyskim	powiat	świętokrzyskie	11,3	powyżej dwukrotności średniej	24,9%	47,2%
29	UP Powiatu Olsztyńskiego	powiat	warmińsko-mazurskie	6,3	powyżej średniej	22,6%	41,5%
30	PUP w Szczytnie	powiat	warmińsko-mazurskie	10	powyżej średniej	26,2%	41,2%
31	PUP w Ostrzeszowie	powiat	wielkopolskie	4,2	poniżej średniej krajowej	30,5%	35,3%
32	PUP w Turku	powiat	wielkopolskie	4,6	poniżej średniej krajowej	30,6%	34,4%
33	PUP w Kamieniu Pomorskim	powiat	zachodniopomorskie	12	powyżej dwukrotności średniej	18,2%	58,2%
34	PUP w Stargardzie	powiat	zachodniopomorskie	7,8	powyżej średniej	24,4%	49,5%

Źródło: opracowanie własne, na podstawie danych MRPiPS za sierpień 2025 r.

Obserwacje dotyczyły spotkań z osobami młodymi oraz osobami długotrwale bezrobotnymi, co umożliwiło porównanie sposobu pracy z obiema grupami.

W celu uzyskania rzetelnego i zróżnicowanego obrazu funkcjonowania urzędów, proces doboru próby został starannie zaplanowany i oparty na metodzie celowej. Kluczowym założeniem było uwzględnienie zróżnicowanego natężenia ruchu oraz zmienności kontekstów obsługowych, dlatego obserwacje nie ograniczały się do jednego konkretnego okna czasowego. Badaniem objęto różne pory dnia, w tym godziny poranne, południowe oraz tzw. szczyty popołudniowe, co pozwoliło na zarejestrowanie pracy zespołu zarówno w warunkach pełnej swobody operacyjnej, jak i pod znaczną presją czasu. Taki rozkład czasowy umożliwił obiektywną ocenę tego, czy standardy obsługi są utrzymywane na stałym poziomie, niezależnie od liczby oczekujących klientów.

W ramach doboru próby sytuacyjnej skoncentrowano się na szerokim spektrum interakcji – od rutynowych zapytań informacyjnych, aż po skomplikowane operacje wymagające pogłębionej wiedzy merytorycznej. Dzięki takiemu podejściu analiza nie jest jedynie powierzchownym opisem prostych czynności, ale dogłębnym wglądem w kompetencje doradcze personelu w obliczu różnorodnych potrzeb odbiorców. Dobór jednostek do badania został przeprowadzony w sposób losowy w obrębie wyznaczonych bloków czasowych, co zminimalizowało ryzyko błędu selekcji i pozwoliło na sformułowanie wniosków o wysokim stopniu trafności. Całość tak skonstruowanej próby daje solidną podstawę do twierdzenia, że zaobserwowane postawy i procesy są typowe dla codziennej działalności badanej jednostki.

3.2.2. Wywiady pogłębione (IDI)

Dobór respondentów miał charakter celowy i obejmował pracowników kluczowych (doradców zawodowych oraz doradców ds. zatrudnienia) posiadających doświadczenie w pracy z osobami młodymi lub osobami długotrwale bezrobotnymi. Zakładano realizację minimum:

1) 34 wywiadów IDI z pracownikami PUP dotyczących obsługi osób młodych (po 1 osobie z każdego z 34 PUP);
2) 34 wywiadów IDI z pracownikami PUP dotyczących obsługi osób długotrwale bezrobotnych (po 1 osobie z każdego z 34 PUP).

Łącznie przeprowadzono 68 wywiadów IDI z pracownikami PUP, w tym 43 wywiady z doradcami ds. zatrudnienia, 20 wywiadów z doradcami zawodowymi i 5 wywiadów z pracownikami na innych stanowiskach (zastępca naczelnika, pomoc administracyjna, kierownik działu pośrednictwa pracy). Średnia stażu pracy wśród badanych pracowników PUP wyniosła powyżej 19 lat.

W części badania klientów PUP korzystających ze wsparcia w zakresie aktywizacji zawodowej dobór respondentów obejmował dwie grupy:

1. Osoby młode;
2. Osoby długotrwale bezrobotne.

Dobór respondentów miał charakter celowy i był realizowany w ramach każdego z 34 PUP objętych badaniem. Założono przeprowadzenie minimum:

a. 102 wywiadów IDI z osobami młodymi,
b. 34 wywiadów IDI z osobami długotrwale bezrobotnymi.

Łącznie przeprowadzono 136 wywiadów pogłębionych z klientami PUP.

Tabela 2. Liczba wywiadów IDI przeprowadzonych z osobami bezrobotnymi

		Młodzi do 30 r. ż.	Długotrwale bezrobotni
Płeć	K	70	20
	M	32	14
Wiek	do 30 lat	102	3
	31–40 lat	0	4
	41–50 lat	0	6
	powyżej 50 lat	0	8
	odmowa/brak odpowiedzi	0	13
Wykształcenie	podstawowe	5	1
	zawodowe	9	6
	średnie	37	9
	wyższe	33	12
	odmowa/brak odpowiedzi	18	6
Zarejestrowany/a w PUP	do 1 miesiąca	17	x
	powyżej 1 do 3 miesięcy	28	x
	powyżej 3 do 6 miesięcy	20	x
	powyżej 6 do 12 miesięcy	20	x
	powyżej 1 roku do 2 lat	9	18
	powyżej 2 do 3 lat	4	6
	powyżej 3 do 5 lat	x	3
	powyżej 5 lat	x	4
	odmowa/brak odpowiedzi	4	3

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania IDI.

3.2.3. Wywiady CAWI

Założono, że badanie zostanie zrealizowane metodą CAWI na próbie co najmniej 408 klientów z 34 powiatowych urzędów pracy, obejmującej osoby młode bezrobotne oraz osoby długotrwale bezrobotne. Ostatecznie zrealizowano N=431 wywiadów.

3.2.3.1. Charakterystyka respondentów – osób bezrobotnych

W badaniu wzięli udział bezrobotni pochodzący z całej Polski. Jeżeli chodzi o województwo zamieszkania, to największy odsetek respondentów pochodził z województwa mazowieckiego (22,3%). Duży odsetek stanowili również mieszkańcy województw łódzkiego (9,5%) oraz wielkopolskiego (8,4%). Biorąc pod uwagę wielkość miejscowości zamieszkania, najwięcej respondentów pochodziło z miast do 50 tys. mieszkańców (29,5%) oraz ze wsi (27,1%). Mniejszy udział stanowili mieszkańcy miast do 100 tys. (16,2%) oraz do 10 tys. mieszkańców (11,6%).

Najrzadziej reprezentowane były większe ośrodki miejskie – miasta powyżej 200 tys. mieszkańców (8,8%) oraz do 200 tys. (6,7%).

W badaniu dominowały kobiety, które stanowiły 69,1% badanych, podczas gdy mężczyźni stanowili 30,9%. Pod względem wykształcenia najliczniejszą grupę stanowili respondenci z wykształceniem średnim (46,2%), a następnie osoby z wykształceniem zawodowym (23,2%). W badaniu rzadziej brali udział respondenci z wykształceniem wyższym (15,8%) oraz podstawowym lub niższym (12,3%), natomiast najmniej liczną grupą byli respondenci z wykształceniem gimnazjalnym (2,6%).

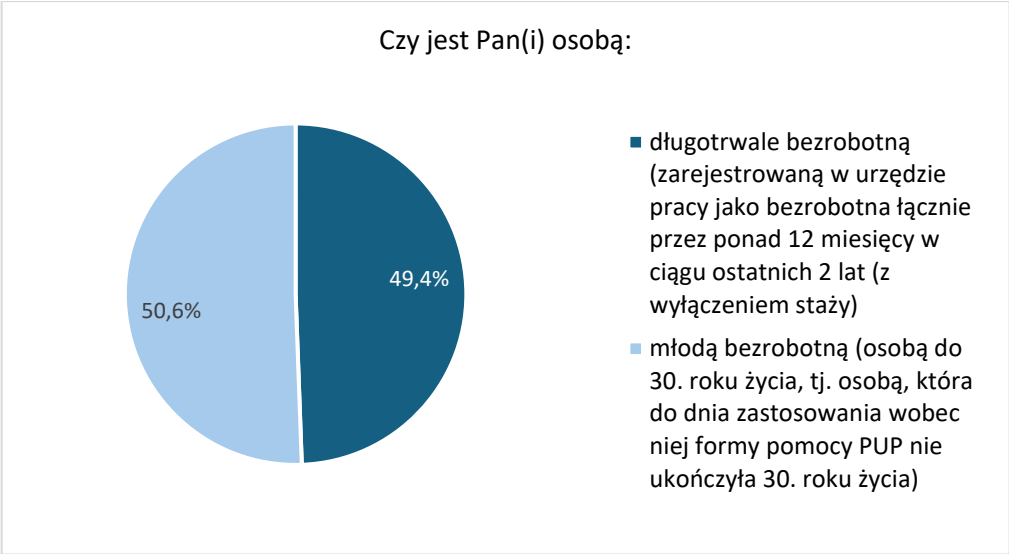
Tabela 3. Charakterystyka badanych osób bezrobotnych

Płeć	kobieta	69,1%
	mężczyzna	30,9%
Wykształcenie	podstawowe lub niższe	12,3%
	gimnazjalne	2,6%
	średnie	46,2%
	zawodowe (w tym zasadniczo-zawodowe)	23,2%
	wyższe	15,8%
Województwo	Dolnośląskie	5,6%
	Kujawsko-pomorskie	6,0%
	Lubelskie	3,0%
	Lubuskie	2,8%
	Łódzkie	9,5%
	Małopolskie	5,8%
	Mazowieckie	22,3%
	Opolskie	3,2%
	Podkarpackie	3,5%
	Podlaskie	6,0%
	Pomorskie	3,2%
	Śląskie	6,0%
	Świętokrzyskie	2,8%
	Warmińsko-mazurskie	6,3%
	Wielkopolskie	8,4%
	Zachodniopomorskie	5,6%
Wielkość miejscowości zamieszkania	Wieś	27,1%
	Miasto do 10 tys.	11,6%
	Miasto do 50 tys.	29,5%
	Miasto do 100 tys.	16,2%
	Miasto do 200 tys.	6,7%
	Miasto powyżej 200 tys.	8,8%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

Ponadto w badaniu wzięło udział 50,6% młodych osób bezrobotnych (N=218) oraz 49,4% osób długotrwale bezrobotnych (N=213).

Wykres 1. Grupy osób bezrobotnych

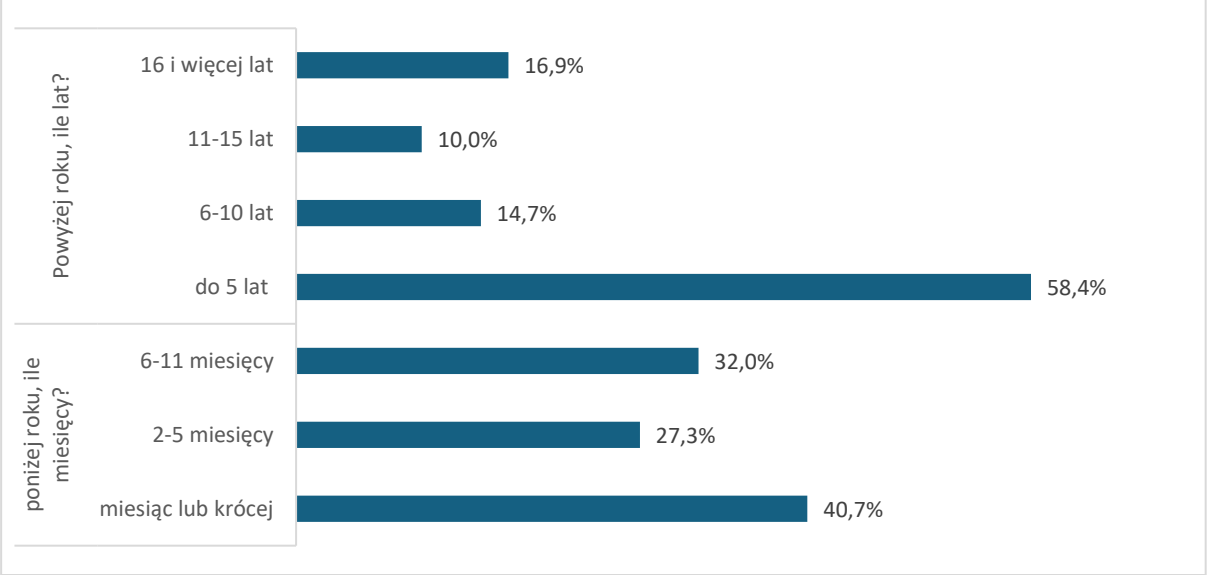


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

W badaniu najczęściej brały udział osoby, które posiadały doświadczenie zawodowe do 5 lat (58,4%). W dalszej kolejności były to osoby z doświadczeniem 16 lat i więcej (16,9%) oraz 6–10 lat (14,7%), natomiast najmniejszy udział miały osoby z doświadczeniem 11–15 lat (10,0%). Średnie doświadczenie badanych wyniosło 2,9 roku.

Wśród badanych z krótszym stażem dominowały osoby z doświadczeniem miesiąc lub krócej (40,7%) oraz 6–11 miesięcy (32,0%), a najmniejszy udział dotyczył osób pracujących od 2 do 5 miesięcy (27,3%). Średnio w tej kategorii (poniżej roku) doświadczenie wynosiło 3,4 miesiąca.

Wykres 2. Doświadczenie zawodowe badanych

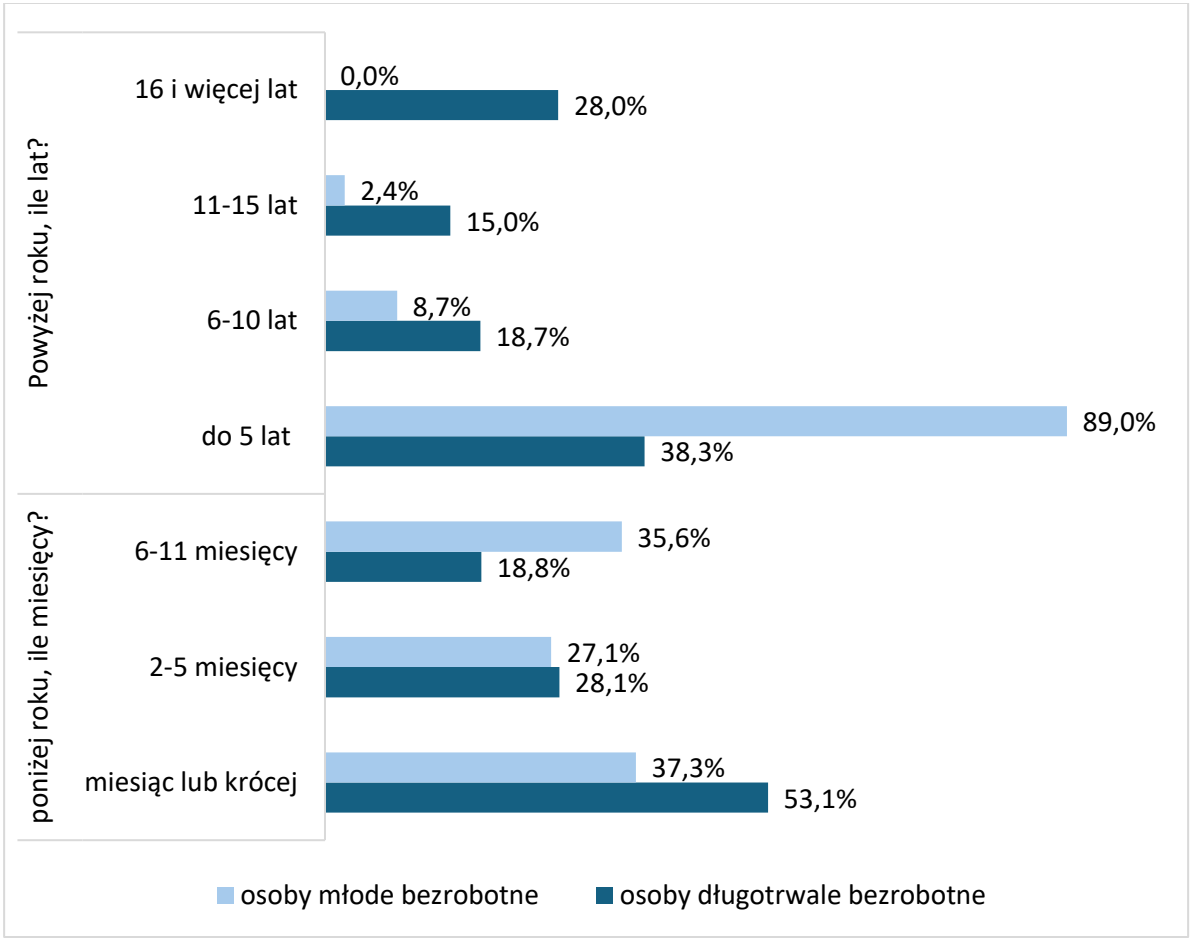


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

W badaniu najczęściej brały udział osoby młode bezrobotne z doświadczeniem zawodowym do 5 lat (89,0%), podczas gdy wśród osób długotrwale bezrobotnych odsetek ten był wyraźnie niższy (38,3%). Osoby długotrwale bezrobotne posiadały średnio 3,2 roku doświadczenia, zaś osoby młode – 1,6 roku.

Osoby długotrwale bezrobotne częściej posiadały dłuższe doświadczenie zawodowe, w tym 16 lat i więcej (28,0% vs 0,0%), 11–15 lat (15,0% vs 2,4%) oraz 6–10 lat (18,7% vs 8,7%). W przypadku krótszego doświadczenia zawodowego (tj. poniżej 1 roku) osoby młode częściej wskazywały staż 6–11 miesięcy (35,6% vs 18,8%), natomiast osoby długotrwale bezrobotne częściej deklarowały doświadczenie miesiąc lub krócej (53,1% vs 37,3%). Średnio osoby długotrwale bezrobotne posiadały doświadczenie zawodowe w wymiarze 2,9 miesiąca, natomiast osoby młode – 3,5 miesiąca.

Wykres 3. Doświadczenie zawodowe badanych w podziale na grupy badanych

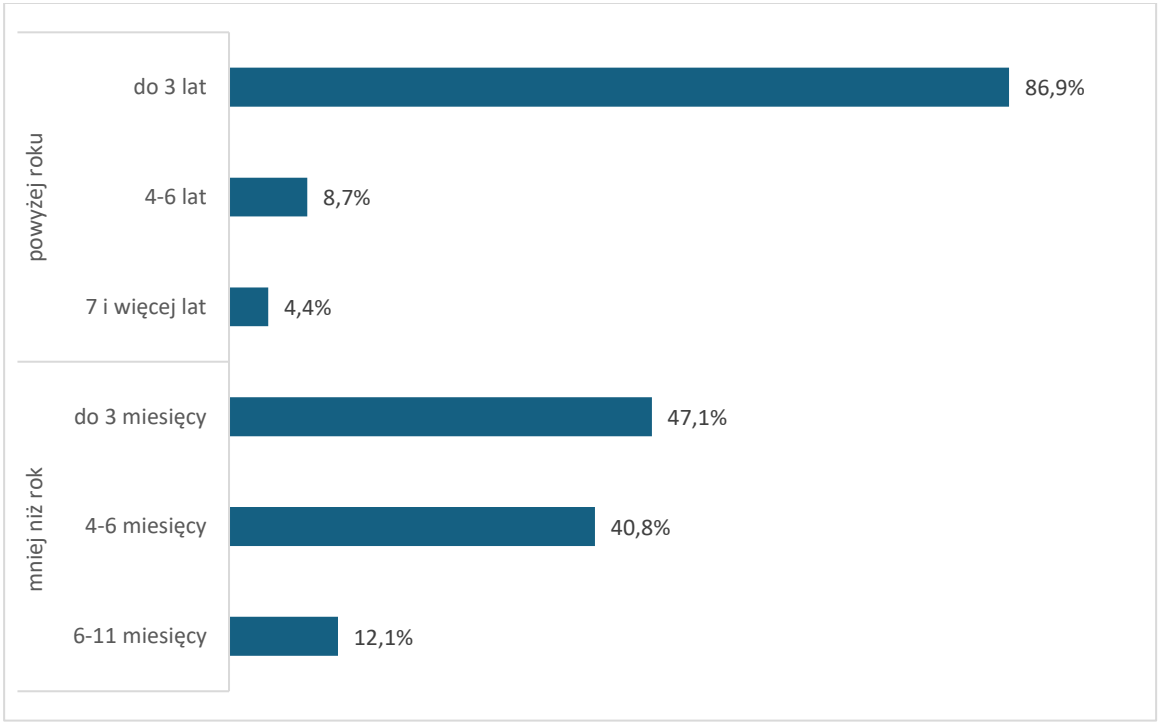


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

Najwyższy odsetek badanych stanowiły osoby poszukujące pracy do 3 lat (86,9%), podczas gdy znacznie mniejsze udziały dotyczyły osób poszukujących pracy 4–6 lat (8,7%) oraz 7 lat i więcej (4,4%). Średnio badani poszukiwali pracy przez 2,9 roku.

Wśród badanych poszukujących pracy krócej niż rok dominowały osoby szukające zatrudnienia do 3 miesięcy (47,1%) oraz 4–6 miesięcy (40,8%), natomiast najmniejszy odsetek stanowiły osoby poszukujące pracy od 6 do 11 miesięcy (12,1%). Średnio badani poszukiwali pracy przez 4,0 miesięcy.

Wykres 4. Długość poszukiwania pracy

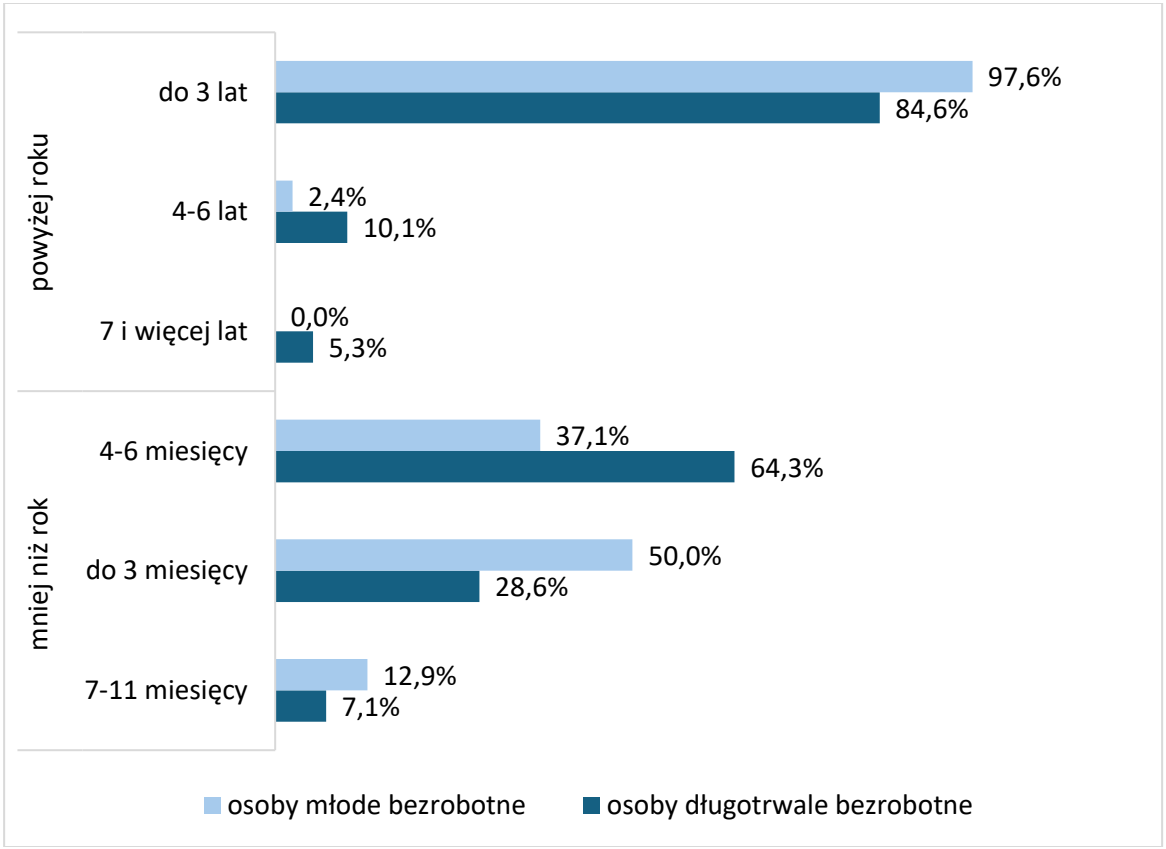


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

Dominującą grupę stanowili badani poszukujący pracy do 3 lat – zarówno wśród osób młodych (97,6%), jak i długotrwale bezrobotnych (84,6%). Osoby długotrwale bezrobotne częściej deklarowały dłuższy okres poszukiwania pracy, w tym 4–6 lat (10,1% vs 2,4%) oraz 7 lat i więcej (5,3% vs 0,0%). Osoby długotrwale bezrobotne poszukiwały pracy średnio 3,2 roku, zaś osoby młode – 1,6 roku.

W przypadku badanych poszukujących pracy krócej niż rok, osoby młode częściej wskazywały okres do 3 miesięcy (50,0% vs 28,6%) oraz 7–11 miesięcy (12,9% vs 7,1%). Natomiast osoby długotrwale bezrobotne częściej deklarowały poszukiwanie pracy przez 4–6 miesięcy (64,3% vs 37,1%). Średnio osoby długotrwale bezrobotne poszukiwały pracy przez 4,6 miesiąca, zaś osoby młode przez 3,9 miesiąca.

Wykres 5. Długość poszukiwania pracy w podziale na grupy badanych

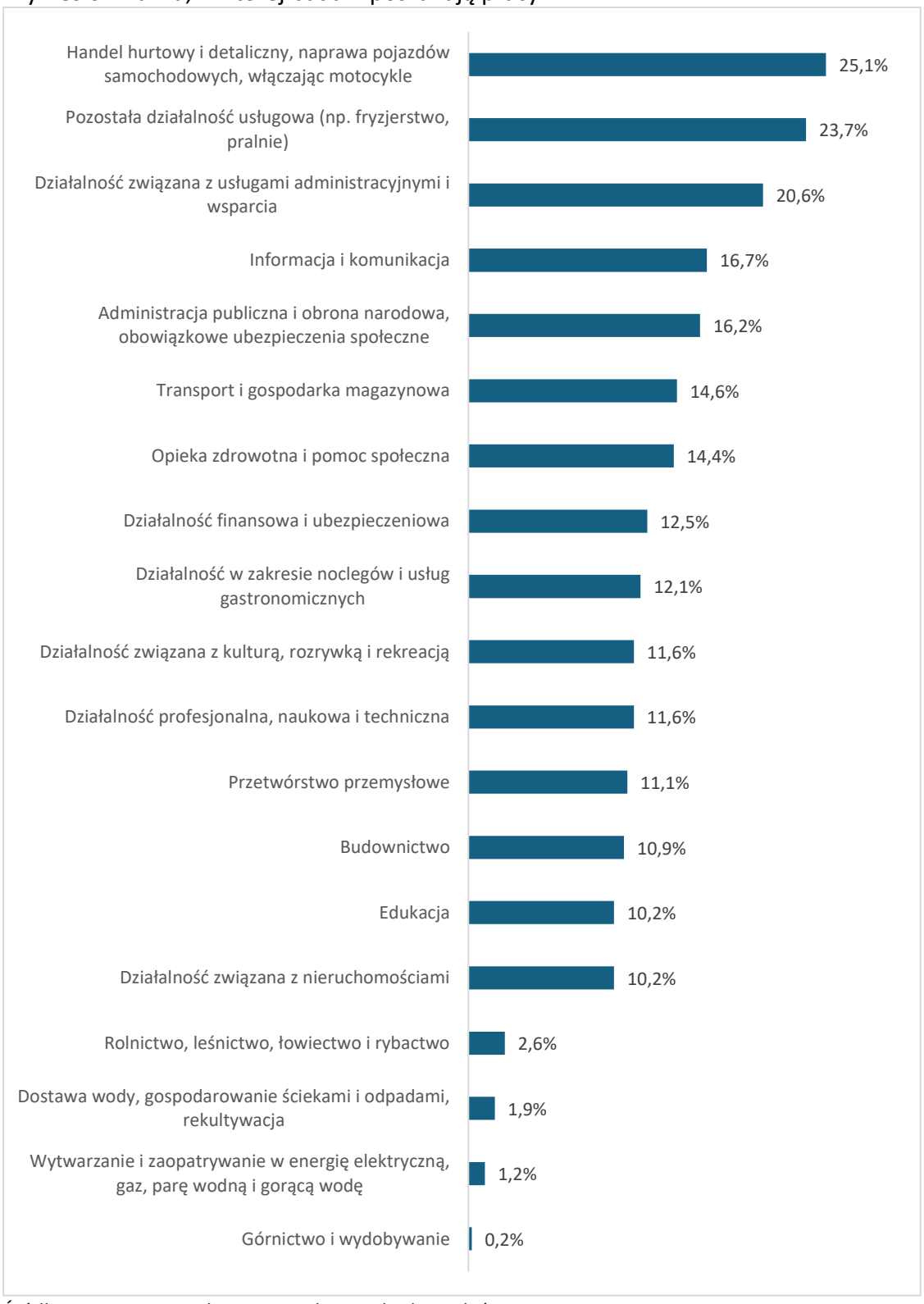


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

Największy odsetek badanych poszukiwał pracy w handlu hurtowym i detalicznym oraz naprawie pojazdów samochodowych (25,1%). W dalszej kolejności wskazywano pozostałą działalność usługową (23,7%) oraz działalność związaną z usługami administracyjnymi i wsparcia (20,6%). Stosunkowo często wybierano również branże takie jak informacja i komunikacja (16,7%) oraz administracja publiczna i obrona narodowa (16,2%), a także transport i gospodarkę magazynową (14,6%) i opiekę zdrowotną oraz pomoc społeczną (14,4%).

Najrzadziej wskazywano branże takie jak: rolnictwo, leśnictwo i rybactwo (2,6%), gospodarka wodno-ściekowa (1,9%), wytwarzanie energii (1,2%) oraz górnictwo (0,2%).

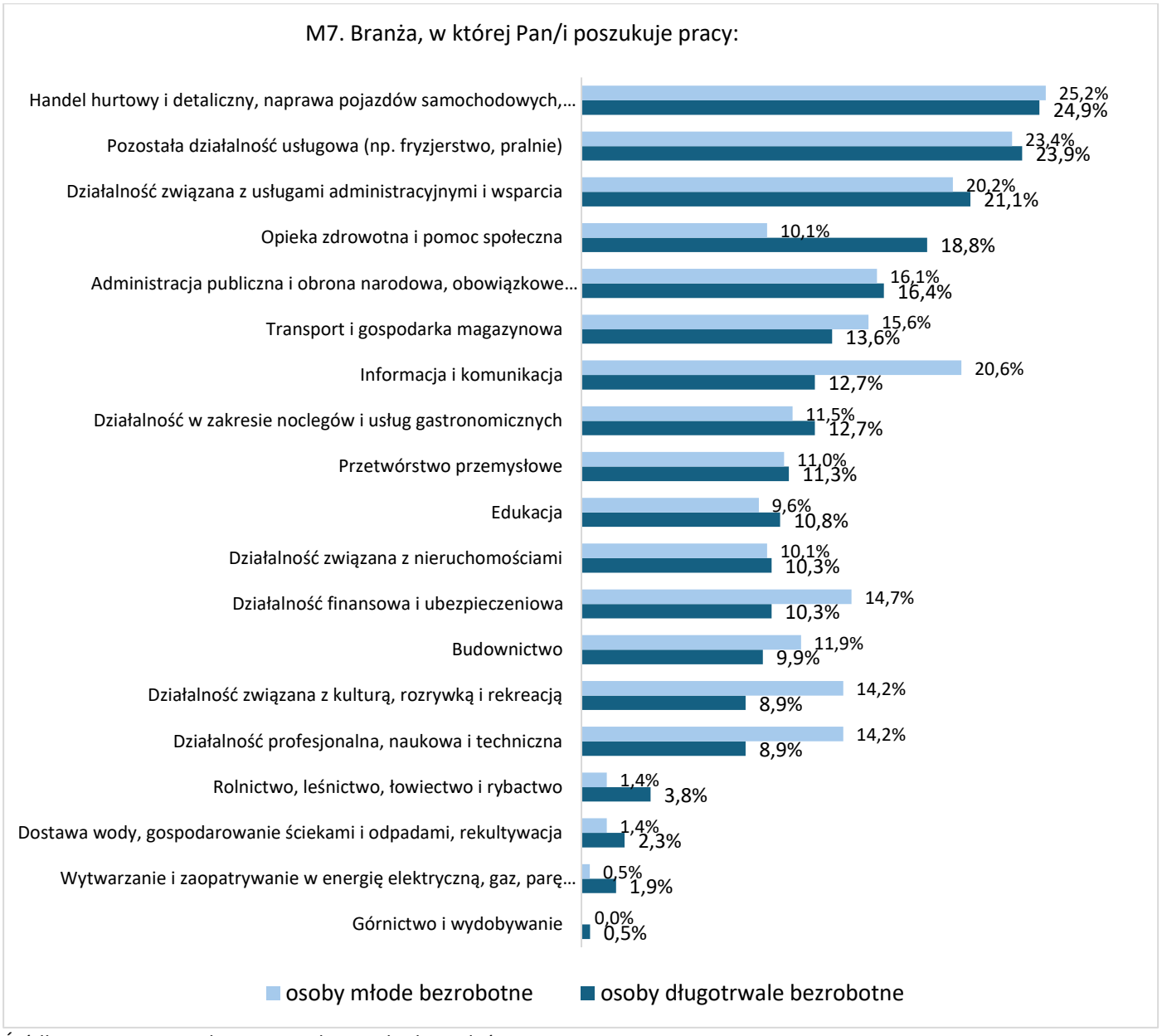
Wykres 6. Branża, w której badani poszukują pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

Osoby długotrwale bezrobotne częściej poszukiwały pracy w opiece zdrowotnej i pomocy społecznej (18,8% vs 10,1%) oraz w informacji i komunikacji (20,6% vs 12,7%). Wyższe wskazania w tej grupie dotyczyły także działalności związanej z kulturą, rozrywką i rekreacją (14,2% vs 8,9%). Z kolei osoby młode częściej wybierały działalność finansową i ubezpieczeniową (14,7% vs 10,3%). W przypadku najczęściej wybieranych branż, takich jak handel (25,2% vs 24,9%) oraz pozostałe usługi (23,4% vs 23,9%), różnice między grupami były niewielkie.

Wykres 7. Branża, w której osoby poszukują pracy w podziale na grupy badanych

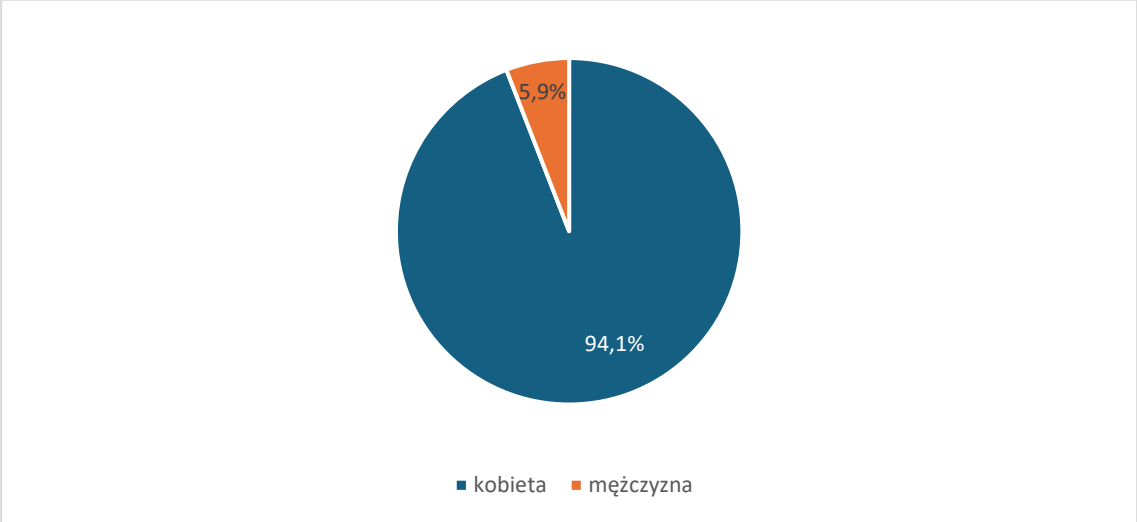


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

3.2.3.2. Charakterystyka respondentów – pracowników PUP

W strukturze badanych pracowników PUP zdecydowaną większość stanowiły kobiety (94,1%), natomiast mężczyźni stanowili niewielki odsetek respondentów (5,9%).

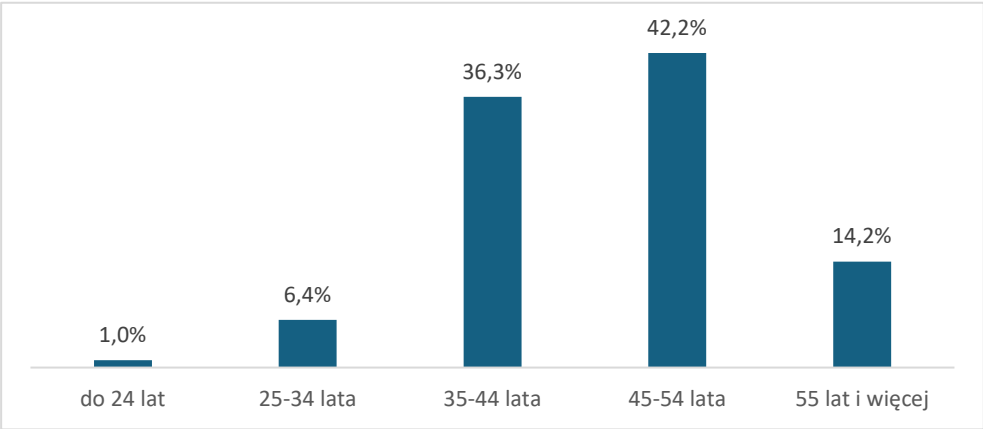
Wykres 8. Płeć PRACOWNIKA PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=204

Najliczniejszą grupę respondentów stanowiły osoby w wieku 45–54 lata (42,2%) oraz 35–44 lata (36,3%); mniejszy udział odnotowano wśród badanych w wieku 55 lat i więcej (14,2%) oraz 25–34 lata (6,4%), natomiast najmniej liczną grupę stanowili respondenci do 24. roku życia (1,0%).

Wykres 9. Struktura wieku pracowników PUP

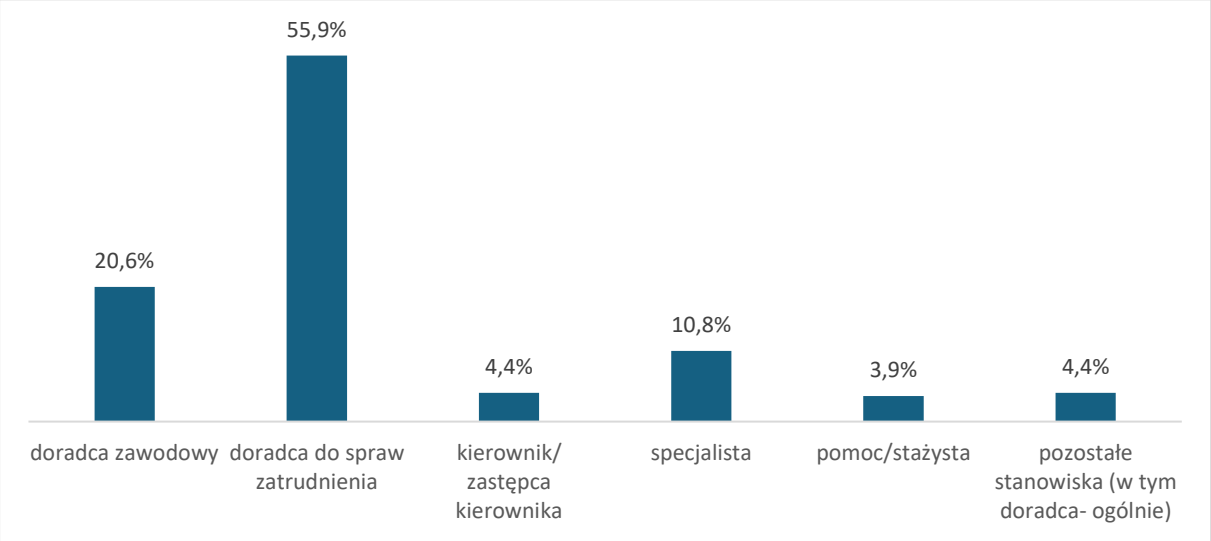


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=204

Ponad połowę respondentów stanowili pracownicy zajmujący się doradztwem do spraw zatrudnienia (55,9%). Co piąty respondent był doradcą zawodowym (20,6%). Pozostałe

grupy były reprezentowane w znacznie mniejszym stopniu: specjaliści stanowili 10,8%, kierownicy/zastępcy kierowników oraz pozostałe stanowiska po 4,4%, zaś pomoc administracyjna/stażyści tylko 3,9%.

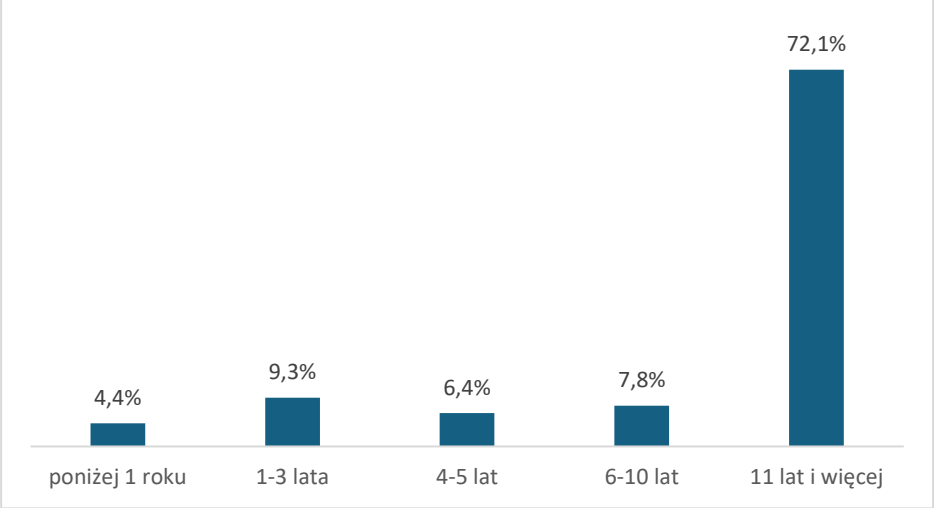
Wykres 10. Stanowiska pracowników PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=204

Zdecydowana większość respondentów posiadała staż pracy w PUP wynoszący 11 lat i więcej (72,1%). Pozostałe osoby charakteryzowały się krótszym stażem, przy czym najczęściej wskazywano przedział od 1 do 3 lat (9,3%) oraz od 6 do 10 lat (7,8%). Mniejszy udział odnotowano wśród osób ze stażem od 4 do 5 lat (6,4%), natomiast najmniej liczną grupę stanowili respondenci pracujący poniżej roku (4,4%). Średnio pracownicy pracowali w PUP 16,8 roku.

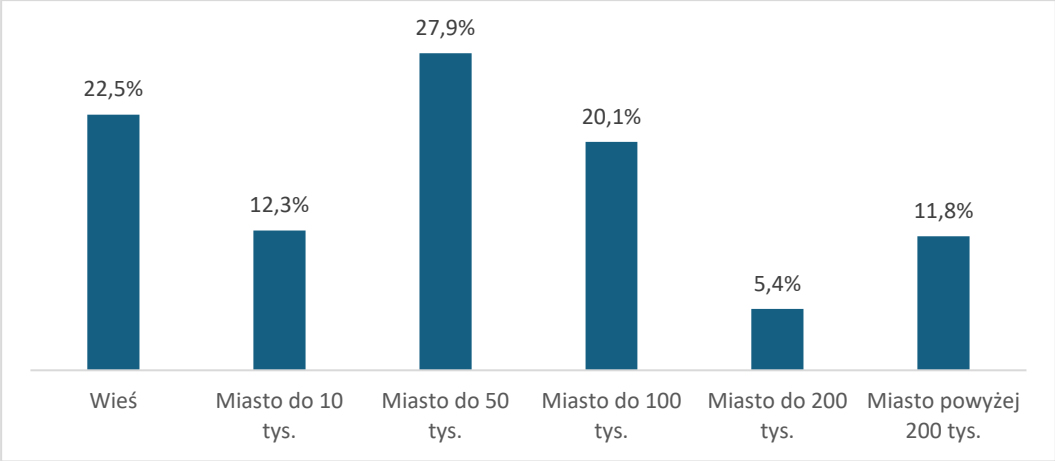
Wykres 11. Staż pracy pracowników PUP w urzędzie



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=204

Respondenci najczęściej zamieszkiwali miasta do 50 tys. mieszkańców (27,9%) oraz obszary wiejskie (22,5%). Mniejszy udział odnotowano wśród mieszkańców miast do 100 tys. (20,1%) oraz miast do 10 tys. mieszkańców (12,3%) i powyżej 200 tys. mieszkańców (11,8%). Najrzadziej reprezentowaną grupę stanowili respondenci zamieszkujący miasta do 200 tys. mieszkańców (5,4%).

Wykres 12. Miejsce zamieszkania pracowników PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=204

3.3. Wyzwania związane z przeprowadzeniem badania

Głównym wyzwaniem zidentyfikowanym w toku realizacji badania był fakt, że pracownicy PUP często pełnią zarówno funkcje doradców ds. zatrudnienia, jak również doradców zawodowych. Zaobserwowano, że powyższe miało wpływ na precyzyjność rozdzielenia kompetencji w opisach procedur. Ponadto stwierdzono również ograniczony przepływ informacji między poszczególnymi stanowiskami, tj. doradcy ds. zatrudnienia, mimo że współpracują z klientem na etapie IPD, często nie posiadają szczegółowej wiedzy
o przebiegu testów umiejętności cyfrowych prowadzonych przez doradców zawodowych, co wpływało na ogólność ich wypowiedzi w tym zakresie. Wyzwaniem okazała się także kwestia zapewnienia poufności i odpowiednich warunków lokalowych – pracownicy w trakcie wywiadów zwracali uwagę, że standardowa praca w pokojach wieloosobowych jest barierą nie tylko dla klientów, ale i dla nich samych w budowaniu profesjonalnej relacji doradczej. Dodatkowo badacze musieli zmierzyć się z pewną powściągliwością respondentów w wyrażaniu opinii
na temat obowiązujących przepisów, co wynikało z lojalności służbowej.

Natomiast w odniesieniu do badania osób bezrobotnych wyzwaniem okazało się precyzyjne odtworzenie przez respondentów faktów dotyczących ich przeszłej współpracy z urzędem, szczególnie w przypadku osób o bardzo długim stażu bezrobocia, które często nie pamiętały szczegółów odbytych kursów czy terminów wizyt. Zaobserwowano również bariery komunikacyjne wynikające ze stanu zdrowia badanych. Problematyczna okazała się również kwestia zrozumienia celowości niektórych procedur badawczych (np. ankiety umiejętności cyfrowych). Część respondentów miała trudności z interpretacją pytań sformułowanych technicznym językiem informatycznym, co wymuszało dodatkowe wyjaśnienia ze strony moderatora. Ponadto, specyfika małych miast (związana z mniejszym poczuciem anonimowości) wpływała na postawy badanych, którzy momentami wykazywali rezygnację lub obawę przed oceną, co wymagało od badaczy większego zaangażowania w budowanie atmosfery zaufania.

W badaniu CAWI główne trudności w przeprowadzeniu badania wśród osób bezrobotnych dotyczyły braku czasu lub niechęci na udział w ankiecie. Przy czym część
respondentów deklarowała, że byli obciążeni innymi obowiązkami. Ponadto część osób bezrobotnych wykazywała niską motywację, aby poświęcić czas na wypełnienie ankiety.

Istotnym ograniczeniem były również zróżnicowane kompetencje społeczne i komunikacyjne respondentów. Szczególnie widoczne było to w przypadku osób długotrwale bezrobotnych, pochodzących z mniejszych miejscowości lub starszych. Ankieter przeprowadzający badanie w razie potrzeby wyjaśniał treść pytań i doprecyzowywał wątpliwości.

IV. Struktura i zróżnicowanie PUP

4.1. Analiza statystyczna

4.1.1. Charakterystyka ogólna zatrudnienia

Zatrudnienie w PUP charakteryzuje się silną feminizacją – kobiety stanowią 86,4% ogółu pracowników. Udział mężczyzn jest relatywnie niski i wynosi około 13,6%. Przewaga kobiet ma charakter systemowy i obejmuje wszystkie poziomy organizacyjne, w tym także stanowiska kierownicze i specjalistyczne.

Struktura wieku pracowników wskazuje na dominację osób w wieku średnim. Pracownicy w przedziale 35–54 lata stanowią około 69% zatrudnionych. Jednocześnie udział osób młodych (poniżej 35. roku życia) jest ograniczony (ok. 14%), natomiast istotną część stanowią osoby w wieku 55 lat i więcej (16,8%). Zjawisko to wskazuje na postępujący proces starzenia się kadr.

Tabela 4. Struktura wieku pracowników PUP

Wiek	Liczba pracowników	Udział %
≤24 lata	264	1,6%
25–34 lata	2 023	12,3%
35–44 lata	5 665	34,3%
45–54 lata	5 784	35,0%
55+	2 771	16,8%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych MRPiPS za grudzień 2025 r.

Analiza stażu pracy potwierdza wysoką stabilność zatrudnienia. Osoby posiadające co najmniej 10 lat doświadczenia stanowią 67% zatrudnionych, przy czym największą grupę tworzą pracownicy ze stażem przekraczającym 20 lat (36,2%). Jednocześnie udział pracowników z krótkim stażem (do 5 lat) pozostaje niski (17,7%), co wskazuje na ograniczony napływ nowych kadr.

Tabela 5. Struktura stażu pracowników PUP

Staż	Liczba pracowników	Udział %
≤1 rok	827	5,0%

1–5 lat	2099	12,7%
5–10 lat	2471	15,0%
10–20 lat	5131	31,1%
20+ lat	5979	36,2%

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych MRPiPS za grudzień 2025 r.

W strukturze stanowiskowej istotną rolę odgrywa grupa stanowisk kierowniczych, obejmująca 2334 osoby, w tym 1888 kobiet, co odpowiada udziałowi kobiet na poziomie ponad 80%. Oznacza to, że mimo pewnego zmniejszenia udziału kobiet względem ogółu zatrudnionych, nadal dominują one także w kadrze zarządzającej. Rdzeń działalności urzędów tworzą stanowiska merytoryczne związane z obsługą osób bezrobotnych i pracodawców, wśród których kluczowe znaczenie mają doradcy do spraw zatrudnienia oraz doradcy zawodowi. W tej pierwszej grupie wyróżnić można łącznie ponad 3,5 tys. pracowników (w tym 306 młodszych doradców, 1149 doradców oraz 2086 starszych doradców), przy czym udział kobiet w każdej z tych kategorii przekracza 89% i dochodzi do ponad 91%. Podobne tendencje widoczne są w przypadku stanowisk doradztwa zawodowego oraz specjalistów zajmujących się rozwojem zawodowym i realizacją programów rynku pracy.
Pomimo względnej jednolitości struktury ogólnej, system PUP cechuje się istotnym zróżnicowaniem przestrzennym, związanym przede wszystkim z wielkością jednostek oraz ich położeniem.
Widoczne są znaczące różnice w skali zatrudnienia. Największe jednostki funkcjonują w dużych ośrodkach miejskich:

1. Urząd Pracy m.st. Warszawy – 263 pracowników,
2. PUP w Łodzi – 245 pracowników,
3. PUP we Wrocławiu – 207 pracowników,
4. Grodzki Urząd Pracy w Krakowie – 201 pracowników,
5. PUP w Poznaniu – 193 pracowników.

Z kolei najmniejsze jednostki, zlokalizowane w powiatach peryferyjnych, zatrudniają poniżej 20 osób, np.:

1. PUP w Międzychodzie – 16 pracowników,
2. PUP w Świnoujściu – 16 pracowników,
3. PUP w Kazimierzy Wielkiej – 19 pracowników,

4. PUP w Sejnach – 20 pracowników.

Różnice te przekładają się na strukturę organizacyjną – w dużych jednostkach obserwuje się większą specjalizację (np. wyodrębnione zespoły doradcze i analityczne), natomiast w małych powiatach dominuje model pracownika wielozadaniowego.

Zróżnicowanie dotyczy również struktury wieku. W powiatach o charakterze peryferyjnym (np. w województwach podlaskim, lubelskim czy świętokrzyskim) obserwuje się wyższy udział pracowników starszych, przy bardzo niskim napływie osób młodych. Natomiast w dużych miastach – takich jak Warszawa, Kraków czy Poznań – struktura wieku jest bardziej zrównoważona, z wyraźnie większym udziałem osób w wieku 25–34 lata.

Podobne zróżnicowanie obserwowane jest w zakresie stażu pracy. W mniejszych jednostkach dominuje kadra o bardzo długim stażu (20 lat i więcej), podczas gdy w większych miastach struktura stażu jest bardziej rozproszona, co wskazuje na większą dynamikę kadrową. W zakresie struktury płci różnice między powiatami są niewielkie, co potwierdza systemowy charakter feminizacji zatrudnienia.

Wielkość i lokalizacja jednostki wpływają w istotny sposób na jej strukturę funkcjonalną. W dużych PUP (np. Warszawa, Wrocław, Kraków) obserwuje się większy udział stanowisk specjalistycznych i doradczych oraz bardziej rozbudowaną strukturę organizacyjną. W mniejszych jednostkach (np. Sejny, Węgorzewo, Międzychód) dominuje model ograniczonej specjalizacji, a pracownicy realizują szeroki zakres zadań.

Na tej podstawie można wyróżnić trzy podstawowe typy powiatów:

1. Powiaty o wysokim ryzyku kadrowym – np. Sejny, Kazimierza Wielka, Węgorzewo – małe jednostki o wysokim udziale pracowników w wieku 45+ i z długim stażem pracy, przy bardzo ograniczonym napływie nowych pracowników.
2. Powiaty stabilne strukturalnie – np. średniej wielkości jednostki powiatowe – charakteryzujące się dominacją pracowników w wieku 35–54 lat oraz umiarkowaną dynamiką zmian.
3. Powiaty relatywnie zrównoważone – np. Warszawa, Kraków, Poznań, Wrocław – duże ośrodki miejskie, w których obserwuje się większy napływ młodszych pracowników oraz bardziej zróżnicowaną strukturę kadrową.

4.1.2. Potencjał obsługi osób bezrobotnych

Analiza potencjału obsługi osób młodych oraz długotrwale bezrobotnych w powiatowych urzędach pracy wskazuje, że kluczowym czynnikiem determinującym jakość wsparcia jest poziom obciążenia pracowników bezrobotnymi. Wskaźnik liczby bezrobotnych przypadających na jednego pracownika kluczowego odzwierciedla rzeczywiste możliwości indywidualnej pracy doradczej i stanowi jedno z najważniejszych narzędzi oceny efektywności organizacyjnej urzędów pracy. W ujęciu ogólnopolskim przeciętne obciążenie wynosi około 120–130 osób bezrobotnych na jednego pracownika kluczowego, jednak wartość ta maskuje bardzo wysokie zróżnicowanie lokalne[14].

Na poziomie poszczególnych urzędów pracy rozpiętość wskaźnika jest bardzo duża – od poziomów poniżej 40 osób bezrobotnych przypadających na pracownika do wartości przekraczających 300. Oznacza to, że w niektórych urzędach jeden doradca obsługuje kilkanaście razy więcej osób niż w innych jednostkach. W praktyce przekłada się to bezpośrednio na sposób realizacji usług: przy wysokim obciążeniu dominują działania administracyjne i standardowe, natomiast przy niskim możliwe jest prowadzenie intensywnej, indywidualnej pracy z klientem.

W urzędach o najwyższych wartościach wskaźnika – takich jak PUP w Przysusze (ponad 300 bezrobotnych na pracownika), Garwolinie (ponad 200) czy Przasnyszu (ok. 180) – obserwuje się znaczące ograniczenia w zakresie dostępności usług doradczych. W takich warunkach pracownicy zmuszeni są do koncentracji na obsłudze formalnej, co ogranicza możliwości stosowania pogłębionych metod wsparcia, takich jak indywidualne planowanie ścieżki zawodowej czy intensywna praca aktywizacyjna. Problem ten szczególnie silnie dotyka osoby długotrwale bezrobotne, które wymagają bardziej złożonego i czasochłonnego wsparcia. Wysoki poziom obciążenia może powodować, że ta grupa klientów często nie otrzymuje adekwatnej pomocy, co może prowadzić do utrwalania ich sytuacji na rynku pracy.
Ponadto osoby młode, choć formalnie często objęte dedykowanymi instrumentami, w warunkach wysokiego obciążenia pracowników nie są w pełni beneficjentami indywidualnego wsparcia. Obsługa tej grupy ma wówczas charakter uproszczony i proceduralny, co może ograniczać

[14] Na podstawie danych MRPiPS za grudzień 2025 r.

skuteczność działań związanych z wejściem na rynek pracy, w szczególności w odniesieniu do osób o bardziej złożonych potrzebach.

Z kolei w urzędach o niskim poziomie obciążenia – takich jak PUP w Łosicach (ok. 40 bezrobotnych na pracownika), Kępnie (ok. 20–25) czy Rawie Mazowieckiej (ok. 20–30) – sytuacja jest zasadniczo odmienna. Niska liczba klientów przypadających na jednego pracownika umożliwia prowadzenie pracy indywidualnej, częstszy kontakt z klientem oraz stosowanie instrumentów aktywizacyjnych, w sposób bardziej dostosowany do indywidualnych potrzeb. Takie podejście zwiększa skuteczność działań zarówno wobec osób młodych, jak i długotrwale bezrobotnych. W szczególności ta druga grupa może korzystać z bardziej intensywnego wsparcia, obejmującego diagnozę barier, budowanie kompetencji oraz stopniowe wprowadzanie na rynek pracy.

Analiza wskazuje również, że poziom obciążenia nie jest jednoznacznie związany wyłącznie z wielkością urzędu, choć widoczna jest pewna prawidłowość. Duże urzędy pracy, funkcjonujące w miastach i powiatach o wysokiej liczbie bezrobotnych, często charakteryzują się podwyższonym wskaźnikiem, pomimo większych zasobów kadrowych. Z kolei mniejsze PUP, choć dysponują ograniczoną liczbą pracowników, obsługują mniejsze populacje bezrobotnych, co sprzyja bardziej korzystnym relacjom liczby klientów do liczby pracowników. Jednocześnie w obrębie jednego województwa mogą występować skrajne różnice – od bardzo niskiego do bardzo wysokiego obciążenia – co wskazuje na istotne nierówności terytorialne w dostępności usług rynku pracy.

Z punktu widzenia obsługi osób młodych i długotrwale bezrobotnych kluczowe znaczenie ma fakt, że są to grupy wymagające ponadprzeciętnego zaangażowania obydwu grup doradców. Osoby młode potrzebują wsparcia w zakresie orientacji zawodowej, planowania kariery i pierwszego wejścia na rynek pracy, natomiast osoby długotrwale bezrobotne często wymagają wieloaspektowej interwencji, obejmującej zarówno kwestie zawodowe, jak i społeczne. Wysoki poziom obciążenia pracowników znacząco ogranicza możliwość realizacji takich zindywidualizowanych działań.

W konsekwencji można stwierdzić, że wskaźnik liczby bezrobotnych przypadających na jednego pracownika kluczowego jest jednym z najważniejszych czynników różnicujących skuteczność funkcjonowania powiatowych urzędów pracy. Wysokie wartości tego wskaźnika prowadzą do ograniczenia jakości usług i szczególnie negatywnie wpływają na sytuację osób wymagających intensywnego wsparcia, natomiast niskie wartości sprzyjają bardziej efektywnej aktywizacji

i lepszemu dopasowaniu działań do potrzeb klientów. Oznacza to, że poprawa efektywności systemu wymaga nie tylko rozwoju instrumentów rynku pracy, za pomocą których pracownicy mogą wspierać proces aktywizacji zawodowej, ale również odpowiedniego kształtowania relacji między liczbą klientów a zasobami kadrowymi urzędów pracy, ze szczególnym uwzględnieniem jednostek o najwyższym poziomie obciążenia.

4.2. Organizacja pracy w PUP

Analiza struktury organizacyjnej badanych urzędów pozwala na zarysowanie obrazu instytucji, które znajdują się w procesie transformacji bardziej zindywidualizowanego i proklienckiego modelu obsługi. Przejawia się to m.in. w wyodrębnianiu stanowisk lub punktów dedykowanych określonym grupom odbiorców (obowiązkowe powierzenie zadań co najmniej jednemu doradcy funkcji doradcy ds. osób do 30. roku życia), stosowaniu rozwiązań ułatwiających dostęp do usług, a także dążeniu do zapewnienia bardziej kompleksowego wsparcia odpowiadającego na zróżnicowane potrzeby klientów urzędu pracy. Kluczowym elementem tej architektury wsparcia jest wyspecjalizowana infrastruktura dla osób młodych. W połowie badanych urzędów funkcjonują dedykowane punkty obsługi osób do 30. roku życia. Ich występowanie nie ma charakteru obligatoryjnego, bowiem zgodnie z art. 203 ustawy z 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia PUP mogą je utworzyć ze środków Funduszu Pracy lub innych środków publicznych, co oznacza, że ich uruchomienie zależy od decyzji organizacyjnej i finansowej danego urzędu.

Punkt powinien oferować m.in. kompleksową informację o zatrudnieniu, formach pomocy, pomocy społecznej, zdrowiu, dalszym kształceniu oraz poradnictwo zawodowe i psychologiczne. Dodatkowo ich obecność nie jest jedynie kwestią logistyczną, ale stanowi fundament dla standardu dotyczącego metod dotarcia i wsparcia tej grupy docelowej. Wydzielenie takich przestrzeni sprzyja budowaniu atmosfery zaufania i pozwala urzędnikom na stosowanie bardziej partnerskiego języka, co jest niezbędne w pracy z osobami z kategorii NEET. Tam, gdzie takich punktów brakuje, obserwuje się większe ryzyko „rozmycia" specyficznych potrzeb osób młodych w ogólnym systemie kolejkowym.

Kolejnym istotnym elementem sprawności operacyjnej jest szybkość reakcji systemu na nową rejestrację w urzędzie. Dane z obserwacji terenowych są w tym zakresie optymistyczne:

dominującym modelem jest oferowanie wsparcia niemal natychmiastowo – w dniu rejestracji lub w bardzo krótkim odstępie czasu po niej. Taka dynamika jest zgodna z założeniami Gwarancji dla Młodzieży i ma na celu maksymalne skrócenie okresu bierności zawodowej. Pozwala to na szybkie przejście do kluczowego etapu, jakim jest ocena kompetencji cyfrowych, co z kolei determinuje dalszą ścieżkę w Indywidualnym Planie Działania.

Efektywność powiatowych urzędów pracy w dużej mierze zależy od umiejętności budowania trwałych relacji z otoczeniem instytucjonalnym. Współpraca ta nie jest jednolita – jej charakter zmienia się w zależności od profilu klienta oraz specyficznych barier, jakie dany partner pomaga niwelować.

Współpraca z sektorem edukacyjnym (szkoły i uczelnie)

W obszarze wsparcia osób młodych do 30. roku życia kluczowym partnerem są szkoły, przy czym działania urzędów mają tu charakter wybitnie warsztatowy i diagnostyczny. Współpraca obejmuje nie tylko prelekcje, ale przede wszystkim wykonywanie specjalistycznych testów preferencji i predyspozycji zawodowych, gdzie doradcy zawodowi prowadzą zajęcia bezpośrednio w placówkach oświatowych. Niektóre z urzędów stawiają również na funkcję informacyjną, zapraszając młodzież do urzędu oraz na wykłady dotyczące lokalnego rynku pracy. Katalog ten uzupełniają kiermasze pracy oraz indywidualne konsultacje dla uczniów, co pozwala na bardzo wczesną identyfikację potencjalnych potrzeb przyszłych klientów.

Współpraca PUP z systemem pomocy społecznej (OPS i PCPR)

Relacje z OPS należą do najczęściej wskazywanych form współpracy instytucjonalnej i dotyczą zarówno osób młodych, jak i osób długotrwale bezrobotnych. Urzędy Pracy realizują wspólnie z OPS prace społecznie użyteczne oraz współpracują przy realizacji kontraktów socjalnych, co pozwala na koordynację działań aktywizacyjnych i społecznych wobec osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Współpraca z OPS obejmuje między innymi działania związane z aktywizacją dłużników alimentacyjnych. W badanych urzędach wskazywano na wymianę informacji, realizację działań aktywizacyjnych oraz kierowanie tych osób do dostępnych form wsparcia i pośrednictwa pracy. Współpraca ta stanowi jeden z elementów działań podejmowanych wobec osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji społecznej i zawodowej.

Współpraca z OPS i PCPR obejmuje także kierowanie klientów do odpowiednich form wsparcia społecznego, zdrowotnego lub rehabilitacyjnego oferowanego przez te instytucje. W przypadku PCPR działania koncentrują się przede wszystkim na osobach wymagających specjalistycznego wsparcia, w tym osobach z niepełnosprawnościami oraz osobach zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Niezależnie od lokalizacji, stałym elementem współpracy pozostaje wymiana informacji niezbędnych do realizacji ustawowych zadań poszczególnych instytucji. Współpraca ta odbywa się zarówno w ramach formalnych porozumień i partnerstw, jak i bieżących kontaktów roboczych służących koordynacji działań wobec wspólnych klientów

Relacje z OPS są najbardziej wielowymiarowe i dotyczą w równym stopniu osób młodych, jak i długotrwale bezrobotnych. Urzędy realizują wspólnie z OPS prace społecznie użyteczne oraz kontrakty socjalne, co jest fundamentem wsparcia osób w najtrudniejszej sytuacji.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi (NGO)

Zgodnie z zapisami art. 6 ust. 1-2 ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia realizacja zadań rynku pracy opiera się na dialogu i współpracy z partnerami społecznymi, w szczególności w ramach rad rynku pracy i partnerstwa lokalnego. Partnerstwo lokalne to grupa podmiotów realizujących przedsięwzięcia i projekty na rzecz rynku pracy.

NGO pełnią w badanym systemie rolę wsparcia promocyjnego i rekrutacyjnego. Organizacje te aktywnie uczestniczą w upowszechnianiu informacji o projektach unijnych (np. FERS) oraz pomagają w rekrutacji uczestników na spotkania informacyjne, docierając do grup, które rzadziej pojawiają się bezpośrednio w urzędzie (np. osoby w kryzysie bezdomności, osoby z niepełnosprawnościami, czy NEET) – zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 25 ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia. Współpraca z trzecim sektorem ma również wymiar organizacyjny i merytoryczny

1. Organizacyjny, obejmuje współpracę przy realizacji przedsięwzięć kierowanych do określonych grup odbiorców, organizacji spotkań informacyjnych, wydarzeń lokalnych oraz działań aktywizacyjnych. W części urzędów wskazywano także na współpracę przy realizacji projektów finansowanych ze środków zewnętrznych.
2. Informacyjny (merytoryczny) – w odróżnieniu od samej promocji, polega na dwustronnej wymianie wiedzy o lokalnym rynku pracy. NGO dostarczają urzędom unikalnych danych o specyficznych barierach ich podopiecznych (np. brak transportu w danej gminie), natomiast PUP przekazują organizacjom aktualne wytyczne dotyczące procedur prawnych i dostępnych instrumentów finansowych, co pozwala NGO pełnić rolę „punktów konsultacyjnych" pierwszego kontaktu.

W części urzędów wskazywano również na współpracę z fundacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami, osób wykluczonych społecznie oraz osób długotrwale bezrobotnych. Ponadto podkreślano również elastyczność NGO, które organizują spotkania informacyjne w odpowiedzi na bieżące, nagłe potrzeby zgłaszane przez urząd (np. w przypadku grupowych zwolnień u lokalnego pracodawcy) lub lokalną społeczność.

Przykładowe partnerstwa i innowacyjne inicjatywy

Poza trzema głównymi grupami partnerów, urzędy rozwijają współpracę z szeregiem innych instytucji i organizacji, dostosowując jej zakres do specyfiki lokalnego rynku pracy oraz potrzeb mieszkańców, realizując tym samym zadanie określone w art. 38 ust. 1 pkt 13 u.r.p. tj. współpraca w zakresie poradnictwa zawodowego, uczenia się przez całe życie oraz działań informacyjnych dla osób do 30. roku życia.

Podczas realizacji prac badawczych zaobserwowano, że współpraca ta może przybierać formę niestandardowych inicjatyw wykraczających poza podstawowe zadania urzędów pracy.

Przykładem jest realizowany w Chorzowie autorski program „Odkrywcy zawodów", skierowany do dzieci w wieku przedszkolnym i oparty na zabawach edukacyjnych przybliżających świat zawodów. Inicjatywa ta wpisuje się w działania z zakresu wczesnej edukacji zawodowej i budowania świadomości dotyczącej rynku pracy.

W niektórych urzędach odnotowano również współpracę w ramach szerszych partnerstw międzyinstytucjonalnych. Przykładem są „Kooperacje 3D" – model współpracy różnych podmiotów działających na rzecz wsparcia osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym.

W badaniu pojawiały się także przykłady współpracy z podmiotami ekonomii społecznej, centrami wolontariatu oraz fundacjami wspierającymi osoby znajdujące się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej lub zawodowej.

PUP w Turku wskazał na rozbudowaną sieć partnerstw obejmującą m.in. Ochotnicze Hufce Pracy przy organizacji targów i giełd pracy, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnościami oraz podmioty ekonomii społecznej przy realizacji działań aktywizacyjnych. W innych lokalizacjach odnotowano również współpracę z instytucjami wojskowymi w zakresie działań rekrutacyjnych oraz inicjatywy związane z mobilnością edukacyjną i zawodową młodzieży, w tym projekty o charakterze międzynarodowym.

Warto również wspomnieć o wymianie dobrych praktyk pomiędzy urzędami pracy z różnych województw oraz o bezpośredniej współpracy z pracodawcami, która obejmuje organizację staży, prac interwencyjnych, spotkań rekrutacyjnych oraz innych form aktywizacji zawodowej. Zebrane przykłady pokazują, że część urzędów aktywnie poszukuje nowych partnerów i elastycznych form współpracy, pozwalających lepiej odpowiadać na potrzeby lokalnych społeczności.

W praktyce urzędniczej proces aktywizacji zawodowej jest operacją wieloetapową, która rzadko ogranicza się do jednej wizyty, a jego dynamika zależy od gotowości klienta do współpracy.

Analiza materiału badawczego wskazuje, że proces aktywizacji zawodowej nie jest jednolity i różni się znacząco pomiędzy poszczególnymi jednostkami, co wynika zarówno z przyjętej w danym urzędzie dynamiki pracy, jak i barier infrastrukturalnych. Wyniki badania wskazują na dwa najczęściej spotykane podejścia do pierwszego kontaktu z klientem po rejestracji:

1. Kontakt natychmiastowy -występuje w części urzędów. Pierwszy kontakt z osobą bezrobotną następuje zazwyczaj już w dniu jej rejestracji, kiedy trafia ona bezpośrednio do doradcy ds. zatrudnienia, co pozwala na natychmiastowe podjęcie działań diagnostycznych. Pracownicy podkreślają, że ta pierwsza rozmowa ma charakter zapoznawczy i służy weryfikacji oczekiwań klienta oraz przedstawieniu mu aktualnych ofert pracy, które mogłyby odpowiadać jego kwalifikacjom.

„Pierwszy kontakt jest zazwyczaj już w dniu rejestracji. Tak, bo po zarejestrowaniu te osoby są przygotowywane od razu do swoich doradców do spraw zatrudnienia i tam się odbywa pierwsza rozmowa."

„Osoba bezrobotna rejestruje się, przychodzi do nas do pośrednictwa bezpośrednio z rejestracji w ten sam dzień. Najczęściej to taka próba nawiązania jakiegoś pierwszego kontaktu (...) Pytam osobę czego oczekuje, po co tutaj w ogóle przyszła, czy ma jakieś konkretne oczekiwania, czy chce od nas jakiegoś wsparcia."

2. Drugi model ma charakter etapowy. Planowanie działań aktywizacyjnych jest w tym podejściu procesem bardziej rozciągniętym w czasie. Doradcy ds. zatrudnienia celowo dają klientowi wykonanie zadań w domu i czas na przemyślenia przed podjęciem decyzji dotyczących zaproponowanych kierunków rozwoju. Również IPD nie jest tworzony od razu. Pracownicy zaznaczają, że IPD nie może być dokumentem jednostronnym, lecz musi stanowić wynik wspólnego konsensusu, co gwarantuje większe zaangażowanie bezrobotnego w proces poszukiwania pracy. Dopiero po takim przygotowaniu możliwe jest skuteczne wdrażanie konkretnych instrumentów, takich jak szkolenia czy staże, które są dopasowywane do ustalonych wcześniej preferencji i możliwości klienta.

„Jeżeli osoba mi zaufa i mówi o swoich problemach i o tym, z czym przyszła do mnie, to wtedy możemy dopiero zdecydować. Zdecydować, czy dzisiaj zakładamy plan działania, czy też damy sobie czas. Osoba przemyśli tam jeszcze, do domu zadaję wtedy różne zadania do przemyślenia

i dopiero umawiamy się na kolejny termin, żeby założyć ten indywidualny plan działania. Bo przecież on nie jest mój."

Kluczowym elementem, na który pracownicy kładą szczególny nacisk, jest faza budowania zaufania i zapewnienie klientowi komfortu psychicznego, co jest niezbędne do rzetelnego ustalenia Indywidualnego Planu Działania (IPD). Doradcy wskazują, że początkowe minuty spotkania są poświęcane na rozpoznanie klienta oraz tłumaczenie zasad współpracy, tak aby zminimalizować stres, zwłaszcza u osób długotrwale oddalonych od rynku pracy lub z niepełnosprawnościami. Wyzwaniem w tym obszarze pozostaje jednak brak intymnych warunków lokalowych, ponieważ jednoczesna obsługa wielu osób w jednym pokoju może utrudniać pełne otwarcie się klienta i szczera rozmowę o jego barierach życiowych.

„Więc początek jest taki, że ja dużo tłumaczę, na czym będzie polegała ta współpraca, tak żeby [osoba] się nie denerwowała. Około 5-10 minut to jest poznanie osoby i osobowości, tak? W jaki sposób ułożyć rozmowę, żeby ona się dobrze czuła. i wprowadzenie tej osoby, wprowadzenie tej osoby, w komfort tej rozmowy czasami właśnie dłużej trwa."

Warto zauważyć, że proces staje się bardziej ujednolicony i sformalizowany w przypadku osób młodych. Wynika to zapisów ustawy, która dla tej grupy bezrobotnych przewiduje obowiązkową wizytę u doradcy ds. zatrudnienia i wykonanie testu umiejętności cyfrowych przed dalszym planowaniem ścieżki zawodowej.

„Doradca zawodowy wykonuje test umiejętności cyfrowych zgodnie z tą ustawą, którą w tamtym roku została wprowadzona. i na następny dzień taka osoba przychodzi do mnie. Najczęściej tak to się odbywa i ustalam z nim indywidualny plan działania, tak zwane IPD. Pytam go tak samo, czego tam oczekuje."

Ważnym obszarem różnicującym urzędy są warunki lokalowe, które bezpośrednio wpływają na możliwość zachowania intymności rozmowy. Podczas gdy nowoczesne standardy obsługi zakładają komfort psychiczny i budowanie zaufania, w praktyce niektóre jednostki zmagają się z poważnymi ograniczeniami przestrzeni.

„Zbudowanie zaufania. Tak. Ja zawsze do moich klientów mówię, chociaż nie mamy (...) takich warunków, żeby były intymne warunki, bo obsługujemy po cztery osoby w pokoju, tak? Czyli ktoś do mnie coś mówi, a obok ktoś może słuchać. Więc budowanie tej atmosfery wpływa na to, że to trwa dłużej."

Wspomniany brak atmosfery prywatności jest istotnym wyzwaniem w kontekście planowanego ujednolicenia standardów obsługi, zwłaszcza w pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi lub z niepełnosprawnościami, które wymagają szczególnych warunków do pełnego otwarcia się przed doradcą.

4.3. Efektywność kosztowa

Analiza wydatków Funduszu Pracy w 2025 r. oraz wskaźników efektywności podstawowych form aktywizacji zawodowej w latach 2024–2025[15] ujawnia bardzo duże zróżnicowanie wyników pomiędzy powiatowymi urzędami pracy. W skali kraju urzędy przeznaczyły w 2025 r. ponad 3,344 mld zł na aktywizację zawodową. Średnie wskaźniki dla Polski kształtują się następująco efektywność zatrudnieniowa w 2024 r. – 83,04%, w roku 2025 – 82,60%. (spadek o 0,44 pp). Natomiast efektywność kosztowa w 2024 r. wyniosła 19 811,70 zł, w 2025 r. 21 918,27 zł, co oznacza wzrost o 10,6%.

Mimo nieznacznego spadku efektywności zatrudnieniowej widoczny jest wyraźny wzrost kosztów jednostkowych, co wskazuje na pogarszającą się efektywność ekonomiczną interwencji publicznych na rynku pracy.

Budżety urzędów znacznie się różnią – od ponad 52,5 mln zł w Łodzi po zaledwie 1,42 mln zł w Słubicach. Największe nakłady koncentrują się w dużych ośrodkach miejskich i powiatach z wysokim bezrobociem (Łódź, Radom, Rzeszów, Warszawa, Kłodzko, Wrocław).

Jednak wysokie nakłady nie przekładają się automatycznie na lepsze wyniki. Wręcz przeciwnie – wiele dużych urzędów miejskich osiąga poniżej przeciętne wskaźniki efektywności przy jednocześnie najwyższych kosztach jednostkowych.

Najlepsze wyniki efektywności zatrudnieniowej w 2025 r. uzyskały powiatowe urzędy pracy w Białobrzegach (mazowieckie) – 97,39%, Jaworznie (śląskie) – 96,68% oraz Brzozowie (podkarpackie) – 94,78%

Najniższą efektywność uzyskały urzędy pracy w: Łobzie – 54,72% (zachodniopomorskie), Szczecinie – 55,38% oraz Krakowie (powiat grodzki) – 62,51%.

[15] Na podstawie danych z MRPiPS dot. wydatków z FP za 2025 r. oraz wskaźników efektywności za 2024 i 2025.

W przypadku efektywności kosztowej najniższe koszty na doprowadzenie do zatrudnienia uzyskał PUP w Kępnie – 14 764 zł, Mogilnie – 15 243 zł oraz Legnicy – 18 139 zł.
Najwyższe koszty natomiast w Szczecinie – 38 940 zł, Piasecznie – 36 714 zł i Żyrardowie – 33 714 zł.
Poziom efektywności poszczególnych instrumentów w 2025 roku jest podobny do lat ubiegłych. Najwyższą efektywnością charakteryzują się środki na podjęcie działalności gospodarczej – najwyższa efektywność zatrudnieniowa (często 95–100%), ale wysokich kosztach 33 930,17 (średnio w Polsce w 2025 r.) Również środki wydatkowane na refundację wyposażenia stanowiska pracy charakteryzuje wysoka efektywność i bardzo wysokie koszty jednostkowe. Najpopularniejszy instrument, który osiąga dobrą i stabilną efektywność to staże zawodowe (70–95%). Ze średnią efektywnością mamy do czynienia w przypadku prac interwencyjnych i robót publicznych, która wskazuje lepsze wartości w przypadku aktywizowanych osób długotrwale bezrobotnych. Największe zróżnicowanie i często najniższa efektywność występują w przypadku szkoleń (nawet poniżej 30–40% w wielu urzędach).
Przyglądając się wynikom bezrobotnych osób młodych do 30. roku życia[16], należy zauważyć, że aktywizacja tej grupy osiąga wyraźnie wyższą skuteczność niż średnia krajowa. Najczęściej stosowane formy pomocy (staże, refundacje zatrudnienia, dotacje na działalność) przynoszą dobre rezultaty dzięki większej mobilności i otwartości na zmiany. Efektywność w tej grupie jest zazwyczaj o kilka punktów procentowych wyższa niż dla ogółu bezrobotnych.
Swego rodzaju przeciwieństwo stanowią osoby długotrwale bezrobotne. To grupa o najniższej skuteczności aktywizacji. Dominują tu roboty publiczne, prace interwencyjne i szkolenia – instrumenty o niższej trwałości efektów. Główne bariery to: dezaktualizacja kwalifikacji, problemy zdrowotne i społeczne, niska motywacja oraz wykluczenie cyfrowe. Koszty aktywizacji tej grupy są znacząco wyższe, a trwałość zatrudnienia niższa.
Z danych powiatowych urzędów pracy wynika brak prostej korelacji między wysokością nakładów a uzyskiwanymi efektami. Wiele mniejszych urzędów osiąga znakomite wyniki przy ograniczonych budżetach, podczas gdy duże ośrodki miejskie często generują najwyższe koszty przy najniższej efektywności. Kolejny wniosek, który nasuwa się po analizie wskaźników efektywności, to fakt, że struktura terytorialna ma ogromne znaczenie. Najlepsze wyniki notują urzędy z województw:

[16] Na podstawie danych z MRPiPS dot. wydatków z FP za 2025 r. oraz wskaźników efektywności za 2024 i 2025.

podkarpackiego, mazowieckiego, dolnośląskiego i wielkopolskiego. Największe wyzwania występują w dużych miastach wojewódzkich (Łódź, Kraków, Szczecin). Wzrost kosztów przy spadku efektywności w okresie 2024–2025 sugeruje wpływ czynników zewnętrznych (inflacja, droższe instrumenty, trudniejsza sytuacja niektórych grup na rynku pracy).

Dane za lata 2024–2025 potwierdzają, że polskie służby zatrudnienia osiągają relatywnie wysokie wskaźniki efektywności zatrudnieniowej na tle wybranych państw europejskich (np. Niemiec), jednak dalsza poprawa efektywności kosztowej wymaga odejścia od schematycznego podejścia na rzecz precyzyjnej, indywidualizowanej i lokalnie dopasowanej aktywizacji. Największy potencjał leży w mniejszych urzędach, które lepiej radzą sobie z dopasowaniem oferty do potrzeb lokalnego rynku pracy.

4.4. IPD

IPD stanowi jedno z najważniejszych narzędzi wspomagających aktywizację zawodową wykorzystywanych przez publiczne służby zatrudnienia w Polsce. Jest to rozwiązanie o strategicznym znaczeniu, które ma pomagać osobom bezrobotnym w powrocie na rynek pracy poprzez określenie spersonalizowanej ścieżki działań.

IPD został wprowadzony do polskiego systemu służb zatrudnienia na podstawie nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z 2004 r., która weszła w życie w 2010 roku. Początkowo miał charakter eksperymentalny, jednak od 2014 r. obowiązek jego sporządzania został znacząco wzmocniony i stał się standardowym elementem pracy z większością osób zarejestrowanych jako bezrobotne.

Przełomową zmianę w podejściu do tego narzędzia przyniosła ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia. Nowe przepisy odeszły od dotychczasowego sztywnego formalizmu i nadmiernej biurokracji na rzecz znacznie większej elastyczności, indywidualizacji oraz jakości wsparcia.

Kluczowym elementem reformy jest silniejsze powiązanie pomocy z pogłębioną diagnozą sytuacji zawodowej i życiowej klienta. IPD nie może już być powtarzalnym zestawem schematycznych działań – ma wynikać bezpośrednio z rozpoznania realnych potrzeb, kompetencji, kwalifikacji, barier oraz potencjału każdej osoby.

W praktyce oznacza to wyraźne zwiększenie roli i odpowiedzialności doradcy ds. zatrudnienia, który staje się nie tylko administratorem procesu, lecz przede wszystkim aktywnym architektem indywidualnej ścieżki aktywizacji osoby bezrobotnej.

Zgodnie z nową ustawą IPD ma charakter procesowy, a nie statyczny. Nie jest to jednorazowy dokument sporządzany „na chwilę", lecz żywy instrument, który powinien być regularnie aktualizowany w zależności od:

a. zmiany sytuacji osobistej lub zawodowej bezrobotnego,
b. postępów w realizacji założonych działań,
c. pojawienia się nowych możliwości na lokalnym rynku pracy.

IPD pełni jednocześnie funkcję kontraktu społecznego pomiędzy osobą bezrobotną a urzędem pracy. Uwzględnia on nie tylko prawa i obowiązki urzędu, ale także zobowiązania klienta, podkreślając zasadę współodpowiedzialności za efekty aktywizacji.

Zgodnie z art. 88 u.r.p. obowiązek sporządzenia IPD dotyczy przede wszystkim:

a) osób bezrobotnych pozostających w rejestrze urzędu pracy dłużej niż 90 dni w okresie ostatnich 180 dni,
b) bezrobotnych i poszukujących pracy będących osobami do 30. roku życia (bez względu na okres pozostawania w rejestrze).

Indywidualny Plan Działania powinien zawierać następujące elementy:

a) kompleksową diagnozę sytuacji zawodowej i osobistej,
b) analizę posiadanych kompetencji, kwalifikacji i doświadczenia zawodowego,
c) identyfikację barier zatrudnienia (np. brak kwalifikacji, problemy zdrowotne, opieka nad dzieckiem, długotrwałe bezrobocie),
d) określenie realistycznego celu zawodowego (krótko- i długoterminowego),
e) katalog działań aktywizacyjnych realizowanych przez urząd pracy,
f) działania, które osoba bezrobotna zobowiązuje się podjąć samodzielnie,
g) szczegółowy harmonogram realizacji poszczególnych zadań,
h) preferowane formy kontaktu z doradcą i urzędem,
i) terminy monitoringu i ewaluacji postępów,
j) datę zakończenia lub aktualizacji planu.

IPD pełni wielorakie, uzupełniające się funkcje:

a) Diagnostyczną – pozwala na dokładne zdiagnozowanie sytuacji i potrzeb klienta.
b) Doradczą – wspiera osobę bezrobotną w podejmowaniu świadomych decyzji zawodowych.
c) Motywacyjną – zwiększa poczucie sprawczości poprzez aktywny udział klienta w tworzeniu planu
d) Monitorującą – umożliwia systematyczne śledzenie postępów i szybką reakcję na trudności.
e) Aktywizacyjną – koncentruje się na realnych działaniach prowadzących do zatrudnienia.

Wprowadzone w 2025 r. zmiany czynią z IPD narzędzie znacznie bardziej elastyczne, zindywidualizowane i zorientowane na realne rezultaty zatrudnieniowe. Odejście od powszechnego stosowania sztywnych szablonów na rzecz selektywnego, wysokiej jakości wsparcia doradczego zwiększa potencjał skuteczności tego instrumentu. Jednocześnie wymaga od doradców ds. zatrudnienia znacznie wyższych kompetencji diagnostycznych, umiejętności budowania relacji oraz kreatywności w doborze instrumentów wsparcia.

Nowa filozofia IPD jest w pełni spójna z szerszą reformą systemu publicznych służb zatrudnienia, która koncentruje się na pogłębionej diagnozie indywidualnej sytuacji klienta.

Ostateczna skuteczność Indywidualnego Planu Działania zależy od wielu czynników, m.in.:

a) jakości i zaangażowania pracy doradców ds. zatrudnienia,
b) rzeczywistej indywidualizacji oferowanego wsparcia,
c) dostępności różnorodnych instrumentów aktywizacyjnych (szkolenia, staże, dotacje, prace interwencyjne),
d) jakości współpracy urzędu z pracodawcami i innymi partnerami rynku pracy,
e) sytuacji gospodarczej i koniunktury na lokalnym i regionalnym rynku pracy.

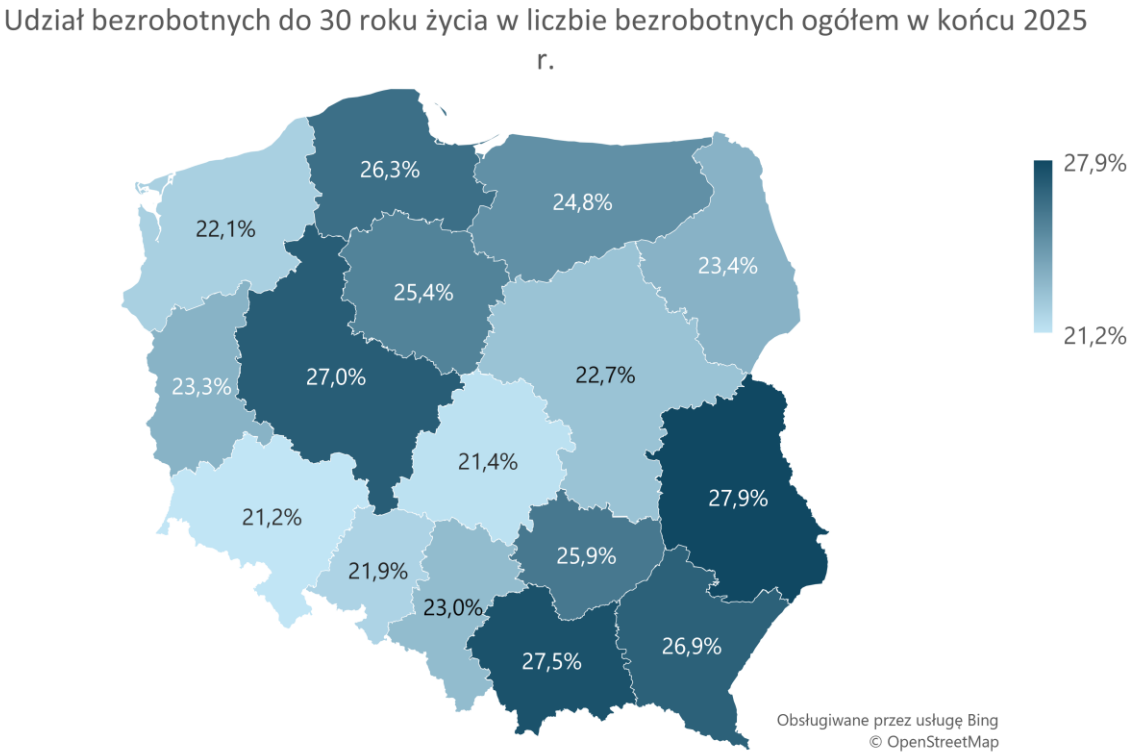
Indywidualny Plan Działania po reformie z 2025 r. przeszedł istotną ewolucję – z narzędzia w dużej mierze administracyjnego stał się kluczowym, elastycznym instrumentem wspierającym aktywizację zawodową. Jego sukces będzie zależał od zdolności publicznych służb zatrudnienia do rzeczywistej zmiany kultury pracy – od podejścia biurokratycznego w stronę doradztwa wysokiej jakości skoncentrowanego na efekcie zatrudnieniowym.

V. Sytuacja osób młodych na rynku pracy

5.1. Analiza statystyczna

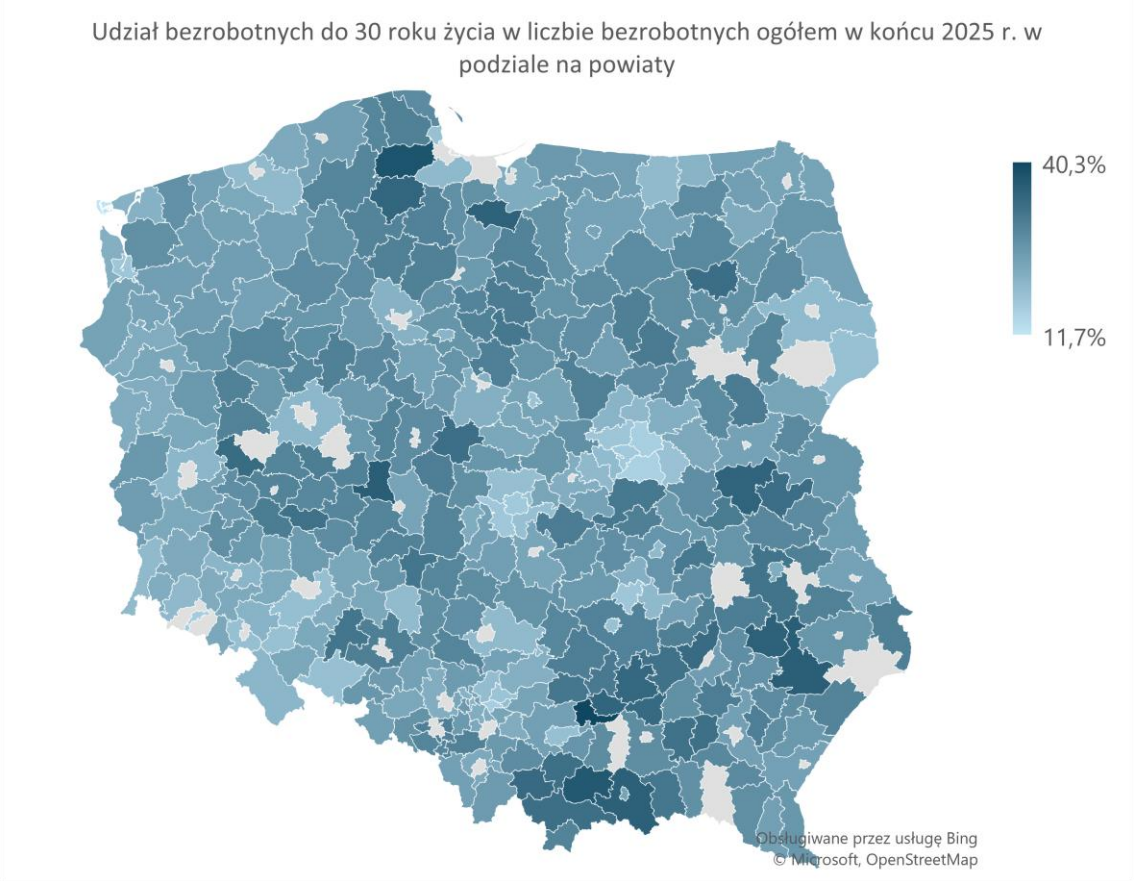
Na koniec roku 2025 w urzędach pracy zarejestrowanych było 217,3 tys. bezrobotnych do 30. roku życia, co stanowi blisko ¼ wszystkich zarejestrowanych bezrobotnych. Wzrost liczebności tej grupy w stosunku do roku ubiegłego wyniósł blisko 30 tys., czyli 15,8% więcej niż w końcu roku 2024. Największy odsetek bezrobotnych osób do 30. roku życia, na tle ogółu zarejestrowanych, zamieszkuje w województwie lubelskim, małopolskim i wielkopolskim (około 27%), najmniejszy zaś w łódzkim i dolnośląskim (nieco ponad 21%).

Wykres 13. Bezrobotni do 30. roku życia w podziale na województwa



Źródło: Sprawozdanie MRiPS-01 o rynku pracy

Wykres 14. Bezrobotni do 30. roku życia w podziale na powiaty



Źródło: Sprawozdanie MRiPS-01 o rynku pracy

Analizując dane dotyczące udziału osób bezrobotnych do 30. roku życia w ogólnej liczbie bezrobotnych na poziomie powiatów, należy wskazać na wyraźne zróżnicowanie przestrzenne tego zjawiska w Polsce. W większości jednostek udział młodych bezrobotnych mieści się w przedziale od około 20% do 30%, co można uznać za typowy poziom dla lokalnych rynków pracy. Jednocześnie obserwowana rozpiętość wartości jest bardzo duża – od około 11,7% w Świnoujściu do ponad 40% w powiecie proszowickim – co świadczy o istotnych dysproporcjach między powiatami.

Na tle całego kraju wyraźnie wyróżniają się duże miasta oraz ich obszary funkcjonalne, gdzie udział młodych bezrobotnych jest relatywnie niski. W Warszawie, Krakowie czy Łodzi wartości te oscylują wokół 15–18%, podobnie jak w powiatach silnie powiązanych z rynkiem metropolitalnym, takich jak piaseczyński czy pruszkowski. Istotnym czynnikiem wpływającym na tę sytuację jest obecność

dużych ośrodków akademickich, które w sposób wielowymiarowy oddziałują na lokalny rynek pracy. Po pierwsze, koncentrują one dużą liczbę studentów i absolwentów, którzy zasilają rynek pracy kompetencjami poszukiwanymi przez pracodawców, co sprzyja tworzeniu ofert pracy skierowanych do osób młodych. Po drugie, uczelnie wyższe stymulują rozwój sektora usług, w tym nowoczesnych usług biznesowych, badań i rozwoju czy branży IT, które charakteryzują się większą otwartością na zatrudnianie osób bez doświadczenia zawodowego. W rezultacie miasta akademickie cechują się większą zdolnością absorpcji młodych pracowników i bardziej płynnym przejściem z edukacji do zatrudnienia.

Znaczenie ośrodków akademickich widoczne jest również w szerszym układzie regionalnym. W województwach posiadających silne centra akademickie obserwuje się wyraźne różnice między rdzeniem metropolitalnym a jego otoczeniem. Przykładowo w Małopolsce udział młodych bezrobotnych w Krakowie wynosi około 18%, podczas gdy w powiatach peryferyjnych tego samego regionu, takich jak proszowicki czy limanowski, przekracza 35%, a nawet 40%. Oznacza to, że pozytywny wpływ ośrodka akademickiego ma charakter silnie lokalny i nie zawsze rozlewa się równomiernie na otaczające obszary, szczególnie tam, gdzie ograniczona jest dostępność transportowa lub występują bariery w mobilności młodych.

Z kolei najwyższe wartości udziału młodych bezrobotnych koncentrują się przede wszystkim w powiatach peryferyjnych, zwłaszcza w Polsce południowo-wschodniej i wschodniej, które pozbawione są dużych ośrodków akademickich lub znajdują się poza ich bezpośrednim oddziaływaniem. W powiatach takich jak proszowicki, biłgorajski czy nowosądecki udział młodych w strukturze bezrobocia przekracza 35%, co wskazuje na istotne trudności w wejściu na rynek pracy przez osoby rozpoczynające aktywność zawodową. W takich obszarach brak silnego zaplecza akademickiego wpływa także na ograniczoną ofertę staży i praktyk oraz słabsze powiązania między systemem edukacji a rynkiem pracy. Jednocześnie obserwuje się często odpływ młodych do większych ośrodków akademickich, co prowadzi do selektywnego pozostawania w regionie osób o niższej mobilności lub trudniejszej sytuacji zawodowej.

Analiza wskazuje zatem, że obecność ośrodków akademickich pełni rolę czynnika istotnie różnicującego sytuację młodych na rynku pracy. Działa ona nie tylko poprzez bezpośrednie generowanie miejsc pracy i kapitału ludzkiego, lecz także poprzez szersze oddziaływanie na strukturę gospodarki lokalnej, jej innowacyjność oraz powiązania z rynkiem krajowym

i globalnym. W konsekwencji obszary metropolitalne i akademickie charakteryzują się niższym udziałem młodych bezrobotnych, podczas gdy powiaty oddalone od tych centrów – szczególnie w Polsce wschodniej i południowo-wschodniej – wykazują znacznie większe trudności w ich aktywizacji zawodowej.

W grupie bezrobotnych do lat 30 większość stanowią kobiety (prawie 54%), osoby z wykształceniem średnim zawodowym (blisko 30%), w większości pozostające w rejestrach urzędów pracy nie dłużej niż 6 miesięcy. z uwagi na młody wiek ledwie 5% bezrobotnych w tej grupie posiada staż pracy powyżej 5 lat.

Tabela 6. Struktura bezrobotnych ogółem oraz do 30. roku życia w końcu okresu sprawozdawczego

Wyszczególnienie		Zarejestrowani bezrobotni ogółem w końcu 2025 r.		Zarejestrowani bezrobotni do 30 r.ż. w końcu 2025 r.		Wzrost/spadek liczby bezrobotnych do 30 r.ż. w porównaniu do stanu w końcu 2024 r.		Bezrobotni do 30 r.ż. w % do ogółem zarejestrowanych w końcu 2025 r.
		w liczbach bezwzględnych	ogółem = 100%	w liczbach bezwzględnych	ogółem = 100%	w liczbach bezwzględnych	w %	
Ogółem		887 865	100	217 251	100	29 564	15,8	24,5
Płeć	kobiety	440 223	49,6	117 003	53,9	10 620	10,0	26,6
	mężczyźni	447 642	50,4	100 248	46,1	18 944	23,3	22,4
Prawo do zasiłku	z prawem do zasiłku	124 911	14,1	21 486	9,9	-590	-2,7	17,2
	bez prawa do zasiłku	762 954	85,9	195 765	90,1	30 154	18,2	25,7
Czas pozostawania bez pracy w miesiącach	do 1	77 506	8,7	25 213	11,6	-1 041	-4,0	32,5
	1–3	163 429	18,4	55 817	25,7	4 913	9,7	34,2
	3–6	145 186	16,4	46 679	21,5	9 658	26,1	32,2
	6–12	167 379	18,9	38 262	17,6	9 022	30,9	22,9
	12–24	143 590	16,2	29 731	13,7	5 149	20,9	20,7
	pow. 24	190 775	21,5	21 549	9,9	1 863	9,5	11,3
Poziom wykształcenia	wyższe	128 317	14,5	26 308	12,1	2 180	9,0	20,5
	policealne i średnie zawodowe/branżowe	196 593	22,1	61 750	28,4	7 465	13,8	31,4
	średnie ogólnokształcące	112 995	12,7	39 369	18,1	5 160	15,1	34,8
	zasadnicze zawodowe/branżowe	214 212	24,1	45 508	20,9	6 713	17,3	21,2
	gimnazjalne/podstawowe i poniżej	235 748	26,6	44 316	20,4	8 046	22,2	18,8
Staż pracy w latach	do 1 roku	193 960	21,8	73 125	33,7	11 250	18,2	37,7
	1–5	227 616	25,6	68 859	31,7	6 335	10,1	30,3
	5–10	143 117	16,1	10 626	4,9	505	5,0	7,4
	10–20	128 516	14,5	352	0,2	67	23,5	0,3
	20–30	61 642	6,9	X	X	X	X	X
	30 i więcej	20 973	2,4	X	X	X	X	X
	bez stażu	112 041	12,6	64 289	29,6	11 407	21,6	57,4

Wiek w latach	18-24	121 287	13,7	121 287	55,8	19 432	19,1	100,0
	25-34	199 547	22,5	95 964	44,2	10 132	11,8	48,1
	35-44	228 633	25,8	X	X	X	X	X
	45-54	200 822	22,6	X	X	X	X	X
	55-59	87 204	9,8	X	X	X	X	X
	powyżej 60	50 372	5,7	X	X	X	X	X

Źródło: Sprawozdanie MRiPS-01 o rynku pracy
Ze względu na automatyczne zaokrąglenia dane procentowe nie zawsze sumują się do 100%

5.2. Sytuacja zawodowa

5.2.1. Doświadczenie na rynku pracy

Rynek osób bezrobotnych nie jest jednolity. Można wyróżnić grupę osób młodych, które wchodzą na rynek pracy tuż po szkole i traktują urząd jako źródło pierwszego doświadczenia.

„Aktualnie jestem osobą bezrobotną, świeżo w sumie po szkole, bo w kwietniu skończyłam szkołę. (...) W urzędzie zarejestrowałam się we wrześniu zeszłego roku."

„Dopiero od kilku dni. (...) Ostatni czas pracowałam właśnie w Biedronce jako sprzedawca, kasjer."

Wielu klientów posiada wykształcenie średnie zawodowe lub wyższe (np. informatyka, logistyka, technika), które teoretycznie powinno ułatwiać znalezienie pracy. Jednak w małych miejscowościach struktura ofert jest niedopasowana do tych kwalifikacji – dominują oferty dla pracowników fizycznych, monterów czy spawaczy, co zmusza osoby z wykształceniem biurowym lub technicznym do długiego oczekiwania lub przebranżowienia.

„R: Jestem po studiach wyższych z informatyki. (...)

B: W swoim zawodzie pani nie pracowała jeszcze.

R: No nie, bo tutaj w okolicy, no to jest słabo z informatykami."

„Tu w okolicy jest mało ofert takich typu właśnie jakieś biurowe albo dla ludzi z wyższym wykształceniem. (...) Ogólnie brak ofert pracy, tak."

Większość badanych posiada doświadczenie w pracach prostych, handlu, gastronomii lub budownictwie. Istotną grupę stanowią młodzi ludzie, których jedyne doświadczenie to praktyki zawodowe lub krótkie staże, w tym zagraniczne. Niektórzy klienci posiadają specyficzne uprawnienia, np. na wózki widłowe, ładowarki czy kursy kosmetyczne.

„Jestem z zawodu technik logistyk. Zdałam egzamin wszystkie, mam kwalifikacje. Pracowałem stażem, odbywałam w Toyocie w Białymstoku."

„Moje wykształcenie jest średnie. Pracowałam w sklepie jako sprzedawca. Obsługiwałam klientów, miałam do czynienia z kasą fiskalną, wykładałam towar, dbałam o porządek w sklepie."

Do poszukiwania pracy klienci PUP najczęściej wykorzystują narzędzia internetowe, takie jak portale OLX, Pracuj.pl oraz media społecznościowe (głównie Facebook). Warto zauważyć, że respondenci aktywnie korzystają również z zasobów cyfrowych urzędu, choć rzadko posługują się ich nazwami własnymi. Wypowiedzi wskazujące na „stronę urzędu" czy „oferty z urzędu" w praktyce obejmują dedykowane narzędzia, takie jak aplikacja ePraca czy Centralna Baza Ofert Pracy (CBOP), które przez użytkowników są traktowane jako integralna i oczywista część serwisu urzędowego. Bardzo ważnym kanałem jest tzw. „poczta pantoflowa", czyli zasięganie informacji u rodziny i znajomych. Część osób podejmuje również bardziej aktywne działania, takie jak osobiste roznoszenie CV do zakładów pracy. Wsparcie urzędu pracy traktowane jest jako jedna z wielu metod, obejmująca przeglądanie ogłoszeń na tablicach lub konsultacje z doradcą.

„Większość osób szuka przez Internet. Są takie strony Pracuj.pl czy OLX. Czasami też przez znajomych, którzy podpowiadają, że gdzieś szukają."

„Metody? No nie wiem. Przeglądam na bieżąco nasz rynek pracy przez strony internetowe, też tutaj w urzędzie pracy osoby, które tu pracują na bieżąco i przedstawiają oferty pracy."

Analiza postaw bezrobotnych ujawnia silną polaryzację w podejściu do poszukiwania pracy. Można zauważyć postawę proaktywną, w której część badanych osób (głównie młodych lub z krótkim stażem bezrobocia) traktuje urząd jedynie jako jedno z wielu narzędzi. Wykazują się dużą samodzielnością: osobiście roznoszą CV, śledzą media społecznościowe i portale komercyjne (OLX, Pracuj.pl).

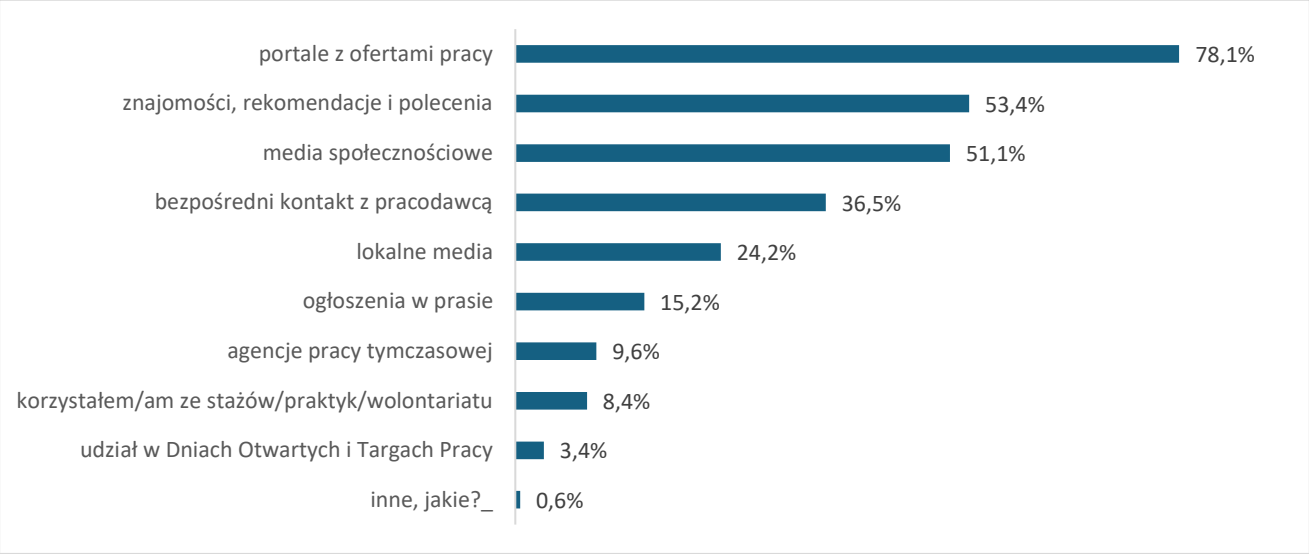
„Bardzo dużo mi pomogła pani z urzędu pracy. Przez urząd pracy szukałam, ale szukałam też i w mediach społecznościowych. OLX, Facebook."

„Wysyłałam CV do firm, które nie mają wystawionych ofert pracy, że jestem chętna do podjęcia pracy, ale również tam, gdzie były oferty pracy też na bieżąco przeglądam."

W badaniu CAWI wśród osób młodych bezrobotnych odsetek deklarujący wcześniejsze poszukiwanie pracy wyniósł 82%. Osoby młode częściej korzystały z portali z ofertami pracy (78,1% vs 66,1% osoby długotrwale bezrobotne) oraz mediów społecznościowych (51,1%

vs 36,6%). Również nieco częściej deklarowały udział w stażach, praktykach lub wolontariacie (8,4% vs 3,8%) oraz w Dniach Otwartych i Targach Pracy (3,4% vs 1,6%).

Wykres 15. Sposoby wcześniejszego poszukiwania pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=431

5.2.2. Przyczyny bezrobocia oraz trudności w podjęciu pracy

Klienci PUP, a w szczególności młode kobiety, pytane o przyczynę ich sytuacji zawodowej często wskazywały na konieczność opieki nad dziećmi, szczególnie w przypadku samotnego rodzicielstwa lub braku wsparcia rodziny. Problem ten potęguje brak ofert pracy na jedną zmianę oraz wysokie koszty opieki (np. żłobkowej), które często przewyższają oferowane wynagrodzenie minimalne, czyniąc podjęcie pracy nieopłacalnym ekonomicznie. Pracodawcy z kolei nie są skłonni zatrudniać matek z dziećmi, ze względu na istniejące ryzyko częstych absencji w pracy.

„Mam też małe dziecko, więc musiałyby być też godziny takie, żeby było w tym czasie otwarte przedszkole, więc te godziny przede wszystkim."

„Największą barierę tutaj jest to właśnie brak opieki nad dzieckiem. (...) To co ja bym zarobiła, musiałabym oddać żłobkowi za opiekę nad dzieckiem."

Kolejna trudność – problem dojazdów, dotyczy niemal każdego respondenta spoza większych miast. Nawet posiadanie prawa jazdy nie rozwiązuje problemu, jeśli kogoś nie stać na zakup i utrzymanie samochodu. Likwidacja lokalnych połączeń autobusowych dodatkowo odcina

bezrobotnych od ośrodków przemysłowych, a pracodawcy wprost odrzucają kandydatów bez własnego transportu z obawy o ich punktualność.

„Na pewno brak prawa jazdy. (...) Nawet jak znajdowałam pracę gdzieś dalej od miejsca swego zamieszkania, to pracodawca nie chciał mnie przyjąć ze względu na to, że się bał, że nie dojadę."

„Bo ja generalnie jestem z [miejscowość], a teraz nam zlikwidowali autobusy i teraz właśnie jest problem z dojazdem."

Także wiek jest wymieniany jako czynnik dyskwalifikujący zarówno u osób 50+ (poczucie bycia „za starym"), jak i u bardzo młodych (brak doświadczenia przy jednoczesnych ogromnych wymaganiach pracodawców). Respondenci skarżą się na wygórowane wymagania pracodawców, którzy poszukują osób młodych, a jednocześnie z dużym doświadczeniem.

„Najciężej jest z faktem tego, że szukają wręcz nieistniejącego modelu pracownika. Kogoś, kto będzie pracował za mało pieniędzy, będzie dużo pracował oraz kogoś z wręcz niemożliwym doświadczeniem."

W dalszej kolejności bezrobotni zwracają uwagę na niską jakość procesów rekrutacyjnych: brak jakiejkolwiek informacji zwrotnej, błędnie opisane ogłoszenia (inny zakres obowiązków w trakcie rozmowy niż w ogłoszeniu o pracę) oraz tendencję do oferowania jedynie „śmieciowych" umów lub najniższego wynagrodzenia przy bardzo wysokich wymaganiach.

Podobne aspekty wskazywane były przez pracowników PUP. Najczęściej wymienianymi powodami bezrobocia (ogółem, nie tylko wśród osób młodych) były sytuacja rodzinna, w tym opieka nad dziećmi lub innymi osobami zależnymi (27,5%), ale także brak motywacji do pracy i poszukiwania zatrudnienia (27,5%). Relatywnie często wskazywano problemy zdrowotne, w tym kondycję psychiczną (23,0%) oraz niedostosowanie kwalifikacji i umiejętności do potrzeb pracodawców (23,0%), a także wygórowane oczekiwania wobec pracy (22,1%). Nieco rzadziej wskazywano bariery komunikacyjne (19,1%) oraz brak doświadczenia zawodowego (17,6%). Kolejne, mniej istotne czynniki to ograniczona liczba ofert pracy dla osób wchodzących na rynek (14,2%) oraz brak umiejętności poruszania się po rynku pracy (12,3%). Najrzadziej respondenci wskazywali wysoki poziom bezrobocia ogólnego (8,3%) oraz inne przyczyny (3,4%), natomiast żaden z badanych nie wskazał braku skutecznych programów aktywizacji zawodowej jako powodu bezrobocia (0,0%).

Wykres 16. Przyczyna bezrobocia w opinii pracowników PUP

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=204

5.3. Trudności w korzystaniu z usług PUP

Ważną barierą wpływającą na chęć korzystania z usług urzędu może jest postawa pracowników. Respondenci wskazują, że brak empatii lub traktowanie klienta w sposób przedmiotowy mogą być czynnikami, które najbardziej zniechęcają do wizyt. Atmosfera spotkania bezpośrednio przekłada się na motywację bezrobotnego – pozytywne, życzliwe podejście jest postrzegane jako kluczowy element przełamywania oporu przed korzystaniem z pomocy instytucjonalnej.

„Co utrudnia? Nic. Chyba nie czuję, żeby coś mi utrudniało. Mówię, jak ktoś jest po prostu do mnie miły, to ja nie czuję barier, żeby iść. A żeby osoba, do której chodzę do mnie burczała, to na pewno bym nie chciała tu wrócić."

„Więc uważam, że podejście jest bardzo ważne. a utrudnień nie czuję, żebym jakiekolwiek miała."

Także w badaniu CAWI badanych pytano o to, jakie trudności napotykali w korzystaniu z ofert PUP. Pytanie miało, podobnie jak w poprzednim przypadku, charakter otwarty, co umożliwiło respondentom swobodną wypowiedź.

Ponad połowa badanych nie zauważyła żadnych trudności (54,6%). Wśród zgłaszanych barier najczęściej pojawiał się natomiast problem niewystarczającej liczby ofert pracy (17,4%). Część respondentów nie potrafiła jednoznacznie określić trudności (6,0%) lub wskazywała na niedopasowanie ofert do kwalifikacji lub zawodu (6,0%) oraz problemy biurokratyczne lub

trudności związane z obsługą strony internetowej (5,0%). Pozostałe bariery pojawiały się już sporadycznie.

Wykres 17. Trudności w korzystaniu z oferty PUP

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=431

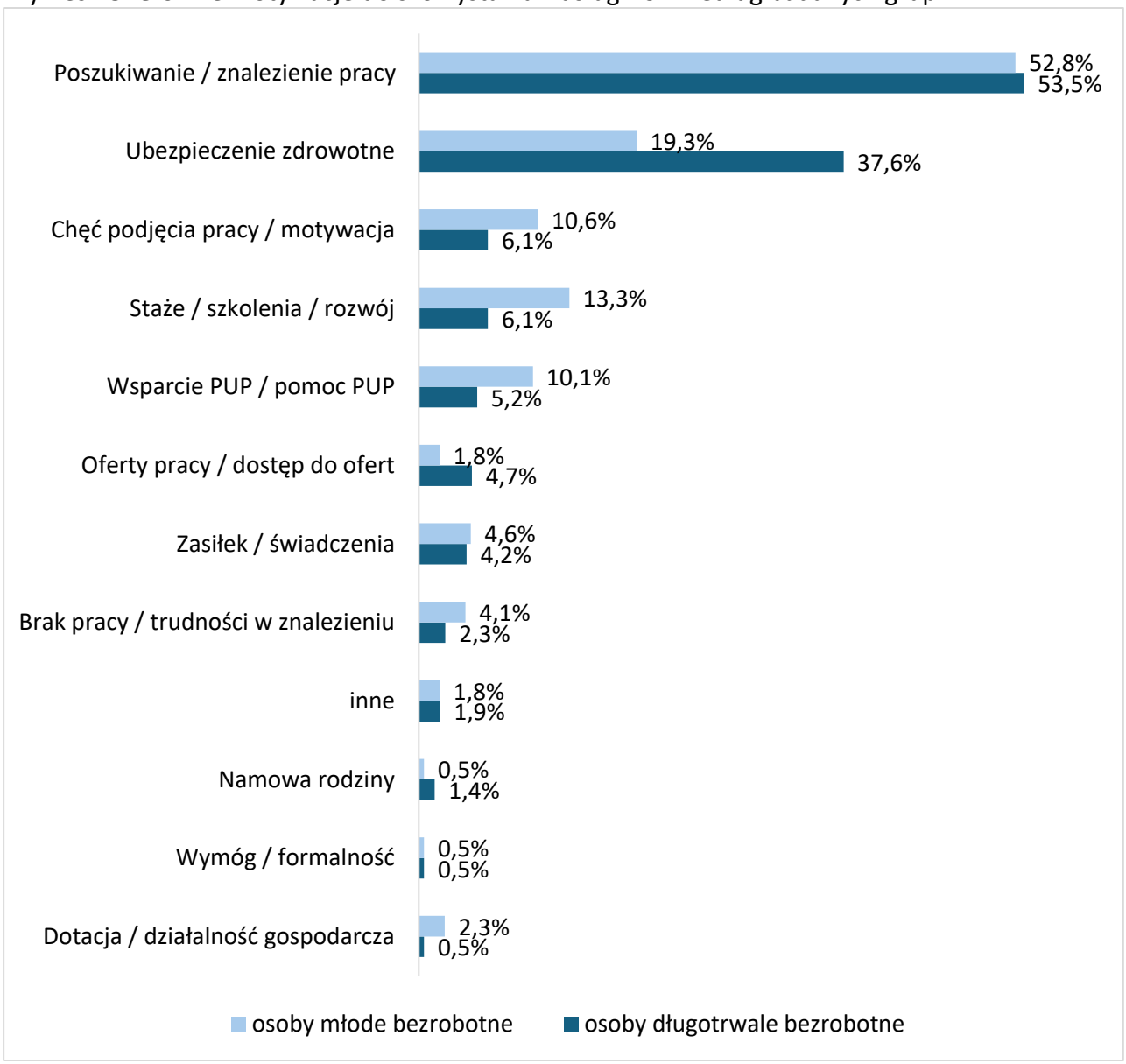
Warto zauważyć, że osoby młode częściej niż długotrwale bezrobotne wskazywały na niskie wynagrodzenia lub słabą jakość ofert (3,7% vs 0,5%).

5.4. Doświadczenia w kontaktach z PUP

Analiza wyników badania CAWI wskazuje, że główną motywacją młodych osób do korzystania z usług powiatowego urzędu pracy jest przede wszystkim chęć znalezienia zatrudnienia, na co wskazuje ponad połowa respondentów (52,8%). Na drugim miejscu badani wskazywali możliwość uzyskania ubezpieczenia zdrowotnego (19,3%), a następnie dostęp do staży, szkoleń i form rozwoju zawodowego (13,3%) oraz ogólna motywacja do podjęcia pracy (10,6%).

Warte podkreślenia są różnice w odpowiedziach na to pytanie pomiędzy badanymi grupami: osoby długotrwale bezrobotne częściej wskazywały ubezpieczenie zdrowotne (37,6% vs 19,3%) oraz dostęp do ofert pracy (4,7% vs 1,8%). Osoby młode natomiast częściej deklarowały chęć podjęcia pracy (10,6% vs 6,1%), udział w stażach i szkoleniach (13,3% vs 6,1%) oraz korzystanie ze wsparcia PUP (10,1% vs 5,2%).

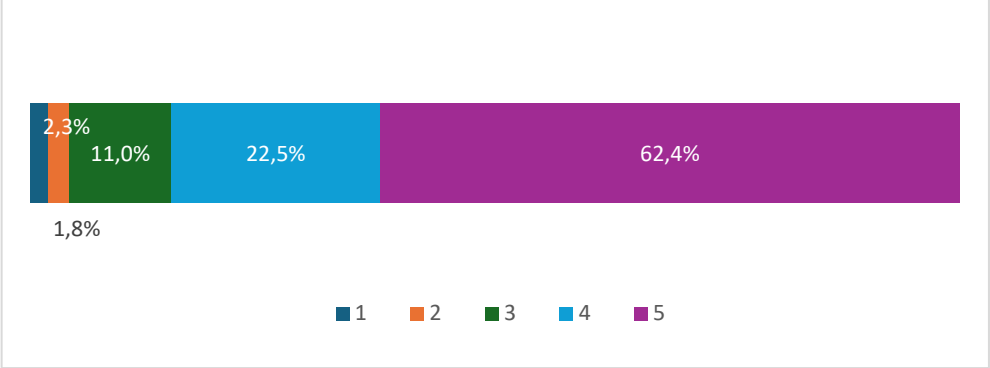
Wykres 28. Główne motywacje do skorzystania z usług PUP według badanych grup



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego N=431

Oceny ogólne funkcjonowania urzędu pracy są bardzo wysokie. Aż 62,4% respondentów przyznało najwyższą ocenę 5, a kolejne 22,5% ocenę 4, co oznacza, że niemal 85% badanych ocenia doświadczenia z PUP pozytywnie (średnia ocen na skali 1–5 wyniosła 4,4).

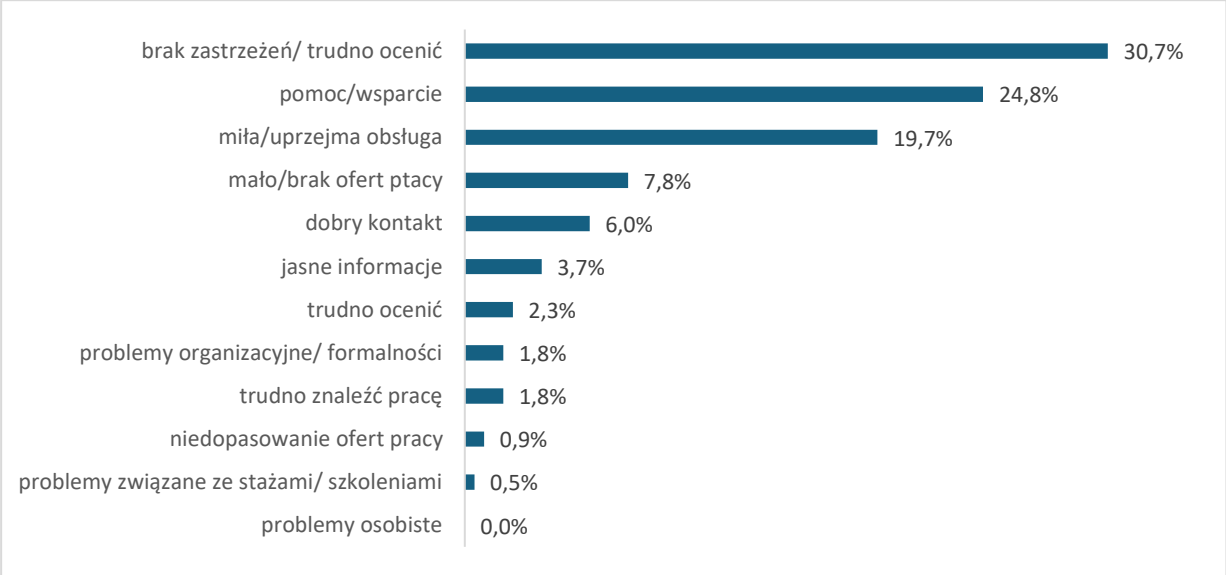
Wykres 39. Ocena dotychczasowych doświadczeń z PUP na skali 1–5



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=218

Uzasadnienia tych ocen koncentrują się głównie wokół jakości obsługi – wskazywana jest pomoc i wsparcie ze strony pracowników (24,8%), brak zastrzeżeń (30,7%) oraz miła i uprzejma obsługa (19,7%). Oznacza to, że aspekty relacyjne oraz jakość kontaktu z klientem stanowią wyraźną mocną stronę instytucji.

Wykres 20. Uzasadnienie oceny PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=218

Wysoki poziom zadowolenia znajduje odzwierciedlenie również w deklaracjach rekomendacji – ponad 61% badanych zdecydowanie poleciłoby urząd pracy swoim znajomym.

Wykres 21. Deklaracja rekomendacji PUP na skali 1–5

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=218

Uzasadnienia tych opinii wskazują przede wszystkim na skuteczność wsparcia w poszukiwaniu zatrudnienia (35,3%), jakość obsługi (14,2%) oraz postrzeganie urzędu jako dodatkowej szansy na rynku pracy (6,9%).

Podsumowując, wyniki badania pokazują wyraźny rozdźwięk pomiędzy bardzo pozytywną oceną funkcjonowania instytucji a ograniczoną efektywnością w zakresie dostarczania ofert pracy. Urząd pracy jest oceniany jako instytucja przyjazna, wspierająca i profesjonalna, jednak jego skuteczność jest w dużej mierze uzależniona od uwarunkowań rynku pracy, w tym dostępności i jakości ofert zatrudnienia.

5.5. Analiza wsparcia osób młodych

Najczęściej podejmowanymi działaniami w zakresie docierania do osób młodych są wpisy w mediach społecznościowych i na stronach internetowych (łącznie „często” i „bardzo często”: 81,6%) oraz spotkania z uczniami lokalnych szkół (80,4%). Wysoki poziom wykorzystania dotyczy również warsztatów aktywizacji zawodowej (71,2%), współpracy między instytucjami (63,2%) oraz akcji informacyjnych (62,0%).

Działania oparte na środowisku lokalnym („poczta pantoflowa”) są stosowane umiarkowanie często (48,3%), przy stosunkowo dużym udziale odpowiedzi „przeciętnie” (26,4%). Targi pracy i edukacji są realizowane rzadziej (35,6%), przy jednoczesnym znacznym udziale odpowiedzi wskazujących na sporadyczne ich wykorzystanie (łącznie „rzadko” i „bardzo rzadko”: 36,7%). Najrzadziej wykorzystywaną formą docierania jest streetwork i mobilne punkty – prawie połowa respondentów wskazała brak realizacji takich działań (48,3%), a łącznie odpowiedzi „rzadko” i „bardzo rzadko” wyniosły 26,4%, przy niewielkim udziale wskazań częstego stosowania (11,5%). W przypadku odpowiedzi „inne” dominowały wskazania, że inne działania nie są podejmowane

(73,6%), a ich częste wykorzystanie deklarowano sporadycznie (13,8%). W ramach odpowiedzi „inne" najczęściej wskazywano działania informacyjno-promocyjne, takie jak spotkania, wydarzenia, kampanie medialne oraz aktywność w Internecie. Często podkreślano także znaczenie bezpośredniego kontaktu z doradcami zawodowymi (indywidualnego i grupowego). Pojawiały się również inicjatywy związane z rynkiem pracy (np. giełdy pracy, staże) oraz współpraca z pracodawcami i instytucjami zewnętrznymi. Sporadycznie wskazywano inne formy, takie jak wpływ rodziny czy wykorzystanie nowoczesnych kanałów komunikacji.

Tabela 7. Częstotliwość wykorzystywania poszczególnych form docierania do młodych klientów

	Ogółem	Bardzo rzadko	Rzadko	Przeciętnie	Często	Bardzo często
a) wpisy w mediach społecznościowych / stronach internetowych	0,0%	3,4%	6,9%	8,0%	28,7%	52,9%
b) Środowisko rówieśnicze / lokalne / "poczta pantoflowa"	5,7%	5,7%	13,8%	26,4%	32,2%	16,1%
c) Spotkania z uczniami lokalnych szkół	2,3%	1,1%	4,6%	11,5%	44,8%	35,6%
d) Warsztaty aktywizacji zawodowej	6,9%	6,9%	5,7%	9,2%	40,2%	31,0%
e) Akcje informacyjne	2,3%	6,9%	11,5%	17,2%	31,0%	31,0%
f) Współpraca między instytucjami	0,0%	9,2%	10,3%	17,2%	41,4%	21,8%
g) Streetwork / mobilne punkty	48,3%	12,6%	13,8%	9,2%	11,5%	4,6%
h) Targi pracy i edukacji	4,6%	14,9%	21,8%	23,0%	28,7%	6,9%
k) inne	73,6%	1,1%	3,4%	3,4%	13,8%	4,6%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Za najbardziej skuteczne działania w zakresie docierania do osób młodych uznano wpisy w mediach społecznościowych i na stronach internetowych (łącznie oceny 4 i 5: 80,4%) oraz spotkania z uczniami lokalnych szkół (83,5%). Wysoko oceniono również warsztaty aktywizacji zawodowej (77,8%) oraz działania oparte na środowisku lokalnym („poczta pantoflowa") (69,5%). Nieco niżej oceniono akcje informacyjne (61,1%) oraz współpracę między instytucjami (55,1%), przy czym w tym drugim przypadku widoczny jest stosunkowo wysoki udział ocen niskich (łącznie 1 i 2: 21,8%). Jeszcze słabiej oceniono targi pracy i edukacji (50,6%), którym towarzyszy wysoki odsetek ocen przeciętnych (27,7%) oraz niskich (21,7%).

Najniżej oceniono streetwork i mobilne punkty (57,8% ocen 4 i 5), gdzie jednocześnie odnotowano wysoki udział ocen niskich (28,9%), co wskazuje na zróżnicowane opinie dotyczące skuteczności tej formy. W przypadku odpowiedzi „inne" dominowały wysokie oceny (78,3%), jednak udział tych wskazań był ograniczony.

Wyniki wskazują, że działania najczęściej podejmowane – takie jak komunikacja w mediach społecznościowych oraz spotkania z uczniami – są jednocześnie postrzegane jako najbardziej skuteczne, co świadczy o spójności praktyki działania z oceną ich efektywności.

Tabela 8. Najbardziej skuteczne formy docierania do młodych klientów

Formy docierania	1	2	3	4	5	Średnia ocen
wpisy w mediach społecznościowych/na stronach internetowych	2,3%	6,9%	10,3%	28,7%	51,7%	4,2
Środowisko rówieśnicze/lokalne/poczta pantoflowa"	4,9%	4,9%	20,7%	43,9%	25,6%	3,7
Spotkania z uczniami lokalnych szkół	2,4%	3,5%	10,6%	35,3%	48,2%	4,2
Warsztaty aktywizacji zawodowej	6,2%	4,9%	11,1%	35,8%	42,0%	4,0
Akcje informacyjne	2,4%	11,8%	24,7%	32,9%	28,2%	3,7
Współpraca między instytucjami	2,3%	19,5%	23,0%	35,6%	19,5%	3,4
Streetwork / mobilne punkty	13,3%	15,6%	13,3%	42,2%	15,6%	3,3
Targi pracy i edukacji	4,8%	16,9%	27,7%	27,7%	22,9%	3,5
inne	0,0%	0,0%	21,7%	26,1%	52,2%	4,3

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najczęściej wskazywaną barierą w zakresie docierania do osób młodych był brak funduszy (57,5%) oraz niska motywacja do podjęcia aktywności zawodowej i edukacyjnej (52,9%). Relatywnie często wskazywano także braki kadrowe wśród pracowników PUP (35,6%) oraz nieufność do instytucji rynku pracy (31,0%).

Rzadziej jako bariery wskazywano trudności w identyfikacji i lokalizacji osób młodych (17,2%) oraz ograniczoną współpracę pomiędzy instytucjami (13,8%). Najrzadziej wskazywano nieprawidłowo dobrane kanały informacyjne (10,3%) oraz inne czynniki (2,3%).

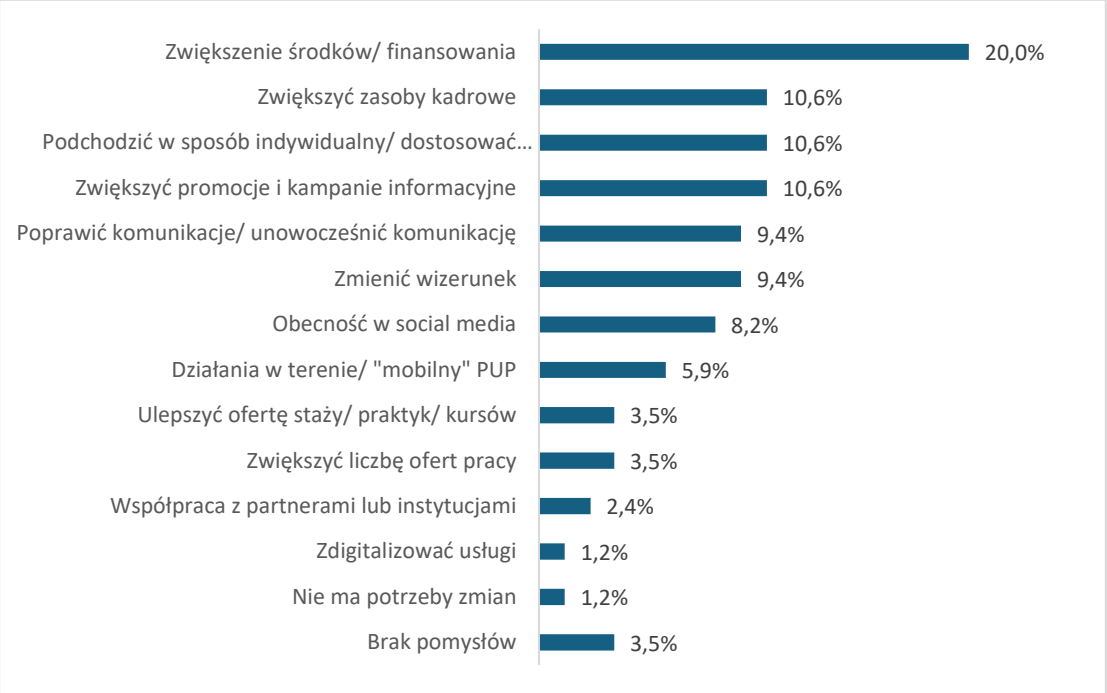
Wykres 22. Bariery występujące w procesie docierania do młodych klientów

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Działania, które mogą przyczynić się do zwiększenia skuteczności dotarcia do młodych klientów, w największym stopniu wiążą się ze zwiększeniem poziomu finansowania (20,0%). W dalszej kolejności respondenci zwracali uwagę na konieczność wzmocnienia zasobów kadrowych (10,6%), bardziej spersonalizowanego podejścia do odbiorców (10,6%) oraz rozwinięcia działań promocyjnych i informacyjnych (10,6%). Prawie co dziesiąty pracownik wskazał także na potrzebę poprawy jakości komunikacji i jej unowocześnienia (9,4%), jak również zmianę postrzegania instytucji (9,4%). Mniejsze znaczenie przypisywano obecności w mediach społecznościowych

(8,2%) oraz realizacji działań w terenie, takich jak mobilne formy wsparcia (5,9%). Pozostałe odpowiedzi wskazywane były już przez mniej niż 5% badanych.

Wykres 23. Rekomendacje działań zwiększające dotarcie do młodych klientów



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najczęściej realizowane działania to te o charakterze podstawowego wsparcia rynku pracy. Szczególnie wyróżnia się pośrednictwo pracy oraz poradnictwo zawodowe, które zdecydowana większość respondentów ocenia jako podejmowane „bardzo często” (odpowiednio 73,6% i 72,4%). Równie wysoką częstotliwość mają staże (63,2% „bardzo często”), co wskazuje na ich istotną rolę w aktywizacji młodych osób. Wysokie wartości w kategoriach „często” i „bardzo często” odnotowano także dla szkoleń i podnoszenia kwalifikacji oraz dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej (po 41,4% „bardzo często” i 39,1% „często”).

Dość często stosowane są również instrumenty finansowe wspierające zatrudnienie, takie jak refundacja kosztów wyposażenia stanowiska pracy (35,6% „często” i 23,0% „bardzo często”) oraz zasiłek dla bezrobotnych, który najczęściej wskazywano jako udzielany „często” (34,5%) lub „przeciętnie” (26,4%).

Nieco rzadziej wykorzystywane są bardziej specjalistyczne formy wsparcia. Refundacja części kosztów wynagrodzeń i składek ma rozkład bardziej równomierny, z relatywnie wysokim odsetkiem odpowiedzi „w ogóle" (24,1%). Jeszcze rzadziej stosowane są działania takie jak refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną oraz wizyty studyjne u pracodawców – w tych przypadkach dominują odpowiedzi wskazujące na ich brak lub sporadyczne wykorzystanie (odpowiednio 43,7% i 42,5% „w ogóle"). Na uwagę zasługuje również kategoria „inne działania", gdzie aż 78,2% respondentów wskazało, że w ogóle nie są one podejmowane, co sugeruje niewielkie znaczenie dodatkowych, niestandardowych form wsparcia.

Tabela 9. Częstotliwość podejmowanych działań PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej

Rodzaj wsparcia	Ogółem	Bardzo rzadko	Rzadko	Przeciętnie	Często	Bardzo często
Poradnictwo zawodowe	1,1%	1,1%	1,1%	11,5%	12,6%	72,4%
Pośrednictwo pracy	1,1%	0,0%	0,0%	5,7%	19,5%	73,6%
Prace subsydiowane	4,6%	1,1%	3,4%	18,4%	28,7%	43,7%
Staże	2,3%	0,0%	0,0%	3,4%	31,0%	63,2%
Wizyty studyjne u pracodawców	42,5%	18,4%	8,0%	18,4%	9,2%	3,4%
Szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji	1,1%	0,0%	4,6%	13,8%	39,1%	41,4%
Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej	1,1%	0,0%	3,4%	14,9%	39,1%	41,4%
Refundacja części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne	24,1%	9,2%	9,2%	18,4%	24,1%	14,9%
Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy	10,3%	2,3%	5,7%	23,0%	35,6%	23,0%
Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną	43,7%	16,1%	8,0%	11,5%	14,9%	5,7%
Zasiłek dla bezrobotnych	5,7%	5,7%	6,9%	26,4%	34,5%	20,7%
Bon na zasiedlenie dla osoby do 30. roku życia	9,2%	3,4%	16,1%	9,2%	33,3%	28,7%
Inne	78,2%	4,6%	1,1%	3,4%	5,7%	6,9%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób młodych wskazuje, że najwyżej oceniane są szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji (łącznie oceny 4 i 5: 90,7%), staże (90,6%) oraz odpowiedzi „inne” (89,4%, przy niewielkiej liczbie wskazań). Bardzo wysoką skuteczność przypisywano również dotacjom na rozpoczęcie działalności gospodarczej (87,3%), poradnictwu zawodowemu (87,2%), pracom subsydiowanym (86,7%) oraz pośrednictwu pracy (86,1%). Wysoko oceniono także bon na zasiedlenie (76,0%) oraz refundację kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy (75,6%). Nieco niżej oceniono refundację części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne (60,6%) oraz zasiłki dla bezrobotnych (57,3%), gdzie widoczny jest większy udział ocen przeciętnych i niskich. W przypadku refundacji kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną odsetek ocen wysokich wyniósł 51,0%, przy jednocześnie wysokim udziale ocen przeciętnych (34,7%).

Najniżej oceniono wizyty studyjne u pracodawców (36,0% ocen 4 i 5), gdzie dominują oceny przeciętne (30,0%) oraz wysoki jest udział ocen niskich (łącznie 34,0%). Relatywnie słabiej oceniono także refundację kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną, gdzie – obok umiarkowanego poziomu ocen wysokich – występuje znaczący udział ocen przeciętnych i niskich.

Wyniki wskazują, że działania najczęściej realizowane – takie jak staże, szkolenia, poradnictwo zawodowe czy pośrednictwo pracy – należą jednocześnie do najwyżej ocenianych pod względem skuteczności, co potwierdza spójność pomiędzy praktyką działania a oceną ich efektywności.

Tabela 10. Ocena skuteczności działań podejmowanych w zakresie wspierania aktywności zawodowej

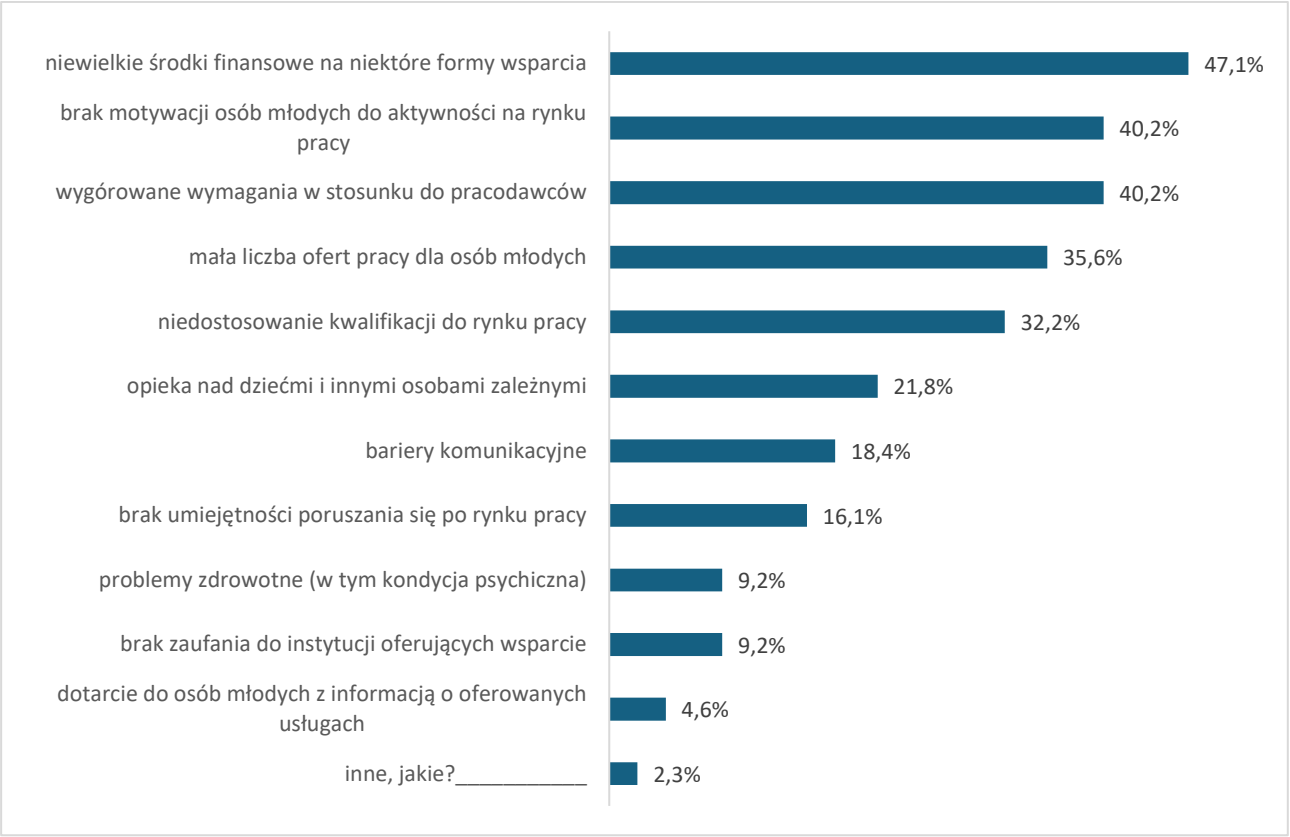
Formy wsparcia	1	2	3	4	5	Średnia ocen
Poradnictwo zawodowe	0,0%	1,2%	11,6%	36,0%	51,2%	4,4
Pośrednictwo pracy	0,0%	0,0%	14,0%	41,9%	44,2%	4,3
Prace subsydiowane	0,0%	2,4%	10,8%	37,3%	49,4%	4,4
Staże	0,0%	2,4%	7,1%	24,7%	65,9%	4,6
Wizyty studyjne u pracodawców	12,0%	22,0%	30,0%	22,0%	14,0%	2,9
Szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji	0,0%	0,0%	9,3%	34,9%	55,8%	4,5
Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej	0,0%	2,3%	10,5%	23,3%	64,0%	4,6
Refundacja części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne	10,6%	3,0%	25,8%	28,8%	31,8%	3,7
Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy	1,3%	3,8%	19,2%	33,3%	42,3%	4,1
Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną	8,2%	6,1%	34,7%	28,6%	22,4%	3,5
Zasiłek dla bezrobotnych	2,4%	9,8%	30,5%	34,1%	23,2%	3,6
Bon na zasiedlenie dla osoby do 30. roku życia	2,5%	6,3%	15,2%	24,1%	51,9%	4,2
Inne	5,3%	0,0%	5,3%	36,8%	52,6%	4,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Bariery w procesie wspierania aktywności zawodowej osób młodych najczęściej dotyczyły niewielkich środków finansowych na niektóre formy wsparcia (47,1%). Relatywnie często wskazywano także wygórowane wymagania w stosunku do pracodawców oraz brak motywacji osób młodych do aktywności na rynku pracy (po 40,2%), a także małą liczbę ofert pracy (35,6%) i niedostosowanie kwalifikacji do rynku pracy (32,2%).

Rzadziej wskazywano opiekę nad dziećmi i innymi osobami zależnymi (21,8%) oraz bariery komunikacyjne (18,4%) i brak umiejętności poruszania się po rynku pracy (16,1%). Najrzadziej jako bariery wskazywano brak zaufania do instytucji oferujących wsparcie oraz problemy zdrowotne (po 9,2%), trudności w dotarciu z informacją o usługach (4,6%) oraz inne czynniki (2,3%).

Wykres 24. Bariery występujące w procesie wspierania aktywności zawodowej

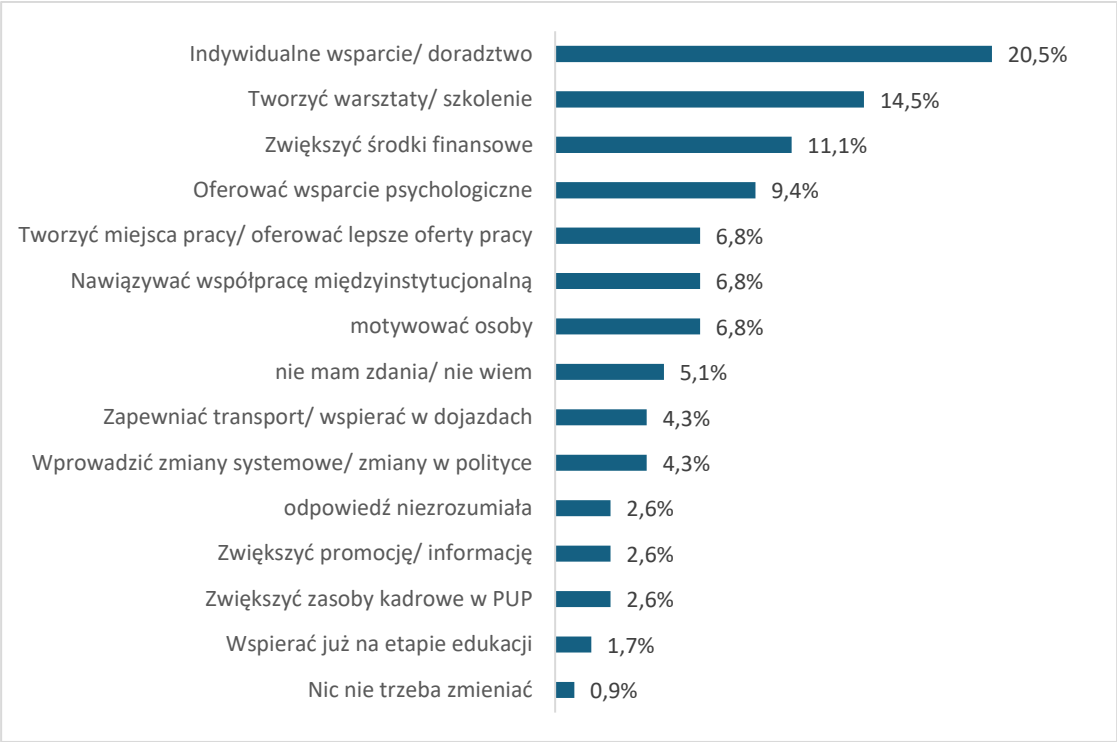


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności procesu wsparcia osób młodych, najczęściej koncentrują się wokół indywidualizacji wsparcia i doradztwa (20,5%), co stanowi najczęściej wskazywany kierunek działań. W dalszej kolejności respondenci wskazywali na potrzebę organizowania warsztatów i szkoleń (14,5%) oraz zwiększenia środków finansowych (11,1%). Istotne znaczenie przypisywano również oferowaniu wsparcia psychologicznego (9,4%), co, jak również wskazywano, w przypadku młodych osób może mieć szczególne znaczenie w kontekście budowania motywacji i gotowości do wejścia na rynek pracy.

Rzadziej wskazywane były działania takie jak tworzenie miejsc pracy i lepiej dopasowanych ofert (6,8%), nawiązywanie współpracy międzyinstytucjonalnej (6,8%) oraz motywowanie osób (6,8%). Pozostałe propozycje wskazywane były bardzo rzadko.

Wykres 25. Rekomendacje działań zwiększających skuteczność procesu wsparcia młodych klientów



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Kluczowym dokumentem, wokół którego koncentruje się większość konsultacji, jest Indywidualny Plan Działania. Obserwacje wykazują, że IPD nie jest dokumentem statycznym, a w większości przypadków podczas wizyt dochodzi do jego istotnej modyfikacji. Korekty te dotyczą najczęściej zmiany kierunku szkolenia, rozszerzenia zakresu poszukiwań pracy lub dopisania nowych form wsparcia, takich jak bony zasiedleniowe. W sytuacjach, gdy IPD jest sporządzany po raz pierwszy, doradcy poświęcają znaczną część czasu na analizę barier, które do tej pory uniemożliwiały podjęcie zatrudnienia, co pozwala na precyzyjne „szycie wsparcia na miarę".

Wśród celów zawodowych deklarowanych przez osoby młode dominuje chęć zdobycia praktycznego doświadczenia ("podjęcie pracy" lub "staż") oraz potrzeba całkowitego przekwalifikowania. Odpowiedzią urzędów na te potrzeby jest szeroki wachlarz instrumentów, wśród których najczęściej pojawiają się:

a. bony oraz jednorazowe środki na otwarcie własnej działalności gospodarczej.
b. testy predyspozycji, warsztaty kompetencji miękkich oraz specjalistyczne doradztwo psychologiczne, które jest kluczowe dla osób długotrwale pozostających bez pracy. Wsparcie psychologiczne realizowane jest dwutorowo: poprzez zatrudnionych

w wybranych urzędach doradców zawodowych z wykształceniem psychologicznym lub, co częstsze w formie outsourcingu usług do podmiotów zewnętrznych (np. centrów wsparcia psychoterapeutycznego). Spotkania odbywają się w formie indywidualnych sesji diagnostyczno-motywacyjnych, mających na celu przełamanie barier mentalnych, lęku przed porażką oraz budowę odporności psychicznej, co jest kluczowe dla osób długotrwale pozostających bez pracy.

c. kierowanie do konkretnych ofert pracy, inicjowanie kontaktu z pracodawcami oraz zapraszanie do udziału w targach i giełdach pracy.

Całość wizyty kończy się zazwyczaj dokumentacją w systemie Syriusz, gdzie odnotowywane są wszystkie przeprowadzone czynności oraz ustalony plan monitorowania postępów.

5.5.1. Proces obsługi osób młodych

W analizowanym okresie szczególną uwagę poświęcono temu, jak procesy obsługi przekładają się na realne doświadczenia klienta. Można stwierdzić, że sama sprawność techniczna stanowi jedynie część sukcesu, natomiast równie istotne znaczenie ma odpowiednio kształtowany, proklienckі charakter świadczonych usług.

Procesy zostały zaprojektowane tak, aby maksymalnie skrócić czas oczekiwania na reakcję. Kluczowym usprawnieniem w tym zakresie jest model obsługi „od ręki”, w którym wsparcie oferowane jest niemal natychmiastowo, czyli już w dniu rejestracji lub w bardzo krótkim odstępie czasu po niej. Model ten stosowany jest głównie podczas pierwszej rejestracji oraz przy aktualizacji Indywidualnych Planów Działania. Pozwala to na płynne przechodzenie między etapami zgłoszeń i eliminuje wielodniowe oczekiwanie na pierwszą wizytę u doradcy. Pozwala to na płynne przechodzenie między kolejnymi etapami zgłoszeń, co skutecznie eliminuje tzw. „wąskie gardła” (np. wielodniowe oczekiwanie na pierwszą wizytę u doradcy).

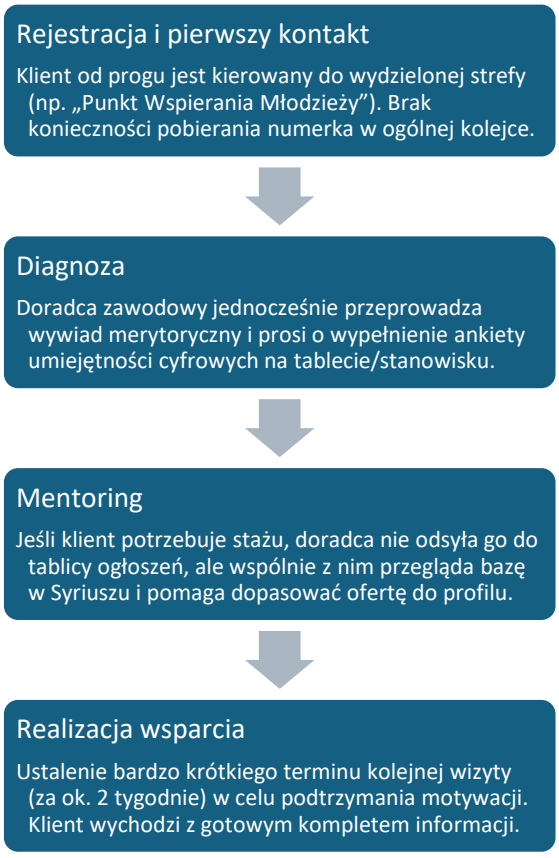
Przykłady i rodzaj wprowadzonych usprawnień:

1. Infrastrukturalne: Tworzenie dedykowanych punktów obsługi dla osób młodych (obecnych w 50% badanych urzędów), co pozwala na szybszą ścieżkę diagnostyczną bez konieczności czekania w ogólnej kolejce.

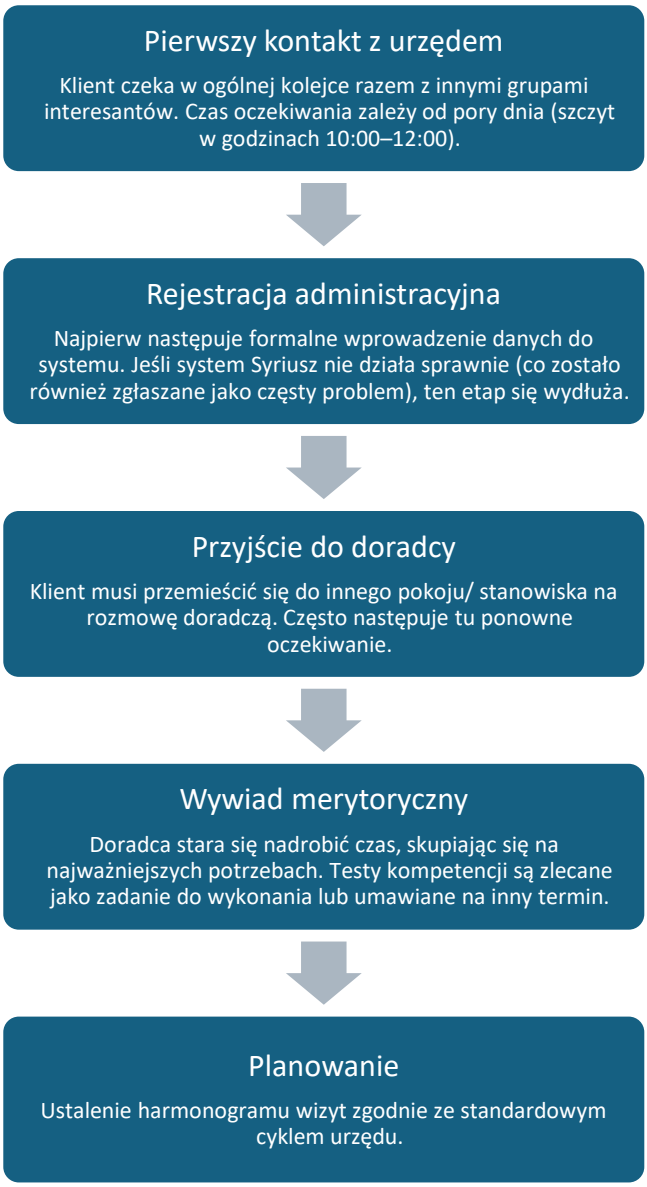
2. Technologiczne: Wykorzystanie narzędzi on-line do badania umiejętności cyfrowych bezpośrednio na stanowisku doradcy, co zajmuje średnio jedynie 10 minut i pozwala na natychmiastową modyfikację planu działania.
3. Systemowe: Praca w oparciu o system informatyczny (np. Syriusz), który umożliwia zachowanie ciągłości doradczej i szybki wgląd w historię klienta, co przyspiesza każdą kolejną wizytę.

W odróżnieniu od założeń teoretycznych, rzeczywisty proces różni się w zależności od zasobów urzędu i profilu klienta:

Osoby młode w urzędach z punktem dedykowanym: Proces jest scentralizowany – diagnoza potrzeb i umiejętności cyfrowych odbywa się w jednym miejscu, co skraca czas wizyty.



Osoby młode w urzędach bez dedykowanych punktów: Obsługa odbywa się w ogólnym systemie kolejkowym, co przy dużym natężeniu ruchu może wydłużać czas oczekiwania, mimo starań o zachowanie standardu „od ręki".



Wprowadzone zmiany sprawiają, że proces nie jest suchą procedurą. Nacisk na elastyczność procesu położony przez kierownictwo badanych jednostek oraz autorów ustawy, poprzez szkolenia i wytyczne dotyczące indywidualizacji IPD, pozwala na indywidualne podejście do klienta W zachowaniach pracowników wyraźnie widać proaktywność – zamiast jedynie odpowiadać na zadane pytania, zespół stara się przewidywać potencjalne trudności i sugerować gotowe rozwiązania, takie jak bony szkoleniowe czy mentoring. Choć mentoring nie jest zdefiniowany jako odrębny instrument w ustawie, doradcy realizują go w formule wsparcia towarzyszącego. Polega on na pełnieniu roli opiekuna procesu, czyli doradca nie tylko wskazuje oferty, ale asystuje klientowi w przygotowaniu do rozmów kwalifikacyjnych i monitoruje jego postępy poza

formalnymi terminami wizyt. Kluczowym elementem była tutaj powtarzalność, każdy klient, niezależnie od kanału kontaktu, otrzymywał wsparcie o zbliżonym, wysokim standardzie. Nie jest to jednak sucha procedura; duży nacisk położono na to, by proces był elastyczny i pozwalał na indywidualne podejście tam, gdzie sztywne ramy mogłyby budować dystans.
Pracownicy wykazują się dużą kulturą osobistą i cierpliwością, co jest szczególnie widoczne w sytuacjach stresowych, w tym przy obsłudze zastrzeżeń klientów (potocznie określanych jako reklamacje). Dotyczą one najczęściej odmów przyznania konkretnego bonu lub skierowania do prac interwencyjnych, których klient nie akceptuje. Zauważalna jest silna identyfikacja z wartościami firmy. Pracownicy nie traktują swoich zadań jedynie jako listy „do odhaczenia", ale biorą odpowiedzialność za końcową satysfakcję odbiorcy.
Połączenie sprawnych procedur z otwartą postawą personelu zaowocowało wzrostem zaufania, co w porównaniu do tradycyjnego, czysto administracyjnego modelu obsługi, pozwala na szybsze uzyskanie rzetelnych informacji o barierach klienta. Mimo solidnych fundamentów, zidentyfikowano potrzebę dalszego rozwoju kompetencji miękkich u doradców, szczególnie w rolach:

1. Mediatora: W sytuacjach konfliktowych na linii klient-pracodawca.
2. Coacha/Motywatora: W pracy z osobami o najniższej motywacji (NEET, długotrwale bezrobotni), aby naturalna uprzejmość została uzupełniona o techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań otwartych, ułatwiających samodzielne definiowanie celów przez klienta.

W opinii pracowników urzędów pracy grupa osób młodych wyróżnia się na tle ogółu bezrobotnych przede wszystkim wyższym stopniem konkretności w określaniu własnych oczekiwań. Doradcy wskazują, że współpraca z tą kategorią klientów jest często ułatwiona, ponieważ młodzi ludzie rzadziej trafiają do urzędu przypadkowo, a częściej przychodzą z zamiarem otrzymania konkretnego instrumentu wsparcia, co pozwala na szybsze przejście do fazy planowania działań. Jednocześnie urzędnicy dostrzegają, że mimo deklarowanej pewności co do celów, młodzi klienci wymagają intensywnego wdrożenia w realia rynku pracy, gdyż ich wyobrażenia o przyszłym zatrudnieniu często zderzają się z twardymi wymaganiami pracodawców i dyscypliną zakładową.

„Najczęściej osoby młode mają sprecyzowane. Tutaj wiedzą, czego chcą, że tak powiem. Przychodzą do urzędu po coś. Staż czy teraz ten bon na zasiedlenie coraz częściej. Myślę, że z osobami młodymi trochę jest ułatwiona współpraca. No i wtedy zawieram w tym IPD to czego oni tam oczekują."

„Staż obecnie czteromiesięczny daje możliwość poznania pracy od środka, bo młody człowiek ma inne wyobrażenie o pracy, a potem styka się z taką rzeczywistością, że gdzieś jest obowiązek, że trzeba rano wstać, że trzeba wykonać pewne zadania."

Fundamentem aktywizacji osób bez doświadczenia zawodowego pozostają staże, które pracownicy uznają za instrument absolutnie niezbędny i kluczowy w procesie adaptacji zawodowej. Pozwalają one młodemu człowiekowi na „bezpieczne" wejście do struktury firmy i naukę podstawowych kompetencji miękkich oraz twardych, a dla doradcy stanowią wymierny sukces, gdy kończą się trwałym zatrudnieniem. Bardzo wysoko ocenianym narzędziem, dedykowanym wyłącznie tej grupie wiekowej, jest również bon na zasiedlenie, który wspiera naturalną mobilność młodych ludzi i umożliwia im podjęcie pracy w dużych ośrodkach miejskich, co często jest jedyną szansą na rozwój w wyuczonym zawodzie.

„Staże to na bank, bo tutaj często zwracają się do nas osoby bez doświadczenia zawodowego. (...) Staż jak najbardziej dla mnie rzecz absolutnie pewna. No jak to. Powiem inaczej. Rzecz absolutnie niezbędna dla osób, które nigdy nie miały do czynienia."

„Bon na zasiedlenie. (...) Rzecz superancka dla osób, które szukają też swojego innego miejsca na ziemi niż tylko [miejscowość] i okolice, często Trójmiasto, Warszawa, Kraków. Szkoda, że nie mamy środków na to, bo to jest fajna rzecz. (...) Młodzi ludzie mają prawo podróżować, poznawać, a ten bon dawał im pieniądze na start."

Niestety, mimo wysokiej efektywności tych narzędzi, pracownicy wskazują na bariery systemowe, takie jak cykliczne braki środków finansowych na bony czy ograniczoną pulę miejsc stażowych, co bywa frustrujące dla obu stron procesu. Doradcy podkreślają, że ich praca z młodym klientem kończy się sukcesem nie w momencie podpisania dokumentów, ale wtedy, gdy osoba ta faktycznie odnajduje się na rynku pracy, co zdejmuje z nich ciężar dalszej obsługi klienta i daje satysfakcję z dobrze wykonanego zadania.

„No to na pewno oferta pracy. Tutaj to jest jasna odpowiedź Jeżeli komuś zależy na pracy, a ofertę otrzyma, to jak najbardziej jestem zadowolona i klient jest zadowolony, więc obopólna korzyść. On ma pracę, ja nie mam klienta."

„Ja bym w to szła jakby w ogień, dlatego że młodzi ludzie mają prawo podróżować, poznawać, a ten bon dawał im pieniądze na start."

Istotną grupę barier stanowią również kwestie zdrowotne, w tym coraz częściej pojawiające się zaburzenia o podłożu psychicznym, które wymagają od urzędników delikatności oraz prób kontaktu z rodzinami osób bezrobotnych, co nie zawsze kończy się sukcesem ze względu na brak chęci podjęcia leczenia przez samych zainteresowanych. Ponadto pracownicy zwracają uwagę na bariery logistyczne i opiekuńcze – wiele kobiet pozostaje poza rynkiem pracy z powodu braku wsparcia w opiece nad dziećmi, co w małych miejscowościach, gdzie nie ma dużych zakładów pracy ani rozwiniętej komunikacji, staje się przeszkodą niemal nie do pokonania bez zmiany miejsca zamieszkania.

„Jeśli chodzi o bariery zdrowotne? Najczęściej przy swoich osobach, których obsługuję, mam tam kilku z takimi zaburzeniami. Psychicznymi, że tak się wyrażę (...) Jakoś tak próbowałam tam i z rodzicami porozmawiać. No chłopak sam nie chce się tam podjąć jakiegoś leczenia. i tak to trwa już latami. No tutaj utrudniona taka sprawa."

„Więc no to są bariery, takie, które bardzo trudno pokonać, ponieważ tak jak mówiłam wcześniej, są to osoby z taką wyuczoną bezradnością. No jak tak jest, to tak jest. No to pytam czy w waszej wiosce wybudują fabrykę? No chyba nie. No właśnie. Więc trzeba chyba dotrzeć do tej fabryki na przykład."

Czynnikiem sprzyjającym aktywizacji okazuje się być kreatywne podejście doradców, którzy zachęcają klientów do budowania oddolnych grup wsparcia i wzajemnej pomocy w opiece nad dziećmi, co pozwala przynajmniej części osób na podjęcie pracy. Pracownicy promują również mobilność, sugerując przeprowadzki do większych miast, gdzie rynek pracy jest bardziej chłonny, choć wymaga to od klienta wyjścia ze strefy komfortu i przełamania lęku przed nieznanym. Skuteczność tych działań zależy jednak w dużej mierze od tego, czy doradcy uda się nawiązać z klientem relację opartą na zaufaniu, która pozwoli na przeprowadzenie trudnych rozmów o ich sytuacji życiowej.

„Oczywiście to trwa. Trwa, bo to nie jest tak, że na jednej rozmowie już pani ma rozwiązanie, ale faktycznie dochodzi do tego, że znajduję jakieś grupy wsparcia. One sobie tworzą grupy wsparcia i się wzajemnie wspierają. i na przykład jedna zostaje nianią do trzech, do trojga dzieci i innych, tak, a ta idzie do pracy i się wymieniają, tak?"

„Zachęcam do tego, żeby rozważyć możliwość tego, czy mogłyby np. wyprowadzić się do większego miasta (...), bo tu jest większy rynek pracy i tutaj łatwiej rozpocząć karierę zawodową, tak? (...) Wie pan, czasami to są rozmowy takie trochę dziecinne, ale jednak taki poziom jest tych osób."

5.5.2. Grupa NEET

W przypadku klientów zakwalifikowanych do kategorii NEET, proces obsługi cechuje się większą intensywnością. Doradcy podejmują tu działania o charakterze motywacyjnym, często wychodząc poza standardowe ramy urzędowe. W praktyce oznacza to indywidualizację podejścia i stosowanie metod mentoringowych. Podczas obserwacji odnotowano m.in.: pomoc w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych "od ręki" wspólnie z klientem przy stanowisku, zamiast jedynie wydania instrukcji, wykonywanie przez doradcę telefonu do pracodawcy w obecności młodego klienta, aby umówić go na rozmowę i tym samym "oswoić" pierwszy kontakt oraz wykorzystywanie komunikacji przez SMS lub e-mail w celu przypominania o terminach, co odbiega od formalnych listownych wezwań.

Harmonogramy działań dla osób NEET są ustalane z większą częstotliwością, z jasno określonymi terminami kolejnych kontaktów, co ma zapobiec ponownemu wycofaniu się klienta z aktywności zawodowej. O ile standardowy harmonogram w ramach IPD zakłada kontakt raz na 30 dni, o tyle dla grupy NEET obserwuje się interwały 2-4 tygodniowe. Ma to na celu utrzymanie stałej dynamiki procesu aktywizacji, monitorowanie postępów w poszukiwaniu pracy w czasie rzeczywistym i szybkie reagowanie na ewentualne sytuacje kryzysowe lub spadek motywacji klienta.
Działania podejmowane przez PUP w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET najczęściej obejmują wpisy w mediach społecznościowych i na stronach internetowych (łącznie „często" i „bardzo często": 79,3%) oraz spotkania z uczniami lokalnych szkół (73,6%). Relatywnie często wskazywano także warsztaty aktywizacji zawodowej (68,9%), akcje informacyjne (63,2%)

oraz współpracę między instytucjami (56,3%). Działania oparte na środowisku lokalnym („poczta pantoflowa") są stosowane umiarkowanie często (41,4%), przy jednoczesnym znacznym udziale odpowiedzi „przeciętnie" (27,6%) oraz „rzadko" i „bardzo rzadko" (łącznie 20,6%). Targi pracy i edukacji realizowane są rzadziej (33,3%), przy wysokim udziale odpowiedzi wskazujących na sporadyczne ich wykorzystanie (łącznie „rzadko" i „bardzo rzadko": 29,8%) oraz przeciętne (27,6%).

Tabela 11. Częstotliwość działań podejmowanych w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET

Formy wsparcia	W Ogóle m	Bardzo rzadko	Rzadko	Przeciętnie	Często	Bardzo często
Wpisy w mediach społ./ stronach internetowych	1,1%	4,6%	3,4%	11,5%	33,3%	46,0%
Środowisko rówieśnicze / lokalne / "poczta pantoflowa"	10,3%	10,3%	10,3%	27,6%	25,3%	16,1%
Spotkania z uczniami lokalnych szkół	3,4%	1,1%	2,3%	19,5%	39,1%	34,5%
Warsztaty aktywizacji zawodowej	5,7%	3,4%	11,5%	10,3%	44,8%	24,1%
Akcje informacyjne	2,3%	4,6%	11,5%	18,4%	41,4%	21,8%
Współpraca między instytucjami	3,4%	5,7%	13,8%	20,7%	41,4%	14,9%
Streetwork / mobilne punkty	47,1%	9,2%	12,6%	17,2%	9,2%	4,6%
Targi pracy i edukacji	9,2%	10,3%	19,5%	27,6%	25,3%	8,0%
inne	78,2%	1,1%	1,1%	1,1%	11,5%	6,9%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najrzadziej wykorzystywaną formą docierania jest streetwork i mobilne punkty – niemal połowa respondentów wskazała brak realizacji takich działań (47,1%), a łącznie odpowiedzi „rzadko" i „bardzo rzadko" wyniosły 21,8%, przy niskim udziale wskazań częstego stosowania (13,8%). W przypadku odpowiedzi „inne" dominowały wskazania, że działania te nie są podejmowane (78,2%), a ich częste wykorzystanie deklarowano sporadycznie (18,4%).

Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET wskazuje, że najwyżej oceniane są wpisy w mediach społecznościowych i na stronach internetowych (łącznie oceny 4 i 5: 77,9%) oraz spotkania z uczniami lokalnych szkół

(78,6%). Wysoko oceniono również warsztaty aktywizacji zawodowej (74,3%) oraz działania oparte na środowisku lokalnym („poczta pantoflowa”) (71,8%). Nieco niżej oceniono akcje informacyjne (65,9%) oraz targi pracy i edukacji (60,8%), przy jednoczesnym stosunkowo wysokim udziale ocen przeciętnych i niższych. W przypadku współpracy między instytucjami odsetek ocen pozytywnych jest niższy (54,8%), a jednocześnie widoczny jest wysoki udział ocen niskich (17,9%) i przeciętnych (27,4%).

Streetwork i mobilne punkty oceniono niewiele bardziej pozytywnie (56,5% ocen 4 i 5), przy jednoczesnym wysokim odsetku ocen niskich (30,5%), co wskazuje na zróżnicowane opinie dotyczące skuteczności tej formy. W przypadku odpowiedzi „inne” dominowały wysokie oceny (84,2%), jednak liczba tych wskazań była ograniczona.

Podobnie jak w przypadku osób młodych ogółem, działania najczęściej realizowane – przede wszystkim komunikacja w mediach społecznościowych oraz spotkania z uczniami – są jednocześnie najwyżej oceniane pod względem skuteczności, co potwierdza spójność pomiędzy praktyką działania a oceną ich efektywności.

Tabela 12. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET

Działania	1	2	3	4	5	Średnia ocen
wpisy w mediach społecznościowych / stronach internetowych	1,2%	4,7%	16,3%	29,1%	48,8%	4,2
Środowisko rówieśnicze / lokalne / "poczta pantoflowa"	1,3%	6,4%	20,5%	44,9%	26,9%	3,8
Spotkania z uczniami lokalnych szkół	0,0%	4,8%	16,7%	40,5%	38,1%	4,2
Warsztaty aktywizacji zawodowej	1,2%	3,7%	20,7%	40,2%	34,1%	3,9
Akcje informacyjne	2,4%	9,4%	22,4%	42,4%	23,5%	3,8
Współpraca między instytucjami	0,0%	17,9%	27,4%	39,3%	15,5%	3,5
Streetwork / mobilne punkty	10,9%	19,6%	13,0%	43,5%	13,0%	3,3
Targi pracy i edukacji	3,8%	16,5%	19,0%	36,7%	24,1%	3,6
inne	0,0%	5,3%	10,5%	31,6%	52,6%	4,3

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najważniejszą barierą w procesie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET jest brak motywacji do podejmowania aktywności na rynku pracy, na co wskazało 48,3% respondentów. Istotne znaczenie mają również czynniki strukturalne związane z rynkiem pracy – niedostosowanie kwalifikacji do jego potrzeb (42,5%) oraz niewystarczające środki finansowe na niektóre formy wsparcia (również 42,5%). Wysoko oceniono także problem wygórowanych wymagań stawianych pracodawcom (40,2%).

Kolejną grupę barier stanowią deficyty kompetencyjne po stronie osób młodych, w tym brak umiejętności poruszania się po rynku pracy (35,6%). Rzadziej wskazywano na bariery komunikacyjne (18,4%), a także czynniki związane z sytuacją życiową, takie jak opieka nad dziećmi lub innymi osobami zależnymi (14,9%) oraz problemy zdrowotne, w tym kondycję psychiczną (13,8%). Najrzadziej identyfikowaną barierą był brak zaufania do instytucji oferujących wsparcie (10,3%), co może świadczyć o relatywnie dobrym postrzeganiu tych instytucji przez respondentów. Odpowiedzi „inne” pojawiały się sporadycznie (5,7%).

Wyniki pokazują, że bariery mają zarówno charakter indywidualny (motywacja, kompetencje), jak i systemowy (dopasowanie kwalifikacji, finansowanie, wymagania wobec pracodawców), co wskazuje na potrzebę kompleksowego podejścia do aktywizacji tej grupy.

Wykres 26. Bariery w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najważniejszym działaniem mogącym zwiększyć skuteczność dotarcia do osób młodych jest zwiększenie środków finansowych na realizację działań (20,0%). Na kolejnych miejscach znalazły się działania związane ze wzmocnieniem potencjału instytucjonalnego oraz dostosowaniem wsparcia do potrzeb odbiorców – zwiększenie zasobów kadrowych (10,6%), bardziej indywidualne podejście do młodych osób (10,6%) oraz intensyfikacja promocji i kampanii informacyjnych (10,6%).

Istotne znaczenie przypisano także poprawie i unowocześnieniu komunikacji (9,4%) oraz zmianie wizerunku instytucji (9,4%). W dalszej kolejności wskazywano na potrzebę zwiększenia obecności w mediach społecznościowych (8,2%) oraz rozwijania działań terenowych, takich jak „mobilny" urząd pracy (5,9%).

Rzadziej pojawiały się postulaty dotyczące ulepszenia oferty staży, praktyk i kursów oraz zwiększenia liczby ofert pracy (po 3,5%). Jeszcze mniej respondentów wskazywało na znaczenie współpracy z partnerami i instytucjami (2,4%) oraz digitalizacji usług (1,2%). Niewielki odsetek

badanych uznał, że nie ma potrzeby wprowadzania zmian (1,2%), a część respondentów nie miała sprecyzowanych pomysłów (3,5%).

Wykres 27. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności docierania do osób młodych z kategorii NEET

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najczęściej realizowane działania to podstawowe instrumenty aktywizacji zawodowej. Pośrednictwo pracy oraz poradnictwo zawodowe dominują zdecydowanie – po 70,1% respondentów wskazało, że są one stosowane „bardzo często". Wysoką pozycję zajmują również staże (58,6% „bardzo często"), co potwierdza ich znaczenie jako kluczowego narzędzia w pracy z młodzieżą NEET. Relatywnie często stosowane są także szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji oraz dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej (po 40,2% wskazań „bardzo często", przy wysokim udziale odpowiedzi „często").

Średni poziom intensywności dotyczy instrumentów finansowych wspierających zatrudnienie. Refundacja kosztów wyposażenia stanowiska pracy jest najczęściej oceniana jako stosowana „przeciętnie" (31,0%) lub „często" (24,1%). Podobnie zasiłek dla bezrobotnych najczęściej wskazywano jako przyznawany „przeciętnie" (26,4%) lub „często" (27,6%). Bon na zasiedlenie również jest stosunkowo często wykorzystywany (32,2% „często", 26,4% „bardzo często").

Rzadziej stosowane są bardziej wymagające lub wyspecjalizowane formy wsparcia. Refundacja części kosztów wynagrodzeń i składek cechuje się znacznym odsetkiem odpowiedzi „w ogóle" (27,6%), co wskazuje na ograniczone zastosowanie tego instrumentu. Jeszcze rzadziej wykorzystywane są działania takie jak refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną (41,4% „w ogóle") oraz wizyty studyjne u pracodawców (aż 50,6% „w ogóle"), co sugeruje ich marginalne znaczenie w aktywizacji młodzieży NEET.

Najniższą aktywność odnotowano w kategorii „inne działania" – aż 80,5% respondentów wskazało, że w ogóle nie są one podejmowane.

Tabela 13. Częstotliwość działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET.

Formy wsparcia	W ogóle	Bardzo rzadko	Rzadko	Przeciętnie	Często	Bardzo często
Poradnictwo zawodowe	1,1%	1,1%	0,0%	16,1%	11,5%	70,1%
Pośrednictwo pracy	1,1%	0,0%	0,0%	11,5%	17,2%	70,1%
Prace subsydiowane	4,6%	3,4%	4,6%	23,0%	26,4%	37,9%
Staże	2,3%	0,0%	2,3%	6,9%	29,9%	58,6%
Wizyty studyjne u pracodawców	50,6%	8,0%	9,2%	18,4%	9,2%	4,6%
Szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji	3,4%	1,1%	3,4%	23,0%	28,7%	40,2%
Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej	3,4%	2,3%	4,6%	12,6%	36,8%	40,2%
Refundacja części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne	27,6%	9,2%	5,7%	19,5%	20,7%	17,2%
Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy	11,5%	3,4%	4,6%	31,0%	24,1%	25,3%
Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną	41,4%	11,5%	6,9%	16,1%	14,9%	9,2%
Zasiłek dla bezrobotnych	12,6%	4,6%	8,0%	26,4%	27,6%	20,7%
Bon na zasiedlenie dla osoby do 30. roku życia	13,8%	6,9%	10,3%	10,3%	32,2%	26,4%
Inne (jakie?)	80,5%	2,3%	1,1%	4,6%	6,9%	4,6%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87.

Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP wskazuje, że najwyżej oceniane są staże (łącznie oceny 4 i 5: 87,1%), szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji (86,9%), a także dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej (86,9%). Bardzo wysokie oceny uzyskały również poradnictwo zawodowe (86,0%), bon na zasiedlenie (76,0%) oraz pośrednictwo pracy (83,7%). Wysoko oceniono także prace subsydiowane (78,3%) oraz refundację kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy (74,1%). Nieco niżej oceniono refundację części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne (63,5%), gdzie widoczny jest większy udział ocen przeciętnych (25,4%) oraz niższych. W przypadku zasiłków dla bezrobotnych odsetek ocen pozytywnych wyniósł 55,3%, przy jednocześnie wysokim udziale ocen przeciętnych (34,2%). Najniżej oceniono wizyty studyjne u pracodawców (48,8% ocen 4 i 5), którym towarzyszy wysoki odsetek ocen przeciętnych (30,2%) oraz relatywnie duży udział ocen niskich (20,9%). Niską ocenę uzyskała także refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną (51,0%), przy znaczącym udziale ocen niskich (21,6%) oraz przeciętnych (27,5%).

Tabela 14. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET.

Formy wsparcia	1	2	3	4	5	Średnia ocen
Poradnictwo zawodowe	1,2%	1,2%	11,6%	33,7%	52,3%	4,3
Pośrednictwo pracy	0,0%	1,2%	15,1%	38,4%	45,3%	4,3
Prace subsydiowane	0,0%	6,0%	15,7%	30,1%	48,2%	4,3
Staże	0,0%	2,4%	10,6%	24,7%	62,4%	4,5
Wizyty studyjne u pracodawców	2,3%	18,6%	30,2%	27,9%	20,9%	3,4
Szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji	0,0%	3,6%	9,5%	32,1%	54,8%	4,4
Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej	2,4%	0,0%	10,7%	29,8%	57,1%	4,4
Refundacja części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne	6,3%	4,8%	25,4%	28,6%	34,9%	3,9
Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy	1,3%	2,6%	22,1%	29,9%	44,2%	4,2
Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną	11,8 %	9,8%	27,5%	25,5%	25,5%	3,3
Zasiłek dla bezrobotnych	1,3%	9,2%	34,2%	31,6%	23,7%	3,7
Bon na zasiedlenie dla osoby do 30. roku życia	5,3%	4,0%	14,7%	21,3%	54,7%	4,2
Inne (jakie?)	0,0%	0,0%	5,9%	47,1%	47,1%	4,6

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87.

W przypadku odpowiedzi „inne” dominowały wysokie oceny (94,2%), jednak liczba tych wskazań była ograniczona.

Wyniki wskazują, że najważniejszą barierą w procesie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET jest brak motywacji do podejmowania aktywności na rynku pracy (48,3%). Na kolejnych miejscach znajdują się bariery o charakterze systemowym i strukturalnym – niedostosowanie kwalifikacji do potrzeb rynku pracy oraz niewystarczające środki finansowe na niektóre formy wsparcia (po 42,5%), a także wygórowane wymagania stawiane pracodawcom (40,2%).

Istotnym problemem są również braki kompetencyjne po stronie młodych osób, zwłaszcza brak umiejętności poruszania się po rynku pracy (35,6%). Rzadziej wskazywano na bariery komunikacyjne (18,4%) oraz czynniki związane z sytuacją życiową, takie jak opieka nad dziećmi lub innymi osobami zależnymi (14,9%) i problemy zdrowotne, w tym kondycję psychiczną (13,8%). Najrzadziej wskazywaną barierą był brak zaufania do instytucji oferujących wsparcie (10,3%), co może sugerować stosunkowo dobre postrzeganie tych instytucji. Odpowiedzi „inne” pojawiały się sporadycznie (5,7%).

Uzyskane wyniki pokazują, że bariery mają zarówno charakter indywidualny (motywacja, kompetencje), jak i systemowy (dopasowanie kwalifikacji, finansowanie, wymagania wobec pracodawców), co wskazuje na konieczność kompleksowego podejścia do aktywizacji zawodowej tej grupy.

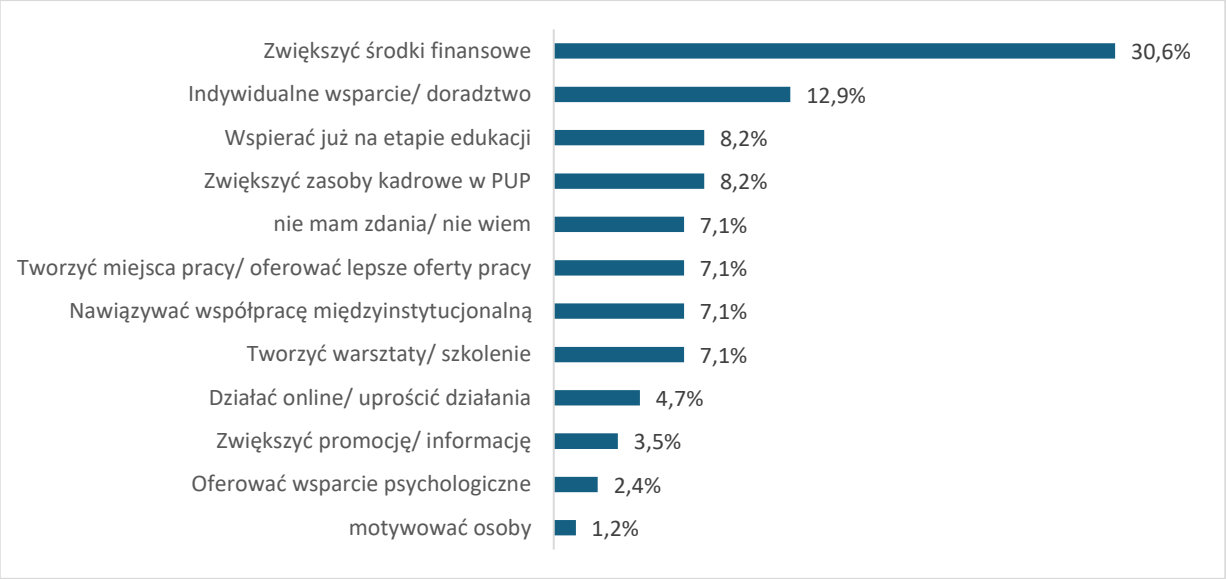
Wykres 28. Bariery w procesie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Najczęściej proponowanym działaniem zwiększającym skuteczność dotarcia do osób młodych z kategorii NEET jest zwiększenie środków finansowych (30,6%). Pracownicy PUP rzadziej wskazywali na konieczność indywidualizacji wsparcia i doradztwa (12,9%), czy wsparcie już na etapie edukacji (8,2%) oraz zwiększenie zasobów kadrowych w PUP (8,2%).

Mniej niż co dziesiąty badany wskazywał na inne działania: tworzenie miejsc pracy i lepiej dopasowanych ofert (7,1%), nawiązywanie współpracy międzyinstytucjonalnej (7,1%), organizowanie warsztatów i szkoleń (7,1%), a także odpowiedzi „trudno powiedzieć/nie mam zdania” (7,1%). Pozostałe odpowiedzi wskazywane były sporadycznie.

Wykres 29. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności procesu wsparcia osób młodych z kategorii NEET



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

5.6. Oczekiwania wobec PUP

Pewne różnice w oczekiwaniach można zauważyć analizując odpowiedzi młodych bezrobotnych oraz długotrwale bezrobotnych. Największe różnice między tymi dwoma grupami widoczne są w przypadku staży – statystycznie częściej wskazywane były one przez osoby młode bezrobotne (56,9%) niż przez osoby długotrwale bezrobotne (33,8%). Odwrotna tendencja występuje natomiast w przypadku zasiłku dla bezrobotnych, który częściej wskazywały osoby długotrwale bezrobotne (43,2%) niż osoby młode (30,7%).

Osoby długotrwale bezrobotne nieco częściej także oczekiwały szkoleń i podnoszenia kwalifikacji (39,4% vs 33,9%).

W przypadku dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej również niewiele wyższy odsetek wskazań odnotowano wśród osób młodych (12,8%) niż długotrwale bezrobotnych (9,9%). Różnice widoczne są także w zakresie refundacji kosztów wyposażenia stanowiska pracy (7,5% wśród długotrwale bezrobotnych vs 1,8% wśród młodych) oraz refundacji kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną (6,6% vs 1,8%). Osoby młode bezrobotne częściej wskazywały również na potrzebę otrzymania bonu na zasiedlenie (5,0% vs 0,9%).

Klienci urzędu pracy jednoznacznie wskazują na staże oraz specjalistyczne kursy zawodowe jako najskuteczniejsze narzędzia aktywizacji. Staże są cenione przede wszystkim przez osoby młode, dla których stanowią one „pomost” do stałego zatrudnienia i szansę na zdobycie pierwszego,

udokumentowanego doświadczenia. Wysoko oceniane jest również doradztwo zawodowe, szczególnie jeśli odbywa się w formie grupowej, co pozwala na wymianę doświadczeń i poznanie oczekiwań innych poszukujących pracy.

„Tak jak wspomniałam wcześniej o właśnie o tych stażach, tak to mówię. Według mnie staże były najlepsze, ale doradztwo pracy, tak jak też wcześniej wspomniałam, jakieś tam na przykład nie, że z pojedynczą osobą, tylko w grupie, w większej grupie, żeby po prostu poznać też oczekiwania innych ludzi."

„Myślę, że szkolenia, staże są fajne. Dużo chciałbym wiedzieć, bo wiedza jest najważniejsza."

Analiza wypowiedzi osób bezrobotnych ujawnia istotną lukę w ofercie szkoleniowej skierowanej do kobiet. Respondenci wskazują, że większość dostępnych kursów dotyczy branż typowo męskich (np. operator wózka widłowego, koparki, prace budowlane), brakuje natomiast nowoczesnych szkoleń z sektora usług i „beauty". Kolejnym problemem jest brak informacji na temat dotacji na otwarcie własnej działalności – wielu badanych deklaruje całkowitą nieznajomość tego narzędzia, mimo dużego zainteresowania samozatrudnieniem.

„Ale mówię kursy by były strzałem w dziesiątkę, bo dużo osób młodych, tak jak ja miałam na przykład u siebie nie kończąc szkoły, ma tak naprawdę zerowy początek w pracy. Jest bardzo ciężko znaleźć tą pracę."

„Interesują mnie właśnie takie szkolenia, takie kursy w sensie. Ale to na kosmetologii coś takiego. Ale to też ciężko, nie? (..) Nie, na razie widziałam, że nie ma. Są inne."

Klienci postulują, aby narzędzia aktywizacji były ściślej powiązane z realnymi potrzebami lokalnego rynku oraz indywidualnymi zainteresowaniami. Postuluje się organizowanie warsztatów z „ekspertami" z konkretnych branż oraz naukę nowoczesnych technik autoprezentacji, takich jak budowanie profesjonalnego portfolio czy marki osobistej w mediach społecznościowych. Istotnym elementem jest również wsparcie w zdobywaniu umiejętności uniwersalnych, takich jak prawo jazdy, które jest wymieniane jako kluczowe narzędzie zwiększające mobilność.

„Może właśnie organizowanie tutaj na miejscu jakichś szkoleń, żeby ktoś tam przyjechał. Czy właśnie nawet samo takie, czy pisanie CV, listów motywacyjnych to też by było bardzo fajne, jakby było coś takiego organizowanego."

„Też nie ma nic jakiegoś. W sensie wsparcia w tym, jak się buduje, no jakby swoją markę w Internecie. No też mi nikt nie powiedział, jak na przykład warsztaty z portfolio. Profesjonalne tworzenie tego. No i też nie wiem. Fajnie by było mieć. Pogadać z kimś, kto zna, w sensie jest z takiego rynku beauty."

Dla osób z grup szczególnie trudnych na rynku pracy (np. rodzice samotnie wychowujący dzieci, osoby z niepełnosprawnościami) tradycyjne narzędzia aktywizacji bywają niewystarczające bez wsparcia towarzyszącego. Respondenci wskazują, że nawet najlepsze szkolenie nie będzie skuteczne, jeśli urząd nie zaproponuje narzędzi umożliwiających sfinansowanie opieki nad dzieckiem w czasie trwania kursu lub nie dostosuje godzin zajęć do funkcjonowania placówek oświatowych.

„No ja nie wiem, czy ktokolwiek pójdzie na staż. Chyba, że jakaś bardzo młoda osoba, która nie myśli jeszcze o założeniu rodziny bez konkretnego zawodu, żeby tylko odbył staż w zakładzie pracy. No nie wiem, czy to ma jakiś sens w ogóle organizowanie czegoś takiego."

„Finansowanie do żłobków. i takie indywidualne podejście, żeby było troszeczkę. Kursy zawodowe i tak jak mówię, jakieś przejrzenie CV czy."

W obszarze indywidualizacji wsparcia widoczny jest brak jednolitości w standardach obsługi. Podczas gdy część respondentów opisuje relację z doradcą jako partnerską i wspierającą, inni wskazują na doświadczenia skrajnie odmienne – biurokratyczny chłód i brak zainteresowania. Sugeruje to, że jakość usługi w dużej mierze zależy od postawy konkretnego pracownika, a nie od ogólnopolskiego standardu.

Dla większości klientów indywidualne podejście doradcy jest kluczowym elementem procesu aktywizacji zawodowej. Bezpośredni kontakt „w cztery oczy" pozwala na budowanie zaufania i przekazanie informacji, które nie wybrzmiałyby w rozmowie telefonicznej. Respondenci podkreślają, że doradca, który zna ich osobistą sytuację, potrafi nie tylko skuteczniej dobrać oferty pracy, ale również udzielić niezbędnego wsparcia psychicznego i „podnieść na duchu" w trudnych momentach poszukiwania zatrudnienia.

„Uważam, że jest bardzo ważne, bo tak jak wspomniałam, w naszym życiu. W ciągu tego jednego półtora miesiąca może się zmienić bardzo dużo. (...) a mówię na przykład zadzwoni przez telefon, a nie znalazłam pracy. No dobra, to podpisz tego i tego. No ale jak przyjdziesz w cztery oczy,

porozmawiasz, to zawsze te panie, pan zawsze coś wymyślą, jakoś podniosą na duchu, zawsze coś pomogą."

„B: Na ile dla Pani jest ważne takie indywidualne podejście pracownika do klienta, czyli do Pani? R: Nie no, jest to ważne, wiadomo."

Klienci zwracają uwagę na jakość kontaktów z pracownikami urzędu. Idealne spotkanie doradcze opisywane jest jako rozmowa w miłej, niemal nieformalnej atmosferze (np. „przy kawie"), gdzie urzędnik wykazuje inicjatywę i empatię. Negatywnie oceniane są sytuacje, w których wizyta sprowadza się do „odbębnienia podpisu" lub gdy urzędnik zachowuje się w sposób opryskliwy, co zniechęca bezrobotnych do kolejnych odwiedzin w urzędzie.

„Ja rozumiem, że każdy ma swoje złe dni i w ogóle, ale jeśli przychodzisz do Pani np. na podpis i Pani do Ciebie burczy albo mówi: co? dalej, nie masz pracy? no to już ci się nie chce tutaj przychodzić, nie chce ci się na ten podpis iść."

„A inaczej jest po prostu osoba z tobą porozmawia. Na przykład też coś od siebie daje. Tak, bo znam takie przypadki, że się przychodzi odbębnić podpis dziękuję, do widzenia."

Klienci oczekują od pracowników urzędu przede wszystkim proaktywności i realnego zaangażowania w ich sytuację. „Idealny" urzędnik to osoba, która nie tylko mechanicznie przedstawia dostępne w systemie oferty, ale stara się je dopasować do preferencji i predyspozycji klienta. Ważne jest, aby doradca potrafił „wychwycić" moment, w którym klient traci motywację i zaproponował mu nowe rozwiązanie lub zmianę kierunku poszukiwań.

„Pani tam jakieś proponuje, jakieś oferty. (...) Po prostu myśli, że jest dobrze wszystko."

„Jeśli przychodzi taka osoba i doradca widzi, że na przykład ta osoba wysłała CV w ciągu tych dwóch miesięcy do dwudziestu pięciu osób i nikt nie odpisał, to też powinna jakoś zareagować. Że może coś jest w tym CV nie tak, może trzeba by było coś zmienić."

Indywidualizacja wsparcia przejawia się także w potrzebie pomocy przy reorientacji zawodowej. Klienci, zwłaszcza młodzi, często czują się zagubieni i oczekują, że doradca pomoże im odkryć ich mocne strony oraz wskaże branże, w których mają największe szanse na zatrudnienie. Wsparcie to powinno wykraczać poza proste pośrednictwo pracy i obejmować merytoryczne wskazówki dotyczące rozwoju kariery.

„Wiadomo, że doradca też musi mieć swoje podejście do każdego klienta. Nie może każdemu proponować tego samego. Bo każdy z nas jest inny i ma inne kwalifikacje."

„Pani, co się mną zajmuje, ona na przykład widzi we mnie taki, nie wiem, jak to powiedzieć, taki potencjał, że ja mogłabym pracować właśnie jako pracownik biurowy. a żeby tak trochę pomóc, ukierunkowywać."

Klienci identyfikują konkretne elementy obsługi, które uważają za nieefektywne lub niedostosowane do współczesnych realiów. Najczęściej wymienianym problemem jest przeprowadzanie testów umiejętności cyfrowych w formie papierowej, co jest postrzegane jako sprzeczność sama w sobie. Respondenci zwracają również uwagę na to, że procesy w urzędzie bywają zbyt schematyczne i brakuje w nich dynamicznego reagowania na brak efektów dotychczasowych działań (np. brak odzewu od pracodawców na wysłane CV).

„Chociaż w sumie te testy, znowu do nich wracam, umiejętności cyfrowych były problemem jak się je robiło na kartkach. Tak jak mówię na komputerze to by była w ogóle. Co innego by się po prostu."

„Tak jak sama nazwa mówi kompetencje cyfrowe, tak więc powinny być robione na komputerze, na cyfrowym urządzeniu cyfrowym, a nie na kartce. i robisz kompetencje cyfrowe na kartce i nawet nie odczuwasz, że je robisz."

Oczekiwania dotyczące usprawnień koncentrują się wokół dwóch biegunów. Z jednej strony część klientów oczekuje „gotowych" ofert pracy, które byłyby dostępne natychmiast po rejestracji. z drugiej strony, bardziej świadomi użytkownicy postulują pogłębienie indywidualizacji wsparcia – oczekują, że urząd będzie aktywnie analizował ich sytuację, pomagał korygować błędy w CV i dostarczał narzędzi (np. kursów), które realnie wypełniają luki w ich kompetencjach, zamiast oferować standardowe, masowe rozwiązania.

„No wiadomo, od razu bym miała pracę i już na drugi dzień bym pracowała, to by było najlepiej."

„Jeżeli przychodzi taka osoba i doradca widzi, że na przykład ta osoba wysłała CV w ciągu tych dwóch miesięcy do dwudziestu pięciu osób i nikt nie odpisał, to też powinna jakoś zareagować. Że może coś jest w tym CV nie tak, może trzeba by było coś zmienić."

W ramach rekomendacji pojawia się potrzeba unowocześnienia kanałów informacyjnych. Klienci sugerują lepsze wykorzystanie narzędzi online do przesyłania spersonalizowanych ofert, tak aby

nie musieli samodzielnie przeglądać ogólnych baz danych. Postuluje się również stworzenie lepszej infrastruktury wewnątrz urzędów (np. sal komputerowych), co pozwoliłoby na przeprowadzanie szkoleń i testów w formie praktycznej.

„Według mnie powinny być po prostu komputery, większa ilość komputerów, żeby każdy mógł zrobić na tym komputerze. (...) ja uważam, że każdy powinien robić te kompetencje na komputerze, skoro są cyfrowe, prawda?"

„B: a na przykład nie wiem, kanały takie online? Że dostawała Pani oferty pracy na maila? Byłoby to fajniejsze, czy nie ma to znaczenia?

R: Tak, oczywiście, że tak. Ułatwienie by było, myślę."

VI. Dokonywanie oceny umiejętności cyfrowych

6.1. Analiza rzetelności

Rzetelność skali odnosi się do stopnia, w jakim narzędzie badawcze mierzy dane zjawisko w sposób spójny i powtarzalny. Wysoka rzetelność oznacza, że wyniki uzyskane przy użyciu danej skali są stabilne i wolne od przypadkowych błędów pomiaru. Ocena rzetelności jest więc niezbędna, aby potwierdzić wiarygodność uzyskanych danych. W niniejszym badaniu rzetelność poszczególnych skal została oszacowana za pomocą współczynnika alfa Cronbacha.

Ankieta do oceny umiejętności cyfrowych składa się każdorazowo z dwóch części. Pierwszą z nich jest Ankieta samooceny, składająca się z 12 pytań, w których odpowiedź zaznaczana jest na skali porządkowej (0 – brak umiejętności, 1 – poziom podstawowy, 2 – poziom średniozaawansowany, 3 – poziom zaawansowany). Maksymalny możliwy do uzyskania wynik to 36 punktów, minimalny 0 punktów.

W drugiej części badany losuje jedną z trzech dostępnych wersji kwestionariusza składającego się z 15 pytań jednokrotnego wyboru, zatem rozpiętość wyników kształtuje się od 0 do 15 punktów. W trakcie przeprowadzonego badania uzyskano 114 kwestionariuszy. Dla poszczególnych zestawów otrzymano następujące liczebności:

a) Zestaw 1, N=40
b) Zestaw 2, N=28
c) Zestaw 3, N=46

W tabeli poniżej zestawiono współczynniki alfy Cronbacha dla wszystkich skal:

Tabela 15. Zestawienie współczynników alfy Cronbacha

współczynnik	Ankieta samooceny	Zestaw 1	Zestaw 2	Zestaw 3
α Cronbacha	,932	,460	,592	,624

Źródło: badanie ankietą do oceny umiejętności cyfrowych

Zdecydowanie najwyższą rzetelność skali uzyskała Ankieta samooceny. Wynik powyżej 0,9 jest bardzo wysoki i świadczy o tym, że skala jest wewnętrznie spójna i wszystkie stwierdzenia mierzą analizowany konstrukt w sposób jednorodny. Ponadto w przypadku tej skali usunięcie żadnej z pozycji nie prowadzi do istotnego wzrostu wartości współczynnika, co potwierdza spójny dobór składników skali.

Wyniki pozostałych kwestionariuszy wskazują na niską (dla Zestawu 1) oraz niską do umiarkowanej rzetelność (dla dwóch pozostałych). Żadna ze skal nie osiągnęła poziomu uznawanego za akceptowalny, co sugeruje ograniczoną spójność wewnętrzną, konieczność ostrożnej interpretacji uzyskanych wyników, a także potrzebę rewizji skali (np. usunięcia lub zmiany stwierdzeń).
W analizie każdego z zestawów znajdują się pozycje, których usunięcie podniosłoby wartość współczynnika rzetelności.

Tabela 16. Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali dla Zestawu 1

Pozycje skali	Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali
1. W jaki sposób kształtujesz swoją tożsamość cyfrową:	,461
2. Elektroniczne wersje książek istniejących już w wersji papierowej można znaleźć na:	,378
3. Wskaż popularne środowisko do e-learningu:	,413
4. Jednym z najbardziej istotnych elementów systemu „chmurowego”, jakim są aplikacje Google jest:	,417
5. Który z serwisów może współtworzyć każdy chętny dodając coś od siebie?	,457
6. Plik „WMA” to domyślny format pliku w programie:	,464
7. Które z rozszerzeń dotyczy plików spakowanych:	,322
8. Do uruchomienia opcji Pełny ekran służy skrót:	,416
9. W ramach ochrony przed wirusami serwery pocztowe nie zezwalają na wysyłanie i odbieranie plików z rozszerzeniem:	,343
10. Do cyberprzemocy nie zaliczymy:	,435
11. Podstawowa ochrona systemu operacyjnego to:	,509
12. Jakie informacje można bezpiecznie opublikować w serwisie „Facebook”:	,511
13. Która z poniższych licencji nie jest licencją darmową:	,406
14. Czy oprogramowanie pobrane z Internetu można kopiować:	,497
15. „Android” to:	,518

Źródło: badanie ankietą do oceny umiejętności cyfrowych

Tabela 17. Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali dla Zestawu 2

Pozycje skali	Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali
1. Aby nabyć nowe umiejętności w posługiwaniu się narzędziami TIK:	,514
2. Czy możliwe jest wyłączenie obrazu z kamery przy rozmowie wychodzącej w komunikatorze internetowym:	,556
3. Bazą danych nie jest:	,567
4. Co to jest "sieć Web":	,602
5. Aby przeglądać informacje w portalu informacyjnym użytkownik:	,553
6. Które z zasobów Internetu wpływają na samorozwój?	,567
7. Domyślny format pliku w programie "Microsoft Excel" to:	,643
8. Opcja "Zakładki" w przeglądarce internetowej służy do:	,561
9. Przy pomocy programu "Paint" do już istniejącego obrazu można:	,532
10. Aby uchronić swoją prywatność i dane w Internecie należy:	,546
11. Co zrobić w przypadku otrzymania z nieznanego adresu wiadomości e-mail z załączonym plikiem o nazwie "niezapłacona grzywna":	,532
12. Phishing to określenie próby:	,607
13. Klawisz "CAPS LOCK" służy do:	,586
14. Kombinacja klawiszy służąca do zamykania aktywnego na ekranie programu to:	,595
15. Zasada pracy skanera jest zbliżona do:	,632

Źródło: badanie ankietą do oceny umiejętności cyfrowych

Tabela 18. Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali dla Zestawu 3

Pozycje skali	Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali
1. Aby prawidłowo zakończyć pracę z komputerem należy:	,663
2. Co to jest "spam":	,610
3. Czego nie podłączymy do portu USB:	,629
4. Domeny zarejestrowane w Niemczech posiadają rozszerzenie:	,606
5. Który z adresów internetowych jest portalem informacyjnym:	,593
6. "Dysk Google" pozwala na:	,623
7. Jeżeli w pliku znajduje się film to jest to plik:	,626
8. Które z rozszerzeń dotyczy plików filmowych:	,591
9. Nazwa "Bałtyk_2016a.jpg" jest:	,607
10. Mocne hasło zawiera m.in.:	,600
11. Czego nie mogą wykraść przestępcy ze smartfona:	,606
12. Phishing to określenie próby:	,584
13. Tzw. "Trojan" to aplikacja, która:	,582
14. Gdy otrzymamy wiadomość e-mail, której nadawcą jest bank, z prośbą o podanie loginu i hasła dostępu do konta w celu weryfikacji, należy:	,616
15. Pisanie nie na temat to inaczej:	,557

Źródło: badanie ankietą do oceny umiejętności cyfrowych

6.2. Analiza trafności

Trafność testu odnosi się do stopnia, w jakim narzędzie pomiarowe rzeczywiście mierzy to, co powinno z założenia mierzyć. Jedną z metod jej pomiaru jest sprawdzenie korelacji z innymi narzędziami mierzącymi podobne konstrukty. Jeśli trafność narzędzi jest wysoka, ich wyniki powinny ze sobą korelować.

W celu zbadania trafności Ankiety do oceny umiejętności cyfrowych zmierzono korelację wyników końcowych poszczególnych zestawów z wynikiem końcowym Ankiety Samooceny. Otrzymane współczynniki zawarto w tabeli poniżej.

Tabele 19–21. Zestawienie wartości współczynników korelacji Ankiety samooceny z kolejnymi zestawami

Zestaw 1	Współczynnik korelacji r-Pearsona	,563**
	Istotność statystyczna	< 0,001
	N	40

Zestaw 2	Współczynnik korelacji r-Pearsona	,267
	Istotność statystyczna	,169
	N	28

Zestaw 3	Współczynnik korelacji r-Pearsona	,366*
	Istotność statystyczna	,012
	N	46

*. Korelacja istotna na poziomie 0.05.

**. Korelacja istotna na poziomie 0.01.

Źródło: badanie ankietą do oceny umiejętności cyfrowych

Najwyższy wskaźnik korelacji uzyskał Zestaw 1, jednakże wysokość współczynnika wskazuje na związek o sile umiarkowanej. Wyniki dla Zestawu 3 świadczą o umiarkowanie słabej korelacji obydwu narzędzi, natomiast korelacja pomiędzy wynikami Zestawu 2 a Ankietą Samooceny okazała się nieistotna statystycznie.

Uzyskane wyniki wskazują na średnio-niską i niską rzetelność oraz niską trafność stosowanych narzędzi, w związku z czym rekomenduje się dokonanie rewizji pozycji skali oraz ich ponowną ocenę. Ewentualnie wskazane byłoby przetestowanie obecnej wersji na większej próbie badawczej, co mogłoby zweryfikować stabilność wyników.

6.3. Analiza użyteczności

Wprowadzenie obowiązku oceny umiejętności cyfrowych dla osób do 30. roku życia stało się nowym elementem standardowej procedury obsługi w urzędach pracy, realizowanym zazwyczaj bezpośrednio po rejestracji klienta. Pracownicy merytoryczni wskazują, że za przeprowadzenie tego procesu odpowiadają najczęściej doradcy zawodowi, którzy starają się wyznaczyć termin badania w możliwie najkrótszym czasie, często jeszcze w dniu rejestracji lub w ciągu maksymalnie dwóch tygodni od pierwszej wizyty. Mimo że ocena ta jest stałym elementem ścieżki aktywizacji, doradcy ds. zatrudnienia często nie biorą bezpośredniego udziału w samym badaniu, przez co ich wiedza na temat szczegółowego przebiegu testu bywa ograniczona do informacji o jego formie i ogólnych wynikach.

„Dla osób do 30 roku życia przygotowujemy ocenę kompetencji cyfrowych. z tym, że tak. W naszym urzędzie oceną umiejętności cyfrowych zajmuje się doradca zawodowy. Także trudno mi powiedzieć. Jak to się odbywa, na czym to dokładnie polega i jakie są tam skutki tej oceny.”
„To tak bezpośrednio po rejestracji staramy się kierować taką osobę do doradcy zawodowego. Oczywiście jeżeli tam ma wolny termin to taka ocena następuje w dniu rejestracji. Jeżeli nie. Doradca zawodowy umawia się z taką osobą na kontakt telefoniczny i myślę, że tak wciągu tygodnia, dwóch tygodni taka ocena jest przygotowywana.”

Obecna forma weryfikacji umiejętności cyfrowych opiera się głównie na ankietach w wersji pisemnej, co budzi szereg zastrzeżeń ze strony pracowników urzędu. Mimo że narzędzia te są dostępne w formie cyfrowej, ich realne wykorzystanie napotyka na bariery techniczne i organizacyjne. Pracownicy wskazują na ograniczoną dostępność stanowisk komputerowych dla klientów oraz konieczność zachowania ciągłości dokumentacji w formie tradycyjnej, co sprawia, że łatwiejszym rozwiązaniem jest wypełnienie ankiety papierowej podczas rozmowy z doradcą. Większość respondentów wypełniała ankietę na początkowym etapie kontaktu z urzędem, zazwyczaj podczas rejestracji lub na pierwszym spotkaniu z doradcą zawodowym. Najczęściej stosowaną formą jest kwestionariusz papierowy, choć w niektórych urzędach dostępna jest wersja komputerowa, którą młodzi ludzie oceniają jako atrakcyjniejszą i szybszą. Niektórzy klienci zwracają uwagę na braki sprzętowe lub obowiązującą w urzędach pragmatykę, które zmuszają do korzystania z formy pisemnej mimo cyfrowego charakteru badania.

„Przyszłam na podpis i właśnie pani powiedziała, że są kompetencje cyfrowe do zrobienia, więc poszłam, je zrobiłam i miałam chyba największą liczbę punktów."

„Ja miałam w formie pisemnej, ale wiem, że niektórzy też mieli w formie komputerowej. Jest po prostu u nas jeden komputer i jak ktoś jest, ktoś robi po prostu już te kompetencje."

„No my mamy w tej wersji papierowej. Tak, papierowej. Po prostu wypełniają tu u nas, no wiadomo, jedni potrzebują więcej czasu, inni mniej czasu na uzupełnienie tego testu. Też zależy to od klienta. Też nikogo jakby nie gonimy tak. Tyle ile potrzebuje tego czasu. No to po prostu siedzi i uzupełnia. U nas nie jest tak, że ma jakiś tam czas na uzupełnienie tego testu. Może jakby to było w jakiejś ankiecie online, może by to ułatwiło pracę, ale. Jak na razie tak to funkcjonuje."

„Teraz jednak skłaniamy się ku temu, żeby była przeprowadzana w formie elektronicznej. Nie do końca jeszcze mamy sprzęt taki, żeby żebyśmy sami mogli sobie to zorganizować w formie elektronicznej, bo byłaby taka możliwość, żeby tę ankietę przeprowadzić i archiwizować i analizować w formie elektronicznej. Natomiast teraz z takich technicznych jeszcze ograniczeń nie mamy takiej możliwości, więc taka ankieta trochę czasu pracownik potrzebuje, żeby przeprowadzić tą ankietę w formie papierowej, zliczyć te wyniki również ręcznie muszą być zliczone i wprowadzić do systemu taki wynik do systemu Syriusz, w którym pracujemy. Więc myślę, że tutaj można byłoby pójść właśnie zastanowić się, czy tego nie zrobić jakiejś takiej formie lepszej."

„(..) chociaż my tutaj też przez krótki czas, na początku jeszcze jak nie było tego wymogu wypełniania tych kompetencji cyfrowych, troszeczkę też wypełnialiśmy bezrobotnymi Europass i też tutaj czekamy, aż będzie takie narzędzie komputerowe, żebyśmy mogli dać tą ankietę, taką wersję elektroniczną. Bo to jednak badanie kompetencji cyfrowej, no to, no to pożądane jest, żeby to było na komputerze przygotowywane, a nie w wersji papierowej. Także czekamy, kiedy będzie to uruchomione, żebyśmy mogli dać do ręki tablet czy też posadzić przed komputerem, żeby osoba mogła wypełnić. i to będzie też takie sprawdzanie, jak ona sobie daje radę w komputerze."

„My korzystamy w wersji papierowej bądź elektronicznej. Jeżeli osoba zażyczy sobie to elektronicznie przesyłamy na maila. Ale zazwyczaj ta osoba przychodzi do mnie i tutaj u nas osobiście ona wypełnia. Po prostu dłużej jest obsługiwany klient. Też zachęcamy, jak widzimy, że osoba się denerwuje czy coś, że to nie jest nic takiego, może się dopytać nas, może też skorzystać z telefonu i wtedy już ta bariera jest taka inna. Tak, bo ma możliwość już czegoś skorzystania, że

to nie jest taka ocena sztywna. Chcemy się po prostu dowiedzieć, nawet jeżeli ma. Ja uważam na przykład ja nie wiem, jak inni pracownicy, ale ja uważam, że jeżeli on skorzysta i nie zna tej odpowiedzi, albo nie jest pewny, to on się w ten sposób uczy."

„Uważam, że spełnia połowicznie. To znaczy sama forma w sobie tej ankiety jak dla mnie jest ok. Natomiast brakuje mi tutaj wsparcia ze strony ministerstwa w takiej postaci, żeby obliczanie wyników było w wersji elektronicznej automatycznie. Na przykład jest tam przy passie, gdzie od razu mam wynik po wprowadzeniu odpowiedzi, a tutaj, jak gdyby ja to muszę wydrukować jako pracownik. Znaczy ja jako pracownik musi to wydrukować. Ręczna robota ręcznie musi policzyć, czy dana odpowiedź jest prawidłowa, czy też nie. Zliczamy sobie punkty i dopiero wtedy widzę, to zajmuje czasu i tak troszeczkę. Wie pan, skoro mówimy sobie o kompetencjach cyfrowych, no to tak troszkę to mało profesjonalnie brzmi. Gdzie tu jest to cyfrowe? Jak ja to analogicznie obliczam wyniki, prawda? No troszkę tak jest."

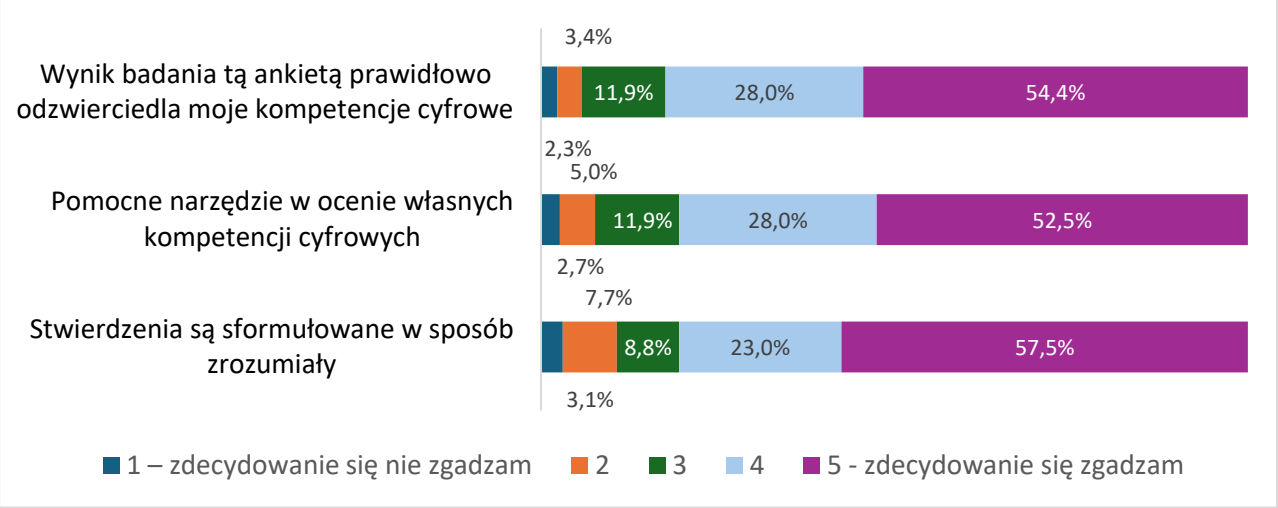
Co istotne, doradcy wykorzystują wyniki ankiety jako argument w rozmowie o konieczności podjęcia konkretnych kursów (np. bonów szkoleniowych na obsługę specjalistycznego oprogramowania), co nadaje badaniu wymiar praktyczny i zwiększa akceptację narzędzia przez samych klientów.

Także w badaniu CAWI respondenci oceniali wybrane aspekty związane z badaniem umiejętności cyfrowych. Przeważały zdecydowanie pozytywne oceny we wszystkich trzech analizowanych obszarach. W przypadku stwierdzenia, że wyniki badania prawidłowo odzwierciedlają kompetencje cyfrowe, odpowiedzi pozytywne (4 i 5) wskazało łącznie 82,4%, natomiast oceny negatywne (1 i 2) stanowiły 5,7%. Ogółem średnia ocen na skali 1–5 wyniosła 4,2.

Podobny rozkład odpowiedzi odnotowano dla oceny przydatności narzędzia – odpowiedzi pozytywne (4 i 5) wskazane były przez aż 80,5% osób bezrobotnych, przy jednoczesnym niskim udziale ocen negatywnych (1 i 2) – 7,7%. Ogółem średnia ocen na skali 1–5 wyniosła 4,2.

Równie wysoko oceniono zrozumiałość stwierdzeń – odpowiedzi pozytywne (4 i 5) wskazało 80,5%, natomiast oceny negatywne (1 i 2) wskazywane były przez co dziesiątego badanego (10,8%). Ogółem średnia ocen na skali 1–5 wyniosła 4,3.

Wykres 30. Ocena różnych aspektów ankiety



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

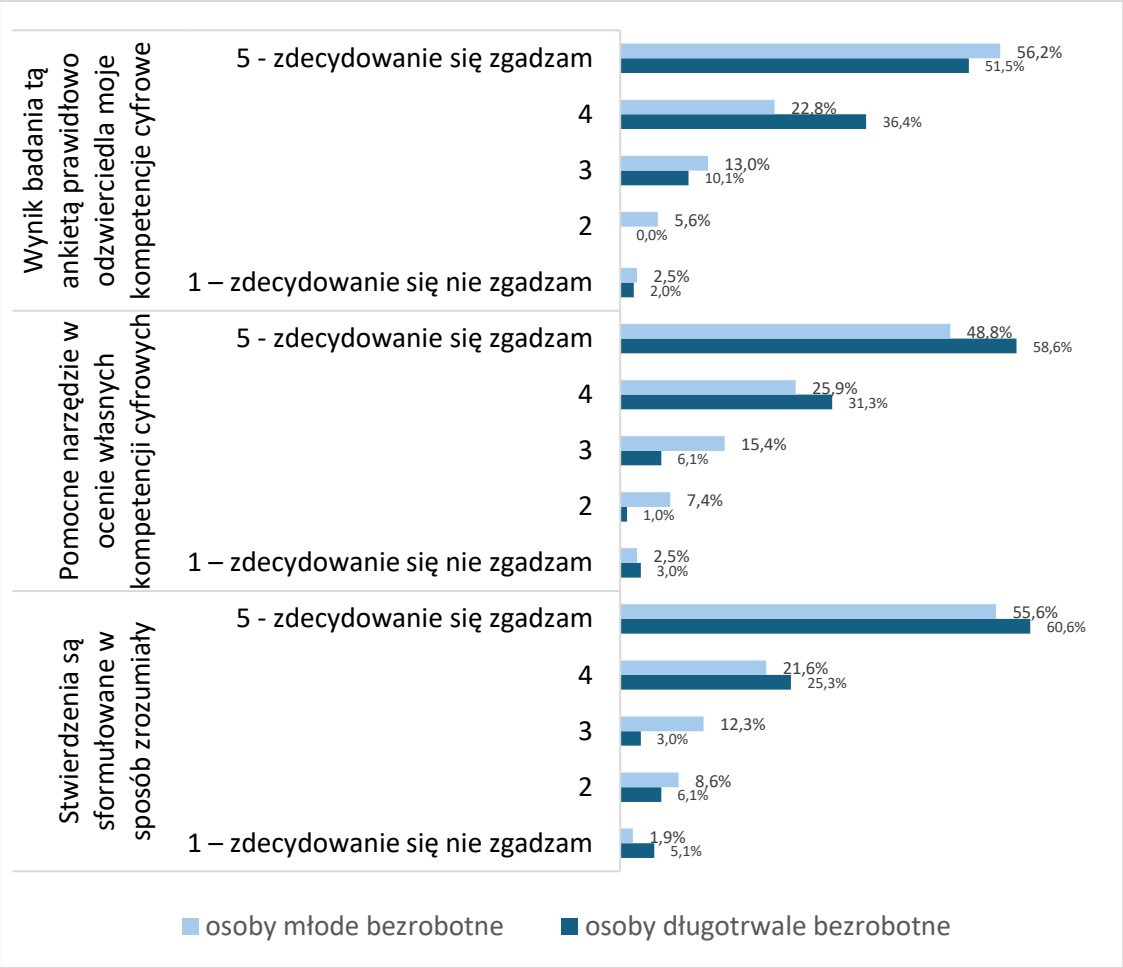
Powyższe wyniki przedstawiono następnie w podziale na dwie grupy badanych: osoby długotrwale bezrobotne oraz osoby młode bezrobotne. Co do zasady, osoby długotrwale bezrobotne nieznacznie częściej formułowały skrajnie pozytywne oceny.

W przypadku oceny czy wyniki badania prawidłowo odzwierciedlają kompetencje cyfrowe, w obu grupach dominowały odpowiedzi pozytywne, jednak nieznacznie wyższy odsetek ocen najwyższych (5) odnotowano wśród osób młodych bezrobotnych (56,2%) niż wśród osób długotrwale bezrobotnych (51,5%). Z kolei osoby długotrwale bezrobotne częściej wskazywały ocenę 4 (36,4% vs 22,8%). Średnia ocen na skali 1–5 dla osób długotrwale bezrobotnych wyniosła w tym przypadku 4,3, zaś dla osób młodych – 4,2.

W odniesieniu do oceny przydatności narzędzia widoczna jest, jak zostało wskazane powyżej, odwrotna tendencja – osoby długotrwale bezrobotne częściej wskazywały najwyższą ocenę (58,6%) niż osoby młode (48,8%), a także częściej wybierały ocenę (4) (31,3% vs 25,9%). Jednocześnie osoby młode częściej wskazywały oceny niższe. Osoby długotrwale bezrobotne oceniły przydatność średnio na 4,4 (na pięciostopniowej skali), zaś osoby młode na 4,1.

Podobna zależność widoczna jest w ocenie zrozumiałości stwierdzeń – osoby długotrwale bezrobotne częściej wskazywały ocenę 5 (60,6% vs 55,6%) oraz 4 (25,3% wobec 21,6%). Z kolei osoby młode częściej wybierały oceny umiarkowane i niższe. Średnio osoby długotrwale bezrobotne oceniały zrozumiałość na 4,4, natomiast osoby młode na 4,2.

Wykres 31. Ocena różnych aspektów ankiety w podziale na kategorie bezrobotnych



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ilościowego, N=431

Pomimo umiarkowanie pozytywnych ocen w badaniu ilościowym, analiza odpowiedzi z części jakościowej nakreśla nieco bardziej krytyczny obraz.

Urzędnicy zauważają, że teoretyczne pytania zamknięte nie zawsze oddają realny poziom umiejętności młodych ludzi, którzy często deklarują wykonywanie pewnych czynności „z automatu", nie znając ich teoretycznych definicji czy nazw skrótów klawiszowych.

„To jest w formie pisemnej na pewno. Co więcej no nie mogę powiedzieć, bo się tym nie zajmuję. (...) Czasami i to też duża liczba osób młodych mówi, że robi to z automatu. Nawet nie wiedzą, że to się tak nazywa, nie? Więc ta ich wiedza czasami nie jest taka, no nie jest taka do końca rzetelna."

„Proszę też zauważyć, że młodzi ludzie komputer traktują jako coś, co sporadycznie używają. Nośnikiem wszelkich informacji jest smartfon. Nie ma skrótów klawiaturowych w smartfonie, nie

ma klawiszy funkcyjnych w smartfonie. Więc ankieta, która zadaje nam pytania odnośnie tego typu rzeczy, nie odnosi się do rzeczywistości. i dlatego stąd wynikają trudności, jeżeli chodzi o odpowiedzi na te pytania. Po prostu młodzi ludzie tych klawiszy nie używają."

Zwraca się uwagę na fakt, że współczesna młodzież, mimo dorastania w erze cyfrowej, często posiada wiedzę wybiórczą, a ich kompetencje słabną, jeśli w trakcie edukacji szkolnej nie mieli zapewnionego dostępu do odpowiednich narzędzi lub wysokiego poziomu nauczania informatyki.

„Wydaje mi się, że czasami. To zależy od szkoły, nie? Bo czasami młodzi ludzie, którzy nie mają, nie mają dostępność nigdy nie mieli w szkole tej wiedzy, zdobytej wiedzy. No to słabo wychodzą."

Krytyczna ocena obecnego narzędzia prowadzi do formułowania postulatów dotyczących jego modyfikacji w stronę zadań praktycznych, które w sposób bardziej rzetelny weryfikowałyby umiejętności niezbędne na współczesnym rynku pracy. Pracownicy sugerują, aby zamiast pytań testowych, badanie opierało się na konkretnych poleceniach do wykonania w środowisku pakietów biurowych, takich jak modyfikacja tekstu w Wordzie czy tworzenie i obliczanie tabel w Excelu. Taka zmiana procesu oceny uczyniłaby go ciekawszym dla młodych ludzi oraz dostarczyłaby doradcom bardziej precyzyjnych danych na temat faktycznego przygotowania informatycznego kandydatów do pracy.

„B: Rozumiem. Tutaj z tego co zrozumiałem, ma Pani zastrzeżenia co do tego narzędzia i jego efektywności. Głównie ze względu na to, że to są same pytania tak naprawdę zamknięte. (...) Jakby pani mogła rozwinąć tą wypowiedź w kontekście tego, jak można by było to narzędzie zmodyfikować. (...)

R: Napisać jakiś tekst, nie wiem, zmodyfikować go. (...) Zrób tabelę, wpisz w tabelę, oblicz jakie rzeczy to są rzeczy praktyczne, które. Młodzież, na których młodzież się powinna znać."

„Nie mam pojęcia szczerze mówiąc, ale byłoby na pewno co ciekawsze i bardziej by zweryfikowało ich wiedzę niż te pytania. Jakich używasz, nie wiem, klawiszy, żeby zrobić dużą literę."

„Często gdzieś tam rozmawiałam z doradcami zawodowymi, którzy przeprowadzają te testy i oni zaznaczają, że te pytania są już troszeczkę archaiczne, że świat się zmienia, ten cyfrowy również. Więc te pytania też powinny iść z takim nowym trendem. i też narzekają na to, że nie ma narzędzia, które by zliczał, zliczał i interpretował wyniki tej ankiety."

„Młodzi ludzie jak czytają, to nie za bardzo wiedzą, o co chodzi w pytaniu. i teraz tak. Tak naprawdę, żeby to tak rzetelnie przeprowadzić ten test, to z każdą osobą trzeba byłoby długo

rozmawiać i tłumaczyć, o co chodzi w danym pytaniu, żeby ona wiedziała. Bo jedni faktycznie na chybił trafił zaznaczają i nie zastanawiają się nad tym, co jest napisane, albo nie czytają do końca, bo się spieszą i już chcą wyjść. Ale niektórzy, którzy są tacy rzetelni i analizują to, co jest napisane, no to no niektórych rzeczy nie rozumieją, to można by było może zmienić."

„Przykład z mojego, z mojej praktyki. Chłopak, z którym pracowałam w ramach porady indywidualnej nagle pojawia mi się na szkoleniu grupowym z poprawy kompetencji cyfrowych. Informatyk z wykształcenia. Panie Mateuszu, co pan tu robi? Ja się patrzę na jego ankietę. On ma bardzo niskie kompetencje cyfrowe. Ale coś się zadziało z tą ankietą? a bo wie pani, śpieszyło mi się, zaznaczyłem wszystkie A, żeby później nie było. No i to tak właśnie jest. Ocena kompetencji cyfrowych ad hoc."

Opinie na temat trudności narzędzia są podzielone. Osoby biegle posługujące się technologią oceniają ankietę jako prostą i logiczną, choć dostrzegają w niej pytania „podstępne" lub wymagające specjalistycznej wiedzy informatycznej. Z kolei osoby mniej zaawansowane lub posiadające specyficzne trudności (np. ADHD) wskazują, że pytania o skróty programów czy specjalistyczne oprogramowanie mogą być barierą nie do przejścia bez zgadywania.

„Tak, dla mnie była zrozumiała. Ja ogólnie jak czegoś nie rozumiem to czytam drugi raz i jakoś mi tam coś zawsze. Ale ogólnie była zrozumiała. Nie miałam trudności z uzupełnianiem, nie miałam też trudności z pytaniami, wszystko ogólnie rozumiałam, chociaż były podstępne."

„Była dość zrozumiała. (...) Głównie, że tak powiem, skróty programów, np. Excela, skróty Worda to są rzeczy, na które zwraca się uwagę, jednak nie aż tak bardzo, więc starsza osoba, która na to nie zwróci uwagi, może mieć z tym większy problem."

Klienci mają wątpliwości czy test teoretyczny rzetelnie sprawdza ich faktyczne umiejętności. Wskazują, że zamknięta forma ankiety pozwala na „strzelanie" poprawnych odpowiedzi bez realnej wiedzy. Osoby o profilu praktycznym podkreślają, że ankieta skupiona na teorii (np. Word, Excel) nie oddaje ich biegłości w nowoczesnych mediach społecznościowych czy komunikacji internetowej, które są kluczowe w ich zawodach.

„Tak pół na pół, bo niektórzy mogą przyjść i sobie strzelać i na chybił trafił. Jak strzelą dobrze, to też mają zaliczone, prawda? a na przykład ja zaznaczyłam w ten sposób, bo po prostu umiem."

„Sądzę, że nie, że to. W szczególności, że forma papierowa. Tak było w sumie tylko odpowiedzenie na pytania i nie było to takie rzetelne sprawdzenie (...), bo sądzę, że też najbardziej się liczą jakby

umiejętności, czy ktoś to potrafi zrobić, czy jakoś sobie poradzi, a nie tylko samo odpowiedzenie na pytanie czy się da czy nie, czy o co chodzi."

Większość badanych otrzymała informację o wyniku od razu po wypełnieniu ankiety. Feedback zazwyczaj ograniczał się do podania liczby punktów i ogólnej oceny poziomu zaawansowania. Część klientów doceniała możliwość omówienia błędnych odpowiedzi, jednak inni odczuwali niedosyt, wskazując na brak szczegółowej analizy mocnych i słabych stron.

„Pani mi wtedy powiedziała, że właśnie powiedziała chyba ilość punktów i że bardzo dobrze poszło mi w tych kompetencjach cyfrowych. i omówiłyśmy po prostu pytania, które były dla mnie niezrozumiałe."

„Tak. Była krótka. Dostałam taką krótką informację. No ale to była właśnie taka krótka, szybka informacja, niezbyt szczegółowa."

Najczęściej pojawiającym się postulatem jest wprowadzenie zadań praktycznych zamiast samej teorii. Klienci sugerują, aby testy odbywały się na komputerach i sprawdzały realne czynności, takie jak formatowanie tekstu, logowanie do systemów czy wysyłanie maili.

„Według mnie powinny być po prostu komputery, większa ilość komputerów, żeby każdy mógł zrobić na tym komputerze. No bo jak mówię, niektórzy zaznaczają na papierku, to zaznaczył wszystko, a jak przyjdzie co do czego, to nawet się myszką nie potrafią posługiwać."

„Zamiast przeprowadziłabym test praktyczny na zasadzie polecenia do wykonania np. W Wordzie lub Excelu. Jest to moim zdaniem taki bardziej rzetelny sposób sprawdzenia tych kompetencji, bo tak jak w moim przypadku mam problemy z teorią, jednak w praktyce jestem w stanie sobie świetnie poradzić."

„Niektóre pytania mogły być tak sformułowane takie, że jak osoba usiadła przed komputerem, to może i by zrobiła jakby te czynności. a odpowiedzieć na pytanie było jej trudniej. Jakby coś na tej zasadzie może."

„No wie pani co? No ciężko, żeby odpowiedzi takie na papierze odzwierciedlały umiejętności praktyczne na komputerze. Myślę, że jakby ktoś robił taki test umiejętności, gdzie trzeba byłoby coś zrobić, no to myślę, że to byłoby bardziej wiarygodne niż no, bo w takim teście, no każdy może wpisać to co to co on uważa, co niekoniecznie jest prawdą. Więc no dla mnie był okej ten test, ale czy był takim wiarygodnym odzwierciedleniem moich umiejętności? Raczej nie."

„Napisać jakiś tekst, nie wiem, zmodyfikować go. Chyba nie jestem aż taka, nie umiem. Tych informatycznych też nazwać dokładnie, ale chodzi o to, że dać zadanie do wykonania. Nie wiem. Zrób tabelę, wpisz w tabelę, oblicz jakie rzeczy to są rzeczy praktyczne, które. Młodzież, na których młodzież się powinna znać. Nie wiem, co tam jeszcze by można wprowadzać. Nie mam pojęcia szczerze mówiąc, ale byłoby na pewno co ciekawsze i bardziej by zweryfikowało ich wiedzę niż te pytania. Jakich używasz, nie wiem, klawiszy, żeby zrobić dużą literę. Czasami i to też duża liczba osób młodych mówi, że robi to z automatu. Nawet nie wiedzą, co naciskają"

W trakcie badania niejednokrotnie pojawiały się także głosy, aby test był profilowany pod kątem konkretnych grup zawodowych, by nie zmuszać np. pracowników budowlanych do rozwiązywania zadań biurowych.

„Wydaje mi się, że to zależy ogólnie od stanowiska, na które aplikujemy, bo jeżeli jest takie, chcielibyśmy robić coś związanego bardziej z komputerami, no to powinien być test praktyczny. a jeżeli komputer jest tutaj dodatkiem, jak na przykład w moim przypadku. No to myślę, że taki test papierowy wystarczy."

„No też zależy jakby na jakie stanowisko tutaj aplikujemy. No bo jeżeli ktoś aplikuje na fryzjera na przykład, no to nie wiem, czy mu są potrzebne kompetencje cyfrowe."

„To znaczy tak gdybym miała wtrącić coś od siebie, to uważam, że te kwestionariusze one powinny być bardziej sprofilowane, sprofilowane zawodowo, czyli albo dla osób, które w ogóle nie posiadają żadnych umiejętności takich miękkich czy też twardych, wychodzą świeżutkie po szkole średniej, a jeżeli są to jeszcze szkoły ogólnokształcące, to tam mniej, a wręcz mało jest takich zagadnień informatycznych. Tam oczywiście są zajęcia. Natomiast ci ludzie młodzi mówią, że w ogóle nie porusza się takiej nomenklatury, bo rzecz też jest w tym, że osoby z tyłu głowy często wiedzą, z czym mają do czynienia, ale nie znają pojęć, nie znają tej nomenklatury informatycznej, więc myślę, że one powinny być bardziej sprofilowane do możliwości tych osób."

„Czyli można by było założyć kompetencje dla osób, które nie posiadają kwalifikacji rynkowych, bo posiadają je tylko w takim schemacie ogólnym. Dla osób, które mają taki średniozaawansowany historię rozwojową i też związaną z zatrudnieniem, czyli mają już jakąś szkołę branżową, mają jakiś zawód wyuczony i jakieś doświadczenie, i dla osób takich wysoko funkcjonujących, czyli osoba z wyższym wykształceniem. Zdarzają nam się również doktoranci, więc dokładnie tak. Rejestrują się po to, żeby na przykład wziąć środki na dotację. i to jest już taki klient, który przy

którym można sobie pozwolić na takie profilowanie bardziej skoncentrowane już na te pewne pewną terminologię, która jest w tych testach.”

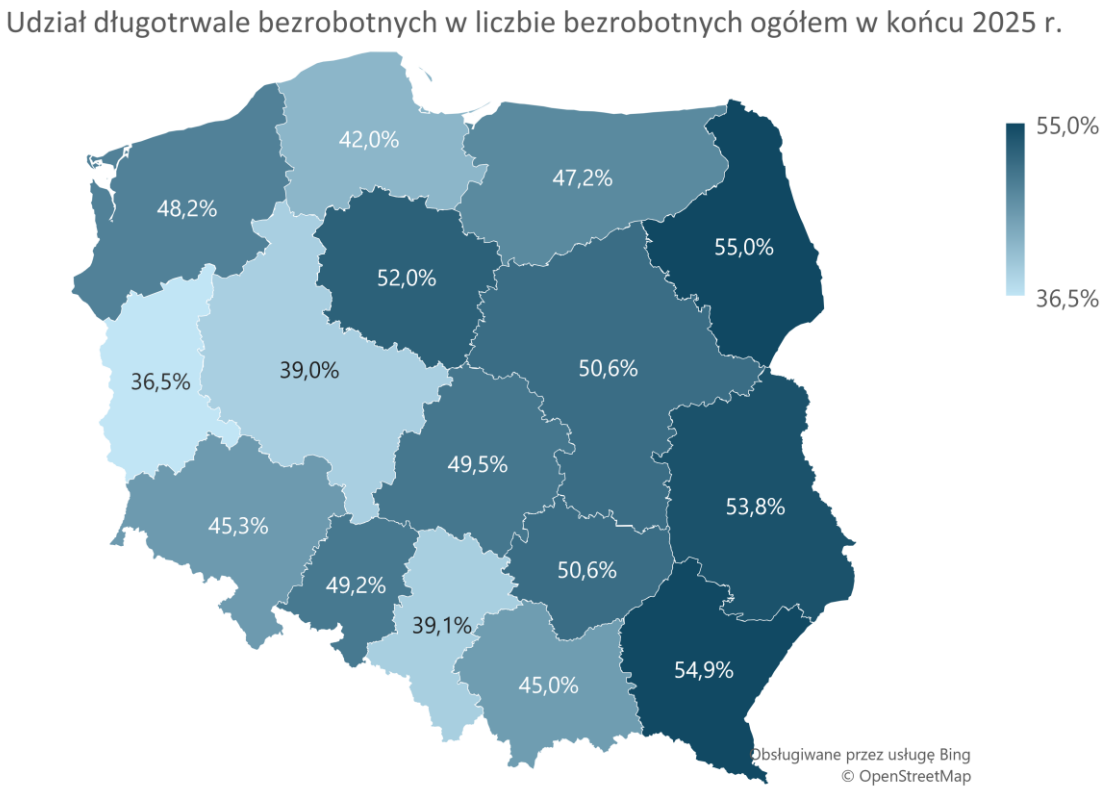
VII. Sytuacja osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy

7.1. Analiza statystyczna

Na koniec roku 2025 w urzędach pracy zarejestrowanych było 423,2 tys. długotrwale bezrobotnych, co stanowi niemal połowę wszystkich osób bezrobotnych – 47,7%. W stosunku do roku poprzedniego liczebność w tej grupie wzrosła o 41,4 tys. (ok. 11%).

W dalszym ciągu najwyższy odsetek osób długotrwale bezrobotnych w stosunku do ogółu bezrobotnych zamieszkuje wschodnią część kraju – województwa podlaskie, podkarpackie oraz lubelskie (53-55%), zaś najmniejszy odsetek tej grupy na tle wszystkich bezrobotnych odnotowano w województwie lubuskim (36,5%).

Wykres 32. Długotrwale bezrobotni w podziale na województwa

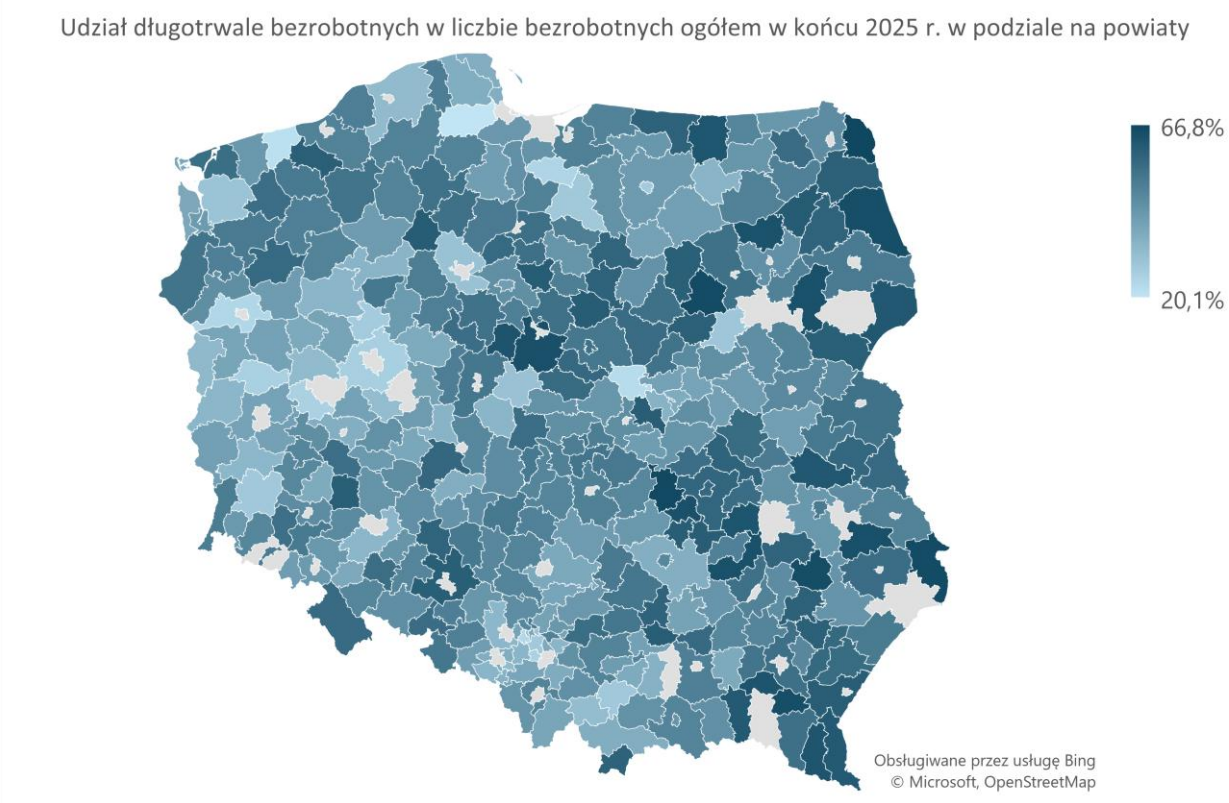


Źródło: Sprawozdanie MRiPS-01 o rynku pracy

Analizując dane dotyczące udziału osób długotrwale bezrobotnych w ogólnej liczbie bezrobotnych na poziomie powiatów należy wskazać na wysoki poziom tego zjawiska w skali kraju oraz istotne zróżnicowanie przestrzenne. W wielu powiatach udział długotrwale bezrobotnych przekracza 50%,

a w licznych przypadkach osiąga nawet poziom 60–65%, co oznacza, że większość zarejestrowanych bezrobotnych pozostaje bez pracy przez dłuższy czas. Skrajne wartości przekraczają 65% (np. w powiatach sejneńskim, przysuskim czy makowskim), podczas gdy najniższe obserwowane wartości spadają do poziomu około 20–25%, co świadczy o dużej rozpiętości sytuacji lokalnych rynków pracy.

Wykres 33. Długotrwale bezrobotni w podziale na powiaty



Źródło: Sprawozdanie MRiPS-01 o rynku pracy

Wyraźnie lepsza sytuacja występuje w dużych miastach oraz w ich obszarach funkcjonalnych. W ośrodkach takich jak Warszawa, Poznań czy Katowice udział długotrwale bezrobotnych jest zauważalnie niższy i często nie przekracza 30–40%. Wynika to z większej dynamiki tych rynków pracy, wyższej liczby ofert zatrudnienia oraz większej rotacji zatrudnionych, co ogranicza ryzyko długotrwałego pozostawania bez pracy. Istotną rolę odgrywa również struktura gospodarki –

większy udział nowoczesnych sektorów usługowych oraz firm o wyższej produktywności sprzyja szybszemu ponownemu zatrudnianiu osób tracących pracę.

W przeciwieństwie do tego, najwyższe udziały długotrwale bezrobotnych koncentrują się w powiatach o słabszej strukturze gospodarczej, często o charakterze peryferyjnym, w szczególności w Polsce wschodniej, północno-wschodniej oraz w części regionów centralnych. W powiatach takich jak hrubieszowski, przysuski, sejneński, sokólski czy makowski udział ten przekracza 60%, co wskazuje na utrwalone problemy strukturalne rynku pracy. W takich obszarach dominuje ograniczona liczba miejsc pracy, mniejsza dywersyfikacja gospodarki oraz niższa mobilność pracowników, co prowadzi do sytuacji, w której osoby tracące zatrudnienie mają niewielkie szanse na szybki powrót na rynek pracy.

Zróżnicowanie regionalne wskazuje na wyraźny podział między obszarami metropolitalnymi i peryferyjnymi. W województwach o wyższym poziomie rozwoju gospodarczego oraz z silnymi ośrodkami miejskimi udział długotrwale bezrobotnych jest przeciętnie niższy, choć również tam widoczne są istotne różnice między rdzeniem metropolitalnym a jego zapleczem. Przykładowo w województwie mazowieckim udział ten w Warszawie wynosi poniżej 40%, podczas gdy w wielu powiatach peryferyjnych przekracza 55–60%. Oznacza to, że korzystne efekty rozwoju gospodarczego koncentrują się przede wszystkim w największych ośrodkach i nie zawsze w pełni przenikają do ich otoczenia.

Istotnym czynnikiem różnicującym jest także obecność ośrodków akademickich, które oddziałują na rynek pracy poprzez podnoszenie poziomu kapitału ludzkiego oraz stymulowanie rozwoju sektorów związanych z działalnością naukowo-badawczą. W miastach akademickich obserwuje się większą płynność zatrudnienia i większą dostępność ofert pracy, co ogranicza skalę długotrwałego bezrobocia. Dodatkowo uczelnie wyższe przyczyniają się do powstawania miejsc pracy w sektorach usług, edukacji, badań i rozwoju oraz nowoczesnych technologii, co sprzyja skracaniu okresów pozostawania bez pracy. Jednocześnie wpływ ośrodków akademickich ma głównie charakter lokalny i nie zawsze obejmuje powiaty oddalone od głównych centrów, gdzie problemy długotrwałego bezrobocia pozostają szczególnie nasilone.

Na podstawie analizowanych danych można stwierdzić, że wysoki udział osób długotrwale bezrobotnych stanowi w wielu powiatach problem strukturalny, a nie jedynie przejściową trudność cykliczną. Wysokie wartości tego wskaźnika wskazują na niską efektywność

mechanizmów reintegracji zawodowej oraz ograniczoną zdolność lokalnych rynków pracy do absorpcji osób pozostających bez zatrudnienia przez dłuższy czas. Jednocześnie niższe wartości obserwowane w obszarach metropolitalnych i akademickich potwierdzają znaczenie czynników takich jak poziom rozwoju gospodarczego, dywersyfikacja struktury zatrudnienia oraz dostęp do edukacji wyższej.

Podsumowując, dane wskazują na silne terytorialne zróżnicowanie skali długotrwałego bezrobocia w Polsce, przy czym kluczowe znaczenie mają czynniki strukturalne – w szczególności poziom urbanizacji, rozwój gospodarczy oraz obecność dużych ośrodków miejskich i akademickich. Obszary peryferyjne, pozbawione tych przewag, charakteryzują się znacznie większym nasileniem problemu, co uzasadnia potrzebę kierowania do nich bardziej intensywnych i zróżnicowanych instrumentów polityki rynku pracy.

Wśród osób długotrwale bezrobotnych na koniec 2025 r. większy odsetek stanowiły kobiety niż mężczyźni (52,5% vs 47,5%). Ponad połowa grupy posiada najniższy stopień wykształcenia: gimnazjalne/podstawowe i poniżej i zasadnicze zawodowe. Ponadto 2/3 wszystkich bezrobotnych w najstarszej grupie wiekowej to osoby długotrwale bezrobotne.

Tabela 22. Struktura bezrobotnych ogółem oraz długotrwale bezrobotnych w końcu okresu sprawozdawczego

Wyszczególnienie		Zarejestrowani bezrobotni ogółem w końcu 2025 r.		Zarejestrowani długotrwale bezrobotni w końcu 2025 r.		Wzrost/spadek liczby długotrwale bezrobotnych w porównaniu do stanu w końcu 2024 r.		Długotrwale bezrobotni w % do ogółem zarejestrowanych w końcu 2025 r.
		w liczbach bezwzględnych	ogółem = 100%	w liczbach bezwzględnych	ogółem = 100%	w liczbach bezwzględnych	w %	
Ogółem		887 865	100	423 214	100	41 437	10,9	47,7
Płeć	kobiety	440 223	49,6	222 033	52,5	12 825	6,1	50,4
	mężczyźni	447 642	50,4	201 181	47,5	28 612	16,6	44,9
prawo do zasiłku	z prawem do zasiłku	124 911	14,1	1 539	0,4	-63	-3,9	1,2
	bez prawa do zasiłku	762 954	85,9	421 675	99,6	41 500	10,9	55,3
czas pozostawania bez pracy w miesiącach	do 1	77 506	8,7	8 175	1,9	-1 028	-11,2	10,5
	1–3	163 429	18,4	20 651	4,9	-1 547	-7,0	12,6
	3–6	145 186	16,4	21 186	5	573	2,8	14,6
	6–12	167 379	18,9	41 196	9,7	7 076	20,7	24,6
	12–24	143 590	16,2	143 109	33,8	21 887	18,1	99,7

	pow. 24	190 775	21,5	188 897	44,6	14 476	8,3	99,0
poziom wykształcenia	wyższe	128 317	14,5	53 270	12,6	5 171	10,8	41,5
	policealne i średnie zawodowe/branżowe	196 593	22,1	88 891	21	8 249	10,2	45,2
	średnie ogólnokształcące	112 995	12,7	49 215	11,6	5 886	13,6	43,6
	zasadnicze zawodowe/branżowe	214 212	24,1	109 345	25,8	9 235	9,2	51,0
	gimnazjalne/podstawowe i poniżej	235 748	26,6	122 493	28,9	12 896	11,8	52,0
staż pracy w latach	do 1 roku	193 960	21,8	96 866	22,9	11 331	13,2	49,9
	1–5	227 616	25,6	109 673	25,9	11 355	11,5	48,2
	5–10	143 117	16,1	68 882	16,3	7 261	11,8	48,1
	10–20	128 516	14,5	59 998	14,2	5 012	9,1	46,7
	20–30	61 642	6,9	27 381	6,5	1 772	6,9	44,4
	30 i więcej	20 973	2,4	7 692	1,8	433	6,0	36,7
	bez stażu	112 041	12,6	52 722	12,5	4 273	8,8	47,1
wiek w latach	18-24	121 287	13,7	32 171	7,6	5 290	19,7	26,5
	25-34	199 547	22,5	86 668	20,5	6 609	8,3	43,4
	35-44	228 633	25,8	113 496	26,8	11 310	11,1	49,6
	45-54	200 822	22,6	106 538	25,2	13 829	14,9	53,1
	55-59	87 204	9,8	51 565	12,2	3 748	7,8	59,1
	powyżej 60	50 372	5,7	32 776	7,7	651	2,0	65,1

Źródło: Sprawozdanie MRiPS-01 o rynku pracy

Ze względu na automatyczne zaokrąglenia dane procentowe nie zawsze sumują się do 100%

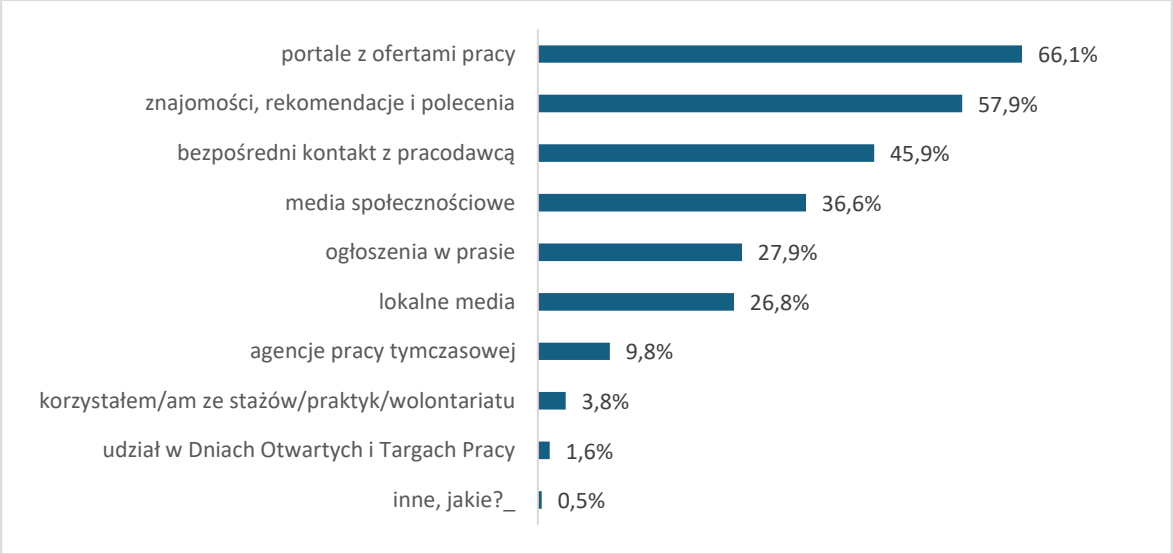
7.2. Sytuacja zawodowa

7.2.1. Doświadczenie

Sytuacja osób długotrwale bezrobotnych, które pozostają poza rynkiem pracy przez wiele lat, niekiedy przekraczających dekadę, wymaga szczególnej uwagi. Grupa ta charakteryzuje się kumulacją barier o różnorodnym charakterze – od strukturalnych po psychologiczne. W wielu przypadkach długotrwała dezaktywizacja zawodowa wynika z przerw związanych z obowiązkami opiekuńczymi lub problemami zdrowotnymi, co prowadzi do utraty aktualnych kompetencji oraz obniżenia pewności siebie w kontekście podejmowania zatrudnienia.

Osoby te częściej przyjmują postawę pasywną wobec poszukiwania pracy, ograniczając się do tradycyjnych kanałów, takich jak oferty dostępne w urzędach pracy czy nieformalne sieci kontaktów.

Wykres 34. Sposoby poszukiwania pracy przez osoby długotrwale bezrobotne



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Istotnym ograniczeniem jest również bariera cyfrowa oraz niska wiara we własną skuteczność. W konsekwencji ich aktywność na otwartym rynku pracy jest znacząco niższa niż w przypadku osób krótkotrwale bezrobotnych.

Dodatkowo osoby długotrwale bezrobotne napotykają na szereg utrwalonych trudności, takich jak brak dostępu do odpowiedniej infrastruktury opiekuńczej, ograniczone możliwości dojazdu do pracy czy negatywne postrzeganie przez pracodawców. W tej grupie częściej pojawiają się także bariery psychologiczne, w tym lęk społeczny, chroniczny stres czy poczucie wykluczenia zawodowego. Wiek bywa dodatkowym czynnikiem pogłębiającym trudności – osoby starsze postrzegają siebie jako mniej atrakcyjne dla pracodawców, co dodatkowo osłabia ich motywację do aktywnego poszukiwania pracy.

W rezultacie sytuacja osób długotrwale bezrobotnych ma charakter wielowymiarowy i wymaga zindywidualizowanych, kompleksowych działań aktywizacyjnych, uwzględniających zarówno aspekty zawodowe, jak i społeczne oraz psychologiczne.

7.2.2. Bariery

Dla osób pozostających bez zatrudnienia przez dłuższy czas, jedną z najtrudniejszych barier do pokonania jest wewnętrzny lęk przed brakiem kompetencji oraz niepewność co do własnych

możliwości w nowym środowisku pracy. Badani często odczuwają presję związaną z postępem technologicznym i zmianami w standardach pracy, co skutkuje obawą, czy poradzą sobie z nowymi wyzwaniami po wieloletniej przerwie.

„Jeśli przez jakiś czas się nie pracuje. Ale również, gdy pracuje się w jednej firmie dość długo, często ma się wątpliwości, czy w innej pracy sobie poradzi. i tutaj mogę powiedzieć, że nawet jeżeli wcześniej się wykonywało jakieś podobne zadania, to takie wątpliwości się pojawiają."

Miejsce zamieszkania w połączeniu z brakiem mobilności stanowi fizyczną blokadę w dostępie do ofert pracy. Osoby długotrwale bezrobotne często mieszkają w małych ośrodkach, gdzie rynek pracy jest ograniczony, a dojazd do większych miast bez własnego samochodu jest logistycznie niemożliwy lub finansowo nieopłacalny. Brak prawa jazdy, często wynikający z braku środków na kurs, determinuje status bezrobotnego nawet u osób o wysokich kwalifikacjach.

„No, wydaje mi się, że to będzie ta długa przerwa w pracy, bo to już 7 lat jak nie pracuję. Brak prawa jazdy, chociaż chciałabym zrobić kurs prawo jazdy. Natomiast po prostu nie stać mnie na to. Ograniczona liczba ofert myślę, że też jest w małym mieście. To też jest przeciwskazaniem do powrotu na rynek pracy."

„Najważniejszą barierą jest odległość tych prac, bo cały czas to gdzieś po całej Polsce się człowiek musi włóczyć. a ja bym wolał być blisko domu, taką pracę mieć."

Istotną przeszkodą, szczególnie dla osób w wieku 40+ i 50+, są narastające problemy zdrowotne oraz poczucie dyskryminacji ze strony pracodawców. Osoby po operacjach lub z przewlekłymi schorzeniami są z góry wykluczane z prac fizycznych, które dominują w mniejszych miejscowościach. „Małomiasteczkowość" przekłada się tutaj na brak stanowisk pracy chronionej lub lekkiej pracy biurowej.

„To co wcześniej powiedziałam, to że mam ograniczenia zdrowotne, że właśnie mogę te 2 kg podnosić według papierów. No wiek, wykształcenie, małomiasteczkowość, bo to znając życie to wiadomo w [miejscowość] bym pewnie szybciej coś znalazła. Ale są takie realia, nie inne."

Współczesny rynek pracy, oferujący często system zmianowy lub pracę w weekendy, jest nieatrakcyjny i niedostępny dla osób sprawujących opiekę nad dziećmi. Respondenci postulują wprowadzenie większej liczby ofert w niepełnym wymiarze godzin oraz realnego wsparcia

w postaci dofinansowania do żłobków, co umożliwiłoby im aktywację zawodową bez porzucania obowiązków opiekuńczych.

„No tak jak mówiłam, dla mnie najfajniejszą rzeczą byłoby, gdyby urzędy pracy oferowały jakieś prace w niepełnym wymiarze godzin. No i jakieś dofinansowania do żłobków albo w ogóle stworzenie miejsc w żłobkach dla osób zaczynających pracę, czy właśnie, które są samotne i te dzieci muszą gdzieś zabukować na czas, który poświęca pracy. Tutaj dofinansowanie do żłobków jest za małe."

Wraz z upływem czasu i zmianą sytuacji życiowej, u osób długotrwale bezrobotnych następuje wyraźne przesunięcie priorytetów. O ile na początku drogi zawodowej głównym motywatorem były zarobki, o tyle po dłuższej przerwie kluczowe staje się bezpieczeństwo zatrudnienia oraz możliwość pogodzenia pracy z życiem rodzinnym. Badani szukają stabilnych ofert, które nie niosą ze sobą ryzyka nagłego zwolnienia po krótkim czasie.

„Początkowo, jak zaczęłam pracować. Najważniejsze dla mnie było wynagrodzenie. W tym momencie bardziej. Najbardziej zależy mi na pogodzeniu pracy z życiem rodzinnym, jak również stabilność, czyli po prostu oferta pracy, która będzie stałą ofertą pracy, a nie po pół roku czy po trzech miesiącach ktoś kto by mnie zwolnił."

Dla osób opiekujących się dziećmi lub innymi członkami rodziny, bariera dyspozycyjności jest trudna do pokonania bez wsparcia systemowego. Osoby te nie odrzucają pracy jako takiej, lecz wymagają sztywnych, przewidywalnych godzin, które pozwolą im na realizację obowiązków domowych. Praca zmianowa lub weekendowa, mimo potencjalnie wyższych zarobków, jest dla nich często nieosiągalna.

„No powiem tak mnie teraz zależy na umowie nawet na czas nieokreślony, ale normalnej, stałej umowie o pracę i takich przewidywanych godzinach pracy nawet w tym niepełnym etacie, ale przewidywanych. Ja nie mogę sobie pozwolić na to, żeby właśnie ktoś nakazał mi, że tak powiem, zawodowo, że mam przyjść w jakiejś tam wyznaczonej godzinie inne niż jest na umowie, bo muszę to pogodzić pracę z opieką nad dzieckiem. Po prostu nie jestem w pełni dyspozycyjna, no i nie jestem w stanie pracować też w weekendy."

„No to z perspektywy po prostu już życia rodzinnego patrzę na to. Kasa też jest ważna, nie powiem, że nie, ale no, no w tym momencie zależałoby mi najbardziej na pogodzeniu godzin pracy z życiem rodzinnym."

Istotnym czynnikiem podnoszącym motywację do powrotu na rynek pracy jest chęć uzupełnienia braków w wykształceniu, zwłaszcza w zakresie obsługi komputera i nowoczesnych programów biurowych. Osoby w wieku 50+ lat czują, że posiadają dużą motywację wewnętrzną, ale brakuje im technicznych narzędzi, by móc ubiegać się o lżejsze prace biurowe.

„Motywację do poszukiwania pracy to ja mam dużą. Na pewno by mnie podniosło na duchu, żebym właśnie zrobiła jakieś szkolenie, bo tak jak wcześniej wspominałam, jestem dzieckiem PRL u, więc nie dorastałam z komputerem w ręku i nie studiowałam. Nie jestem wyszkolona w tym. Nie to, że ja tam w ogóle na komputerach się nie znam. Ale jakieś Excele i tym podobne, co z reguły jest potrzebne gdzieś tam do lekkiej pracy."

Praktyczna forma nauki zawodu, jaką są staże, jest postrzegana przez bezrobotnych jako jeden z najsilniejszych bodźców aktywizujących. Kilkumiesięczny okres pracy pozwala nie tylko na aktualizację umiejętności, ale daje realną podstawę do negocjowania lepszych warunków finansowych u przyszłych pracodawców.

„No ja podejrzewam, że najlepsze to by było to stażowanie (…) To dość mocny taki bodziec, żeby po prostu wtedy za ten okres 3-4 miesiące można po prostu już podwyższyć tą swoją kwalifikację. No i wtedy można już wymagać lepszą stawkę."

Motywacja badanych wzrasta, gdy czują, że urząd pracy traktuje ich sytuację w sposób podmiotowy, a nie statystyczny. Kluczowym czynnikiem motywującym byłaby pomoc w wyeliminowaniu konkretnych błędów (np. w CV) oraz doradztwo nakierowane na specyficzne uwarunkowania danej osoby, a nie tylko masowe przesyłanie ogólnodostępnych ofert.

„Chciałabym takie bardziej, żeby to doradztwo były indywidualne i takie prowadzone pod kątem właśnie sytuacji danej osoby. a przydałoby się takie właśnie spojrzenie indywidualne na każdego, a nie po prostu podsuwanie tylko jakichś ofert pracy, które się nagle pojawiają na rynku, bo ja nie widzę tu w ogóle sensu w takim doradztwie, kiedy ktoś tylko i wyłącznie podsuwa mi oferty."

Pracownicy urzędów pracy identyfikują szeroki wachlarz przeszkód, które utrudniają powrót klientów na rynek pracy, przy czym za najtrudniejszą do przełamania uznają barierę motywacyjną, często wynikającą z tzw. wyuczonej bezradności. Dotyczy to w szczególności osób długotrwale bezrobotnych, które przyzwyczaiły się do statusu osoby niepracującej i oczekują od urzędu przede wszystkim „świętego spokoju", a nie realnych ofert zatrudnienia. Doradcy wskazują, że w takich przypadkach ich praca przypomina żmudne tłumaczenie podstawowych wartości płynących

z pracy, takich jak zabezpieczenie emerytalne czy poczucie sprawstwa, co jednak napotyka na silny opór ze strony klientów.

„Myślę, że najbardziej to ludzie właśnie długotrwale bezrobotnych. Oni są przyzwyczajeni, chyba że to tak nic, bo oni po prostu chcą przyjść i mieć święty spokój. Najbardziej tutaj utrudniona jest sprawa z nimi. Ja ze swojej strony jakoś tak rozsądnie do tego podchodzę. Po prostu jakoś tak staram się tłumaczyć, że to no ta praca jakieś tutaj wartości odnaleźć, potem, niech pomyślą to co będzie później tej emeryturze, no jakoś tak, no ale to jest dość utrudnione."

Istotną grupę barier stanowią również kwestie zdrowotne, w tym coraz częściej pojawiające się zaburzenia o podłożu psychicznym, które wymagają od urzędników delikatności oraz prób kontaktu z rodzinami osób bezrobotnych, co nie zawsze kończy się sukcesem ze względu na brak chęci podjęcia leczenia przez samych zainteresowanych. Ponadto pracownicy zwracają uwagę na bariery logistyczne i opiekuńcze – wiele kobiet pozostaje poza rynkiem pracy z powodu braku wsparcia w opiece nad dziećmi, co w małych miejscowościach, gdzie nie ma dużych zakładów pracy ani rozwiniętej komunikacji, staje się przeszkodą niemal nie do pokonania bez zmiany miejsca zamieszkania.

„Jeśli chodzi o bariery zdrowotne? Najczęściej przy swoim osobach, których obsługuję, mam tam kilku z takimi zaburzeniami. Psychicznymi, że tak się wyrażę (...) Jakoś tak próbowałam tam i z rodzicami porozmawiać. No chłopak sam nie chce się tam podjąć jakiegoś leczenia. i tak to trwa już latami. No tutaj utrudniona taka sprawa."

„Więc no to są bariery, takie, które bardzo trudno pokonać, ponieważ tak jak mówiłam wcześniej, są to osoby z taką wyuczoną bezradnością. No jak tak jest, to tak jest. No to pytam czy w waszej wiosce wybudują fabrykę? No chyba nie. No właśnie. Więc trzeba chyba dotrzeć do tej fabryki na przykład."

Czynnikiem sprzyjającym aktywizacji okazało się być podejście doradców polegające na zachęcaniu klientów do budowania oddolnych grup wsparcia i wzajemnej pomocy w opiece nad dziećmi, co pozwala przynajmniej części osób na podjęcie pracy. Pracownicy promują również mobilność, sugerując przeprowadzki do większych miast, gdzie rynek pracy oferuje więcej możliwości, choć wymaga to od klienta wyjścia ze strefy komfortu i przełamania lęku przed nieznanym. Skuteczność tych działań zależy jednak w dużej mierze od tego, czy doradcy uda się

nawiązać z klientem relację opartą na zaufaniu, która pozwoli na przeprowadzenie trudnych rozmów o ich sytuacji życiowej.

„Oczywiście to trwa. Trwa, bo to nie jest tak, że na jednej rozmowie już pani ma rozwiązanie, ale faktycznie dochodzi do tego, że znajduję jakieś grupy wsparcia. One sobie tworzą grupy wsparcia i się wzajemnie wspierają. i na przykład jedna zostaje nianią do trzech, do trojga dzieci i innych, tak, a ta idzie do pracy i się wymieniają, tak?"

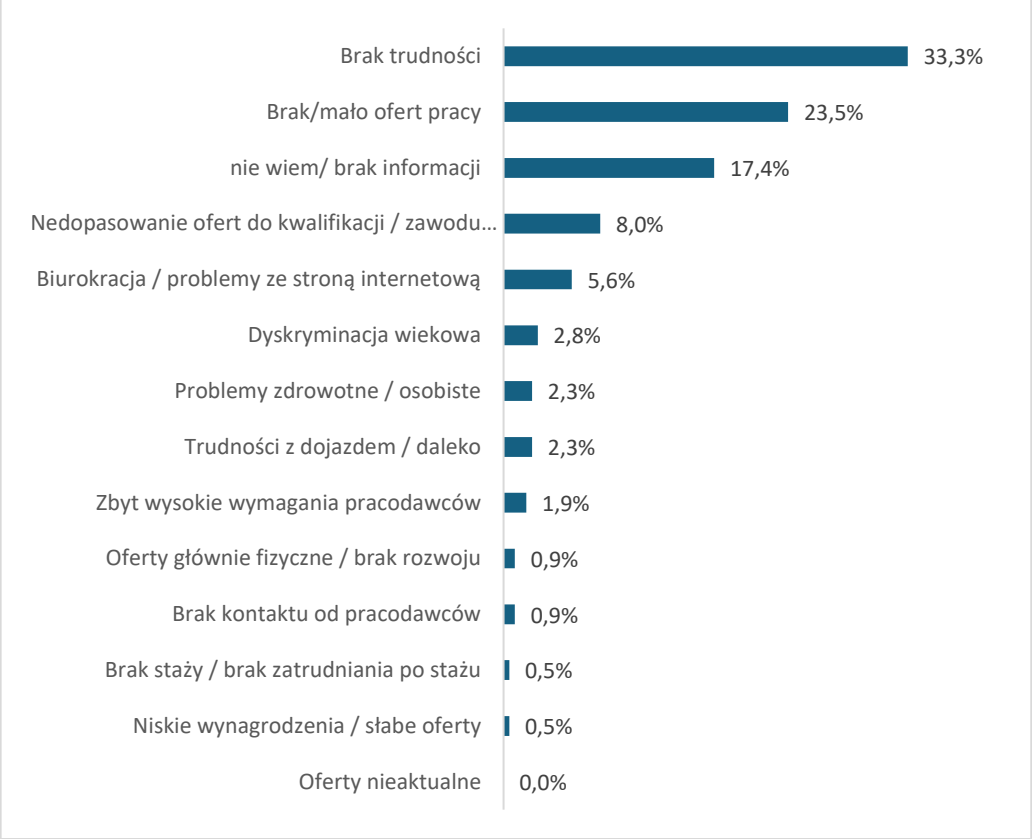
„Zachęcam do tego, żeby rozważyć możliwość tego, czy mogłyby np. wyprowadzić się do większego miasta (...), bo tu jest większy rynek pracy i tutaj łatwiej rozpocząć karierę zawodową, tak? (...) Wie pan, czasami to są rozmowy takie trochę dziecinne, ale jednak taki poziom jest tych osób."

W niektórych przypadkach barierą jest wiek – osoby starsze czują się dyskryminowane podczas procesów rekrutacyjnych.

„Z tytułu wieku byłam bardzo często zdyskwalifikowana. (...) Nawet jak zanosiłam CV, to po prostu lustrowali mnie od góry do dołu i takim pogardliwym wzrokiem: pani do pracy, do nas?"

W badaniu CAWI wśród zgłaszanych barier najczęściej pojawiała się niewystarczająca liczba ofert pracy (23,5%). Część respondentów nie potrafiła jednoznacznie określić trudności (17,4%). Mniej niż co dziesiąty badany wskazywał na niedopasowanie ofert do kwalifikacji lub zawodu (8,0%) oraz problemy biurokratyczne lub trudności związane z obsługą strony internetowej (5,6%). Pozostałe bariery pojawiały się już sporadycznie.

Wykres 35. Trudności osób długotrwale bezrobotnych w korzystaniu z usług PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Głównymi barierami w procesie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych są czynniki związane z sytuacją życiową i zdrowotną. Najczęściej wskazywano problemy zdrowotne, w tym kondycję psychiczną (55,6%), a także obowiązki opiekuńcze wobec dzieci i innych osób zależnych (50,4%). Oznacza to, że trudności te mają w dużej mierze charakter pozazawodowy, ale istotnie wpływają na możliwość podjęcia aktywności.

W dalszej kolejności wskazywano na bariery związane z rynkiem pracy i kompetencjami – niedostosowanie kwalifikacji do jego potrzeb (35,9%) oraz trudności komunikacyjne (35,0%). Istotnym problemem pozostaje także brak motywacji do podejmowania aktywności zawodowej (29,1%).

Rzadziej odnoszono się do czynników takich jak: wygórowane wymagania wobec pracodawców (23,9%) oraz niewystarczające środki finansowe na niektóre formy wsparcia (23,1%). Podobny poziom wskazań dotyczył braku umiejętności poruszania się po rynku pracy (22,2%).

Najrzadziej identyfikowaną barierą był brak zaufania do instytucji oferujących wsparcie (5,1%), a odpowiedzi „inne” pojawiały się sporadycznie (3,4%).

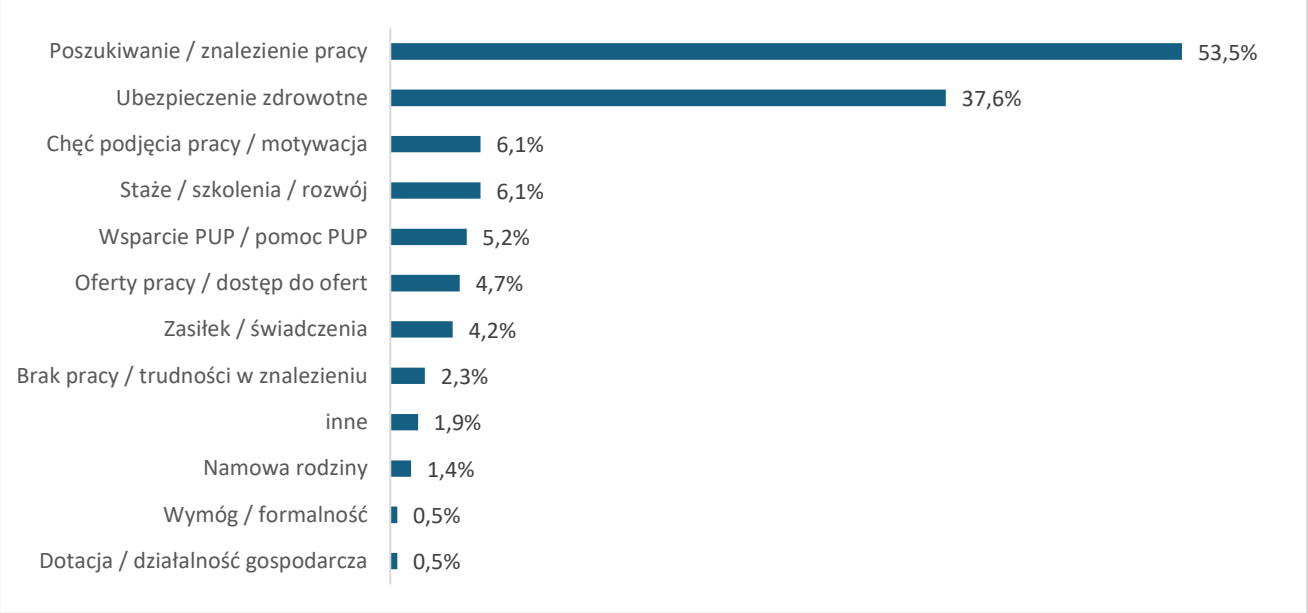
Wykres 36. Bariery w procesie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

7.3. Doświadczenia w kontaktach z PUP

W grupie badanych osób długotrwale bezrobotnych główną motywacją do skorzystania z usług PUP była potrzeba znalezienia pracy (53,5%). Jednakże liczba wskazań dotycząca uzyskania ubezpieczenia zdrowotnego (37,6%) jest istotnie wyższa niż w grupie osób młodych. Wskazuje to, że urząd pełni zarówno funkcję aktywizacyjną, jak i socjalną. Znacznie rzadziej jako powód wskazywano rozwój kwalifikacji, dostęp do ofert pracy czy wsparcie instytucjonalne, co może sugerować, że te elementy nie są pierwszoplanowymi czynnikami przy rejestracji.

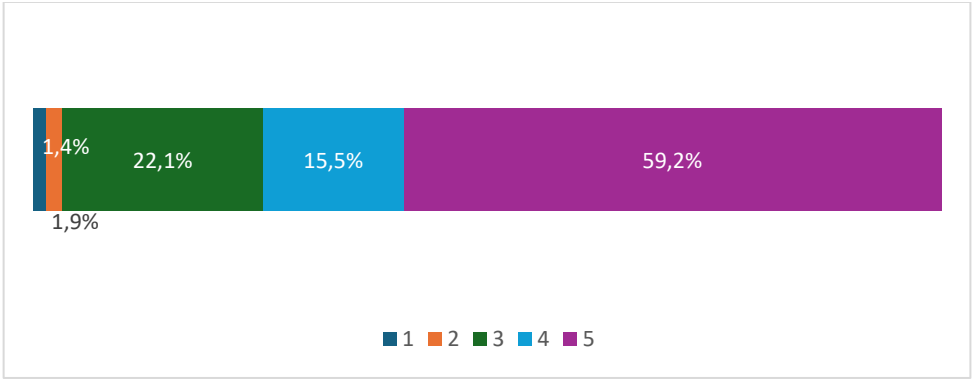
Wykres 37. Motywacje rejestracji w PUP osób długotrwale bezrobotnych



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=213

Ocena funkcjonowania PUP jest generalnie pozytywna – najwyższą ocenę (5) przyznało aż 59,2% respondentów, a średnie noty (3–4) uzyskało łącznie ok. 37%. Negatywne oceny stanowią marginalny odsetek. Średnia ocen dla tej grupy wyniosła 4,3. Uzasadnienia tych ocen wskazują jednak na ambiwalentny obraz: z jednej strony doceniane są pomoc i wsparcie (22,5%), brak zastrzeżeń (25,4%) oraz uprzejma obsługa (19,2%) i dobry kontakt, z drugiej strony natomiast pojawiają się zastrzeżenia dotyczące niewystarczającej liczby ofert pracy oraz trudności w ich dopasowaniu.

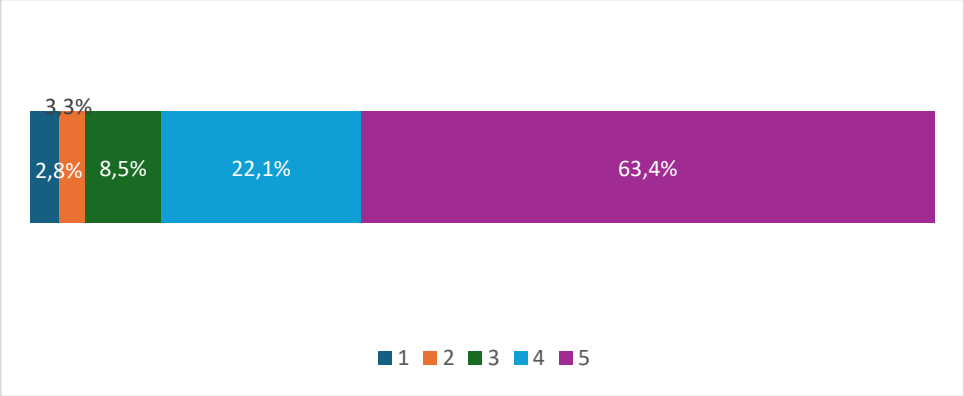
Wykres 38. Ocena dotychczasowych doświadczeń PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=213

Wysoki poziom zadowolenia znajduje odzwierciedlenie także w deklaracjach rekomendacji – aż 63,4% respondentów zdecydowanie poleciłoby kontakt z PUP, a kolejne 22,1% ocenia tę możliwość na 4 w pięciostopniowej skali.

Wykres 39. Deklaracja rekomendacji PUP na skali 1–5



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=213

Uzasadnienia tych ocen podkreślają przede wszystkim pomoc w znalezieniu pracy (24,9%), miłą i życzliwą obsługę (15,5%) oraz rolę PUP jako dodatkowej szansy lub alternatywy na rynku pracy. Jednocześnie część respondentów zwraca uwagę na ograniczoną liczbę ofert oraz postrzega rejestrację jako formalność lub obowiązek.

7.4. Analiza wsparcia osób długotrwale bezrobotnych

Proces obsługi osób długotrwale bezrobotnych charakteryzuje się odmienną dynamiką niż w przypadku osób młodych, co wynika z nawarstwienia barier strukturalnych oraz często obniżonej motywacji klientów. Obserwacje terenowe wskazują, że dominującą formą kontaktu w tej grupie pozostają wizyty stacjonarne, choć urzędy dopuszczają również konsultacje telefoniczne. Spotkania te mają zazwyczaj na celu podtrzymanie kontaktu z rynkiem pracy oraz weryfikację dotychczasowych działań aktywizacyjnych.

Centralnym punktem każdej konsultacji jest praca z IPD. W większości obserwowanych przypadków doradcy dokonują modyfikacji istniejących planów, dostosowując je do zmieniającej się sytuacji klienta lub aktualnej oferty urzędu. Zmiany te dotyczą najczęściej aktualizacji terminów kolejnych wizyt, doprecyzowania obszarów poszukiwania pracy lub włączania nowych

instrumentów wsparcia. Odnotowano również sytuacje, w których IPD nie został sporządzony, co doradcy uzasadniali brakiem gotowości klienta do podjęcia zatrudnienia lub koniecznością uregulowania spraw socjalnych przed rozpoczęciem aktywizacji zawodowej.

W pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi doradcy koncentrują się na doborze form pomocy, które mają na celu przełamanie bierności zawodowej. Cele zawodowe tej grupy są zazwyczaj definiowane jako „podjęcie pracy" lub „zdobycie doświadczenia", jednak droga do ich osiągnięcia jest bardziej złożona. Katalog stosowanych czynności obejmuje:

1. Intensywne kierowanie do ofert pracy oraz stałe monitorowanie kontaktów klienta z pracodawcami. Przez intensywność należy rozumieć zwiększoną liczbę wydawanych skierowań do pracodawców (często podczas jednej wizyty) oraz obligatoryjne rozliczanie klienta z efektów tych kontaktów przy kolejnym spotkaniu. Doradca nie ogranicza się do pasywnego wydruku ofert, ale aktywnie weryfikuje przyczyny ewentualnych odmów zatrudnienia, co pozwala na bieżąco korygować kierunki aktywizacji.
2. Wykorzystywanie prac interwencyjnych oraz programów specjalnych jako narzędzi aktywizacji. Instrumenty te pozwalają na stopniowy powrót do zatrudnienia poprzez system refundacji części kosztów wynagrodzenia dla pracodawcy (prace interwencyjne) lub udział w dedykowanych projektach łączących wsparcie finansowe z nauką nowych umiejętności zawodowych. Programy te niwelują ryzyko po stronie pracodawcy i pozwalają osobie długotrwale bezrobotnej na odbudowanie nawyków pracowniczych w kontrolowanych warunkach.
3. Udział w targach pracy, warsztaty kompetencji miękkich oraz, co niezwykle istotne w tej grupie doradztwo psychologiczne i mentoring.
4. Stosowanie bonów szkoleniowych oraz środków na podjęcie działalności gospodarczej. Wsparcie w zakresie samozatrudnienia jest przyznawane w sytuacjach, gdy klient posiada udokumentowane kwalifikacje lub przedstawi merytorycznie uzasadniony biznesplan (np. w branżach rzemieślniczych lub usługowych), co rokuje na trwałość nowo powstałego miejsca pracy mimo długiego okresu pozostawania poza rynkiem.

Każda konsultacja kończy się ustaleniem precyzyjnego harmonogramu działań oraz sposobów monitorowania postępów. Doradcy kładą duży nacisk na to, aby klient opuścił urząd z jasną informacją o kolejnych krokach, co ma zapobiec poczuciu zagubienia w systemie. W procesie tym

doradcy korzystają z systemów informatycznych (Syriusz) do odtwarzania historii wizyt, co pozwala na zachowanie ciągłości doradczej nawet przy zmianie pracownika prowadzącego. Obserwacje wskazują, że kluczem do sukcesu w tej grupie jest cierpliwość doradcy oraz umiejętne łączenie wymagań formalnych z realną pomocą w rozwiązywaniu problemów życiowych klienta.

Działania podejmowane przez PUP w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych najczęściej obejmują kontakt bezpośredni – szczególnie telefoniczny (łącznie „często" i „bardzo często": 88,0%) oraz poprzez SMS (64,9%). Bardzo często wykorzystywane są także wpisy w mediach społecznościowych i na stronach internetowych (75,2%), a także współpraca między instytucjami (64,1%) oraz akcje informacyjne (62,4%).

Relatywnie często stosowane są również spotkania z uczniami lokalnych szkół (55,6%) oraz warsztaty aktywizacji zawodowej (46,2%), choć w ich przypadku widoczny jest wyraźny udział odpowiedzi „przeciętnie". Działania oparte na środowisku lokalnym („poczta pantoflowa") mają umiarkowane znaczenie (41,9%), przy jednocześnie stosunkowo wysokim udziale odpowiedzi wskazujących na ich sporadyczne wykorzystanie (łącznie „rzadko" i „bardzo rzadko": 24,8%). Rzadziej wykorzystywane są targi pracy i edukacji (29,1%), którym towarzyszy wysoki udział ocen przeciętnych (30,8%) oraz niskich (29,1%), co wskazuje na ograniczoną rolę tej formy w docieraniu do tej grupy. Najrzadziej stosowaną formą jest streetwork i mobilne punkty – ponad połowa respondentów wskazała brak realizacji takich działań (51,3%), a łącznie odpowiedzi „rzadko" i „bardzo rzadko" wyniosły 27,3%, przy bardzo niskim udziale wskazań częstego stosowania (6,8%). W przypadku odpowiedzi „inne" zdecydowanie dominowały wskazania braku takich działań (69,2%), a ich częste wykorzystanie deklarowano sporadycznie (13,7%).

Tabela 23. Działania podejmowane przez PUP w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych

Działania	W ogóle	Bardzo rzadko	Rzadko	Przeciętnie	Często	Bardzo często
Wpisy w mediach społecznościowych/na stronach internetowych	0,0%	6,8%	3,4%	14,5%	34,2%	41,0%
Środowisko rówieśnicze/lokalne/poczta pantoflowa”	13,7%	9,4%	15,4%	19,7%	29,9%	12,0%
Spotkania z uczniami lokalnych szkół	7,7%	7,7%	8,5%	20,5%	40,2%	15,4%
Warsztaty aktywizacji zawodowej	7,7%	10,3%	12,0%	23,9%	34,2%	12,0%
Akcje informacyjne	1,7%	6,0%	7,7%	22,2%	43,6%	18,8%
Współpraca między instytucjami	0,9%	2,6%	6,8%	25,6%	46,2%	17,9%
Streetwork / mobilne punkty	51,3%	17,9%	9,4%	14,5%	6,8%	0,0%
Targi pracy i edukacji	11,1%	10,3%	18,8%	30,8%	21,4%	7,7%
Kontakt bezpośredni – telefon	1,7%	0,9%	2,6%	6,8%	22,2%	65,8%
kontakt bezpośredni – SMS	6,0%	6,0%	11,1%	12,0%	25,6%	39,3%
inne, jakie?	69,2%	2,6%	6,0%	8,5%	9,4%	4,3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Ocena skuteczności działań podejmowanych w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych wskazuje, że najwyżej oceniane są formy bezpośredniego kontaktu. Szczególnie wyróżnia się kontakt telefoniczny (łącznie oceny 4 i 5: 84,3%), a także kontakt za pośrednictwem SMS (62,7%). Wysoką skuteczność przypisywano również współpracy między instytucjami (64,7%), działaniom opartym na środowisku lokalnym („poczta pantoflowa”) (64,4%) oraz warsztatom aktywizacji zawodowej (55,5%). Stosunkowo dobrze oceniono także akcje informacyjne (58,2%) oraz spotkania z uczniami lokalnych szkół (54,7%). W przypadku wpisów w mediach społecznościowych i na stronach internetowych odsetek ocen pozytywnych jest niższy (50,4%), przy jednocześnie wysokim udziale ocen przeciętnych (30,8%) oraz zauważalnym udziale ocen niskich (18,8%).

Także niżej oceniono targi pracy i edukacji (49,0%), którym towarzyszy wysoki udział ocen przeciętnych (27,9%) oraz niskich (23,1%), co wskazuje na umiarkowaną skuteczność tej formy. Najniżej oceniono streetwork i mobilne punkty (21,1% ocen 4 i 5), przy bardzo wysokim udziale ocen przeciętnych (38,6%) oraz niskich (łącznie 40,4%), co sugeruje ograniczoną efektywność tej formy działań w opinii respondentów.

W przypadku odpowiedzi „inne” dominowały oceny pozytywne (61,5%), jednak towarzyszył im także zauważalny udział ocen niższych.

Tabela 24. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych

Działania	1	2	3	4	5	Średnia ocen
wpisy w mediach społecznościowych / stronach internetowych	10,3%	8,5%	30,8%	28,2%	22,2%	3,5
Środowisko rówieśnicze / lokalne / "poczta pantoflowa"	2,0%	8,9%	24,8%	50,5%	13,9%	3,7
Spotkania z uczniami lokalnych szkół	2,8%	13,9%	28,7%	34,3%	20,4%	3,5
Warsztaty aktywizacji zawodowej	4,6%	4,6%	35,2%	40,7%	14,8%	3,5
Akcje informacyjne	2,6%	7,8%	31,3%	39,1%	19,1%	3,6
Współpraca między instytucjami	3,4%	4,3%	27,6%	38,8%	25,9%	3,7
Streetwork / mobilne punkty	12,3%	28,1%	38,6%	15,8%	5,3%	2,6
Targi pracy i edukacji	5,8%	17,3%	27,9%	31,7%	17,3%	3,3
kontakt bezpośredni – telefon	0,0%	1,7%	13,9%	40,0%	44,3%	4,3
kontakt bezpośredni – SMS	1,8%	4,5%	30,9%	34,5%	28,2%	3,8
inne, jakie?	7,7%	10,3%	20,5%	35,9%	25,6%	3,4

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Zdecydowanie najważniejszą barierą w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych jest niska motywacja do podjęcia aktywności zawodowej i edukacyjnej, na co wskazało aż 72,6% respondentów. Jest to czynnik wyraźnie dominujący, znacznie częściej wskazywany niż pozostałe bariery. Istotne znaczenie mają również ograniczenia po stronie instytucji – przede wszystkim braki kadrowe wśród pracowników PUP oraz ich obciążenie innymi obowiązkami (48,7%), a także niewystarczające środki finansowe (42,7%). W dalszej kolejności wskazywano na nieufność wobec instytucji rynku pracy (29,1%), co może utrudniać skuteczne nawiązywanie kontaktu z tą grupą.

Znacznie rzadziej identyfikowano bariery związane ze współpracą międzyinstytucjonalną (12,8%) oraz niewłaściwie dobranymi kanałami komunikacji (5,1%). Odpowiedzi „inne” pojawiały się sporadycznie (3,4%).

Wykres 40. Bariery w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych

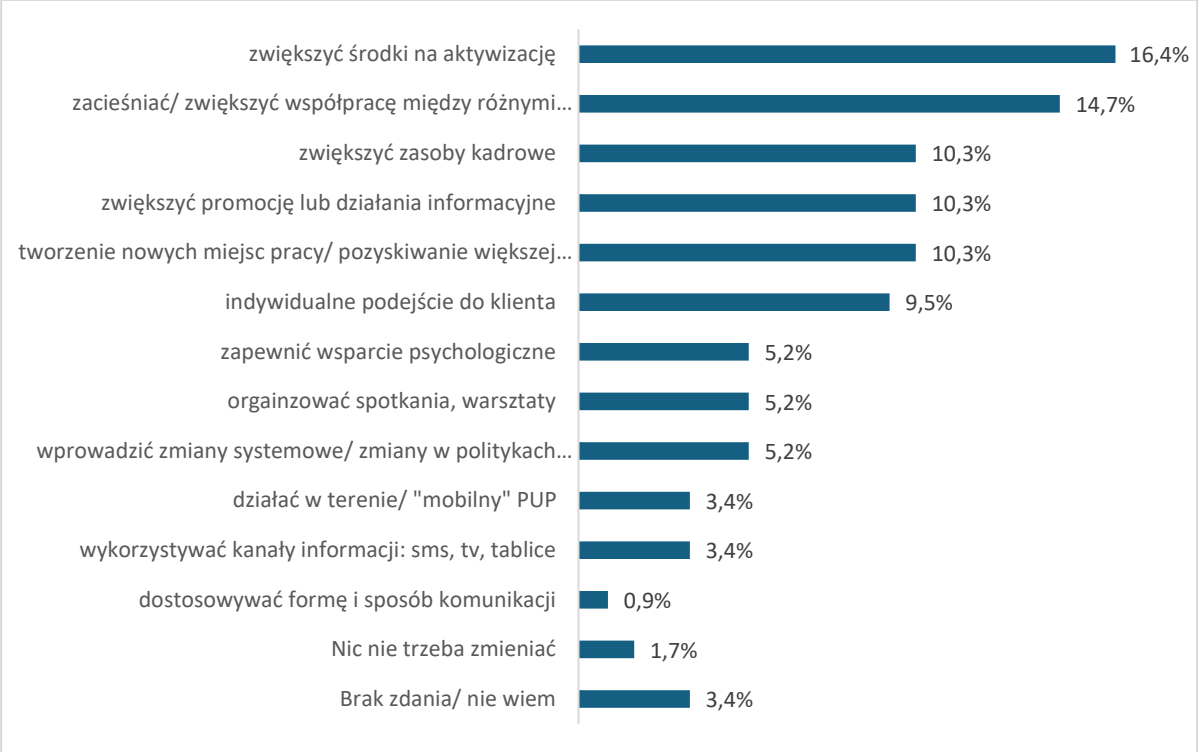
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Wyniki wskazują, że najważniejszym działaniem mogącym zwiększyć skuteczność w docieraniu do osób długotrwale bezrobotnych jest zwiększenie środków na aktywizację (16,4%). Istotną rolę przypisano również zacieśnianiu współpracy między różnymi instytucjami (14,7%), co podkreśla znaczenie podejścia partnerskiego i koordynacji działań.

Na kolejnych miejscach znalazły się działania związane ze wzmocnieniem potencjału instytucjonalnego oraz rozszerzeniem oferty wsparcia – zwiększenie zasobów kadrowych (10,3%), intensyfikacja działań promocyjnych i informacyjnych (10,3%) oraz tworzenie nowych miejsc pracy (10,3%). Ważnym elementem jest także indywidualne podejście do klienta (9,5%), wskazujące na potrzebę lepszego dopasowania form wsparcia do specyfiki tej grupy.

Rzadziej wskazywano na konieczność zapewnienia wsparcia psychologicznego (5,2%), organizowania spotkań i warsztatów (5,2%) oraz wprowadzania zmian systemowych i politycznych (5,2%). Nieliczni respondenci podkreślali znaczenie działań terenowych, takich jak „mobilny" urząd pracy (3,4%), czy wykorzystania różnych kanałów komunikacji (3,4%). Marginalne znaczenie miały odpowiedzi wskazujące na brak potrzeby zmian (1,7%) lub brak zdania (3,4%).

Wykres 41. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności docierania do osób długotrwale bezrobotnych



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Wyniki pokazują, że najczęściej wykorzystywanymi przez PUP formami wsparcia osób długotrwale bezrobotnych są przede wszystkim pośrednictwo pracy oraz poradnictwo zawodowe.
W przypadku pośrednictwa pracy aż 72,6% respondentów wskazało, że jest ono stosowane „bardzo często", a kolejne 18,8% „często". Podobnie wysoką intensywność ma poradnictwo zawodowe, gdzie 52,1% odpowiedzi to „bardzo często", a 29,9% „często". Często wykorzystywane są także staże (36,8% „bardzo często" i 42,7% „często") oraz prace subsydiowane (33,3% i 41,9%). Relatywnie wysoką częstotliwość mają również szkolenia (46,2% „często" i 19,7% „bardzo często"), dotacje na rozpoczęcie działalności (37,6% i 33,3%) oraz refundacja kosztów wyposażenia stanowiska pracy (45,3% i 20,5%). Nieco rzadziej stosowana jest refundacja kosztów wynagrodzeń i składek, gdzie dominują odpowiedzi „często" (33,3%) i „przeciętnie" (21,4%).

Z kolei najmniej popularne są wizyty studyjne u pracodawców oraz refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną – w obu przypadkach aż 30,8% wskazań dotyczy odpowiedzi „w ogóle", a odpowiedzi „bardzo często" pojawiają się sporadycznie (odpowiednio 2,6% i 4,3%). Widać też, że kategoria „inne działania" w zdecydowanej większości (73,5%) nie jest w ogóle wykorzystywana.

Tabela 25. Działania podejmowane przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych

	W ogóle	Bardzo rzadko	Rzadko	Przeciętnie	Często	Bardzo często
Poradnictwo zawodowe	0,0%	2,6%	7,7%	7,7%	29,9%	52,1%
Pośrednictwo pracy	1,7%	0,9%	4,3%	1,7%	18,8%	72,6%
Prace subsydiowane	3,4%	4,3%	3,4%	13,7%	41,9%	33,3%
Staże	0,9%	1,7%	2,6%	15,4%	42,7%	36,8%
Wizyty studyjne u pracodawców	30,8%	17,9%	16,2%	18,8%	13,7%	2,6%
Szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji	0,0%	2,6%	7,7%	23,9%	46,2%	19,7%
Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej	0,0%	0,9%	7,7%	20,5%	37,6%	33,3%
Refundacja części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne	14,5%	6,8%	12,0%	21,4%	33,3%	12,0%
Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy	4,3%	3,4%	4,3%	22,2%	45,3%	20,5%
Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną	30,8%	14,5%	15,4%	16,2%	18,8%	4,3%
Zasiłek dla bezrobotnych	12,0%	5,1%	3,4%	17,9%	32,5%	29,1%
Bon na zasiedlenie dla osoby do 30. roku życia	15,4%	6,0%	13,7%	18,8%	30,8%	15,4%
Inne	73,5%	1,7%	7,7%	6,8%	8,5%	1,7%

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP wskazuje, że najwyżej oceniane są staże (łącznie oceny 4 i 5: 80,2%), prace subsydiowane (76,1%) oraz dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej (76,1%). Wysoką skuteczność przypisywano również szkoleniom i innym formom

podnoszenia kwalifikacji (68,4%), refundacji kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy (74,2%) oraz pośrednictwu pracy (68,7%) i poradnictwu zawodowemu (64,9%).
Nieco niżej oceniono refundację części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne (62,0%) oraz bon na zasiedlenie (60,6%), gdzie widoczny jest większy udział ocen przeciętnych. W przypadku zasiłków dla bezrobotnych odsetek ocen pozytywnych wyniósł 60,2%, przy jednocześnie istotnym udziale ocen przeciętnych (26,2%). Najniżej oceniono wizyty studyjne u pracodawców (32,1% ocen 4 i 5), którym towarzyszy bardzo wysoki odsetek ocen niskich (42,0%) oraz przeciętnych (25,9%). Relatywnie nisko oceniono także refundację kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną (51,8%), przy znaczącym udziale ocen niskich (22,2%) i przeciętnych (25,9%).
W przypadku odpowiedzi „inne" dominowały oceny umiarkowane (41,9% ocen 3), przy jednoczesnym udziale ocen pozytywnych (51,6%).

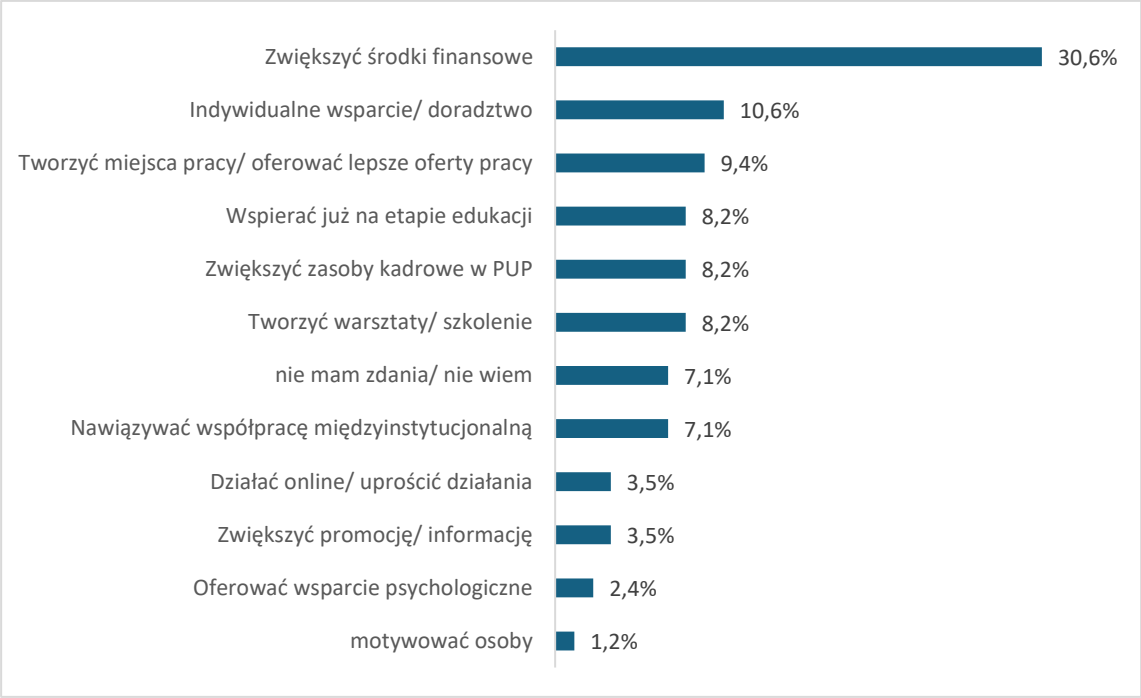
Tabela 26. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych

Formy wsparcia	1	2	3	4	5	Średnia ocen
Poradnictwo zawodowe	0,0%	6,8%	28,2%	39,3%	25,6%	3,8
Pośrednictwo pracy	0,0%	4,3%	27,0%	39,1%	29,6%	3,9
Prace subsydiowane	0,9%	6,2%	16,8%	43,4%	32,7%	4,0
Staże	0,0%	3,4%	16,4%	47,4%	32,8%	4,1
Wizyty studyjne u pracodawców	17,3%	24,7%	25,9%	23,5%	8,6%	2,7
Szkolenia i inne formy podnoszenia kwalifikacji	2,6%	8,5%	20,5%	37,6%	30,8%	3,8
Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej	3,4%	7,7%	12,8%	34,2%	41,9%	4,1
Refundacja części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne	4,0%	7,0%	27,0%	43,0%	19,0%	3,7
Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy	0,9%	3,6%	21,4%	42,9%	31,3%	4,0
Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną	9,9%	12,3%	25,9%	35,8%	16,0%	3,3
Zasiłek dla bezrobotnych	3,9%	9,7%	26,2%	35,0%	25,2%	3,6
Bon na zasiedlenie dla osoby do 30. roku życia	7,1%	11,1%	21,2%	29,3%	31,3%	3,8
Inne (jakie?)	6,5%	0,0%	41,9%	35,5%	16,1%	3,6

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności procesu wsparcia osób długotrwale bezrobotnych, najczęściej koncentrują się wokół zwiększenia środków finansowych (30,6%). Rzadziej respondenci wskazywali na potrzebę indywidualizacji wsparcia i doradztwa (10,6%) oraz tworzenia miejsc pracy i oferowania lepiej dopasowanych ofert zatrudnienia (9,4%). Rzadziej wskazywano działania związane ze współpracą międzyinstytucjonalną (7,1%). Jeszcze niższy odsetek dotyczył uproszczenia procedur i działań online (3,5%) oraz zwiększenia promocji i dostępu do informacji (3,5%). Najrzadziej natomiast pojawiały się odpowiedzi odnoszące się do wsparcia psychologicznego (2,4%) oraz motywowania osób bezrobotnych (1,2%).

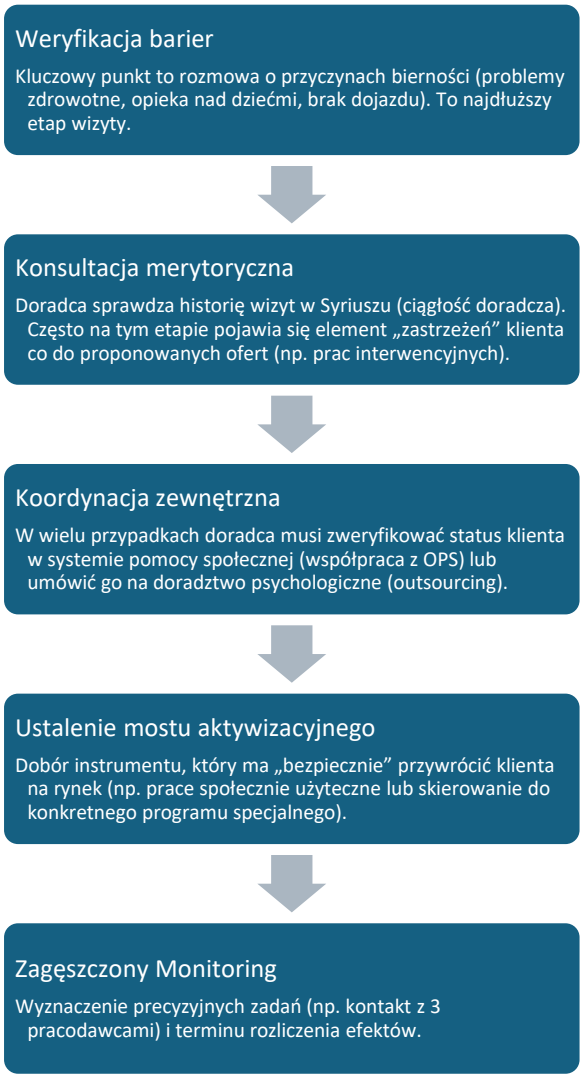
Wykres 42. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności procesu wsparcia osób długotrwale bezrobotnych



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=87

7.4.1. Proces obsługi osób długotrwale bezrobotnych

Proces obsługi osób długotrwale bezrobotnych koncentruje się przede wszystkim na weryfikacji barier i aktualizacji IPD. Często wymaga on koordynacji z Ośrodkami Pomocy Społecznej (np. w zakresie prac społecznie użytecznych), co sprawia, że ścieżka obsługi jest dłuższa i wymaga więcej niż jednej wizyty stacjonarnej.



Praca z osobami długotrwale bezrobotnymi jest postrzegana przez pracowników urzędów jako proces znacznie bardziej złożony i wymagający niż w przypadku innych grup klientów, co wynika z konieczności przełamywania utrwalonych barier psychologicznych i społecznych. Proces

aktywizacji tej grupy zazwyczaj rozpoczyna się od wizyty u doradcy ds. zatrudnienia, który dokonuje głębokiej analizy dotychczasowego doświadczenia, wykształcenia oraz kursów, starając się jednocześnie zidentyfikować plany i możliwości bezrobotnego. Dopiero po takim rozpoznaniu klient trafia do doradcy ds. zatrudnienia, z którym utrzymuje stały kontakt (najczęściej co 30 dni), co ma na celu bieżące monitorowanie sytuacji i podtrzymywanie motywacji do zmiany statusu zawodowego.

„Bezrobotny się rejestruje, więc trafia do działu rejestracji. Następnie trafia do naszego doradcy zawodowego, który rozpoznaje potrzeby tej osoby bezrobotnej, analizuje jego doświadczenie, poprzednie zawodowe wykształcenie, jakieś tam kursy, przeszkolenia. (...) Doradca zawodowy, gdy już porozmawia z tą osobą bezrobotną, wyznacza mu wtedy kontakt do jego doradcy do spraw zatrudnienia. (...) Co 30 dni najczęściej bada się tą sytuację tak przez ten cały czas jego zarejestrowania."

Pracownicy merytoryczni wskazują, że jedną z najtrudniejszych barier w tej grupie jest postępująca utrata wiary we własne możliwości oraz lęk przed wymogami współczesnego rynku pracy. Często są to osoby wycofane, które przez lata opieki nad dziećmi lub pozostawania w izolacji zawodowej kompletnie nie wiedzą, jak odnaleźć się w środowisku urzędu czy u potencjalnego pracodawcy. Doradcy muszą w takich przypadkach pełnić rolę mentorów, którzy edukują klientów w zakresie podstawowych zasad współpracy z pracodawcą, ucząc ich, jak zachować godność przy jednoczesnym dostosowaniu się do reguł panujących w firmie.

„Są osoby, które przez długi czas wychowywały dzieci i one kompletnie nie wiedzą, jak się odnaleźć w środowisku urzędu pracy. (...) Też są osoby z niepełnosprawnościami. (...) Są osoby, które całkowicie są zamknięte w sobie. Odpowiadają tak, nie, nie wiem."

„Staram się ich uczyć, tych moich klientów tak ustawić, że. Słuchajcie no pracodawca to nie mąż, nie żona, nie dziecko. Tu trzeba zasady stosować i tak dalej. No gdzieś tam próbuje im pokazać, że idziesz do pracy, no musisz się dostosować pod pewne zasady zachowując swoją godność, ale jednak no trzeba mieć świadomość, że pracodawca, w szczególności ci, którzy mają swoje firmy, no wyznaczają jakieś tam kierunki."

W opinii urzędników, najskuteczniejszą ścieżką aktywizacji dla osób długotrwale bezrobotnych jest połączenie kształcenia teoretycznego z praktycznym wdrożeniem u pracodawcy. Jako najbardziej efektywne narzędzia wymienia się specjalistyczne szkolenia, po których następuje staż lub inne

formy zatrudnienia subsydiowanego, takie jak prace interwencyjne czy doposażenie stanowiska pracy. Takie kompleksowe podejście pozwala na stopniowe przywracanie kompetencji i pewności siebie, co jest kluczowe dla trwałego powrotu tej grupy na rynek pracy.

„Jakie działania aktywizacyjne uważa Pani za najbardziej skuteczne w praktyce? (...) No, po pierwsze na pewno szkolenie. Na pewno szkolenie. Po drugie idące za tym, ale w powiązaniu, staż w pracy. Czy li jest tak, że od razu pracodawca, żeby zatrudnić osobę trzyma formę na przykład prace interwencyjne czy doposażenie. Wszystko jedno, która z tych form. Każde są dobre, ale pierwsze kształcenie, drugie staż, trzecie formy zatrudnienia."

7.5. Oczekiwania wobec PUP

Mimo zbieżnych postulatów dotyczących potrzeby wsparcia, ocena realizacji tych potrzeb jest silnie zróżnicowana i zależy od specyfiki danej jednostki. Klienci z mniejszych, słabiej dofinansowanych urzędów częściej podnoszą wątek braków kadrowych i sprzętowych, podczas gdy w większych ośrodkach dominują oczekiwania dotyczące lepszego dopasowania ofert do wysokich kwalifikacji.

Podstawowym i najczęściej wymienianym oczekiwaniem klientów jest uzyskanie realnej, a nie tylko formalnej pomocy w znalezieniu pracy. Respondenci liczą na większą bazę ofert, które byłyby lepiej dopasowane do ich konkretnych kwalifikacji oraz sytuacji życiowej. Klienci oczekują, że urząd stanie się aktywnym pośrednikiem, który pomoże im „zacząć od czegoś" i wskaże konkretny kierunek rozwoju zawodowego, zamiast ograniczać się do rutynowego potwierdzania gotowości.

„Moim największym oczekiwaniem jest, no może nie znalezienie pracy, ale żeby ktoś mnie tak popchnął, pomógł coś zrobić w kierunku znalezienia tej pracy. (...) Żeby po prostu. Żeby jakoś zacząć od czegoś."

„Oczekiwałabym od urzędu pracy takiej bardzo realnej pomocy, nie tylko formalnej pomocy w znalezieniu pracy. Najbardziej zależałoby mi na pracy dostosowanej do mojej sytuacji rodzinnej i lokalnej."

Klienci wskazują na duży deficyt szkoleń, szczególnie tych nakierowanych na konkretne potrzeby kobiet oraz nowoczesne technologie. Istnieje silne oczekiwanie na kursy praktyczne (np. prawo jazdy, opieka nad osobami starszymi, programy komputerowe), które realnie podniosłyby

atrakcyjność bezrobotnych na lokalnym rynku pracy. Respondenci postulują również zniesienie wymogu posiadania gwarancji zatrudnienia od pracodawcy przed skierowaniem na kurs, co obecnie blokuje wielu chętnych.

„Te kursy na pewno. To jest pierwsze i najważniejsze. (...) kursów też jest bardzo mało, a jak mówię tak, a jak są, to są po prostu nie ukierunkowane pod każdego."

„Może, żeby była większa jakaś dotacja na to, żeby urząd pracy miał, nie wiem, większe możliwości, żeby gdzieś tam właśnie powysyłać na szkolenia, żeby nie było czegoś takiego, że trzeba pod pracodawcę tylko szkolenie, żeby mogli sami z siebie wysyłać na szkolenia, to to byłoby super."

Wielu badanych odczuwa brak podmiotowego traktowania, czując się jedynie „numerkiem w systemie". Kluczowym oczekiwaniem jest zindywidualizowane doradztwo, które uwzględniałoby bariery takie jak brak prawa jazdy, konieczność opieki nad dziećmi czy wiek klienta. Respondenci cenią sobie spotkania „twarzą w twarz", podczas których doradca wykazuje autentyczne zaangażowanie i pomaga rozwiązywać konkretne problemy, np. poprawiając błędy w dokumentach aplikacyjnych.

„Oczekiwałabym też, aby urząd nie traktował mnie jak następny numer w systemie, że tak powiem, tylko jako osobę, która naprawdę chce wrócić na rynek pracy, ale potrzebuje odpowiedniego wsparcia i zrozumienia mojej sytuacji."

„Wydaje mi się, że taki urzędnik powinien bardzo indywidualnie podejść do danej osoby, żeby doradzić zawodowo, pomóc w znalezieniu tej pracy blisko miejsca zamieszkania."

Istotna grupa klientów wskazuje na potrzebę wsparcia finansowego związanego z samym procesem poszukiwania pracy oraz dojazdami. Barierą dla wielu osób są koszty transportu do oddalonych miejscowości oraz wysokie opłaty za opiekę nad dziećmi w żłobkach. Pojawiają się propozycje dofinansowania kursów prawa jazdy oraz zwiększenia progów finansowych na szkolenia zawodowe, które obecnie bywają niewystarczające przy droższych uprawnieniach specjalistycznych.

„Chciałbym, żeby jednak te dofinansowania do aktywacji zawodowej były miały wyższy próg maksymalny, ponieważ teraz mają chyba minimalną krajową. O ile się nie mylę, a jednak spora część uprawnień jest dużo, dużo droższa."

„Może jakby dofinansowania były jakieś na dojazdy do pracy albo coś takiego, ponieważ dużo osób ma problem z tym, żeby dojechać."

Klienci doceniają sprawnie działające strony internetowe i media społecznościowe urzędów, jednak wskazują na potrzebę łatwiejszego dostępu do skomplikowanych informacji prawnych (np. o działalności nierejestrowanej). Część badanych postuluje organizowanie spotkań grupowych i doradczych podzielonych wiekowo, co umożliwiłoby wymianę doświadczeń w gronie osób o podobnych potrzebach.

„Jedyne co brakuje, to jeżeli ktoś chciałby wyjść poza takie standardowe zarejestrowanie się w urzędzie pracy, to brakuje takiej wiedzy w Internecie. (...) Wszystkiego trzeba się dopytywać dwa, trzy razy, żeby mieć pewność, że to na pewno jest prawda."

„Takie spotkania według mnie też były fajne. Na przykład podzielone jakoś wiekowo. Nie, że po prostu wszyscy do jednego worka, tylko na przykład osoby do 30 roku życia mają swoje spotkanie."

VIII. Badanie pracodawców

1. Opis przebiegu badań

Badanie z pracodawcami stanowiło element części ilościowej (CAWI), której celem było poznanie oczekiwań rynku pracy wobec publicznych służb zatrudnienia oraz identyfikacja potrzeb przedsiębiorstw w zakresie:

a. współpracy z PUP,
b. jakości kandydatów kierowanych przez urzędy pracy,
c. rozwijania kompetencji zawodowych i cyfrowych,
d. dopasowania narzędzi oceny kompetencji do realnych wymagań pracodawców.

Uwzględnienie perspektywy pracodawców było kluczowe z punktu widzenia projektowanych standardów, gdyż efektywność wsparcia osób młodych i długotrwale bezrobotnych zależy w dużej mierze od adekwatności oferowanych działań do rzeczywistych potrzeb rynku pracy.

1.1. Opis przebiegu badania

Badanie z przedsiębiorstwami zostało zrealizowane metodą CAWI (Computer-Assisted Web Interview), z możliwością uzupełnienia brakujących wywiadów techniką CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).

Kwestionariusz badawczy został opracowany na podstawie szczegółowej koncepcji i obejmował m.in.:

a. pytania dotyczące sytuacji i perspektyw przedsiębiorstwa,
b. doświadczenia rekrutacyjne,
c. sposoby poszukiwania pracowników,
d. znajomość i korzystanie z instrumentów PUP,
e. ocenę współpracy z urzędami pracy,
f. oczekiwania wobec PUP i postulowane zmiany,
g. znaczenie oraz ocenę kompetencji cyfrowych,
h. znajomość i ocenę narzędzia.

Kwestionariusz był skierowany do osób odpowiedzialnych za kwestie zatrudnienia w przedsiębiorstwie (działy kadr/HR lub osoby zarządzające procesami rekrutacyjnymi).

Badanie zostało przeprowadzone z zachowaniem zasad anonimowości i poufności odpowiedzi respondentów.

2. Cele badania

Celem badania ilościowego wśród pracodawców było uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat doświadczeń przedsiębiorstw związanych ze współpracą z Powiatowymi Urzędami Pracy oraz rozpoznanie oczekiwań pracodawców wobec publicznych służb zatrudnienia, w szczególności w kontekście rekrutacji pracowników i oceny kompetencji kandydatów.

Zgodnie z założeniami projektu, badanie koncentrowało się w szczególności na:

a. identyfikacji sposobów prowadzenia rekrutacji przez przedsiębiorstwa oraz doświadczeń związanych z zatrudnianiem nowych pracowników,
b. rozpoznaniu zakresu i form współpracy pracodawców z Powiatowymi Urzędami Pracy, w tym znajomości i wykorzystania dostępnych instrumentów wsparcia,
c. ocenie jakości współpracy z PUP, w szczególności pod kątem skuteczności doboru kandydatów, jakości obsługi, szybkości realizacji zgłoszeń oraz kompetencji pracowników urzędów pracy,
d. identyfikacji barier ograniczających korzystanie z usług PUP przez przedsiębiorstwa,
e. rozpoznaniu oczekiwań pracodawców dotyczących zmian i usprawnień we współpracy z urzędami pracy, w tym w zakresie dopasowania kandydatów do potrzeb firm, uproszczenia procedur oraz rozwoju oferty szkoleniowej,
f. identyfikacji kluczowych kompetencji zawodowych i cyfrowych istotnych z perspektywy pracodawców,
g. rozpoznaniu sposobów oceny umiejętności cyfrowych kandydatów stosowanych w przedsiębiorstwach,
h. ocenie przydatności narzędzia wykorzystywanego w urzędach pracy do oceny umiejętności cyfrowych oraz określeniu stopnia jego dopasowania do realnych wymagań rynku pracy.

Dodatkowo badanie uwzględniało perspektywę przyszłej współpracy przedsiębiorstw z urzędami pracy, w tym gotowość do korzystania z usług PUP w zakresie doboru kandydatów oraz oczekiwania dotyczące nowych form wsparcia.

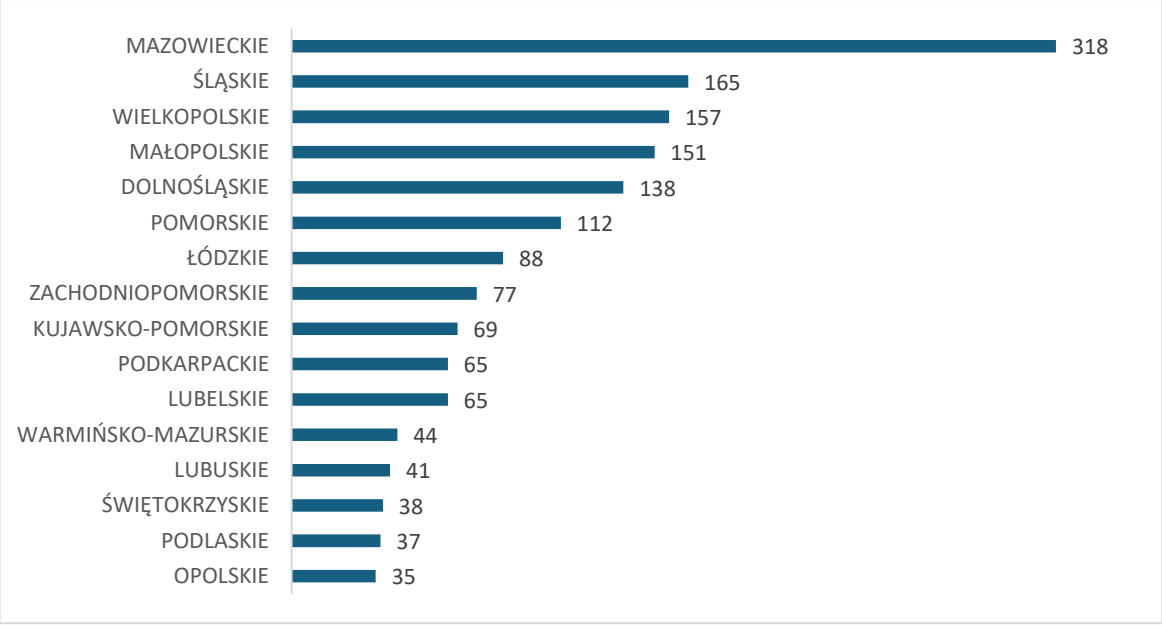
Uzyskane wyniki stanowią istotny wkład w opracowanie standardów wsparcia, w szczególności w zakresie oceny umiejętności cyfrowych oraz budowania efektywnej współpracy publicznych służb zatrudnienia z pracodawcami.

3. Dobór próby

Poniżej przedstawiono zakładany dobór próby do badania CAWI z przedsiębiorcami. Dobór próby opracowano na podstawie danych GUS/BDL z 2024 roku. Operat losowania stanowił 17096 przedsiębiorstw. Dobór próby jest doborem proporcjonalnym, odzwierciedlającym rozkład przedsiębiorstw w populacji ogólnej, na reprezentatywnej próbie minimum 1600 pracodawców (po 1 osobie od jednego pracodawcy). Uwzględniono takie zmienne, jak: województwo, sekcja PKD, wielkość zatrudnienia oraz korzystanie z usług PUP.

Proporcjonalnie do przekroju przedsiębiorców w Polsce, najwięcej badanych miało pochodzić z województwa mazowieckiego, następnie śląskiego oraz wielkopolskiego.

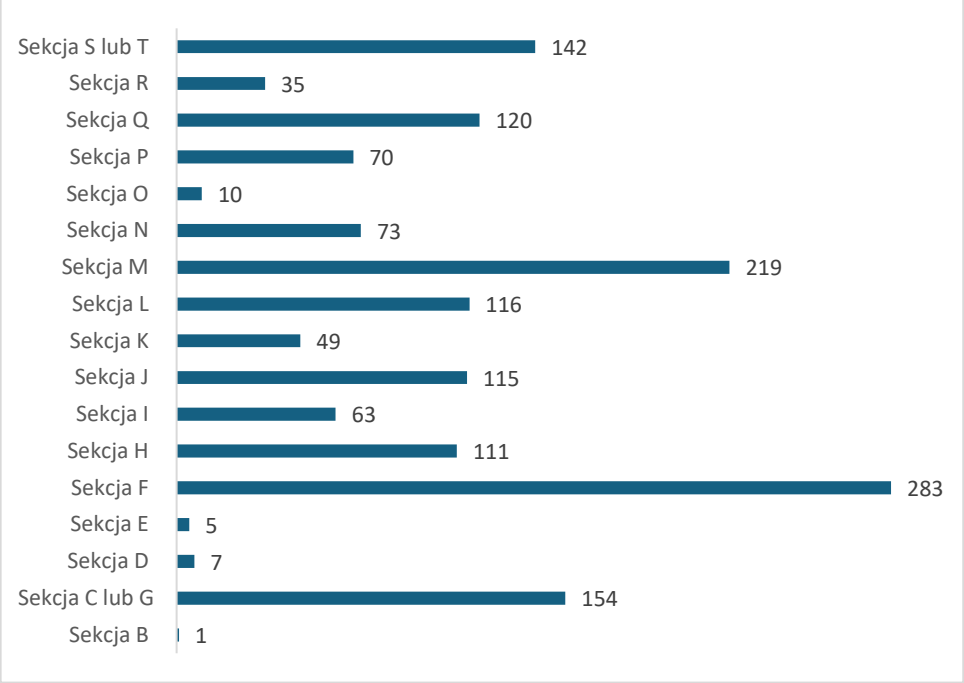
Wykres 43. Dobór próby – województwo



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS/BDL z 2024 r., N=1600

Najliczniej reprezentowanymi przedsiębiorcami powinni być ci z sekcji F – budownictwa (283) oraz sekcji M (219).

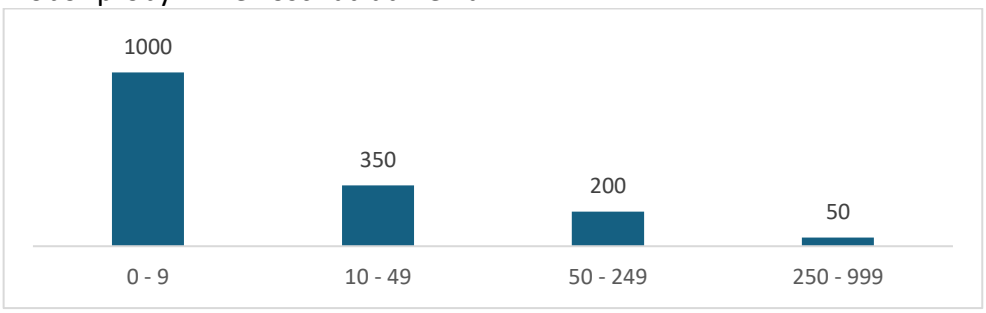
Wykres 44. Dobór próby – sekcja PKD



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS/BDL z 2024 r., N=1600

Ze względu na nadreprezentację mikroprzedsiębiorstw (nie zatrudniających żadnego pracownika), zrezygnowano z proporcjonalnego doboru próby w przypadku wielkości zatrudnienia. Zdecydowano, że w badanej próbie uwzględni się najwięcej pracodawców zatrudniających od 0 do 9 pracowników (1000 osób).

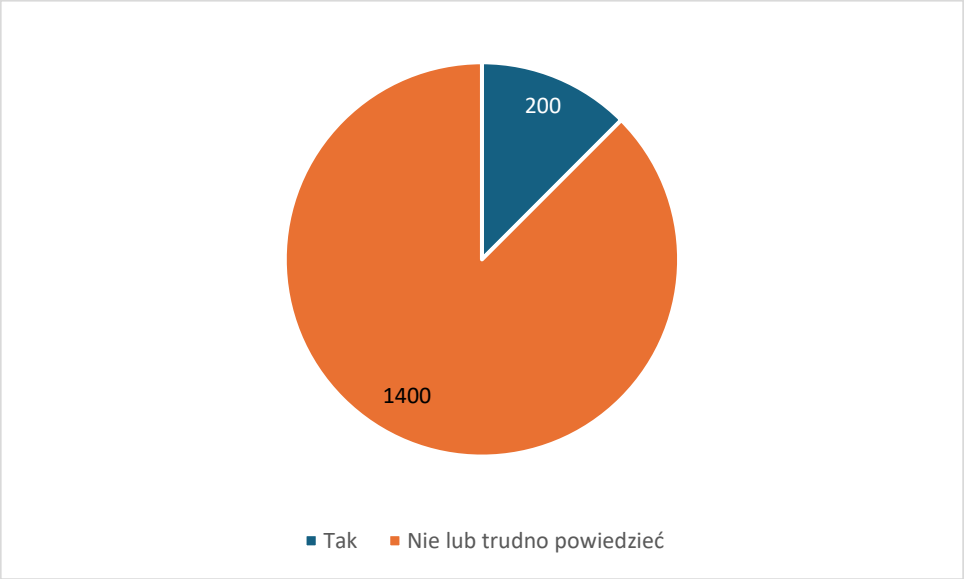
Wykres 45. Dobór próby – wielkość zatrudnienia



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS/BDL z 2024 r., N=1600

Ze względu na brak możliwości oszacowania jaki procent przedsiębiorców korzystał z usług PUP przyjęto, że przebadanych zostanie minimum 200 przedsiębiorców korzystających z oferty PUP oraz 1400 pracodawców nie korzystających z zamieszczania ofert w PUP.

Wykres 46. Dobór próby – korzystanie z usług PUP



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

4. Poziom realizacji badania

Realizacja badania przebiegła zgodnie z założeniami metodologicznymi oraz planem doboru próby. Założona liczebność próby została osiągnięta, a struktura zrealizowanych wywiadów odpowiadała przyjętym kryteriom reprezentatywności, obejmującym województwo, sekcję PKD, wielkość zatrudnienia oraz korzystanie z usług Powiatowych Urzędów Pracy. Zastosowane techniki badawcze umożliwiły skuteczne dotarcie do respondentów oraz zebranie kompletu wymaganych danych. W rezultacie uzyskano materiał badawczy pozwalający na prowadzenie analiz w oparciu o założenia projektu.

4.1 Wyzwania związane z realizacją badania

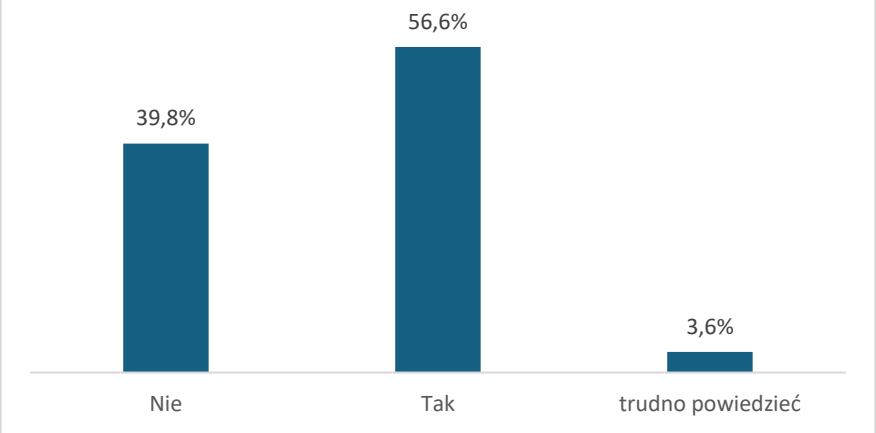
W trakcie realizacji badania nie odnotowano istotnych problemów organizacyjnych ani metodologicznych, które mogłyby wpłynąć na przebieg procesu badawczego lub jakość pozyskanego materiału badawczego. Proces rekrutacji respondentów oraz realizacji wywiadów przebiegał zgodnie z przyjętymi procedurami. Ostateczna struktura próby pozostaje zgodna z założeniami doboru próby reprezentatywnej, co umożliwia prowadzenie analiz i formułowanie wniosków odnoszących się do badanej populacji przedsiębiorstw.

5. Wyniki badania

5.1. Ocena kondycji oraz perspektyw przedsiębiorstw

Większość badanych przedsiębiorców, bo ponad połowa (56,6%), korzystała z usług Powiatowego Urzędu Pracy. Pozostali nie korzystali z niego (39,8%) lub mieli trudność by udzielić odpowiedź (3,6%).

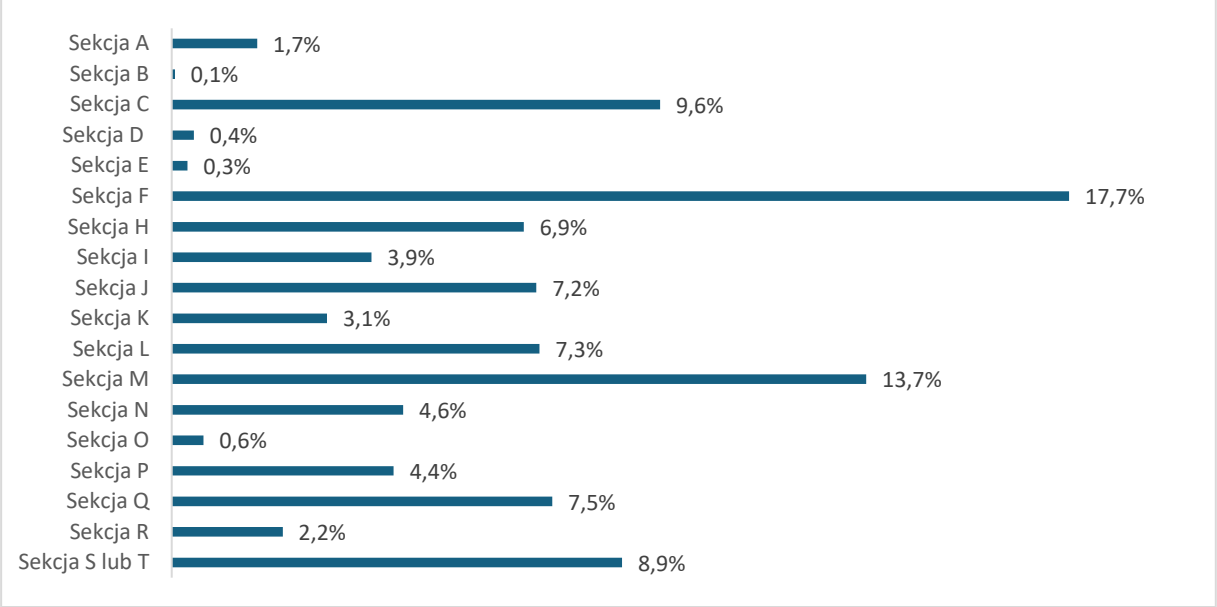
Wykres 47. Korzystanie z usług powiatowego urzędu pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Badani przedsiębiorcy, zgodnie z zakładanym doborem próby, najczęściej reprezentowali sektor F – budownictwo (17,7%), a także sektor M – działalność profesjonalna, naukowa i techniczna (13,7%) oraz C – przetwórstwo przemysłowe (9,6%).

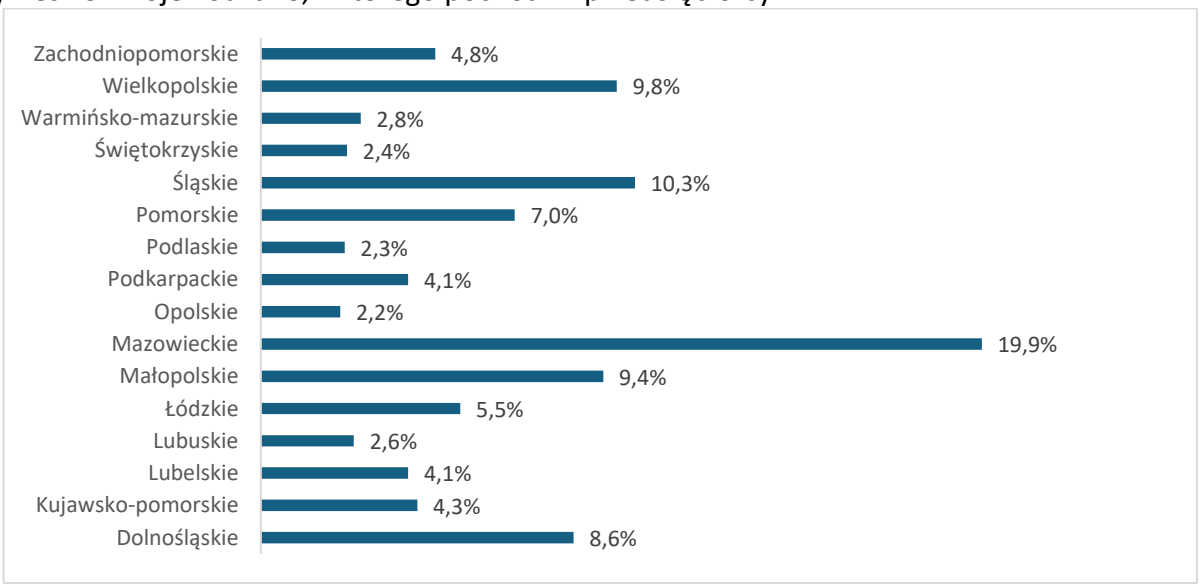
Wykres 48. Sekcja PKD badanych przedsiębiorców



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Badani najczęściej reprezentowali województwo mazowieckie (19,9%). Niemal dwukrotnie rzadziej pochodzili oni ze śląska (10,3%) lub wielkopolski (9,8%), co odzwierciedla zakładany dobór próby.

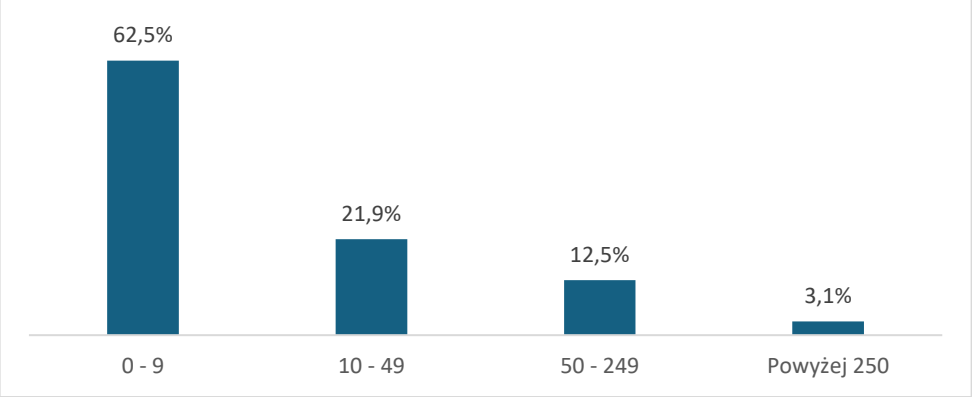
Wykres 49. Województwo, z którego pochodzili przedsiębiorcy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Zgodnie z założeniami wynikającymi z doboru próby, przedsiębiorcy najczęściej zatrudniali od 0 do 9 osób (62,5%), rzadziej zaś więcej – od 10 do 49 osób (21,9%) lub od 50 do 249 osób (12,5%). Najniższy odsetek badanych stanowiły duże przedsiębiorstwa powyżej 250 pracowników (3,1%).

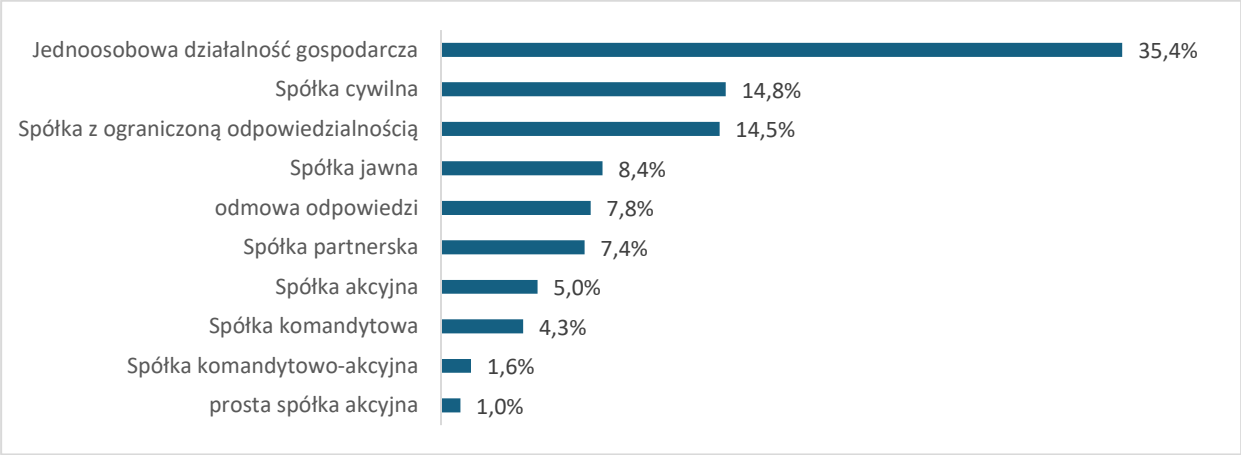
Wykres 50. Wielkość zatrudnienia w przedsiębiorstwach



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Badani najczęściej reprezentowali jednoosobową działalność gospodarczą (35,4%). Prawie dwukrotnie rzadziej, niemal równie często były to spółki cywilne (14,8%) oraz spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (14,5%). Mniej niż co dziesiąty badany reprezentował spółki jawne (8,4%), partnerskie (7,4%), akcyjne (5%), komandytowe (4,3%) oraz komandytowo-akcyjne (1,6%). Najrzadziej zaś reprezentowali oni proste spółki akcyjne (1%). W tym pytaniu 7,8% badanych odmówiło udzielenia odpowiedzi.

Wykres 51. Forma własności firmy

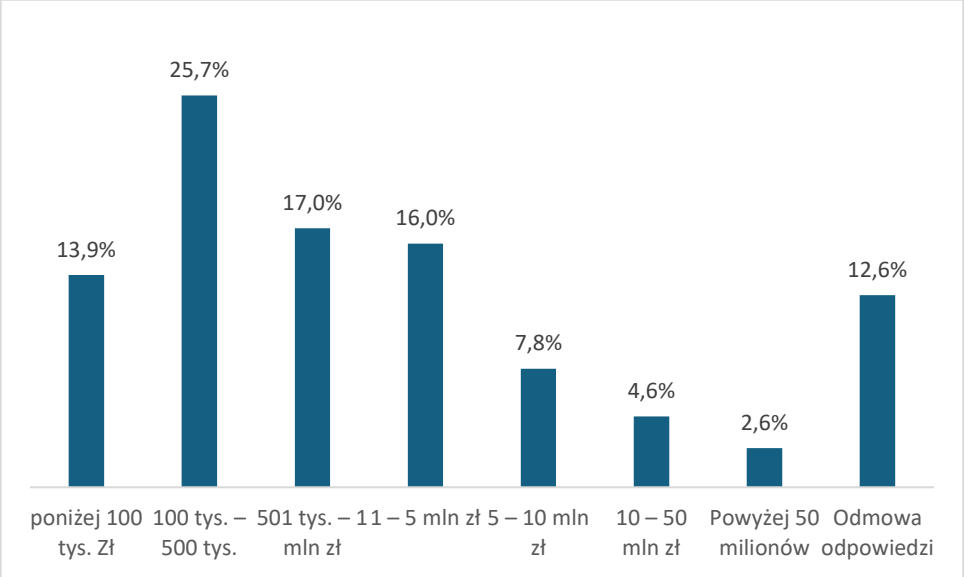


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Najliczniejszą grupę badanych przedsiębiorstw stanowią firmy osiągające roczne obroty na poziomie 100–500 tys. zł; taki poziom deklaruje 25,7% respondentów. Relatywnie duży udział

mają również podmioty o nieco wyższych przychodach – 501 tys. zł – 1 mln zł (17,0%) oraz 1–5 mln zł (16,0%). Wskazuje to, że znacząca część badanych firm funkcjonuje w segmencie małych przedsiębiorstw, generujących przychody do kilku milionów złotych rocznie. Istotną grupę stanowią także przedsiębiorstwa o najniższych obrotach – poniżej 100 tys. zł (13,9%). Zbliżony udział odnotowano wśród respondentów, którzy odmówili udzielenia odpowiedzi (12,6%). Mniejszy odsetek firm deklaruje wyższe poziomy przychodów. Obroty na poziomie 5–10 mln zł wskazało 7,8% przedsiębiorstw, natomiast 10–50 mln zł – 4,6%. Najrzadziej występują firmy osiągające powyżej 50 mln zł rocznie, które stanowią 2,6% próby badawczej.

Wykres 52. Roczne obroty firmy

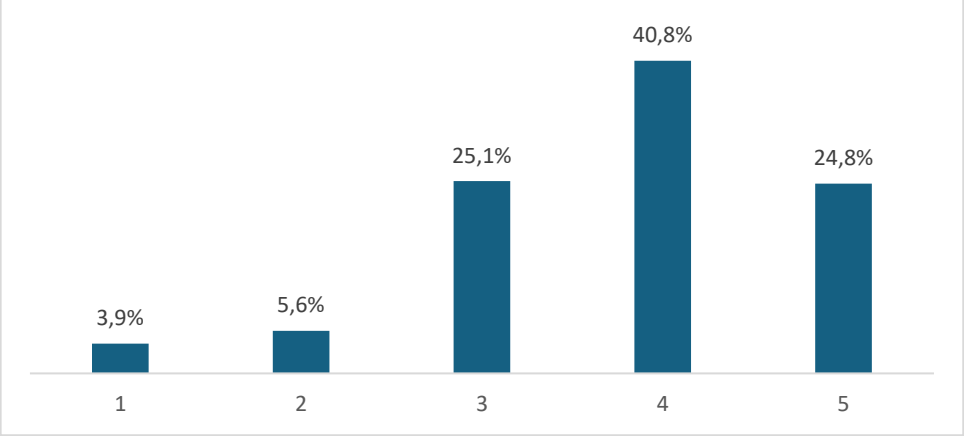


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Przedsiębiorcy zostali poproszeni o ocenę kondycji swojej firmy w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało bardzo złą kondycję, a 5 bardzo dobrą. Największy odsetek respondentów ocenia kondycję swojej firmy na poziomie 4 – 40,8%. Kolejne pod względem częstości wskazań są oceny 3 (25,1%) oraz 5 (24,8%), które uzyskały zbliżony udział odpowiedzi. Znacznie rzadziej pojawiają się niższe oceny kondycji przedsiębiorstwa – 2 wskazało 5,6% badanych, natomiast 1 – 3,9% respondentów. Ogólnie badani oceniają najczęściej kondycję swojej firmy raczej dobrze lub bardzo dobrze (łącznie 65,6% odpowiedzi na 4 oraz 5).

Ogólnie średnia odpowiedzi na skali 1–5 wyniosła 3,9.

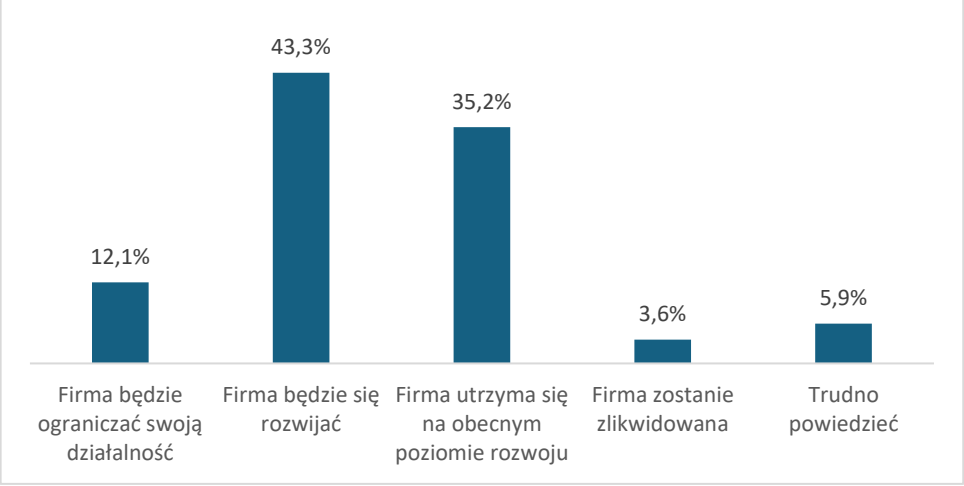
Wykres 53. Ocena kondycji firmy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Największy odsetek przedsiębiorców uważa, że firma będzie się rozwijać – 43,3%. Stosunkowo często wskazywano również, że firma utrzyma swoją obecną pozycję – 35,2%. Mniejsza część badanych ocenia perspektywy mniej optymistycznie – 12,1% respondentów wskazuje, że firma będzie się pogarszać, natomiast 3,6% uważa, że firma zostanie zamknięta. 5,9% badanych nie potrafiło określić przyszłych perspektyw przedsiębiorstwa.

Wykres 54. Perspektywy firmy/instytucji na najbliższe trzy lata

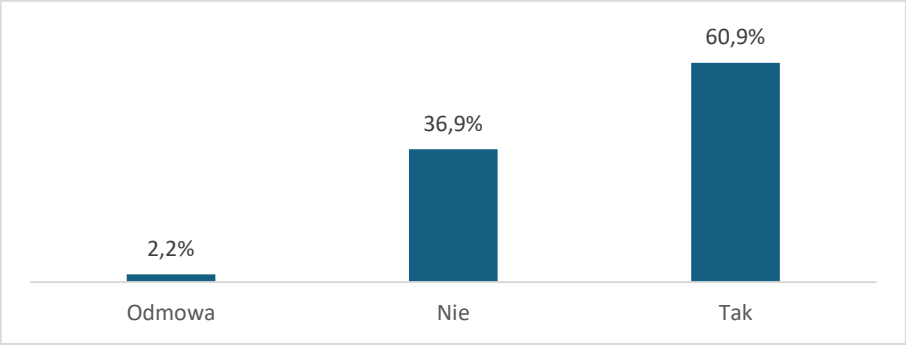


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

5.2 Zatrudnienie nowych pracowników

Większość badanych przedsiębiorstw deklaruje, że w ciągu ostatnich dwóch lat zatrudniała nowych pracowników – 60,9%. Brak nowych rekrutacji w tym okresie wskazało 36,9% respondentów. Niewielki odsetek badanych odmówił udzielenia odpowiedzi – 2,2%.

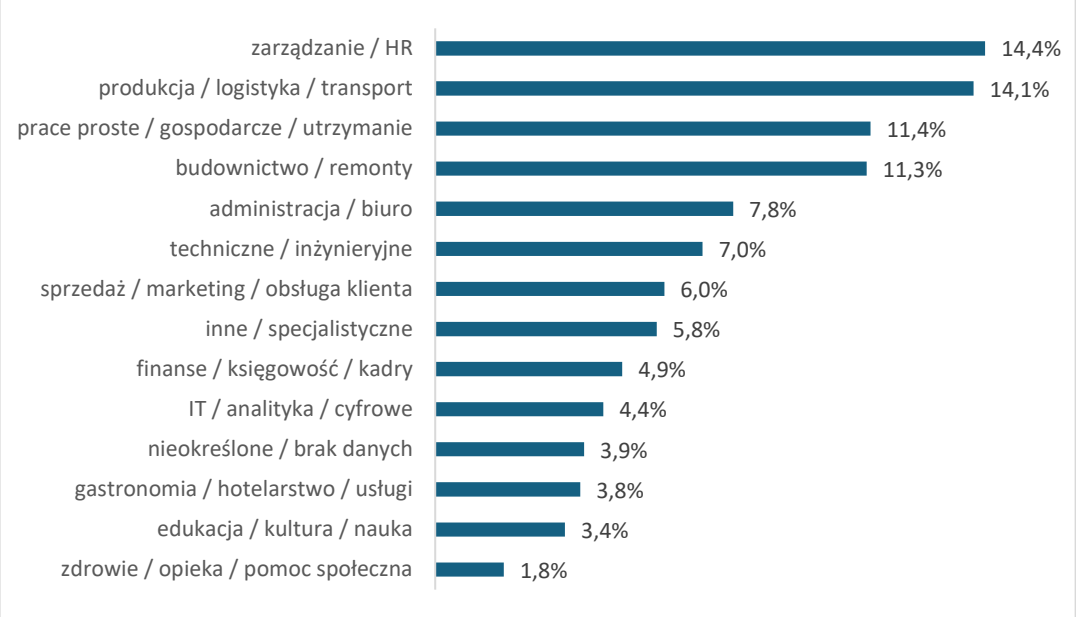
Wykres 55. Zatrudnienie nowych pracowników w ciągu ostatnich 2 lat



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Badanym, którzy zatrudnili nowych pracowników (N=974) zadano pytanie otwarte dotyczące stanowisk, na których zatrudniono nowych pracowników w ciągu ostatnich 2 lat. Mogli oni wskazać do trzech stanowisk. Łącznie udzielono 1836 odpowiedzi. Największy odsetek nowo zatrudnianych pracowników dotyczył obszaru zarządzania i HR – 14,4% oraz produkcji, logistyki i transportu – 14,1%. Stosunkowo często wskazywano również zatrudnienie w obszarze prac prostych, gospodarczych i utrzymania – 11,4% oraz budownictwa i remontów – 11,3%. Mniejszy udział odnotowano w przypadku stanowisk związanych z administracją i pracą biurową – 7,8%, a także stanowisk technicznych i inżynieryjnych – 7,0%. Kolejne miejsca zajmują sprzedaż, marketing i obsługa klienta – 6,0% oraz inne stanowiska specjalistyczne – 5,8%. Rzadziej wskazywano zatrudnienie w obszarach finansów, księgowości i kadr – 4,9%, IT, analityki i zawodów cyfrowych – 4,4%, a także w sektorach gastronomii, hotelarstwa i usług – 3,8% oraz edukacji, kultury i nauki – 3,4%. 3,9% odpowiedzi stanowiły wskazania nieokreślone lub brak danych, natomiast najrzadziej zatrudniano pracowników w obszarze zdrowia, opieki i pomocy społecznej – 1,8%.

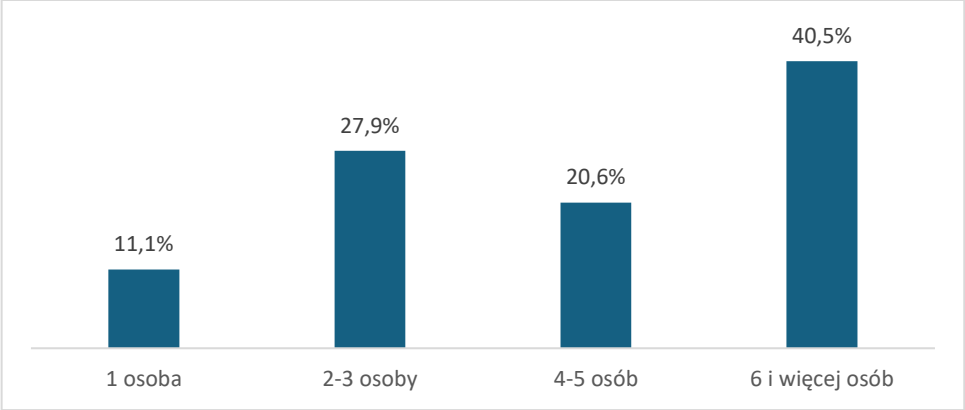
Wykres 56. Stanowisko, na które zatrudniono nowych pracowników w ciągu ostatnich 2 lat



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=974

Łącznie, na wyżej wymienionych stanowiskach, zatrudniono w ciągu najbliższych 2 lat najczęściej 6 i więcej osób – 40,5%. Stosunkowo liczną grupę stanowią także firmy, które zatrudniły w tym czasie 2 lub 3 osoby – 27,9%, a także 4 lub 5 osób – 20,6%. Najmniejszy udział mają przedsiębiorstwa, w których zatrudniono jedną osobę – 11,1%.

Wykres 57. Liczba osób zatrudnionych w ciągu 2 lat



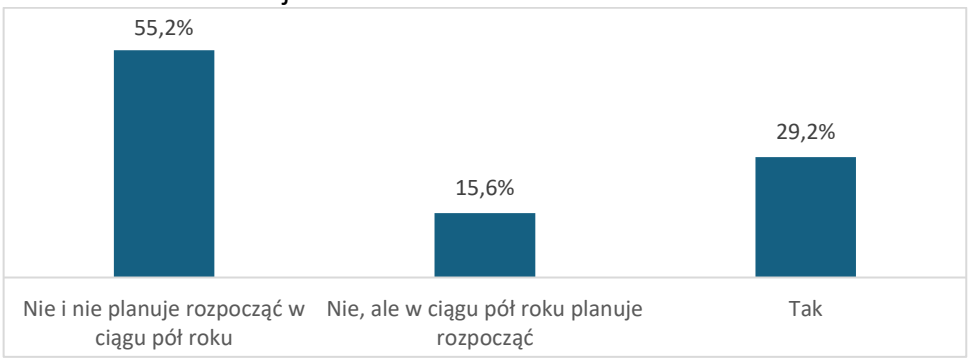
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=974

5.3 Rekrutacja nowych pracowników

Firma, którą reprezentowali przedsiębiorcy, najczęściej nie prowadziła oraz nie planowała rozpocząć rekrutacji w ciągu najbliższego pół roku (55,2%). Niemal 1/3 badanych przyznała jednak,

że rekrutacja jest prowadzona (29,2%), a wśród 15,6% taka rekrutacja rozpocznie się w ciągu pół roku.

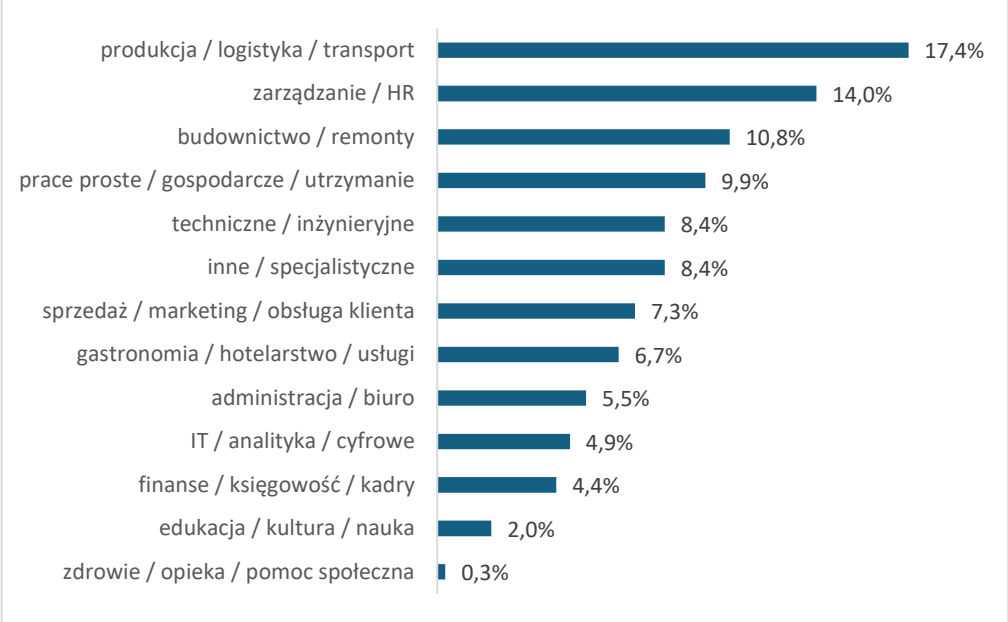
Wykres 58. Prowadzenie rekrutacji w firmie



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Badani mogli wskazać do dwóch stanowisk/zawodów, na które rekrutują pracowników. Udzielono łącznie 344 odpowiedzi. Najczęściej poszukiwani są pracownicy w obszarze produkcji, logistyki i transportu – 17,4% oraz 14,0% wskazań. Stosunkowo duże zapotrzebowanie dotyczy również stanowisk związanych z budownictwem i remontami – 10,8% i 9,9%, a także zawodów technicznych i inżynieryjnych – po 8,4%. Rzadziej wskazywano poszukiwanie pracowników w obszarze sprzedaży, marketingu i obsługi klienta – 7,3% oraz 6,7%, a także administracji i pracy biurowej – 5,5% i 4,9%. Najmniejszy udział dotyczy stanowisk związanych z finansami, księgowością i kadrami – 4,4%, pracami prostymi, gospodarczymi i utrzymaniem – 2,0%, a także zdrowiem, opieką i pomocą społeczną – 0,3%. Struktura poszukiwanych pracowników jest w dużej mierze zbieżna z wcześniejszymi deklaracjami dotyczącymi nowo zatrudnianych osób w przeciągu ostatnich 2 lat. W obu przypadkach najwyższe wskazania dotyczą obszarów produkcji, logistyki i transportu, a także budownictwa i remontów oraz zawodów technicznych i inżynieryjnych.

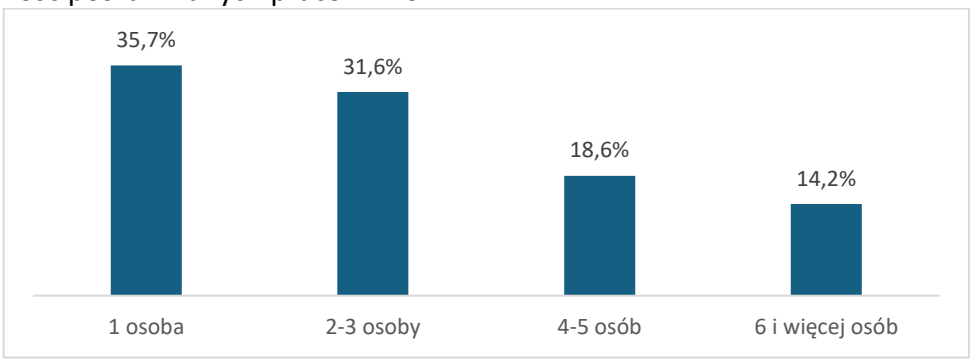
Wykres 59. Stanowiska/zawody, na które prowadzona jest rekrutacja



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=467

Najwyższy odsetek przedsiębiorstw deklaruje poszukiwanie 1 pracownika – 35,7%. Niewiele mniejsza grupa firm wskazuje zapotrzebowanie na 2–3 osoby – 31,6%. Rzadziej deklarowana jest potrzeba zatrudnienia 4–5 pracowników – 18,6%, natomiast najmniejszy udział stanowią przedsiębiorstwa poszukujące 6 i więcej osób – 14,2%.

Wykres 60. Ilość poszukiwanych pracowników

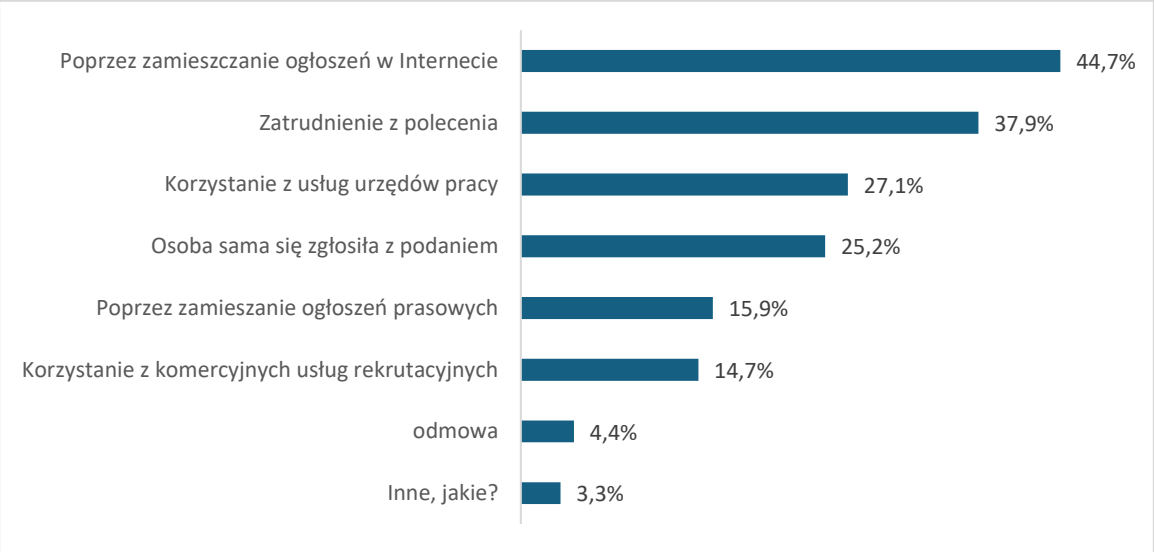


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=467

Najczęściej przedsiębiorstwa poszukują nowych pracowników poprzez zamieszczanie ogłoszeń w Internecie – 44,7%. Stosunkowo często wykorzystywane jest również zatrudnienie z polecenia – 37,9%. Ponad jedna czwarta firm deklaruje także korzystanie z usług urzędów pracy – 27,1%, a 25,2% wskazuje sytuacje, w których kandydat sam zgłasza się z podaniem

o pracę. Rzadziej wykorzystywane są ogłoszenia prasowe – 15,9% oraz komercyjne usługi rekrutacyjne – 14,7%. Tylko 3,3% respondentów wskazało inne sposoby poszukiwania pracowników, natomiast 4,4% odmówiło udzielenia odpowiedzi.

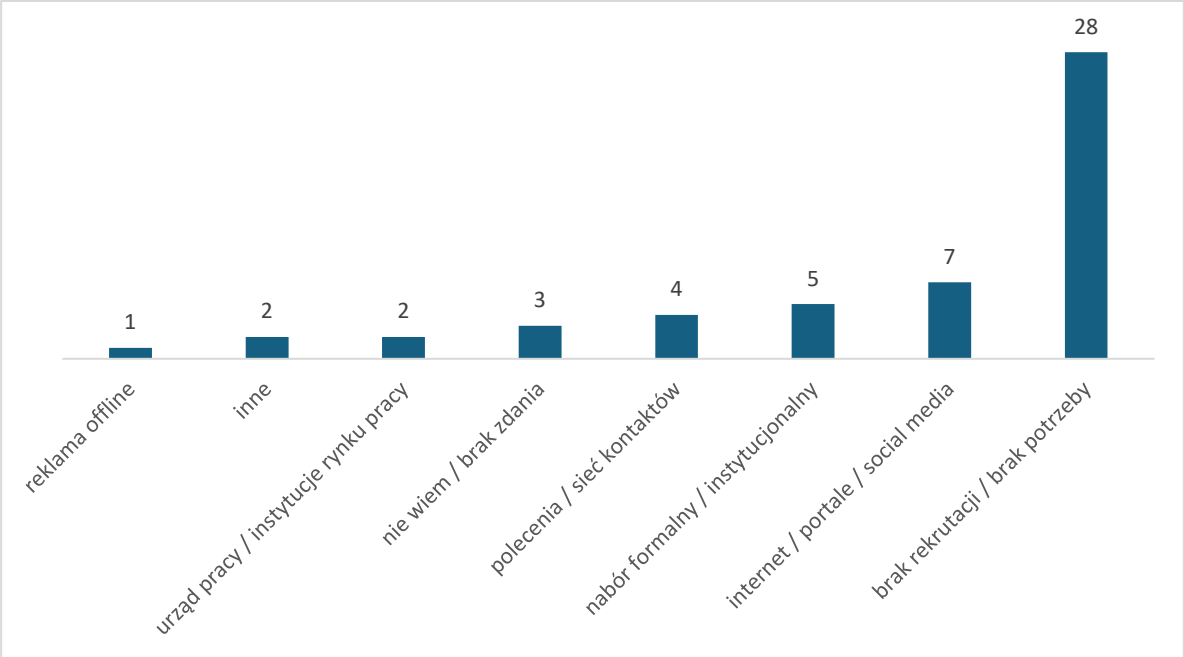
Wykres 61. Sposób rekrutacji nowych pracowników w firmie



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Inny sposób, który wskazało w odpowiedzi otwartej 52 badanych, a następnie zakodowano, dotyczył braku prowadzenia takiej rekrutacji – 28 wskazań. Wśród przedsiębiorstw, które poszukują pracowników, najczęściej wskazywanym sposobem jest Internet, portale oraz media społecznościowe – 7 wskazań, a następnie nabór formalny lub instytucjonalny (np. kuratorium oświaty, tablice z ogłoszeniami w urzędzie) – 5 wskazań oraz zatrudnienie z polecenia lub poprzez sieć kontaktów – 4 wskazania. Rzadziej wskazywano brak zdania – 3 wskazania, a także inne sposoby poszukiwania pracowników – 2 wskazania oraz korzystanie z Urzędu Pracy lub instytucji rynku pracy – 2 wskazania. Najrzadziej pojawiała się reklama offline – 1 wskazanie.

Wykres 62. Sposób rekrutacji nowych pracowników w firmie – inne



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=52

5.4 Współpraca przedsiębiorstw z urzędami pracy

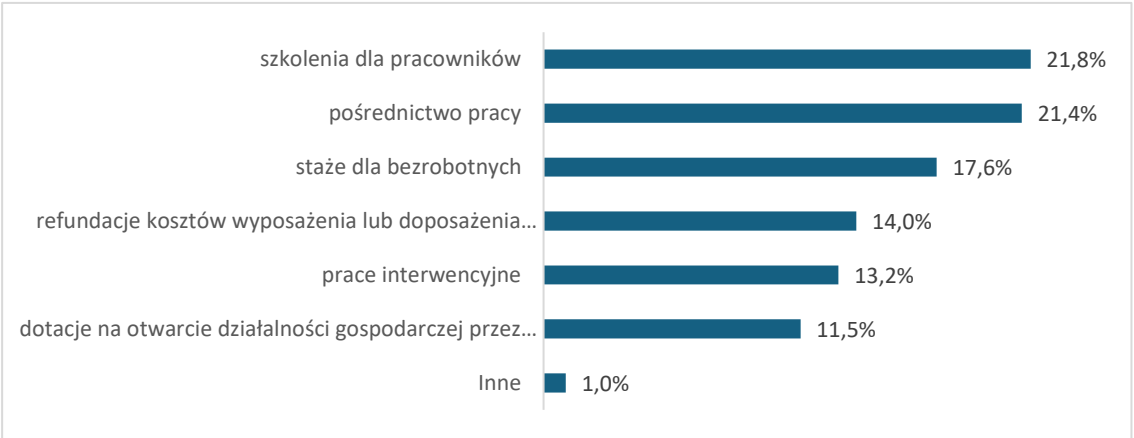
Najczęściej znaną formą współpracy przedsiębiorstw z urzędami pracy są szkolenia dla pracowników – 52,5%. Stosunkowo często przedsiębiorstwa korzystają również z pośrednictwa pracy – 45,6% oraz staży dla bezrobotnych – 45,4%. Duży udział mają także dotacje na otwarcie działalności gospodarczej – 40,8% oraz refundacje kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy – 38,9%. Rzadziej wskazywane są prace interwencyjne – 31,9%. 8,7% respondentów deklaruje, że nie korzysta z żadnej z wymienionych form współpracy, natomiast 0,4% wskazało inne rozwiązania, wśród których wymieniono wsparcie finansowe (dotacja dla spotkania uczniów w ramach popularyzacji zawodów), organizację dojazdu czy też fundusz szkoleń.

Wykres 63. Znane formy współpracy przedsiębiorstw z urzędami pracy

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Najczęściej wskazywanymi instrumentami, z których przedsiębiorstwa korzystają lub korzystały w przeszłości, są szkolenia dla pracowników – 21,8% oraz pośrednictwo pracy – 21,4%. Stosunkowo często przedsiębiorcy wskazują również staże dla bezrobotnych – 17,6%. Mniejszy udział mają instrumenty takie jak refundacje kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy – 14,0% oraz prace interwencyjne – 13,2%. Rzadziej przedsiębiorstwa deklarują korzystanie z dotacji na otwarcie działalności gospodarczej przez bezrobotnego – 11,5%, natomiast 1,0% respondentów wskazało inne instrumenty, takie jak refundacja kosztów pracy podczas pandemii, dotacje dla spotkania uczniów w ramach popularyzacji zawodów, prace publiczne.

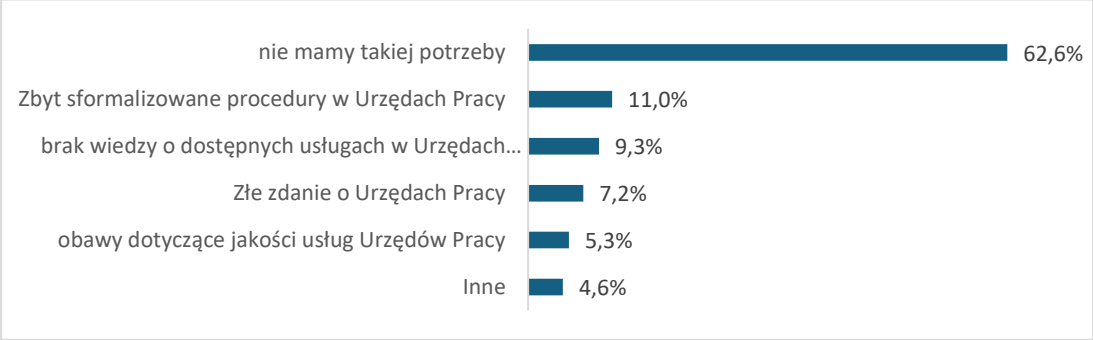
Wykres 64. Instrumenty, z których firma korzysta lub korzystała w przeszłości



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=906

Najczęściej wskazywaną przyczyną niekorzystania z usług urzędów pracy jest brak takiej potrzeby, co deklaruje większość respondentów (62,6%). Znacznie rzadziej przedsiębiorcy wskazują na zbyt sformalizowane procedury (11%), brak wiedzy o dostępnych usługach (9,3%), złą opinię o urzędach pracy (7,2%) oraz obawy dotyczące jakości oferowanych usług (5,3%). Niewielki odsetek badanych wskazał również inne powody (4,6%).

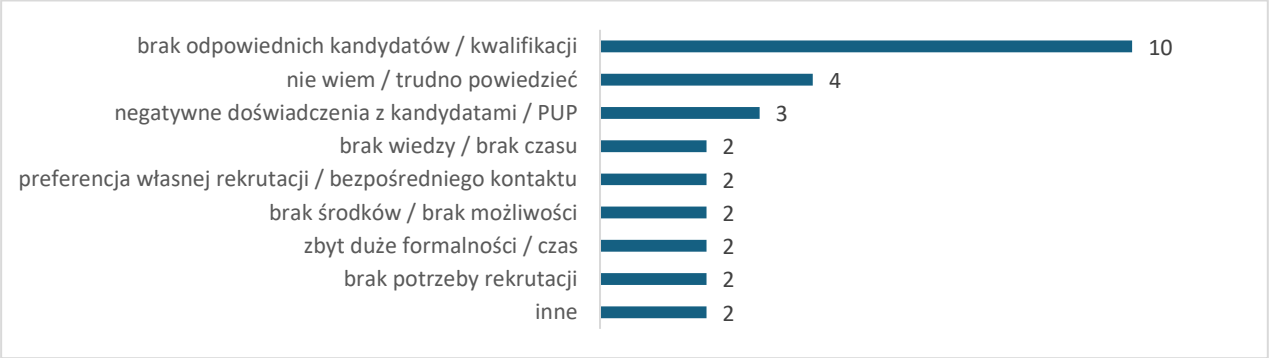
Wykres 65. Przyczyny niekorzystania z usług urzędów pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=637

Najczęściej wskazywanym, innym powodem niekorzystania z usług urzędów pracy, jest brak odpowiednich kandydatów na to stanowisko pracy, którzy znajdowaliby się w urzędach pracy – 10 wskazań. Rzadziej respondenci deklarują, że trudno im określić przyczynę lub nie mają zdania – 4 wskazania. Wskazują także na negatywne doświadczenia ze współpracy z urzędami pracy – 3 wskazania. Pozostałe powody pojawiają się sporadycznie i obejmują m.in. brak wiedzy lub czasu, preferencję prowadzenia własnej rekrutacji, brak środków lub możliwości, zbyt duże formalności i czasochłonność procedur, a także brak potrzeby prowadzenia rekrutacji – po 2 wskazania.

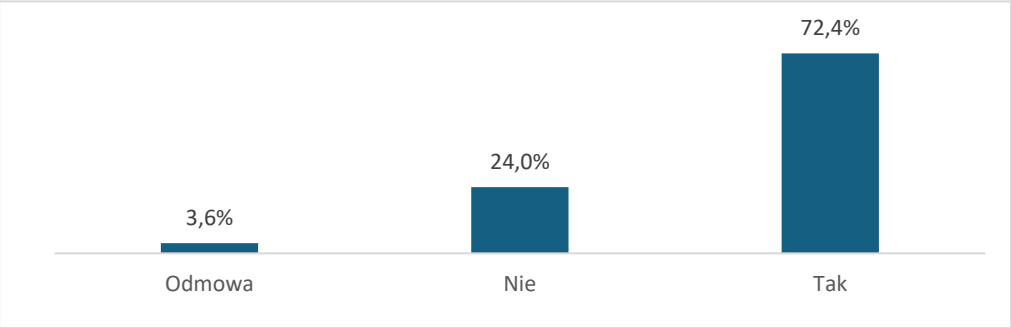
Wykres 66. Inne przyczyny niekorzystania z usług urzędów pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=29

Znaczna część przedsiębiorców, bo aż 72,4%, wskazała, że po współpracy z Urzędem Pracy udało się zatrudnić pracownika. Odmienną odpowiedź wskazało 24,0% badanych, natomiast odmowy odpowiedzi udzieliło 3,6%.

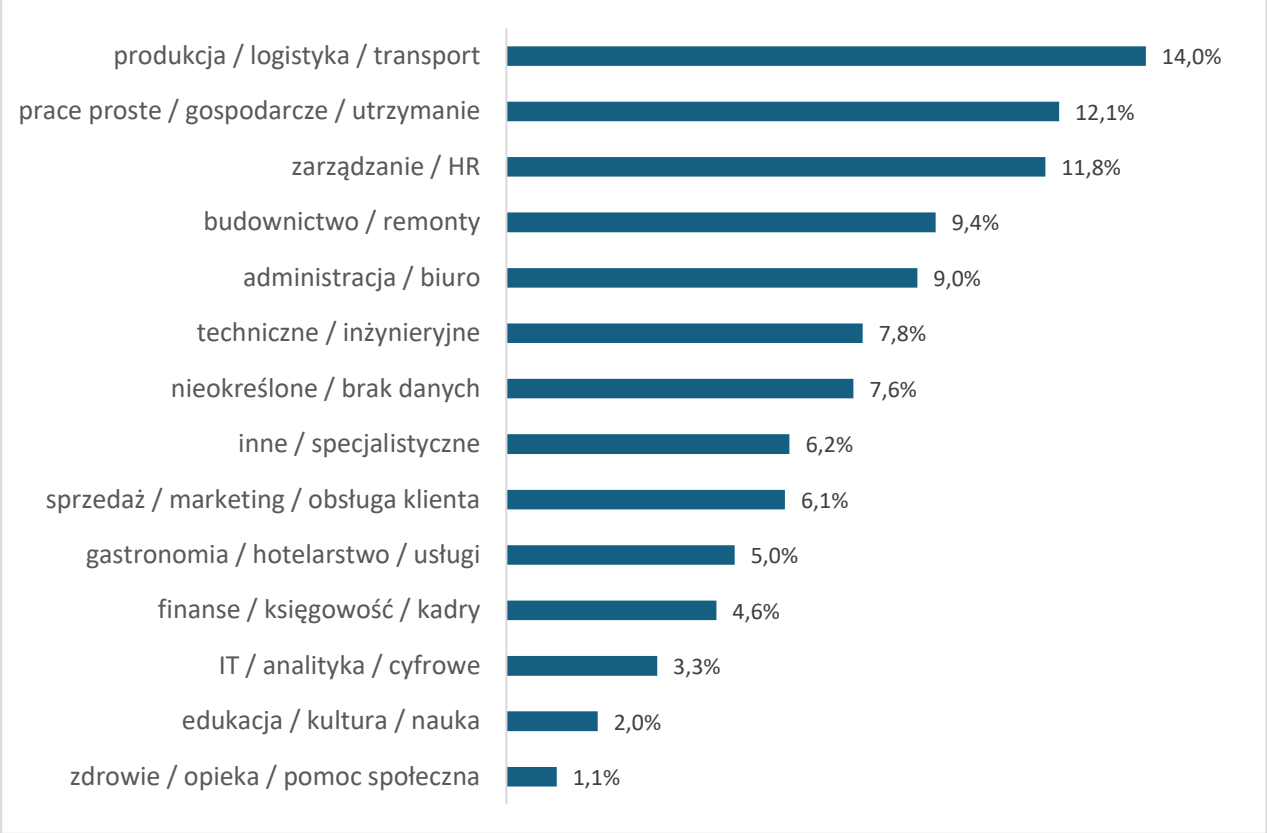
Wykres 67. Zatrudnienie pracownika po współpracy z urzędem pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=906

Badani mogli wskazać do trzech stanowisk na których zatrudniono pracowników po współpracy z Urzędem Pracy. Łącznie wskazano 982 odpowiedzi. Najczęściej przedsiębiorcy zadeklarowali zatrudnienie pracowników w obszarze produkcji, logistyki i transportu – 14,0%. Stosunkowo często wskazywano również prace proste, gospodarcze i związane z utrzymaniem – 12,1% oraz stanowiska z zakresu zarządzania i HR – 11,8%. Kolejne miejsca zajmują budownictwo i remonty – 9,4% oraz administracja i prace biurowe – 9,0%. Mniejszy udział mają stanowiska techniczne i inżynieryjne – 7,8%, a także odpowiedzi nieokreślone lub brak danych – 7,6%. Rzadziej wskazywano zatrudnienie w obszarach innych stanowisk specjalistycznych – 6,2% oraz sprzedaży, marketingu i obsługi klienta – 6,1%. Jeszcze rzadziej pojawiają się zatrudnienia w sektorach gastronomii, hotelarstwa i usług – 5,0%, finansów, księgowości i kadr – 4,6% oraz IT, analityki i zawodów cyfrowych – 3,3%. Najmniejszy udział dotyczy stanowisk związanych z edukacją, kulturą i nauką – 2,0% oraz zdrowiem, opieką i pomocą społeczną – 1,1%.

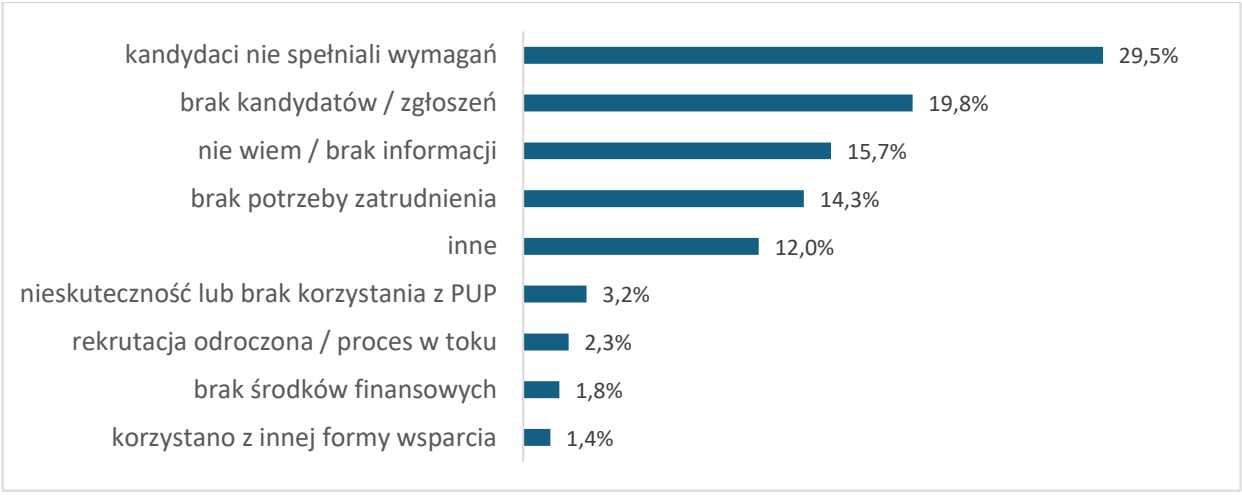
Wykres 68. Stanowiska, na których zatrudniono po współpracy z urzędem pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=656

Najczęściej wskazywaną przyczyną niezatrudnienia pracowników jest sytuacja, w której kandydaci nie spełniali wymagań pracodawców – 29,5%. Stosunkowo często przedsiębiorstwa wskazują również brak kandydatów lub zgłoszeń – 19,8%. Kolejne odpowiedzi dotyczą braku informacji lub trudności w określeniu przyczyny – 15,7% oraz braku potrzeby zatrudnienia – 14,3%. 12,0% respondentów wskazało inne powody, najczęściej związane z ich brakiem umiejętności określenia, dlaczego tak się stało („nie wiem"). Rzadziej pojawiają się takie przyczyny jak nieskuteczność lub brak korzystania z usług Urzędu Pracy – 3,2%, odroczenie rekrutacji lub trwający proces rekrutacyjny – 2,3%, a także brak środków finansowych – 1,8% oraz korzystanie z innej formy wsparcia – 1,4%.

Wykres 69. Powód niezatrudnienia pracowników po współpracy z urzędem pracy

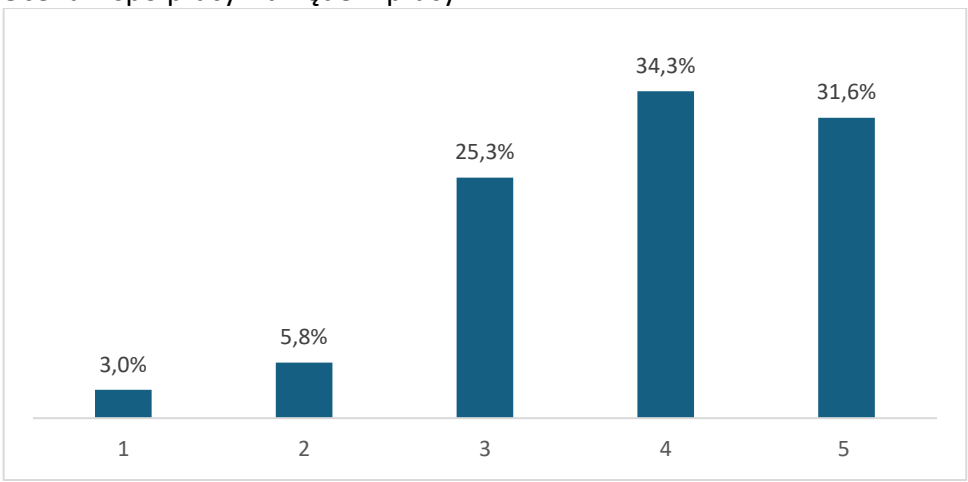


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=217

5.5 Ocena współpracy przedsiębiorstw z urzędami pracy

Oceny współpracy dokonywano na skali 1–5, gdzie 1 oznaczała niską ocenę, zaś 5 najwyższą ocenę. Największy odsetek respondentów ocenia współpracę z urzędem pracy na poziomie 4 – 34,3%. Stosunkowo często wskazywana jest również ocena 5 – 31,6%, a także ocena 3 – 25,3%. Zdecydowanie rzadziej pojawiają się niższe oceny – 2 wskazało 5,8% badanych, natomiast 1 – 3,0% respondentów. Łącznie oceny pozytywne (4 i 5) wskazało 65,9% respondentów, co oznacza, że większość badanych ocenia współpracę z urzędem pracy raczej dobrze lub bardzo dobrze. Ogólnie średnie oceny na skali 1–5 wyniosły 3,9.

Wykres 70. Ocena współpracy z urzędem pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=906

Najwyżej ocenianym aspektem współpracy z urzędem pracy są kompetencje pracowników urzędu pracy, które pozytywnie ocenia 62,1% respondentów (ocena 4 oraz 5), przy 14,5% ocen negatywnych (1 oraz 2). Niewiele niższe oceny uzyskała dostępność informacji o formach wsparcia, którą pozytywnie ocenia 61,1% badanych, a negatywnie 13,3%. Kolejne miejsce zajmuje jakość obsługi pracodawcy, pozytywnie oceniana przez 60,9% respondentów, przy 12,3% ocen negatywnych. Nieco niżej oceniona została szybkość realizacji zgłoszeń, którą pozytywnie ocenia 58,5% badanych, natomiast 13,2% wskazuje oceny negatywne. Najniższy poziom ocen pozytywnych dotyczy skuteczności doboru kandydatów do pracy, którą dobrze lub bardzo dobrze ocenia 54,7% respondentów, podczas gdy 14,5% badanych ocenia ten aspekt negatywnie. Ogólnie wszystkie analizowane aspekty współpracy są oceniane raczej pozytywnie, ponieważ w każdym przypadku ponad połowa respondentów wskazuje oceny z górnej części skali.

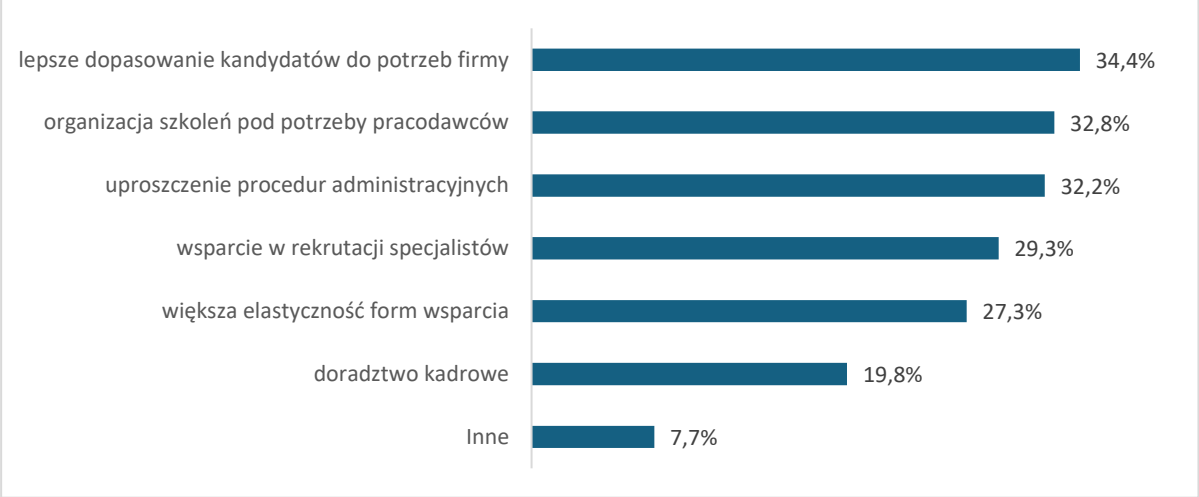
Tabela 27. Ocena różnych aspektów współpracy z urzędem pracy

	1 – zdecydowanie negatywnie	2	3	4	5 – zdecydowanie pozytywnie	Odmowa odp./ nie wiem	Średnia odpowiedzi (skala 1-5)
Skuteczność doboru kandydatów do pracy	7,0%	7,5%	26,2%	32,7%	22,0%	4,7%	3,8
Jakość obsługi pracodawcy	3,0%	9,3%	24,7%	32,3%	28,6%	2,1%	3,6
Szybkość realizacji zgłoszeń	4,0%	9,2%	26,3%	30,4%	28,1%	2,1%	3,8
Kompetencje pracowników urzędu pracy	4,9%	9,6%	21,5%	30,1%	32,0%	1,9%	3,7
Dostępność informacji o formach wsparcia	3,5%	9,8%	23,3%	31,1%	30,0%	2,2%	3,8

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=906

Badani przedsiębiorcy mogli wskazać do trzech najważniejszych działań Urzędu Pracy. Najczęściej wskazywanym działaniem urzędu pracy, które jest dla przedsiębiorstw najważniejsze, jest lepsze dopasowanie kandydatów do potrzeb firmy – 34,4%. Niewiele rzadziej respondenci wskazują organizację szkoleń pod potrzeby pracodawców – 32,8% oraz uproszczenie procedur administracyjnych – 32,2%. Stosunkowo często wskazywane jest również wsparcie w rekrutacji specjalistów – 29,3% oraz większa elastyczność form wsparcia – 27,3%. Rzadziej przedsiębiorcy wskazują na doradztwo kadrowe – 19,8%, natomiast 7,7% respondentów wskazało inne działania.

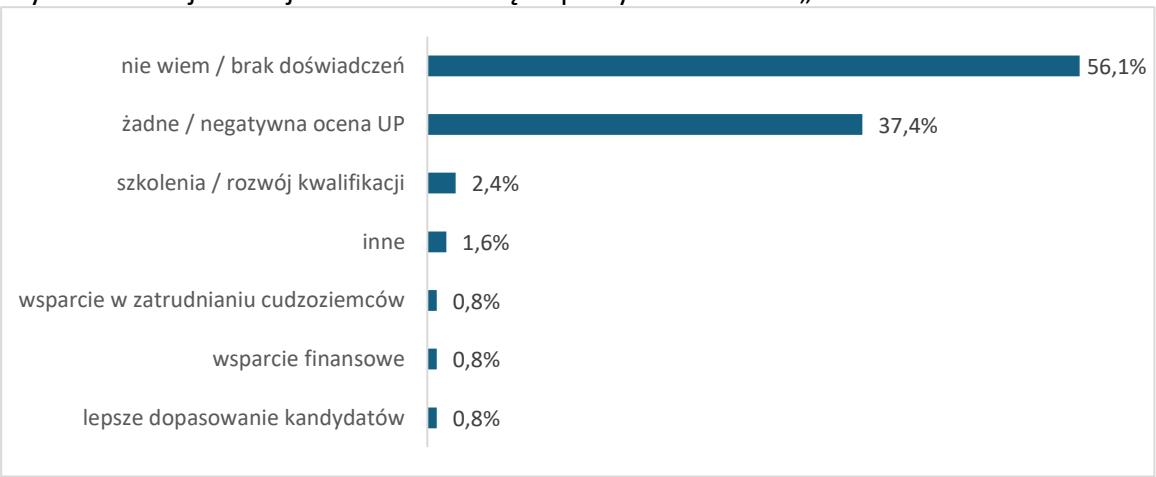
Wykres 71. Najważniejsze działania urzędu pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=906

Wśród odpowiedzi zakwalifikowanych wcześniej do kategorii „inne" najczęściej pojawiają się wskazania braku wiedzy lub doświadczeń związanych ze współpracą z urzędem pracy – 56,1%. Znaczna część respondentów wskazuje również brak oczekiwań wobec działań Urzędu Pracy lub ogólnie negatywną ocenę jego funkcjonowania – 37,4%.

Wykres 72. Najważniejsze działania urzędu pracy – wskazania „inne"

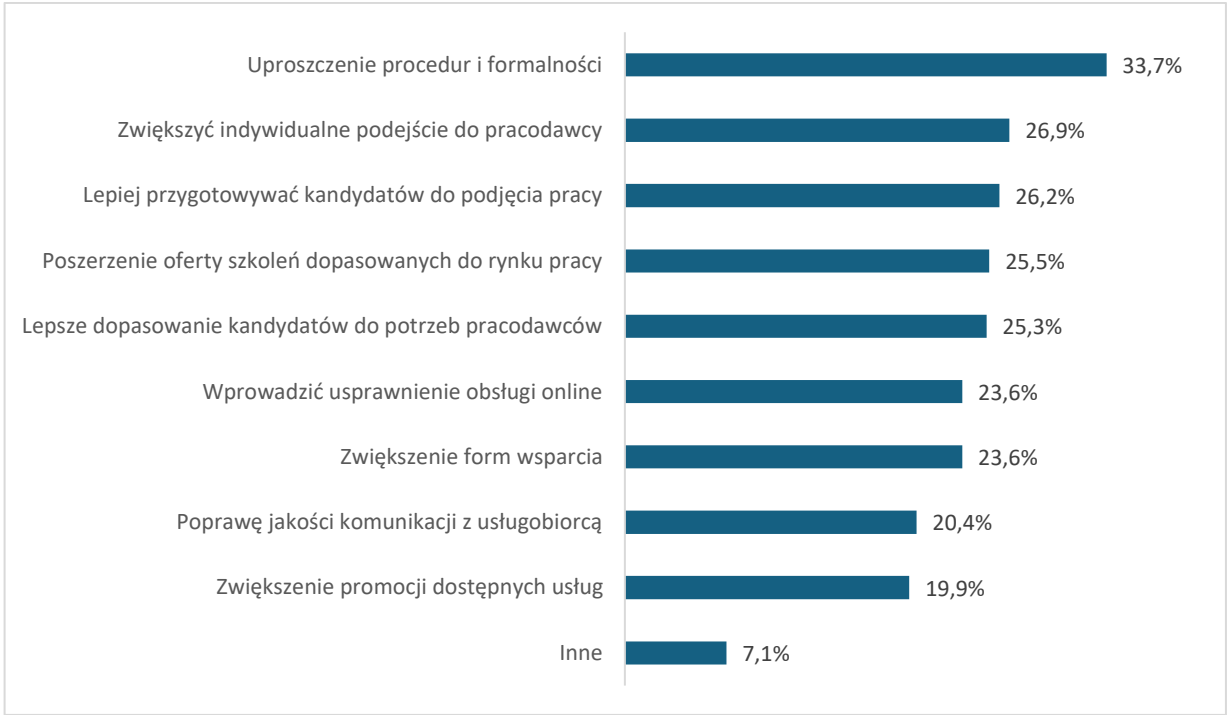


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=123

Pozostałe odpowiedzi pojawiają się sporadycznie i obejmują m.in. szkolenia i rozwój kwalifikacji – 2,4%, inne pojedyncze sugestie – 1,6%, a także wskazania dotyczące wsparcia w zatrudnianiu cudzoziemców – 0,8%, wsparcia finansowego – 0,8% oraz lepszego dopasowania kandydatów do potrzeb pracodawców – 0,8%.

Najczęściej wskazywaną zmianą, którą Urząd Pracy powinien wprowadzić we współpracy z pracodawcami, jest uproszczenie procedur i formalności – 33,7%. Stosunkowo często respondenci wskazują również zwiększenie indywidualnego podejścia do pracodawcy – 26,9% oraz lepsze przygotowanie kandydatów do podjęcia pracy – 26,2%. Niewiele rzadziej pojawiają się wskazania dotyczące poszerzenia oferty szkoleń dopasowanych do rynku pracy – 25,5% oraz lepszego dopasowania kandydatów do potrzeb pracodawców – 25,3%. Kolejne postulaty dotyczą wprowadzenia usprawnień w obsłudze online – 23,6% oraz zwiększenia dostępnych form wsparcia – 23,6%. Rzadziej respondenci wskazują poprawę jakości komunikacji z usługobiorcą – 20,4% oraz zwiększenie promocji dostępnych usług – 19,9%, natomiast 7,1% odpowiedzi zakwalifikowano do kategorii inne.

Wykres 73. Zmiany lub poprawa współpracy z pracodawcami przez urząd pracy

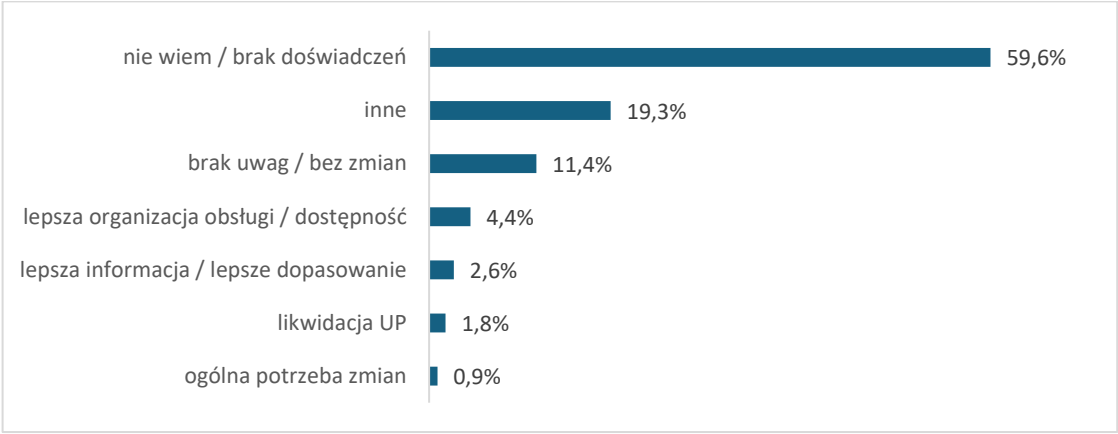


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=906

Wśród odpowiedzi zakwalifikowanych wcześniej do kategorii „inne" najczęściej pojawiają się wskazania braku wiedzy lub doświadczeń związanych ze współpracą z urzędem pracy – 59,6%. 19,3% odpowiedzi stanowią inne pojedyncze sugestie zgłaszane przez respondentów. Część badanych wskazuje również brak uwag lub brak potrzeby wprowadzania zmian – 11,4%. Sporadycznie pojawiają się także wskazania dotyczące lepszej organizacji obsługi lub zwiększenia

dostępności usług – 4,4% oraz poprawy informacji i lepszego dopasowania działań do potrzeb pracodawców – 2,6%. Najrzadziej respondenci wskazują postulaty takie jak likwidacja urzędów pracy – 1,8% oraz ogólna potrzeba wprowadzenia zmian – 0,9%.

Wykres 74. Zmiany lub poprawa współpracy z pracodawcami przez urząd pracy – wskazania „inne”

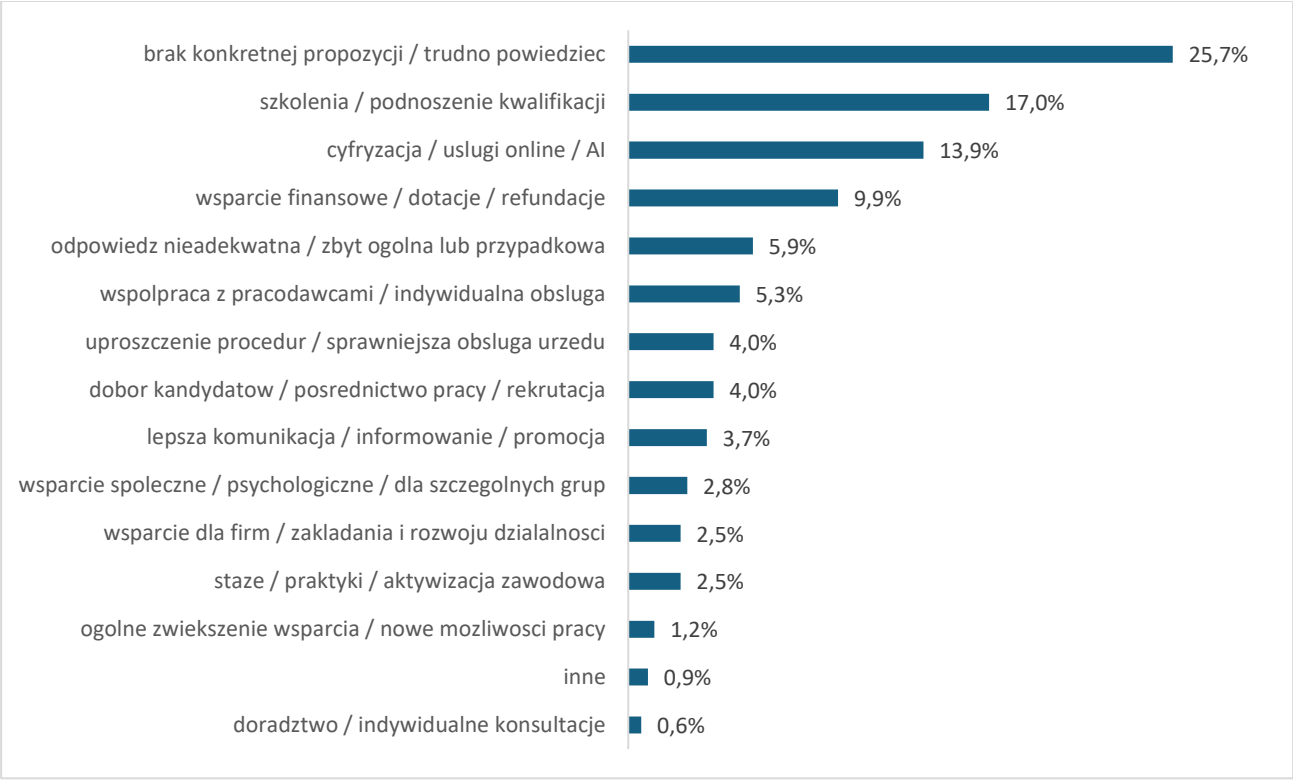


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=114

Aż 79,8% badanych przedsiębiorców miała trudność udzielić odpowiedzi na pytanie, jakie nowe usługi lub formy wsparcia dla przedsiębiorców warto byłoby wprowadzić. Spośród badanych, 20,2% wpisało swoją propozycję.

Spośród badanych, którzy udzielili odpowiedzi na poprzednie pytanie, najczęściej wskazują oni brak konkretnej propozycji lub trudność w udzieleniu odpowiedzi – 25,7%. Wśród wskazywanych sugestii najczęściej pojawiają się szkolenia i podnoszenie kwalifikacji – 17,0%, a także cyfryzacja usług, w tym rozwój rozwiązań online lub wykorzystanie narzędzi AI – 13,9%. Stosunkowo często wskazywane jest również wsparcie finansowe w postaci dotacji lub refundacji – 9,9%. Rzadziej pojawiają się propozycje dotyczące współpracy z pracodawcami i bardziej indywidualnego podejścia – 5,3% oraz usprawnienia procedur i obsługi administracyjnej – 4,0%. Podobny udział mają wskazania dotyczące lepszego doboru kandydatów i pośrednictwa pracy – 4,0%, a także poprawy komunikacji, informowania i promocji usług – 3,7%. Sporadycznie pojawiają się także sugestie dotyczące wsparcia społecznego lub psychologicznego – 2,8%, wsparcia dla firm w zakładaniu i rozwoju działalności – 2,5% oraz staży, praktyk i aktywizacji zawodowej – 2,5%. Pozostałe wskazania mają charakter marginalny i obejmują m.in. ogólne zwiększenie wsparcia – 1,2%, inne pojedyncze propozycje – 0,9% oraz doradztwo i indywidualne konsultacje – 0,6%.

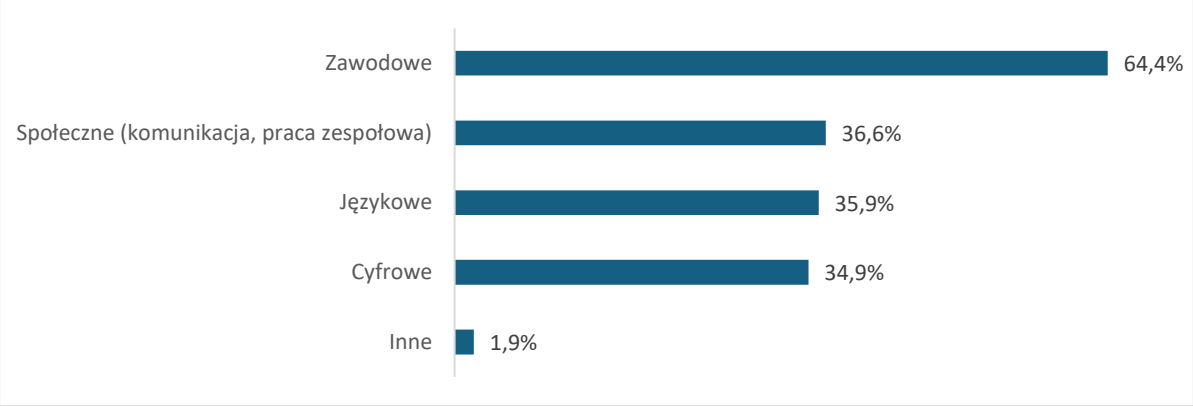
Wykres 75. Usługi lub formy wsparcia, które warto wprowadzić – propozycje



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=323

Najczęściej wskazywanym obszarem kompetencji, które powinny być szczególnie rozwijane przez urząd pracy, są kompetencje zawodowe – 64,4%. Wyraźnie rzadziej, choć również stosunkowo często, respondenci wskazują kompetencje społeczne, takie jak komunikacja czy praca zespołowa – 36,6%. Zbliżony poziom wskazań dotyczy także kompetencji językowych – 35,9% oraz umiejętności cyfrowych – 34,9%. 1,9% respondentów wskazało inne rodzaje kompetencji.

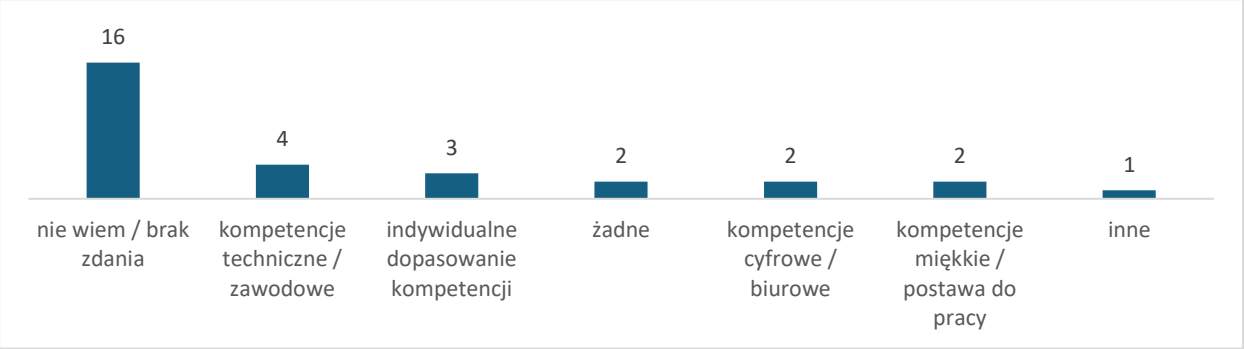
Wykres 76. Kompetencje, które powinny być rozwijane przez urząd pracy



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Wśród odpowiedzi zakwalifikowanych wcześniej do kategorii „inne" najczęściej pojawiają się wskazania braku zdania lub trudności w określeniu kompetencji – 16 wskazań. Rzadziej respondenci wskazują kompetencje techniczne – 4 wskazania oraz indywidualne cechy i predyspozycje kandydatów – 3 wskazania. Pojedyncze odpowiedzi dotyczą również wskazań braku potrzeby rozwijania dodatkowych kompetencji – 2 wskazania, a także umiejętności cyfrowych – 2 wskazania oraz kompetencji miękkich – 2 wskazania. 1 wskazanie zakwalifikowano do kategorii inne.

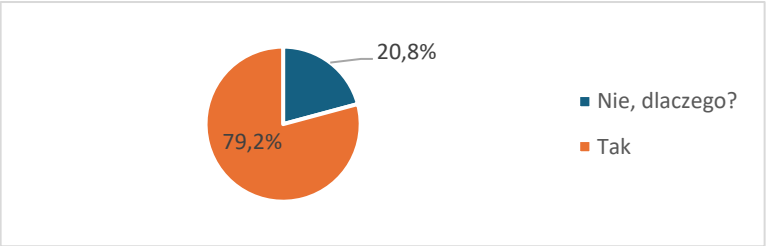
Wykres 77. Kompetencje, które powinny być rozwijane przez urząd pracy – wskazania „inne"



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=30

Większość respondentów deklaruje chęć korzystania w przyszłości z pomocy urzędu pracy w zakresie doboru kandydatów do pracy – 79,2% wskazuje odpowiedź „tak". Brak zainteresowania taką formą wsparcia deklaruje 20,8% badanych.

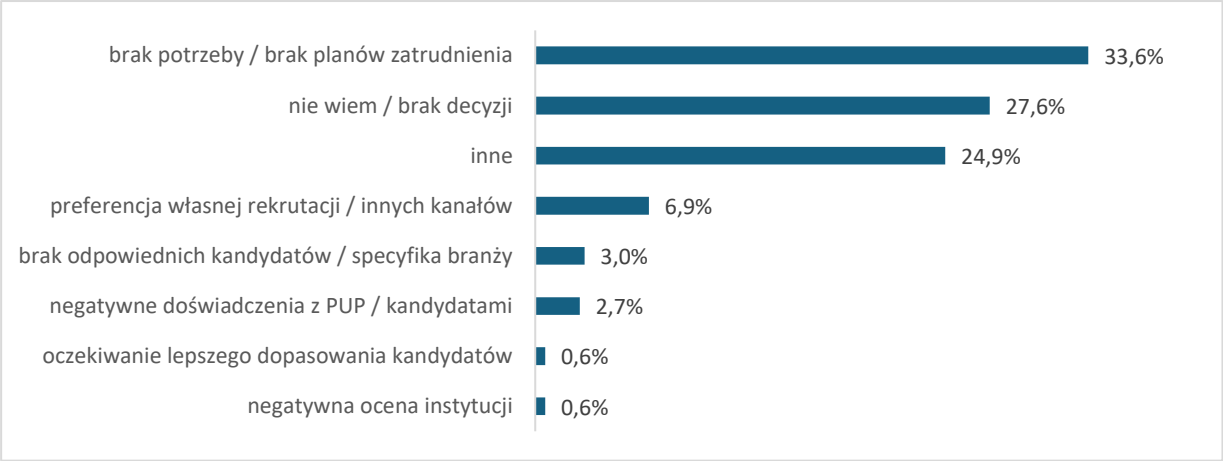
Wykres 78. Korzystanie z pomocy urzędu pracy w zakresie doboru kandydatów



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Najczęściej wskazywaną przyczyną braku zainteresowania korzystaniem w przyszłości z pomocy urzędu pracy jest brak potrzeby lub brak planów zatrudnienia – 33,6%. Stosunkowo często respondenci wskazują również brak decyzji lub trudność w określeniu stanowiska – 27,6%, a także inne powody – 24,9%. Rzadziej przedsiębiorcy deklarują preferencję prowadzenia własnej rekrutacji lub korzystania z innych źródeł – 6,9%. Sporadycznie pojawiają się wskazania dotyczące braku odpowiednich kandydatów – 3,0% oraz negatywnych doświadczeń z urzędem pracy – 2,7%. Najrzadziej respondenci wskazują oczekiwanie lepszego dopasowania kandydatów – 0,6% oraz ogólnie negatywną ocenę instytucji – 0,6%.

Wykres 79. Przyczyny braku zainteresowania pomocą ze strony urzędu pracy

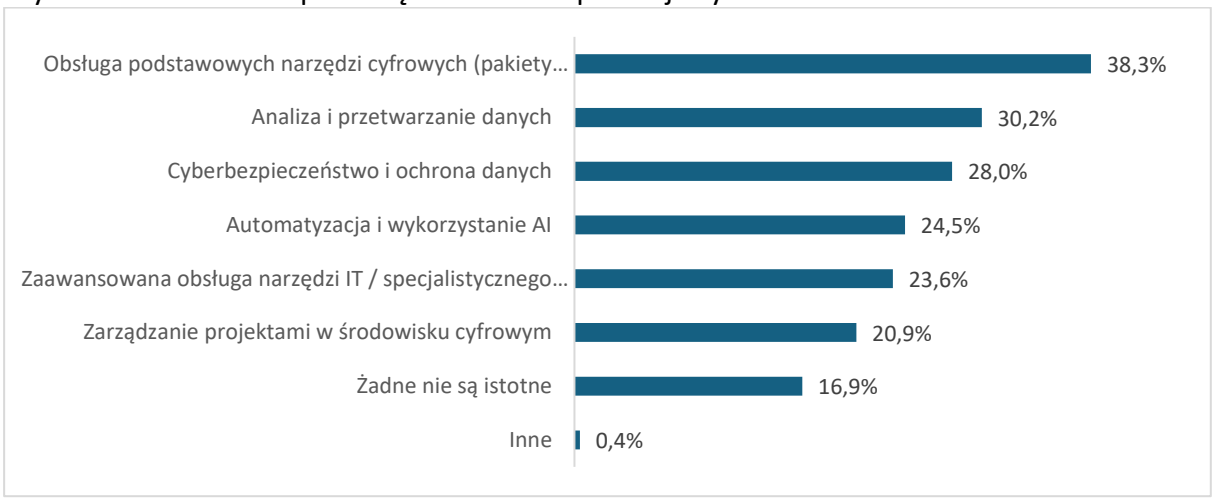


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=333

5.6 Kompetencje cyfrowe w przedsiębiorstwach

Najczęściej wskazywaną kompetencją cyfrową istotną w firmach jest obsługa podstawowych narzędzi cyfrowych, takich jak pakiety biurowe, komunikatory czy rozwiązania chmurowe – 38,3%. Stosunkowo często respondenci wskazują również analizę i przetwarzanie danych – 30,2% oraz cyberbezpieczeństwo i ochronę danych – 28,0%. Mniejszy, choć nadal znaczący udział mają automatyzacja i wykorzystanie AI – 24,5% oraz zaawansowana obsługa narzędzi IT i specjalistycznego oprogramowania – 23,6%. Rzadziej wskazywane jest zarządzanie projektami w środowisku cyfrowym – 20,9%. 16,9% respondentów deklaruje natomiast, że żadne z wymienionych umiejętności cyfrowych nie są w ich firmie szczególnie istotne, a 0,4% wskazało inne kompetencje, takie jak: specjalistyczne programy branżowe, ale też kompetencje miękkie/językowe.

Wykres 80. Istotne dla przedsiębiorców kompetencje cyfrowe

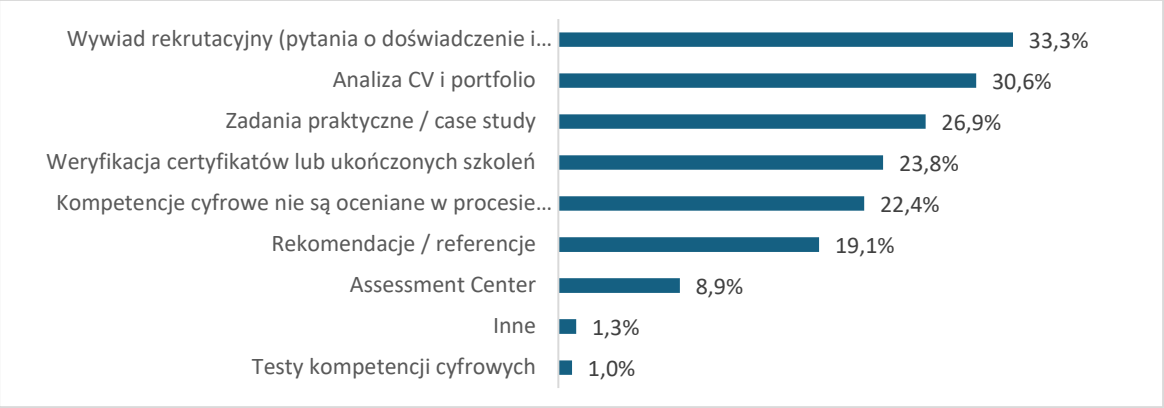


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Najczęściej kompetencje cyfrowe kandydatów oceniane są podczas wywiadu rekrutacyjnego poprzez pytania dotyczące doświadczenia i umiejętności cyfrowych – 33,3%. Stosunkowo często przedsiębiorstwa wskazują również analizę CV i portfolio – 30,6% oraz zadania praktyczne lub case study – 26,9%. Rzadziej wykorzystywana jest weryfikacja certyfikatów lub ukończonych szkoleń – 23,8%, a 22,4% respondentów deklaruje, że kompetencje cyfrowe nie są oceniane w procesie rekrutacji. Mniejszy udział mają także rekomendacje i referencje – 19,1%. Najrzadziej wskazywane są Assessment Center – 8,9%, inne sposoby oceny – 1,3% oraz testy umiejętności cyfrowych – 1,0%. Wśród „innych" odpowiedzi, badani najczęściej wskazywali ocenę na podstawie własnego

doświadczenia, wcześniejszej współpracy, a także okresu próbnego w pracy. Z kolei testy kompetencji, z których korzystają pracodawcy, obejmują najczęściej testy z obsługi programów, z których korzystają na co dzień w firmie (Excel, Mikromatic ving), odbywające się na miejscu lub własne testy opracowane na potrzeby firmy.

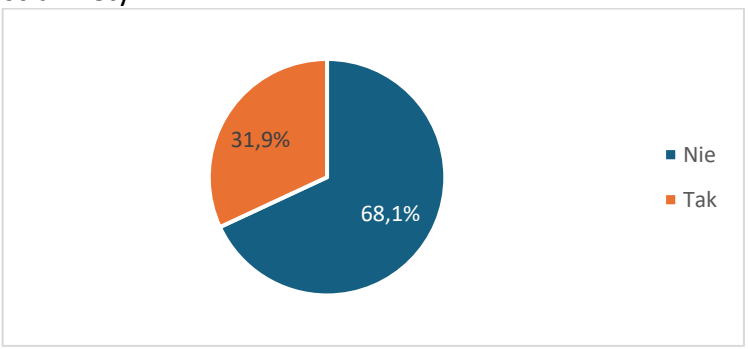
Wykres 81. Sposób oceniania umiejętności cyfrowych kandydatów w trakcie rekrutacji



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Większość respondentów deklaruje, że nie zna ankiety służącej do oceny umiejętności cyfrowych wykorzystywanej w urzędach pracy – 68,1%. Znajomość tego narzędzia deklaruje natomiast 31,9% badanych.

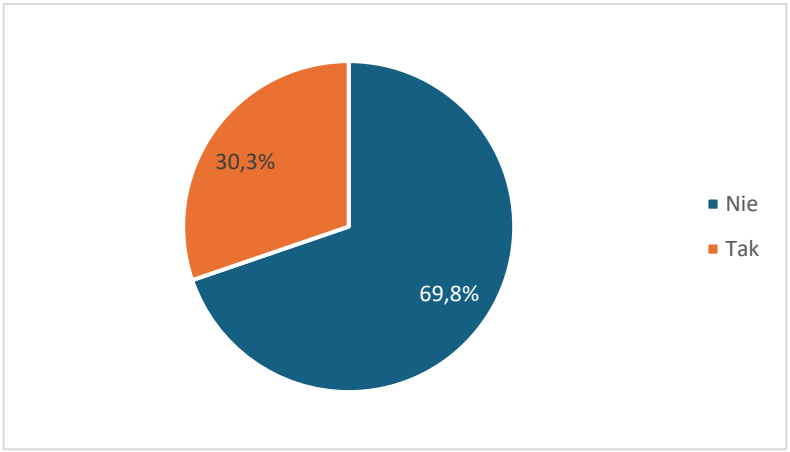
Wykres 82. Znajomość ankiety



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Większość respondentów deklaruje, że nie miała styczności z wynikami ankiety kandydatów lub pracowników – 69,8%. Kontakt z wynikami tego narzędzia deklaruje natomiast 30,3% badanych.

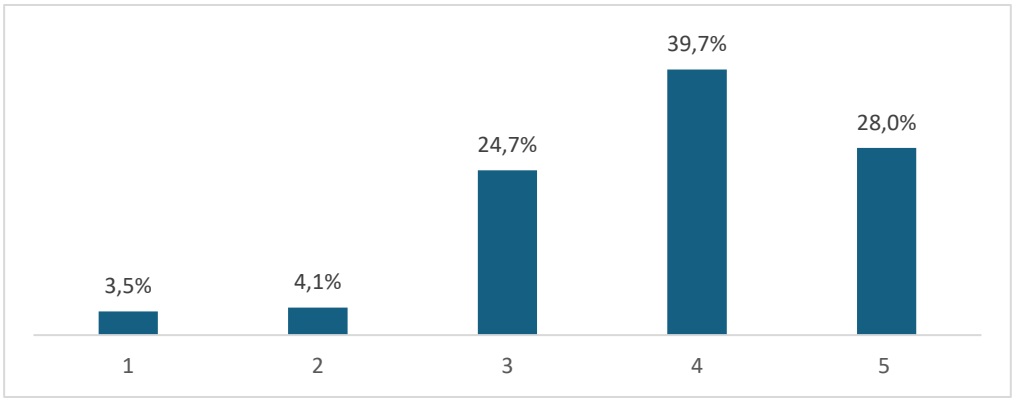
Wykres 83. Styczność z wynikami ankiety



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=1600

Największy odsetek respondentów, zaznajomionych z tym narzędziem, ocenia przydatność ankiety w skali od 1 (zdecydowanie nieprzydatna) do 5 (zdecydowanie przydatna) na poziomie 4 – 39,7%. Stosunkowo często wskazywana jest również ocena 5 – 28,0%, a także ocena 3 – 24,7%. Zdecydowanie rzadziej pojawiają się niższe oceny – 2 wskazało 4,1% badanych, natomiast 1 – 3,5% respondentów. Łącznie oceny pozytywne (4 i 5) wskazało 67,7% badanych, co sugeruje, że ankieta jest przez większość respondentów oceniana jako raczej przydatna lub bardzo przydatna w kontekście potrzeb pracodawców. Średnio na skali 1–5 badani ocenili przydatność ankiety na 3,8.

Wykres 84. Ocena przydatności ankiety

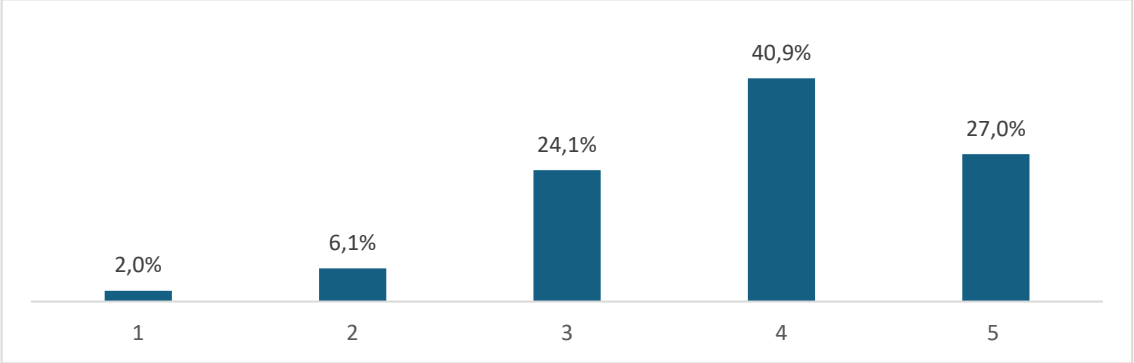


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=511

Respondenci znający ankietę oceniają jej stopień dopasowania zakresu kompetencji do rzeczywistych wymagań na stanowiskach pracy na poziomie 4 – 40,9%. Stosunkowo często wskazywana jest również ocena 5 – 27,0%, a także ocena 3 – 24,1%. Zdecydowanie rzadziej pojawiają się niższe oceny – 2 wskazało 6,1% badanych, natomiast 1 – 2,0% respondentów.

Łącznie oceny pozytywne (4 i 5) wskazało 67,9% badanych, co sugeruje, że zakres kompetencji uwzględnionych w ankiecie w dużej mierze odpowiada rzeczywistym wymaganiom na stanowiskach pracy w organizacjach respondentów. Średnia dla ocen 1-5 wyniosła 3,8.

Wykres 85. Ocena dopasowania kompetencji ocenianych w ankiecie do rzeczywistych wymagań na stanowiskach pracy w organizacji przedsiębiorców

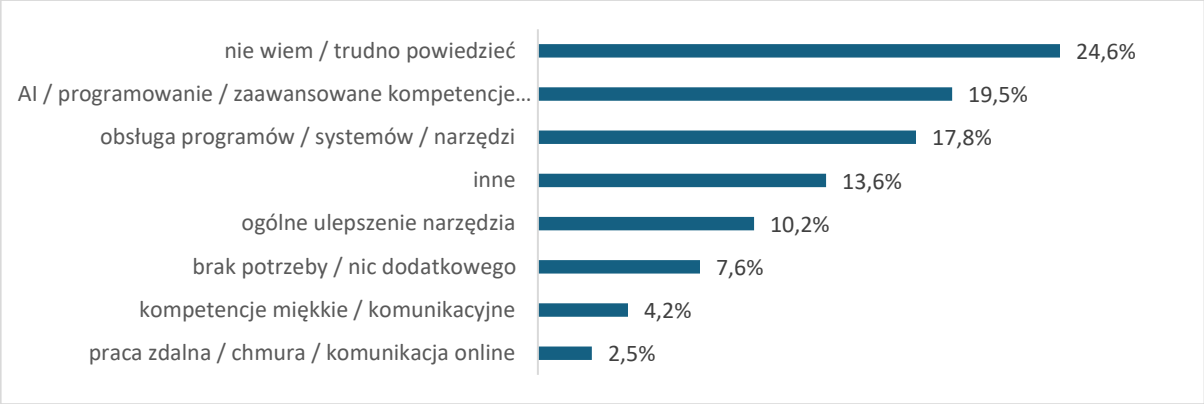


Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=511

Większość respondentów deklaruje, że trudno im wskazać dodatkowe kompetencje cyfrowe, które warto byłoby uwzględnić w tego typu narzędziu – 76,9%. Konkretne propozycje dodatkowych umiejętności cyfrowych zgłosiło natomiast 23,1% badanych.

Wśród osób, które wskazały konkretne propozycje dodatkowych kompetencji cyfrowych, najczęściej pojawiają się odpowiedzi „nie wiem / trudno powiedzieć” – 24,6%. Stosunkowo często respondenci wskazują również kompetencje związane z AI i programowaniem – 19,5% oraz obsługę programów i narzędzi informatycznych – 17,8%. Rzadziej pojawiają się wskazania dotyczące innych kompetencji – 13,6% oraz ogólnych ulepszeń w zakresie umiejętności cyfrowych – 10,2%. Mniejszy odsetek respondentów deklaruje brak potrzeby wprowadzania dodatkowych kompetencji – 7,6%. Sporadycznie wskazywane są również kompetencje miękkie – 4,2% oraz umiejętności związane z pracą zdalną i rozwiązaniami chmurowymi – 2,5%.

Wykres 86. Dodatkowe kompetencje cyfrowe, które warto uwzględnić w takim narzędziu – propozycje



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI, N=118

IX. Analiza systemów wsparcia osób bezrobotnych w wybranych państwach członkowskich UE

Badanie wybranych systemów europejskich w odniesieniu do zwalczania zjawiska braku aktywności młodych osób uwidacznia różnorodne paradygmaty organizacyjne oraz metody radzenia sobie z obciążeniami budżetowymi. W analizowanych państwach europejskich publiczne służby zatrudnienia (Public Employment Services – PES), czyli odpowiedniki polskich urzędów pracy, przeszły w ostatnich latach bardzo dużą transformację. Ich rola nie ogranicza się już wyłącznie do rejestracji osób bezrobotnych i wypłaty świadczeń, ale obejmuje aktywne zarządzanie procesem wejścia lub powrotu na rynek pracy. W większości państw europejskich urzędy pracy funkcjonują obecnie jako centra aktywizacji zawodowej, integrujące usługi rynku pracy, doradztwo, edukację, wsparcie społeczne oraz współpracę z pracodawcami.

Najbardziej rozwinięte systemy – szczególnie w Niemczech, Danii i Szwecji – działają w modelu zindywidualizowanego wsparcia klienta, opartego na diagnozie kompetencji, profilowaniu potrzeb oraz stałym monitoringu aktywności zawodowej. Coraz większą rolę odgrywają również narzędzia cyfrowe, platformy online oraz analiza kompetencji przyszłości.

Analiza doświadczeń Czech, Niemiec, Szwecji, Hiszpanii, Danii i Francji pokazuje, że skuteczne systemy aktywizacji opierają się przede wszystkim na ścisłym powiązaniu edukacji z rynkiem pracy, szybkim reagowaniu na ryzyko bezrobocia, rozwijaniu praktycznych kompetencji zawodowych oraz szerokiej współpracy pomiędzy administracją publiczną, pracodawcami, szkołami i organizacjami społecznymi.

Widoczna jest również zmiana podejścia do kompetencji cyfrowych. Jeszcze dekadę temu traktowano je jako dodatkową umiejętność, obecnie natomiast większość analizowanych państw uznaje kompetencje cyfrowe za podstawowy warunek zatrudnialności. W praktyce oznacza to, że publiczne służby zatrudnienia coraz częściej diagnozują poziom kompetencji cyfrowych klientów, prowadzą szkolenia ICT i wykorzystują narzędzia cyfrowe jako element aktywizacji.

9.1. Niemcy – Dualny system (Ausbildung)

System niemiecki uznawany jest za jeden z najbardziej rozwiniętych w Europie. Publiczne służby zatrudnienia tworzą: Bundesagentur für Arbeit (Federalna Agencja Pracy) oraz lokalne Jobcenter.
Federalna Agencja Pracy realizuje:

a) pośrednictwo pracy,
b) doradztwo zawodowe,
c) aktywizację młodzieży,
d) analizę rynku pracy,
e) rozwój kompetencji,
f) współpracę z pracodawcami.

Natomiast Jobcenter obsługują osoby długotrwale bezrobotne i korzystające z pomocy społecznej.
Niemiecki model opiera się na bardzo silnej indywidualizacji wsparcia. Każdy klient otrzymuje:

a) indywidualny plan działania,
b) ocenę kompetencji,
c) analizę potencjału zawodowego,
d) plan aktywizacji.

Instrumenty stosowane przez niemieckie urzędy pracy

1. Subsydiowane zatrudnienie

Państwo refunduje część: wynagrodzenia, składek, kosztów wdrożenia pracownika.

Instrument kierowany jest przede wszystkim do:

- osób długotrwale bezrobotnych,
- migrantów,
- osób 50+,
- osób o niskich kwalifikacjach.

2. Apprenticeship i dualne kształcenie

Urząd pracy aktywnie kieruje młodzież do praktyk, nauki zawodu, praktycznej nauki zawodu. Pracodawcy współpracują z urzędami w tworzeniu miejsc praktycznej nauki zawodu.

3. Coaching i case management

Osoby oddalone od rynku pracy otrzymują opiekuna klienta, mentoring, coaching motywacyjny, wsparcie psychospołeczne.

4. Programy reintegracyjne

W ramach programów wsparcia stosowane są roboty społeczne, prace reintegracyjne, programy readaptacji zawodowej.

Model aktywizacji osób młodych. Niemcy posiadają jeden z najlepiej rozwiniętych i najbardziej efektywnych systemów przejścia z edukacji do zatrudnienia w Europie. Fundamentem niemieckiego modelu jest dualny system kształcenia zawodowego (Ausbildung), który łączy edukację szkolną z praktycznym przygotowaniem zawodowym realizowanym bezpośrednio u pracodawcy. Młody człowiek jednocześnie zdobywa kwalifikacje oraz doświadczenie zawodowe, a dodatkowo otrzymuje wynagrodzenie za praktyczną część szkolenia. Model ten znacząco skraca okres przejścia z edukacji do zatrudnienia oraz ogranicza ryzyko wejścia młodych ludzi w status NEET. W praktyce pracodawcy i przedsiębiorcy współtworzą system edukacji zawodowej, uczestnicząc w tworzeniu programów nauczania i organizacji praktyk. Dzięki temu kwalifikacje absolwentów są lepiej dopasowane do potrzeb rynku pracy. Istotnym elementem niemieckiego modelu są Jugendberufsagenturen (Agencje zawodowe dla młodzieży) – zintegrowane centra aktywizacji młodzieży, które łączą działania urzędów pracy, szkół, pomocy społecznej oraz doradztwa zawodowego. Centra te działają w formule one-stop shop--, umożliwiając kompleksowe wsparcie młodych zagrożonych wykluczeniem społecznym lub porzuceniem edukacji. Niemcy rozwijają również programy mentoringowe i coachingowe, takie jak JOBLINGE, skierowane do młodzieży o niskich kwalifikacjach i osób zagrożonych trwałym wykluczeniem. Programy te obejmują indywidualne wsparcie doradcze, trening kompetencji społecznych oraz współpracę z biznesem.

Model aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych. W przypadku osób długotrwale bezrobotnych Niemcy stosują model aktywizacji obowiązkowej. Osoby pobierające świadczenia objęte są monitoringiem aktywności zawodowej oraz indywidualnym planem działania przygotowywanym przez Jobcenter. Jednym z najważniejszych instrumentów jest subsydiowane zatrudnienie,

polegające na refundacji części kosztów wynagrodzenia lub składek pracodawcy zatrudniającego osobę długotrwale bezrobotną. Instrument ten kierowany jest szczególnie do osób starszych, migrantów oraz osób o niskich kwalifikacjach. Niemcy stosują także programy reintegracyjne o charakterze społecznym, takie jak Arbeitsgelegenheiten („1-euro jobs"), których celem jest odbudowa podstawowych kompetencji społecznych i zawodowych.

Kompetencje cyfrowe. Niemcy należą do państw, które systemowo diagnozują kompetencje cyfrowe osób bezrobotnych. Publiczne służby zatrudnienia wykorzystują narzędzia oceny kompetencji cyfrowych, obejmujące m.in. umiejętność korzystania z ICT, wyszukiwania informacji, obsługi platform online oraz pracy zdalnej. Coraz większy nacisk kładziony jest na digital employability (cyfrowa zdolność do zatrudnienia), czyli zdolność funkcjonowania na cyfrowym rynku pracy. Rozwijane są szkolenia z zakresu Industry 4.0, kompetencji technicznych i cyberbezpieczeństwa.

Rola instytucjonalna i prawodawstwo: Bundesagentur für Arbeit (BA). Federalna Agencja Pracy działając we współpracy z lokalnymi jednostkami narzuca bezwzględnie obowiązujące zasady udziału dla osób ubiegających się o wsparcie. SGB II i SGB III określają zasady świadczeń oraz aktywizacji zawodowej, natomiast BBiG reguluje kształcenie zawodowe i nie stanowi podstawy sankcji za brak aktywności.

1. Mechanika: Niemcy opierają model interwencji na systemie kształcenia dualnego (dual VET). Nawet 70% czasu kształcenia uczestnika odbywa się na zasadach pracy z umową u docelowego pracodawcy-rzemieślnika. Nabywanie umiejętności praktycznych wsparte jest 30-procentowym blokiem nauki w państwowej szkole zawodowej.
2. Efekty i wyzwania (BIBB): Rozwiązanie to wygenerowało najniższe w skali kontynentu strukturalne bezrobocie młodych. W wyniku takiego modelu kształcenia zawodowego jest niezwykle wysoki współczynnik retencji (zatrudniania absolwenta przez zakład szkolący). Model ten posiada wady. Jedną z nich jest obciążenie czynnościami administracyjnymi dla najmniejszych przedsiębiorstw, przez co spotyka opór w rejonach zdominowanych przez szybko rotujące branże nowych technologii cyfrowych.

9.2. Francja

Francuski system został w ostatnich latach zreformowany. Dawny Pôle emploi przekształcono w France Travail, integrujący urząd pracy, pomoc społeczną oraz aktywizację zawodową. Francuski

model aktywizacji opiera się na silnej roli państwa oraz szerokim wykorzystaniu subsydiowanego zatrudnienia.

Istotną rolę odgrywają Missions Locales – lokalne centra wspierające młodzież w zakresie zatrudnienia, mieszkalnictwa, zdrowia i integracji społecznej.

Francja dynamicznie rozwija również apprenticeship i alternance, czyli modele łączące naukę z pracą. Po 2020 roku państwo znacząco zwiększyło subsydia dla przedsiębiorstw zatrudniających młodych praktykantów.

Model aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych. Nowy model France Travail zakłada większą integrację usług rynku pracy, pomocy społecznej i aktywizacji.

Instrumenty stosowane we Francji:

1. Contrats aidés – Francja szeroko wykorzystuje contrats aidés, czyli subsydiowane miejsca pracy tworzone m.in. w sektorze publicznym, organizacjach społecznych i przedsiębiorstwach społecznych.
2. Contrat d'engagement jeune (CEJ) – program dla młodzieży NEET:
    a) mentoring,
    b) wsparcie finansowe,
    c) coaching,
    d) praktyki zawodowe.
3. Missions Locales – lokalne centra wsparcia młodzieży integrujące:
    a) zatrudnienie,
    b) zdrowie,
    c) mieszkalnictwo,
    d) edukację.
4. Apprenticeship (Staże zawodowe)

Francja bardzo silnie wspiera apprenticeship i alternance, czyli naukę zawodu połączoną z pracą (edukację dualną), ale wywodzą się z różnych systemów prawnych.

Model aktywizacji osób młodych. Francuski model aktywizacji opiera się na silnej roli państwa oraz szerokim wykorzystaniu subsydiowanego zatrudnienia. Jednym z najważniejszych instrumentów jest Contrat d'engagement jeune (CEJ), skierowany do młodych osób NEET. Program obejmuje mentoring, coaching, szkolenia oraz wsparcie finansowe. Istotną rolę odgrywają

Missions Locales – lokalne centra wspierające młodzież w zakresie zatrudnienia, mieszkalnictwa, zdrowia i integracji społecznej. Francja dynamicznie rozwija również apprenticeship i alternance, czyli modele łączące naukę z pracą. Po 2020 roku państwo znacząco zwiększyło subsydia dla przedsiębiorstw zatrudniających młodych praktykantów.

Model aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych. Francja szeroko wykorzystuje contrats aidés, czyli subsydiowane miejsca pracy tworzone m.in. w sektorze publicznym, organizacjach społecznych i przedsiębiorstwach społecznych. Nowy model France Travail zakłada większą integrację usług rynku pracy, pomocy społecznej i aktywizacji.

Kompetencje cyfrowe. Francja prowadzi jeden z najbardziej rozwiniętych systemów oceny kompetencji cyfrowych w Europie – Pix. System ten umożliwia ocenę umiejętności cyfrowych w zakresie bezpieczeństwa cyfrowego, komunikacji online, wyszukiwania informacji i tworzenia treści.

Rola instytucjonalna i prawodawstwo: France Travail – krajowa publiczna służba zatrudnienia, odpowiedzialna za rejestrację, pośrednictwo, doradztwo i wsparcie programów aktywizacyjnych (w tym Gwarancje dla Młodzieży) pełni wiodącą rolę menedżera. Prawodawstwo oparto o przełomową ustawę o wolności wyboru kształcenia "Loi n°2018-771" z września 2018 roku.

Mechanika: System edukacji zawodowej jest mieszany i silnie wspierany na pozycjach publicznych. Sukcesem reformy 2018 okazało się znaczne podniesienie państwowego wsparcia finansowego dla kontraktów edukacyjno-płatnych – *contrats d'apprentissage / professionnalisation (alternance)*. Instrumenty te sprawiają, że pracodawca zyskuje ogromne upusty fiskalne zatrudniając ucznia. Dodatkowo silną rolę odgrywają instytucje szkoleniowe i sieć centrów kształcenia. Wdrożono tam również na wielką skalę model oceny cyfrowej na platformie edukacyjnej PIX.

Efekty i wyzwania (CEDEFOP): Liczba beneficjentów wzrosła lawinowo, ale z uwagi na elastyczne ujęcie prawne obnażyły się rozwarstwienia jakościowe między certyfikowanymi branżami technicznymi, a rynkiem niskopłatnych usług. Skala i ilość ofert niestety nie zawsze pokrywają się z wartością dydaktyczną miejsca stażowego, tworząc bańkę taniej siły roboczej w niektórych sektorach.

9.3. Model skandynawski (Dania i Szwecja)

Duński model opiera się na zasadzie „activation first – po pierwsze aktywizacja". Osoba młoda lub długotrwale bezrobotna bardzo szybko trafia do programu aktywizacyjnego. Kluczowe znaczenie mają:

a) obowiązek aktywności,
b) częsty kontakt z doradcą,
c) szybkie kierowanie do praktyki lub pracy.

W Danii niezwykle rozwinięte są:

a) wage subsidies – subsydia płacowe, dopłaty do wynagrodzeń lub dofinansowanie do pensji,
b) praktyki firmowe,
c) krótkie praktyki lub staże zawodowe,
d) job rotation schemes – programy rotacji stanowisk.

Szczególnie interesującym rozwiązaniem są staże firmowe dla osób długotrwale bezrobotnych. Bezrobotny trafia na krótki okres do przedsiębiorstwa, gdzie: odbudowuje kompetencje, poznaje środowisko pracy, zdobywa referencje, buduje relacje z pracodawcą.

Dania stosuje również model flexicurity, którego cechy charakterystyczne to łatwe zatrudnianie i zwalnianie, wysokie świadczenia oraz bardzo intensywna aktywizacja.

W praktyce oznacza to, że osoba bezrobotna nie pozostaje długo bierna – bardzo szybko kierowana jest na: praktyki, do zatrudnienia subsydiowanego, na szkolenia połączone z pracą, lub skierowanie do udziału w programie społecznym.

Istotne znaczenie mają także programy mentoringowe, psychospołeczne lub programy aktywizacji osób z problemami zdrowia psychicznego.

W Danii szkolenia cyfrowe są obowiązkowym elementem wielu programów aktywizacyjnych, ponieważ większość usług rynku pracy funkcjonuje cyfrowo. Bezrobotni uczą się:

a) korzystania z platform rekrutacyjnych,
b) komunikacji online,
c) tworzenia dokumentów cyfrowych,
d) korzystania z e-administracji.

Rola instytucjonalna i prawodawstwo: Gminne Jobcentres (Dania) oraz narodowe Arbetsförmedlingen – urząd pracy (Szwecja). Podstawa to skandynawskie ustawodawstwo pomocy socjalnej sprzężone, które jest nierozerwalnie związane z systemem flexicurity (elastyczne i luźne bariery zatrudniania/zwalniania kompensowane bardzo silną osłoną socjalną bezrobotnego). Skandynawia to przykład kombinacji stosunkowo elastycznego rynku pracy (łatwość zatrudniania/zwalniania) z wysokimi usługami aktywizacyjnymi (intensywne programy PES, szkolenia, doradztwo), kładzie nacisk na szybkie przekwalifikowanie i wsparcie w wejściu na rynek pracy. (Analizy KE/OECD opisują te modele jako „aktywizujące" i nastawione na jakość usług).

Model aktywizacji osób młodych. Duński model aktywizacji opiera się na koncepcji flexicurity, łączącej elastyczny rynek pracy z wysokim poziomem zabezpieczenia społecznego i aktywną polityką rynku pracy. Jednym z najważniejszych założeń systemu jest zasada „education first – po pierwsze edukacja". Oznacza ona, że młoda osoba pozostająca bez pracy powinna możliwie szybko wrócić do edukacji, szkolenia lub praktyki zawodowej. Brak aktywności może skutkować ograniczeniem świadczeń. Dania rozwija szeroki system praktyk zawodowych oraz staży realizowanych we współpracy z przedsiębiorstwami. Młodzi bezrobotni objęci są intensywnym wsparciem centrów pracy, obejmującym częste spotkania z doradcą do spraw zatrudnienia, monitoring aktywności oraz obowiązek uczestnictwa w działaniach aktywizacyjnych. Istotnym elementem modelu są również wage subsidies, czyli subsydiowane miejsca pracy. Państwo refunduje część wynagrodzenia pracodawcom zatrudniającym młodych lub osoby oddalone od rynku pracy.

Model aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych. W odniesieniu do osób długotrwale bezrobotnych Dania stosuje model szybkiej aktywizacji i wysokich wymagań wobec beneficjentów systemu. Osoby bezrobotne zobowiązane są do regularnego kontaktu z doradcą i uczestnictwa w programach aktywizacyjnych.

Stosowane są krótkie praktyki zawodowe, programy subsydiowanego zatrudnienia oraz działania typu workfare. System zakłada, że pozostawanie poza rynkiem pracy powinno być możliwie krótkie.

Kompetencje cyfrowe. Dania należy do liderów cyfryzacji w Europie. Kompetencje cyfrowe traktowane są jako podstawowa kompetencja zatrudnieniowa. Publiczne służby zatrudnienia

wykorzystują testy online, samoocenę kompetencji oraz cyfrowe portfolio. Bezrobotni uczestniczą w szkoleniach z zakresu korzystania z platform rekrutacyjnych, e-administracji-, komunikacji cyfrowej oraz tworzenia dokumentów online.

Szwecja – model aktywizacji osób młodych. Szwecja reprezentuje model społeczno-aktywizacyjny, silnie integrujący politykę rynku pracy z polityką społeczną i zdrowotną. W przeciwieństwie do Niemiec czy Danii większy nacisk kładzie się na wsparcie społeczne oraz indywidualizację usług. Najważniejszym instrumentem jest Job Guarantee for Young People – Gwarancje dla Młodzieży, obejmujący coaching zawodowy, praktyki, szkolenia oraz wsparcie psychologiczne. Kluczową rolę odgrywa podejście typu case management, w ramach którego doradca ds. zatrudnienia koordynuje różne formy pomocy.

Szwedzki model zakłada ścisłą współpracę lokalnych centrów zatrudnienia z edukacją, pomocą społeczną i ochroną zdrowia. Szczególną uwagę poświęca się osobom z problemami psychicznymi, migracyjnymi i społecznymi.

Model aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych. Szwecja szeroko wykorzystuje programy subsydiowanego zatrudnienia, takie jak Introduktionsjobb, skierowane do migrantów, młodych oraz osób długotrwale bezrobotnych.

Istotnym elementem systemu jest wsparcie psychospołeczne. Szwecja uznaje depresję, izolację społeczną i problemy zdrowia psychicznego za jedne z głównych przyczyn trwałego wykluczenia z rynku pracy.

Kompetencje cyfrowe. Szwecja traktuje kompetencje cyfrowe jako integralny element aktywizacji zawodowej. Oceniane są m.in. umiejętności ICT, korzystanie z usług cyfrowych, komunikacja online i cyberbezpieczeństwo. Publiczne służby zatrudnienia wykorzystują cyfrowe portfolio kompetencji, testy online oraz centra oceny. Rozwijane są również programy przygotowujące do pracy zdalnej.

1. Mechanika: Dania wdraża żelazną dewizę wczesnej aktywizacji (early profiling). Osoba wchodząca w status bezrobotnego doświadcza zintensyfikowanego monitoringu już w pierwszym miesiącu rejestracji (gwarancja podjęcia edukacji dla bezrobotnych młodych do 30 lat). Szwecja natomiast wyróżnia się unikatowym komponentem budowania silnych społeczności, stawiając na intensywny mentoring, wsparcie psychologów i dedykowane programy interwencyjne w środowiskach imigranckich.

2. Efekty i wyzwania (OECD): Model bardzo sprzyja zmniejszaniu natychmiastowego bezrobocia młodych długotrwale, jednakże jest to model wyjątkowo drogi w utrzymaniu na szczeblu jednostki samorządowej, przez co jego ciągłość zależy od bieżącej kondycji przychodów fiskalnych państwa. Raporty wskazują, że koszty wdrożenia systemów skandynawskich utrudniają ich bezpośredni transfer do państw Europy Środkowej.

Szwecja rozwija model społeczno-aktywizacyjny. W odróżnieniu od Niemiec większy nacisk położony jest na integrację polityki rynku pracy z pomocą społeczną i zdrowiem psychicznym. Kluczową rolę odgrywa: coaching, case management, zatrudnienie wspierane, indywidualne prowadzenie klienta. W Szwecji funkcjonują urzędy pracy – Arbetsförmedlingen – co w dosłownym tłumaczeniu oznacza Urząd/Pośrednictwo Pracy. Szwecja bardzo silnie rozwija wsparcie w zatrudnieniu, wsparcie zatrudnienia lub pomoc w znalezieniu pracy (employment support) dla migrantów i osób wykluczonych społecznie. Employment Support Centre to Centrum Aktywizacji Zawodowej, które w ramach aktywizacji stosują:

a) wsparcie psychologiczne,
b) terapię,
c) rozwój kompetencji społecznych,
d) trening funkcjonowania zawodowego.

Programy takie jak Introduktionsjobb – praca wstępna lub wprowadzająca. To subsydiowana forma zatrudnienia dla osób bezrobotnych, mająca na celu ułatwienie wejścia na rynek pracy łączą:

a) subsydiowane zatrudnienie,
b) mentoring,
c) rozwój kompetencji,
d) integrację społeczną.

Duże znaczenie ma również zatrudnienie socjalne i przedsiębiorstwa społeczne.
Szwecja traktuje kompetencje cyfrowe jako podstawową kompetencję społeczną. Publiczne służby zatrudnienia oceniają:

a) ICT literacy,
b) komunikację cyfrową,

c) cyberhigienę,

d) zdolność pracy zdalnej.

9.4. Hiszpania – Regionalne programy walki z bezrobociem (SEPE)

Hiszpania przez wiele lat koncentrowała się głównie na szkoleniach, jednak doświadczenia po kryzysie finansowym pokazały ograniczoną skuteczność tego podejścia. Obecnie kraj przesuwa politykę rynku pracy w kierunku: dualnego systemu kształcenia, praktyki, zatrudnienia subsydiowanego, podejmowania pierwszego doświadczenia zawodowego.

Hiszpański system rynku pracy przez wiele lat był krytykowany za niską skuteczność, jednak po kryzysie finansowym i pandemii został znacząco przebudowany.

SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal – Państwowa Publiczna Służba Zatrudnienia) współtworzy krajowy system zatrudnienia wraz z publicznymi służbami zatrudnienia wspólnot autonomicznych.

Instrumenty stosowane w Hiszpanii

1. Youth Guarantee – Gwarancje dla młodzieży

Program dla młodzieży obejmuje: pierwszą pracę, praktyki, mentoring, coaching, szkolenia cyfrowe. Program Gwarancje dla Młodzieży Plus obejmuje: mentoring, coaching, pierwszą pracę, staże, praktyki, wsparcie przedsiębiorczości.

2. Subsydia zatrudnienia

Pracodawcy otrzymują refundacje za zatrudnianie: młodych, kobiet, osób długotrwale bezrobotnych.

3. Programy regionalne

Wiele działań realizowanych jest lokalnie, szczególnie w regionach o wysokim bezrobociu.

4. Aktywizacja cyfrowa

Hiszpański urząd pracy rozwija: kursy ICT, e-learning, kompetencje e-commerce, cyfrową zdolność do zatrudnienia (digital employability).

Hiszpania bardzo szeroko stosuje dofinansowanie zatrudnienia (hiring subsidies), regionalne programy zatrudnienia (regional employment programmes) oraz sektorowe programy zatrudnieniowe.

Model aktywizacji osób młodych. Hiszpania przez wiele lat zmagała się z jednym z najwyższych poziomów bezrobocia młodzieży w Europie. Odpowiedzią były szerokie reformy rynku pracy i edukacji zawodowej.

Kluczowym elementem stał się program Gwarancje dla Młodzieży Plus 2021–2027, obejmujący szkolenia, praktyki, pierwsze zatrudnienie, mentoring i coaching. W ostatnich latach rozwijany jest również dualny model kształcenia zawodowego. Reforma VET z 2022 roku zwiększyła rolę praktyk zawodowych oraz współpracy szkół z przedsiębiorstwami. Hiszpania prowadzi także programy „Second Chance Schools" skierowane do młodzieży przedwcześnie opuszczającej edukację.

Model aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych. W przypadku osób długotrwale bezrobotnych Hiszpania koncentruje się na subsydiowanym zatrudnieniu, programach regionalnych oraz szkoleniach sektorowych. Istotnym problemem pozostaje wysoki udział umów czasowych oraz sezonowość rynku pracy. Szczególnie trudna sytuacja dotyczy regionów zależnych od turystyki i usług.

Kompetencje cyfrowe. Bardzo ważnym kierunkiem po pandemii COVID-19 stała się cyfrowa zdolność do zatrudnienia (digital employability), szkolenia ICT, kompetencje e-commerce, umiejętności pracy online, aktywizacja w sektorze cyfrowym na co postawiono duży nacisk.

1. Rola instytucjonalna i prawodawstwo: Hiszpański system jest silnie zdecentralizowany: usługi zatrudnienia realizują SEPE oraz publiczne służby zatrudnienia wspólnot autonomicznych, zgodnie z podziałem kompetencji. Hiszpania dokonała znacznej ewolucji ramowej poprzez implementację nowej, rozległej ustawy o elastycznym szkolnictwie zawodowym VET w roku 2022. Rynek pracy charakteryzuje wysoki poziom młodzieżowego bezrobocia historycznie. W celu zmiany sytuacji na rynku pracy NEET położono duży nacisk na intensywne programy Youth Guarantee (Gwarancje dla Młodzieży), subsydia zatrudnienia, programy staży i specjalne kontrakty młodzieżowe.
2. Mechanika: z uwagi na historyczne, wysokie poziomy bezrobocia absolwentów, instrumentarium hiszpańskie przypomina operację interwencyjną finansowaną niemal wyłącznie funduszami zewnętrznymi UE (YEI/EFS). Masowo subsydiuje się koszt tworzenia i utrzymania stanowisk stażowych u pracodawców. Stworzono system zachęt w formie bonów na tzw. dotowane pierwsze zatrudnienie. Hiszpania mocno weryfikuje kompetencje

z ukierunkowaniem na zapobieganie masowemu zjawisku "drop-out" (przedwczesnemu porzucaniu placówek oświatowych w wieku 16–18 lat).

3. Efekty i wyzwania: Programy Gwarancji w Hiszpanii pozwoliły znacznie obniżyć współczynnik osób nieaktywnych (zwiększono także zasięg terytorialny). Pomimo wdrożonych działań analiza wskaźników długoterminowych nadal wskazuje na ułomność systemu: nadal bez wkładu rządu (przeznaczania znacznych subwencji) duża część uczestników nie potrafi zmienić swojego statusu na rynku pracy (wejść w status bezdotowanego i pełnowymiarowego kontraktu pracowniczego w sektorze prywatnym).

9.5. Czechy

Úřad práce České republiky – czeskie urzędy pracy koncentrują się przede wszystkim na szybkim dopasowaniu pracownika do rynku pracy. Czeski model opiera się na:

a) praktycznym kształceniu zawodowym,
b) silnych powiązaniach z pracodawcami,
c) wczesnym przygotowaniu do pracy.

Dzięki temu młodzi szybko i płynnie wchodzą na rynek pracy.

Model jest bardziej pragmatyczny i mniej rozbudowany socjalnie niż w Skandynawii. Instrumenty stosowane w Czechach. Kluczowe narzędzia:

a) doradztwo i profilowanie przy rejestracji w urzędzie pracy,
b) programy aktywizacji młodzieży (Akční plán pro mládež, Re-start regionalny),
c) kursy zawodowe finansowane publicznie (rekvalifikace) dostosowane do potrzeb rynku pracy,
d) staże i praktyki w firmach z dofinansowaniem państwa – programy praktycznego wejścia młodych na rynek pracy,
e) współpraca szkół z firmami (praktyki w VET),
f) programy regionalne dla obszarów o wyższym bezrobociu,
g) subsydiowane zatrudnienie – refundacje dla pracodawców zatrudniających osoby bezrobotne,
h) roboty publiczne,
i) programy aktywizacji osób najbardziej oddalonych od rynku pracy,

j) kompetencje cyfrowe,

k) rozwijane są szkolenia ICT, Industry 4.0, cyfrowego poszukiwania pracy.

1. Rola instytucjonalna i prawodawstwo: Czeski Urząd Pracy został wsparty wielosektorowymi paktami zatrudnienia lokalnego. Położono nacisk na przełożenie Strategii Digitalizacji Czech 2030 na plany edukacyjne i plany Ministerstwa Edukacji. Celem rządowym jest doprowadzenie do objęcia 80% dorosłych biegłą znajomością absolutnych podstaw cyfrowych.
2. Mechanika: Obowiązuje powszechny, bardzo dobrze nadzorowany, szkolny system VET. Występujące różnice - braki kontraktów dualnych na poziomie niemieckim - Czesi zastąpili wszechstronną integracją systemową szkół wokół ramy DigComp. Powszechnie korzystają z SELFIE w szkołach w celu zwalczania wykluczeń, z certyfikacji rynkowej ICDL/ECDL wśród wchodzących na rynek absolwentów. Silnie angażują środowisko akademickie – np. Uniwersytet Masaryka opracowuje w pełni kompatybilne kursy rozwoju kompetencji. Równolegle funkcjonują elitarne, krótkoterminowe, ale gwarantujące niemal 100% ubezpieczenia wsparcia na czas trudności związanych ze zmianą zawodu.
3. Efekty i wyzwania: System szkolnictwa zawodowego w Czechach pozwala na skuteczne i łagodne wejście na rynek. W większości przypadków absolwenci w pierwszym roku od ukończenia szkoły podejmują zatrudnienie. „Gwarancja dla młodzieży". W Czechach brak jest systemowego rejestru walidacji: wyniki SELFIE i ICDL, co nie pozwala na prowadzenie monitoringu efektów na poziomie młodzieży. Wadą systemu jest też różna dostępność walidacji dla NEET/informal youth: brak powszechnego, uznawanego narzędzia opartego na zadaniach dla młodzieży spoza systemu szkolnego; NGO działają lokalnie bez standaryzacji.

Czechy należą do krajów o najniższym bezrobociu w UE. OECD wskazuje silną rolę VET i praktyk zawodowych.

9.6. Wybrane badania i pilotaże, podsumowanie skuteczności

Niemcy (BIBB / BA monitoring)

Programy VET i dual system mają stabilnie wyższą konwersję do zatrudnienia wśród absolwentów niż standardowe formy kształcenia — dokumenty BIBB podkreślają konieczność utrzymania jakości i adaptacji programów.

System dualny (Dual VET / apprenticeship)

- Co zostało wdrożone: Połączono kształcenie zawodowe z praktyką u pracodawcy: około 70% szkolenia odbywa się u pracodawcy, 30% w szkole zawodowej. Umowa szkoleniowa uregulowana jest przez BBiG i nadzorowana często przez izby przemysłowo-handlowe (IHK).
- Efekty / ewaluacje: Zaobserwowano wysoką konwersję do zatrudnienia (znacznie niższe wskaźniki młodzieżowego bezrobocia w porównaniu z systemami bez dualnego VET). Badania i BIBB wskazują również na korzystną relację kosztów/korzyści dla firm (częściowe zwroty kosztów poprzez produktywność praktykantów).
- Dlaczego działa: Ścisłe powiązanie kwalifikacji z rynkiem pracy; standardy jakości i nadzoru; współodpowiedzialność pracodawców i szkół zawodowych.

Francja (efekt reformy 2018)

Po reformie „liberté de choisir son avenir professionnel” (wolność wyboru swojej przyszłości zawodowej) wzrosła liczba kontraktów szkoleniowych; raporty CEDEFOP/INSEE dokumentują wzrost aktywności, ale wskazują również na potrzebę poprawy jakości w sektorach, w których pracodawcy korzystają z niskonakładowych rozwiązań szkoleniowych.

Alternance: contrats d’apprentissage / professionnalisation (reforma 2018)

Co zostało wdrożone: Kontrakty łączone zatrudnienie + szkolenie (alternance). Reforma Loi n°2018-771 uprościła finansowanie, stworzyła mechanizmy korzyści dla pracodawców oraz platformy informacyjne; France Travail i regiony promują oferty szkoleń.

Efekty / ewaluacje: Wzrost liczby uczestników alternance odbywających szkolenia; lepsza konwersja na zatrudnienie niż w przypadku krótkoterminowych staży; wyzwaniem są różnice jakościowe między branżami. Raporty CEDEFOP/INSEE dokumentują poprawę dostępu, ale zwracają uwagę na potrzebę kontroli jakości.

Hiszpania

Badania realizacji Gwarancji dla Młodzieży wskazały, że program zwiększył skalę interwencji, ale niestety nie rozwiązał problemu trwałego bezrobocia wśród osób młodych. Ważnym aspektem jest jakość praktyk i ścieżka do trwałego zatrudnienia.

- Co zostało wdrożone: Wdrożenie europejskiej Gwarancji dla Młodzieży ~~w~~ Hiszpanii. SEPE + regiony realizują programy staży, subsydiowanego zatrudnienia oraz wsparcia przedsiębiorczości młodych. Duża intensywność interwencji w związku z tym, że Hiszpania była jednym z największych beneficjentów YEI/ESF.
- Efekty / ewaluacje: Duża skala działań zwiększyła zasięg (więcej młodych objętych ofertami), ale ewaluacje akademickie i raporty wskazują zmienną skuteczność: niska/umiarkowana konwersja do trwałego zatrudnienia tam, gdzie oferty miały niską wartość szkoleniową (krótkie, nisko płatne staże).

Dania

Dania charakteryzuje się szybkim kierowaniem do wsparcia i intensywnym profilowaniem, co znacznie wpływa na poprawę odsetka osób młodych włączonych w rynek pracy, szczególnie gdy programy łączą szkolenia z praktycznymi miejscami pracy – „Early & intensive activation" przez municipal jobcentres, czyli gminne urzędy pracy.

Co zostało wdrożone: Gminne jobcentres (urzędy pracy) realizują szybkie oferty aktywizacyjne (wczesne profilowanie, oferta w ciągu 1 miesiąca dla niektórych grup), intensywny case management, łączą szkolenia z praktyką; model silnie zdecentralizowany i zintegrowany z lokalnymi pracodawcami.

Efekty / ewaluacje: Ewaluacje krajowe wskazują, że szybkie i intensywne interwencje zmniejszają długotrwałe bezrobocie młodzieży; skuteczność rośnie, gdy oferty są ściśle dopasowane do lokalnego rynku pracy.

Szwecja

Co zostało wdrożone: Arbetsförmedlingen – Szwedzki Urząd Pracy prowadzi program gwarancji dla osób poniżej 25 lat w ramach którego prowadzone są obowiązkowe działania: doradztwo, staże, co ma wpływać na szybkie wejście w pracę lub dalszą edukację. Program ten kładzie nacisk na silny monitoring i indywidualne plany.

Efekty / ewaluacje: Raporty OECD/krajowe pokazują, że gwarancje przy monitoringu i dobrym dopasowaniu ofert skutkują wyższą szansą na szybkie zatrudnienie; wyzwaniem są koszty i konieczność ścisłego powiązania z lokalnymi miejscami pracy.

Czechy:

Co zostało wdrożone: jako odniesienie działań przyjęto Strategię digitalizacji Czech 2030 / Roadmap Digital Decade, która zawiera cele i priorytety kompetencyjne (cel 80% dorosłych nabędzie podstawowe umiejętności do 2030), wskazuje potrzebę działań edukacyjnych i systemowych. System obejmuje MŠMT (Ministerstwo Szkolnictwa, Młodzieży i Sportu) oraz NPI ČR (Národní pedagogický institut České republiky), które wspierają wdrażanie polityki edukacyjnej i rozwój kompetencji cyfrowych w szkołach. Wdrożono pilotaż Digital to Work, Pilotaż Vet Accelerator, „Task-Based Digital Badging."

<u>Interpretacja skuteczności (co działa / słabości):</u>

1. Niemcy — *Co działa*: formalne umowy praktyk (apprenticeship), wysoka jakość szkolenia, zaangażowanie przemysłu. *Efekt*: najniższe bezrobocie młodzieży i niski NEET.
2. Czechy — *Co działa*: powszechne VET szkolne + praktyki → dobre wejście na rynek; *Słabość*: mniejsza skala formalnych apprenticeships (praktyk zawodowych) niż w DE, co ogranicza elastyczność. Wyniki: niska/umiarkowana stopa bezrobocia młodych i NEET.
3. Dania — *Co działa*: silna współpraca szkoła-pracodawca, praktyki prowadzą często do zatrudnienia; *Efekt*: dobre wskaźniki zatrudnienia młodych.
4. Szwecja — *Co działa*: wysoka jakość szkolnictwa VET; *Słabość*: mniejsza liczba długotrwałych umów praktykant-pracodawca → wahania bezrobocia młodych zależne od rynku.
5. Hiszpania — *Co działa teraz*: reformy VET (2022) i spadek porzucania szkoły; *Słabość*: historycznie wysokie bezrobocie młodzieży → potrzeba dalszych programów zatrudniających młodych.
6. Francja — *Co działa*: zwiększanie finansowania praktyk zawodowych; *Słabość*: strukturalne problemy zatrudnienia młodych w niektórych grupach.
7. Niemcy i Dania: silny model dualny — formalne, rozbudowane systemy praktyk/uczestnictwa pracodawców.

8. Czechy: dominujące VET o charakterze szkolnym z obowiązkowymi praktykami; system przeszedł reformy, ale dualny model nie jest w pełni rozwinięty jak w DE/DK.
9. Szwecja: głównie szkolny model VET z obowiązkowym WBL (praktycznej nauki zawodu w miejscu pracy) w postaci bloków praktyk; wysoka jakość programów, silne ukierunkowanie na kompetencje.
10. Hiszpania: modularny, coraz bardziej elastyczny VET (nowe prawo 2022) z obowiązkowym modułem praktyk; rozwijana współpraca z pracodawcami.
11. Francja: mieszany system — duża rola szkół i instytucji publicznych, ale rosnąca liczba programów dualnych i praktyk zawodowych; reformy w ostatnich latach zwiększyły finansowanie i rozwój praktyk.

Ocenę najskuteczniejszych narzędzi stosowanych przez publiczne służby zatrudnienia w wybranych krajach europejskich wg badań OECD oraz badań ALMP przedstawia poniższa tabela.

Tabela 28. Skuteczność narzędzi stosowanych przez PSZ

Narzędzie	Skuteczność
Apprenticeship – Praktyki zawodowe	bardzo wysoka
Subsydiowane zatrudnienie	wysoka krótkoterminowo
Usługi pośrednictwa	bardzo wysoka
Intensywne doradztwo	wysoka
Same szkolenia	umiarkowana
Roboty publiczne	niska
Bierne świadczenia	bardzo niska

Źródło: opracowanie własne

Analiza pokazuje również, że najbardziej skuteczne państwa europejskie nie opierają aktywizacji wyłącznie na szkoleniach. Dominują dziś instrumenty oparte na realnym doświadczeniu zawodowym i bezpośrednim kontakcie z pracodawcą.

Tabela 29. Najczęściej stosowane instrumenty

Instrument	Państwa
Praktyki zawodowe / dualny system	Niemcy, Dania, Czechy, Hiszpania
Subsydiowane zatrudnienie	wszystkie
Staże i praktyki	wszystkie
Coaching i mentoring	Szwecja, Niemcy, Francja
Praca socjalna/reintegracja społeczna	Niemcy, Dania
Zatrudnienie wspierane	Szwecja, Francja
Programy gwarancji zatrudnienia	Dania, Hiszpania
Lokalny punkt kompleksowej obsługi	Niemcy, Francja, Szwecja
Aktywizacja cyfrowa	wszystkie

Źródło: opracowanie własne

X. Wnioski i rekomendacje

10.1. Funkcjonowanie PUP

10.1.1. Wnioski

Dokonano przeglądu wyników przeprowadzonych prac analityczno-badawczych funkcjonowania powiatowych urzędów pracy. Na ich podstawie można stwierdzić, że system publicznych służb zatrudnienia w Polsce opiera się na stabilnych podstawach instytucjonalnych oraz doświadczonych zasobach kadrowych. Niewątpliwie atutem jest zaangażowanie pracowników oraz ich kompetencje w zakresie realizacji zadań aktywizacyjnych. Jednocześnie zidentyfikowano istotne różnice pomiędzy poszczególnymi urzędami dotyczące organizacji pracy i standardów obsługi osób młodych do 30. roku życia, w tym zakwalifikowanych do kategorii NEET oraz osób długotrwale bezrobotnych:

1. Brak pełnej standaryzacji procesów przekłada się na nierównomierny poziom jakości obsługi i różnice w modelu pracy doradców. W części urzędów dominuje model pracy bardziej sformalizowany, natomiast w niektórych zaobserwowano model pracy oparty w dużej mierze na mentoringu.
2. Przestarzały sprzęt (np. system Syriusz działający z różną wydajnością w zależności od infrastruktury technicznej urzędu) negatywnie wpływa na efektywność pracy personelu oraz utrudnia wprowadzenie spójnego standardu czasu obsługi „od ręki".
3. Zauważalna jest duża dysproporcja w intensywności pracy w zależności od wielkości urzędu i pory dnia. Brak elastycznego zarządzania przerwami w godzinach szczytu w części urzędów prowadzi do kolejek, co stoi w sprzeczności z dążeniem do optymalizacji procesów w skali całej sieci.
4. Brak spójnego standardu „pierwszego kontaktu", w tym jednolitego sposobu eksponowania materiałów informacyjnych w badanych urzędach, sprawia, że doświadczenia poszczególnych osób są zróżnicowane w zakresie poziomu jakości obsługi.
5. Wnioski z badania wskazują, że proces aktywizacji osób młodych do 30. roku życia, w tym zakwalifikowanych do kategorii NEET oraz osób długotrwale bezrobotnych jest złożonym i zindywidualizowanym procesem, zaczynającym się zazwyczaj już w dniu rejestracji danej osoby. Pracownicy przykładają dużą wagę do etapu diagnozy, starając się stworzyć

stosowne warunki do ustalenia IPD, który powinien być dokumentem zindywidualizowanym, dostosowanym do sytuacji osoby bezrobotnej.

6. Obsługa danej osoby w wieloosobowych pomieszczeniach powoduje dyskomfort podczas rozmowy na temat rzeczywistych trudności życiowych danej osoby. Biorąc pod uwagę powyższe istotnym problemem pozostaje brak zapewnienia poufności i komfortu podczas spotkań doradczych.
7. Jednym z ważniejszych czynników różnicujących skuteczność funkcjonowania powiatowych urzędów pracy jest wskaźnik liczby bezrobotnych na jednego pracownika kluczowego. Wysokie wartości tego wskaźnika mogą mieć wpływ na ograniczenia jakości usług i szczególnie negatywnie oddziaływać na sytuację osób wymagających intensywnego wsparcia. Natomiast niskie wartości mogą oznaczać bardziej efektywną aktywizację i sprzyjać lepszemu dopasowaniu działań do potrzeb osób zarejestrowanych w PUP.

Biorąc pod uwagę analizę przeglądu rozwiązań międzynarodowych (OECD, Komisja Europejska) należy wskazać, że skuteczność działań aktywizacyjnych jest najwyższa w przypadku stosowania podejścia zintegrowanego oraz opartego na wczesnej interwencji.

Do najważniejszych czynników warunkujących efektywność działań należą:

a) wczesna diagnoza sytuacji danej osoby oraz profilowanie jej wsparcia,
b) indywidualizacja ścieżek aktywizacyjnych,
c) ścisłe powiązanie działań szkoleniowych z potrzebami rynku pracy,
d) współpraca z pracodawcami na etapie projektowania i realizacji instrumentów wsparcia,
e) łączenie instrumentów aktywizacyjnych (szkolenia, staże, zatrudnienie subsydiowane),
f) uzupełnianie wsparcia zawodowego o komponent społeczny i psychologiczny.

Jednocześnie niska skuteczność dotyczy działań o charakterze fragmentarycznym, w szczególności szkoleń niepowiązanych z praktyką zawodową oraz rozwiązań niewymagających aktywności ze strony beneficjentów.

10.1.2. Rekomendacje

Na podstawie wniosków z przeprowadzonych prac analityczno-badawczych rekomenduje się podjęcie działań o charakterze systemowym i organizacyjnym w celu podniesienia jakości obsługi klientów oraz zapewnienia jednolitego standardu wsparcia we wszystkich powiatowych urzędach pracy:

1. Zaleca się przeprowadzenie audytu oraz optymalizacji wykorzystywanych systemów informatycznych. Wprowadzenie centralnych wytycznych w zakresie ich wydajności oraz funkcjonalności pozwoli skrócić czas operacyjny obsługi osób młodych i długotrwale bezrobotnych, co w konsekwencji odciąży pracowników i umożliwi utrzymanie spójnych standardów czasowych w każdym urzędzie.
2. Istotnym kierunkiem działań powinno być także wdrożenie systemu szkoleń kaskadowych dla pracowników. Zaleca się położyć szczególny nacisk na rozwój kompetencji interpersonalnych, w tym budowania relacji z osobami bezrobotnymi w oparciu o model „doradca–partner". Takie podejście pozwoli ograniczyć zróżnicowanie w stylach obsługi oraz wzmocni kulturę pracy opartą na aktywnym słuchaniu i indywidualnym podejściu.
3. Następnym obszarem wymagającym standaryzacji jest wprowadzenie jednolitych narzędzi monitorowania natężenia ruchu, takich jak systemy kolejkowe wyposażone w moduły analityczne. Powyższe umożliwi bardziej efektywne planowanie obsady stanowisk pracy, szczególnie w godzinach największego obciążenia.
4. Rekomenduje się również wdrożenie jednolitego standardu komunikacji z osobami bezrobotnymi obejmującego zarówno sposób powitania, jak i zasady organizacji stanowisk pracy (np. polityka „czystego biurka", jednolite materiały informacyjne). Celem tych działań jest zapewnienie profesjonalnej i ustandaryzowanej ścieżki obsługi niezależnie od lokalizacji urzędu.
5. Rekomenduje się podjęcie działań zapewniających odpowiednie warunki do prowadzenia spotkań doradczych, aby zwiększyć skuteczność procesu aktywizacji zawodowej oraz poprawić jakość diagnozy sytuacji osób młodych i długotrwale bezrobotnych:
6. W pierwszej kolejności zaleca się zapewnienie komfortowych warunków podczas spotkań poprzez stopniowe odchodzenie od modelu pracy w wieloosobowych pomieszczeniach, co pozwoli ujednolicić praktykę w różnych urzędach i podnieść jakość świadczonych usług.
7. W sytuacjach ograniczeń lokalowych rekomenduje się wprowadzenie elastycznych rozwiązań organizacyjnych, takich jak możliwość rezerwowania przestrzeni do rozmów indywidualnych na potrzeby pogłębionej diagnozy lub prowadzenia wybranych konsultacji w formie zdalnej (np. wideorozmów), przy zachowaniu standardów poufności i bezpieczeństwa danych.

8. Rekomenduje się ponadto wzmocnienie kompetencji pracowników w zakresie prowadzenia rozmów dotyczących trudności życiowych i barier pozazawodowych. Szkolenia w tym obszarze powinny obejmować techniki budowania zaufania, pracy z klientem w warunkach ograniczonej prywatności oraz sposoby reagowania w sytuacjach wymagających szczególnej uważności i empatii.
9. Równolegle wskazane jest rozważenie modyfikacji organizacji procesu obsługi w taki sposób, aby najbardziej wymagające etapy diagnozy – w szczególności tworzenie IPD – mogły być realizowane w warunkach sprzyjających koncentracji i swobodnej rozmowie. Może to oznaczać wydłużenie czasu wizyty diagnostycznej lub podział procesu na etapy realizowane w różnych warunkach (np. część formalna przy stanowisku ogólnym, część pogłębiona w warunkach zapewniających większą prywatność).

10.2. Dotarcie do osób młodych i metod wsparcia tej grupy docelowej

10.2.1. Wnioski

Dokonano przeglądu wyników przeprowadzonych prac analityczno-badawczych w zakresie dotarcia do osób młodych i metod wsparcia tej grupy docelowej. Podstawowe wnioski z tych badań są następujące:

1. Uzyskane dane pokazują, że młodzi ludzie do 30. roku życia stanowią grupę relatywnie aktywną w procesie znalezienia zatrudnienia.
2. Należy stwierdzić, że znacząca liczba osób młodych korzysta głównie z nowoczesnych kanałów poszukiwania pracy w postaci narzędzi cyfrowych takich jak Internet czy media społecznościowe.
3. Ponadto osoby z tej grupy docelowej charakteryzują się wysokim poziomem gotowości do podejmowania działań w obszarze uczenia się lub rozwijania kompetencji zawodowych.
4. Przeprowadzone badania wskazują, że młodzi traktują urząd pracy głównie jako źródło pierwszych doświadczeń związanych z pracą.
5. Grupa młodych ma określone oczekiwania w odniesieniu do proponowanego zakresu i rodzaju instrumentów wsparcia udzielanego przez PUP, takie jak staże, szkolenia i bony (np. na zasiedlenie).

Jednakże zidentyfikowano różnice w uzyskanych danych w przypadku osób młodych zakwalifikowanych do kategorii NEET. Podczas analizy uzyskanych wyników stwierdzono, że metody pracy w odniesieniu do tej grupy wymagają indywidualnego podejścia, w tym spersonalizowanego mentoringu. W odniesieniu do tej grupy zaobserwowano m.in.:

1. Konieczność udzielenia pomocy w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych wspólnie z daną osobą przy stanowisku; wykonanie przez doradcę telefonu do pracodawcy w obecności danej osoby w celu umówienia jej na rozmowę; komunikacja przez SMS lub e-mail przypominająca o wyznaczonych terminach, zamiast np. formalnych listownych wezwań.
2. Ustalenie harmonogramu obowiązkowych i dobrowolnych spotkań w urzędzie z uwzględnieniem zwiększenia ich częstotliwości oraz jasnym wskazaniem poszczególnych terminów. O ile standardowy harmonogram w ramach IPD zakłada kontakt raz na 30 dni, o tyle dla grupy NEET zaobserwowano interwały 2-4 tygodniowe. Zwiększenie częstotliwości spotkań ma na celu utrzymanie stałej dynamiki procesu aktywizacji, monitorowanie postępów w poszukiwaniu pracy w czasie rzeczywistym i szybkie reagowanie na ewentualne sytuacje kryzysowe lub spadek motywacji danej osoby.

Uzyskane wyniki prac doprowadziły badaczy do wniosku, że w grupie docelowej osób młodych występują głównie problemy odnoszące się do następujących obszarów:

1. Brak doświadczenia zawodowego wśród osób młodych okazuje się istotnie utrudniać im zdobycie pierwszej posady. Absolwenci szkół średnich i wyższych pomimo posiadanego wykształcenia borykają się z problemem znalezieniem pracy, ponieważ często brak im praktycznych umiejętności, które są niezbędne do wykonywania wielu zawodów.
2. Kolejnym wyzwaniem dla osób młodych są trudności w adaptacji do dyscypliny pracy. Zaobserwowano, że młodzi wskazywali na inny rytm dnia danej osoby od wymaganej przez pracodawcę określonej godziny rozpoczęcia pracy. Ponadto trudności adaptacyjne odnosiły się również do kwestii przystosowania się do zmieniających się warunków, radzenia sobie z relacjami, niepowodzeniami i wyzwaniami w miejscu pracy.
3. Następnym aspektem są nierealistyczne oczekiwania pracodawców w odniesieniu do tej grupy, która stawia pierwsze kroki na rynku pracy. Młodzi, chcąc podjąć pracę związaną z wykonaniem podstawowych, nieskomplikowanych obowiązków, często trafiają na ogłoszenia nieodpowiednio dopasowane do charakteru takiej posady. W ofertach na stanowiska niższego szczebla jest wymagane doświadczenie i umiejętności, które nie są konieczne do realizacji zadań w ramach danej pracy.

10.2.2. Rekomendacje

Z przeprowadzonych analiz w zakresie dotarcia do osób młodych i metod wsparcia tej grupy docelowej zaleca się następujące działania:

1. Rekomenduje się wzmacnianie oferty staży, szkoleń zawodowych oraz dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Istotne jest również tworzenie kompleksowych ścieżek wsparcia, łączących różne formy aktywizacji, takie jak szkolenie, staż oraz zatrudnienie.
2. Ważnym aspektem interwencji jest rozszerzenie katalogu narzędzi do komunikacji cyfrowej skierowanej do młodych. Zaleca się zwiększenie aktywności urzędów pracy w mediach społecznościowych oraz rozwijanie systemów powiadomień SMS i e-mail, które umożliwią przekazywanie spersonalizowanych ofert pracy i wsparcia. Rekomenduje się

zintensyfikowanie działań w obszarze promocji portalu e-Praca jako głównego kanału komunikacji z klientami.

3. Rekomenduje się również rozwój wsparcia mobilności zawodowej. Powinno ono obejmować zarówno stabilne finansowanie bonów na zasiedlenie, jak i wsparcie kosztów dojazdów do pracy, co może zwiększyć gotowość młodych osób do podejmowania zatrudnienia poza miejscem zamieszkania.
4. Równie ważne jest wzmacnianie kompetencji miękkich i zawodowych. Zaleca się podjęcie działań w tym zakresie obejmujących: przygotowanie młodych osób do autoprezentacji i udziału w procesach rekrutacyjnych, funkcjonowania w środowisku pracy, radzenia sobie z relacjami, niepowodzeniami i wyzwaniami w miejscu pracy.
5. Dodatkowo rekomenduje się rozwijanie inicjatyw sprzyjających budowaniu sieci kontaktów zawodowych, takich jak spotkania grupowe, wydarzenia networkingowe oraz współpraca z instytucjami edukacyjnymi i oświatowymi.

10.3. Wsparcie osób długotrwale bezrobotnych

10.3.1. Wnioski

Przeprowadzona analiza uzyskanych danych wykazała, że osoby długotrwale bezrobotne stanowią grupę, która wymaga najbardziej intensywnego i zindywidualizowanego wsparcia w procesie znalezienia pracy. Wśród osób długotrwale bezrobotnych zaobserwowano negatywny wpływ braku pracy na funkcjonowanie w aspekcie psychologicznym i społecznym. Podstawowe wnioski z tych badań są następujące:

1. Konsekwencją długiego okresu pozostawania bez pracy jest osłabienie motywacji w poszukiwaniu pracy. Niepowodzenia osłabiają poczucie sprawstwa, co przyczynia się do występowania zjawiska wyuczonej bezradności. Efekt bezradności wiąże się z deficytem motywacyjnym w szukaniu lub gotowości podjęcia zatrudnienia.
2. Jedną z głównych psychologicznych trudności występujących u osób długotrwale bezrobotnych jest lęk przed powrotem na rynek pracy. Wiąże się on z negatywnymi doświadczeniami, w tym niepowodzeniami w poszukiwaniu pracy, strachem przed krytyką czy odrzuceniem. Osoby te borykają się również z niskim poczuciem własnej wartości i obawą przed porażką.

3. Kolejnym aspektem jest utrata wiary we własne możliwości. Osoby długotrwale bezrobotne odczuwają brak wiary w siebie, swoje decyzje i kompetencje. W tym stanie trudno wytyczać im cele oraz podejmować działania związane z poszukiwaniem pracy, co może prowadzić do większej frustracji i izolacji na rynku pracy.

Wśród osób długotrwale bezrobotnych występują również istotne bariery o charakterze strukturalnym, w tym związane z dostępnością transportu, obowiązkami opiekuńczymi oraz ograniczonymi kompetencjami cyfrowymi:

1. Brak bezpośrednich połączeń kolejowych czy autobusowych oraz ich niewystarczająca częstotliwość, jak również nieposiadanie prawa jazdy mogą powodować izolację oraz utrudniać dojazd do pracy.
2. Wyzwania związane z opieką nad dziećmi stanowią problem, który ma wpływ na życie zawodowe wielu osób długotrwale bezrobotnych. Opieka nad dziećmi wiąże się z wysokimi kosztami oraz brakiem miejsc w żłobku lub przedszkolu.
3. Tę grupę charakteryzuje niższy poziom kompetencji cyfrowych i mniejsza aktywność w ich wykorzystywaniu. Problemy w zakresie tych umiejętności dotyczą nie tylko posługiwania się urządzeniami elektronicznymi, ale również wyszukiwania informacji oraz ich rozumienia. Osoby długotrwale bezrobotne mają trudności w realnym wykorzystaniu powyższych kompetencji w różnych dziedzinach codziennego życia, w tym w pracy.
4. Osoby długotrwale bezrobotne preferują tradycyjne metody poszukiwania pracy i rzadziej korzystają z nowoczesnych kanałów poszukiwania pracy w postaci narzędzi cyfrowych takich jak Internet czy media społecznościowe. W związku z powyższym osoby te wymagają bezpośredniego kontaktu z doradcą w procesie poszukiwania pracy.

10.3.2. Rekomendacje

Podstawowe wnioski z badań w odniesieniu do osób długotrwale bezrobotnych wskazują, że szczególnego znaczenia nabiera indywidualizacja wsparcia tej grupy:

1. Rekomenduje się odejście od standardowego modelu obsługi na rzecz podejścia opartego na relacji mentorskiej w stosunku do osób długotrwale bezrobotnych.
2. Niezbędnym elementem aktywizacji powinno być również wsparcie psychologiczne i motywacyjne tej grupy. W szczególności zaleca się organizowanie warsztatów przeciwdziałających wyuczonej bezradności oraz wzmacniających motywację do aktywnego poszukiwania pracy.
3. Rekomenduje się wdrażanie programów długofalowych i zintegrowanych, łączących różne formy aktywizacji, takie jak szkolenia, staże i zatrudnienie subsydiowane. Tego typu podejście umożliwia stopniowe wprowadzanie na rynek pracy oraz zwiększa trwałość efektów podejmowanych działań.
4. Zaleca się również wydłużenie czasu trwania warsztatów aktywizacyjnych, nawet do okresu jednego miesiąca, co pozwoli na bardziej intensywną i pogłębioną pracę z uczestnikami.
5. Rekomenduje się, aby doradcy kierowali do osób opiekujących się dziećmi oferty pracy z elastyczną formą zatrudnienia, np. praca w niepełnym wymiarze czasu, praca zmianowa dostosowana do potrzeb.

10.4. Ankieta umiejętności cyfrowych

10.4.1. Wnioski

Dokonano przeglądu wyników przeprowadzonych prac badawczych dotyczących oceny kompetencji cyfrowych osób młodych. Podstawowe wnioski z tych badań są następujące:

1. Zaobserwowano, że w wielu przebadanych PUP ocena umiejętności cyfrowych była dokonywana za pomocą ankiety w wersji papierowej. W opinii osób młodych taka forma ankiety była postrzegana jako archaiczna i mało wiarygodna. Ponadto uzyskane dane wskazują, że ankieta nie jest miarodajna w odniesieniu do funkcjonalnych kompetencji w zakresie posługiwania się komputerem i innymi urządzeniami elektronicznymi, bezpiecznego korzystania z Internetu, aplikacji czy oprogramowania.

2. Samo narzędzie, jakim jest ankieta umiejętności cyfrowych, było odbierane jako zrozumiałe, jednakże w części jakościowej badań wskazywano na ograniczoną użyteczność praktyczną dla doradców w badanych urzędach. Wynika to z faktu, że narzędzie nie ocenia umiejętności posługiwania się komputerem i innymi urządzeniami elektronicznymi, bezpiecznego korzystania z Internetu, aplikacji czy oprogramowania. Nie weryfikuje również kompetencji obejmujących wyszukiwanie informacji, rozumienie ich, a także selekcję i krytyczną ocenę.

W uzyskanych danych pomiędzy poszczególnymi grupami docelowymi, tj. osobami młodymi oraz osobami długotrwale bezrobotnymi zidentyfikowano różnice. Stwierdzono, że:

1. Znaczna liczba przebadanych osób młodych wykazała się wysokim poziomem kompetencji cyfrowych. Grupa ta korzysta również głównie z nowoczesnych kanałów poszukiwania pracy w postaci narzędzi cyfrowych takich jak Internet czy media społecznościowe.
2. Osoby długotrwale bezrobotne posiadają zdecydowanie mniejsze umiejętności cyfrowe. Tę grupę charakteryzuje również niższy poziom aktywności w wykorzystywaniu narzędzi cyfrowych do poszukiwania pracy w Internecie czy mediach społecznościowych. Osoby długotrwale bezrobotne mają trudności w realnym wykorzystaniu powyższych kompetencji w różnych dziedzinach codziennego życia, w tym w pracy.

10.4.2. Rekomendacje

Na podstawie wniosków z przeprowadzonych prac analityczno-badawczych zaleca się w zakresie oceny kompetencji cyfrowych osób młodych:

1. W obszarze diagnozy kompetencji cyfrowych rekomenduje się odejście od testów teoretycznych na rzecz rozwiązań opartych na praktycznych zadaniach. Taka formuła pozwoli na bardziej rzetelną ocenę rzeczywistych umiejętności w zakresie posługiwania się komputerem i innymi urządzeniami elektronicznymi, bezpiecznego korzystania z Internetu, aplikacji czy oprogramowania, wyszukiwania informacji, rozumienia ich, a także selekcji i krytycznej oceny.
2. Zaleca się zastosowanie praktycznego wymiaru diagnozy poprzez odejście od deklaratywnego charakteru ankiet na rzecz oceny faktycznych kompetencji.

3. Rekomenduje się profilowanie narzędzi diagnostycznych, tak aby były one dostosowane do specyfiki poszczególnych branż i odzwierciedlały realne wymagania rynku pracy w zakresie kompetencji cyfrowych.
4. Jednocześnie konieczna jest rozbudowa infrastruktury cyfrowej w urzędach pracy poprzez tworzenie stanowisk komputerowych lub udostępnianie tabletów, tak aby klienci mieli możliwość korzystania ze sprzętu na miejscu.
5. Równolegle rekomenduje się rozwijanie kompetencji cyfrowych osób młodych i długotrwale bezrobotnych poprzez dedykowane szkolenia, a także poprzez praktyczne wsparcie w korzystaniu z narzędzi cyfrowych w procesie poszukiwania pracy.
6. Istotne jest również zapewnienie właściwej implementacji narzędzia poprzez organizację szkoleń dla pracowników oraz integrację wyników diagnozy z systemami informatycznymi, tak aby były one automatycznie zapisywane i dostępne w dalszej pracy doradczej.

Bibliografia:

Prawo krajowe – ustawy:

1. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 277, z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 913, z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 1684).
4. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 214, z późn. zm.).
5. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 1214, z późn. zm.).
6. Ustawa z dnia 17 lipca 2009 r. o praktykach absolwenckich (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 1578).
7. Ustawa z dnia 11 października 2013 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z ochroną miejsc pracy (tj. Dz.U. z 2025 r. poz. 1694).
8. Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia (Dz.U. z 2025 r. poz. 620, z późn. zm.).
9. Ustawa z dnia 20 marca 2025 r. o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz.U. z 2025 r. poz. 621, z późn. zm.).

Rozporządzenia:

1. Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 24 października 2025 r. w sprawie sposobu i trybu realizacji przez starostę pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w nabywaniu wiedzy, umiejętności lub kwalifikacji (Dz.U. z 2025 r. poz. 1499).
2. Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 października 2025 r. w sprawie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego świadczonego przez urzędy pracy oraz Ochotnicze Hufce Pracy (Dz.U. z 2025 r. poz. 1549).
3. Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 20 listopada 2025 r. w sprawie Rady Rynku Pracy, wojewódzkich rad rynku pracy oraz powiatowych rad rynku pracy (Dz.U. z 2025 r. poz. 1621).
4. Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 21 listopada 2025 r. w sprawie refundowania ze środków Funduszu Pracy wynagrodzeń wypłacanych młodocianym pracownikom (Dz.U. z 2025 r. poz. 1632).

5. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 listopada 2025 r. w sprawie zasad gospodarki finansowej Funduszu Pracy (Dz.U. z 2025 r. poz. 1662).

1.2. Prawo Unii Europejskiej oraz dokumenty unijne

Prawo pierwotne Unii Europejskiej:

1. Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (wersja skonsolidowana: Dz.U. UE C 326 z 26.10.2012, s. 47; w polskim publikatorze akcesyjnym: Dz.U. z 2004 r. Nr 90, poz. 864/2, ze zm.).

Rozporządzenia Unii Europejskiej:

1. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/589 z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie europejskiej sieci służb zatrudnienia (EURES), dostępu pracowników do usług w zakresie mobilności i dalszej integracji rynków pracy oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 492/2011 i (UE) nr 1296/2013 (Dz.U. UE L 107 z 22.04.2016, s. 1, z późn. zm.).
2. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1149 z dnia 20 czerwca 2019 r. ustanawiające Europejski Urząd ds. Pracy, zmieniające rozporządzenia (WE) nr 883/2004, (UE) nr 492/2011 i (UE) 2016/589 oraz uchylające decyzję (UE) 2016/344 (Dz.U. UE L 186 z 11.07.2019, s. 21).
3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/1057 z dnia 24 czerwca 2021 r. ustanawiające Europejski Fundusz Społeczny Plus (EFS+) oraz uchylające rozporządzenie (UE) nr 1296/2013(Dz.U. UE L 231 z 30.06.2021, s. 21, z późn. zm.).

Zalecenia i dokumenty o charakterze rekomendacyjnym lub monitorującym:

1. Zalecenie Rady z dnia 15 lutego 2016 r. w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy (Dz.U. UE C 67 z 20.02.2016, s. 1).
2. Zalecenie Rady z dnia 30 października 2020 r. w sprawie pomostu do zatrudnienia – wzmocnienia gwarancji dla młodzieży oraz zastępujące zalecenie Rady z dnia 22 kwietnia 2013 r. w sprawie ustanowienia gwarancji dla młodzieży (Dz.U. UE C 372 z 04.11.2020, s. 1).
3. Rekomendacje Komitetu ds. Zatrudnienia (EMCO) dotyczące wdrażania przez Polskę zaleceń Rady w sprawie integracji osób długotrwale bezrobotnych na rynku pracy.

Spis tabel i wykresów:

1. Tabela 1. Powiatowe urzędy pracy objęte badaniem w projekcie
2. Tabela 2. Liczba wywiadów IDI przeprowadzonych z osobami bezrobotnymi
3. Tabela 3. Charakterystyka badanych osób bezrobotnych
4. Tabela 4. Struktura wieku pracowników PUP
5. Tabela 5. Struktura stażu pracowników PUP
6. Tabela 6. Struktura bezrobotnych ogółem oraz do 30. roku życia w końcu okresu sprawozdawczego
7. Tabela 7. Częstotliwość wykorzystywania poszczególnych form docierania do młodych klientów
8. Tabela 8. Najbardziej skuteczne formy docierania do młodych klientów
9. Tabela 9. Częstotliwość podejmowanych działań PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej
10. Tabela 10. Ocena skuteczności działań podejmowanych w zakresie wspierania aktywności zawodowej
11. Tabela 11. Częstotliwość działań podejmowanych w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET
12. Tabela 12. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET
13. Tabela 13. Częstotliwość działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET
14. Tabela 14. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET
15. Tabela 15. Zestawienie współczynników alfy Cronbacha
16. Tabela 16. Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali dla Zestawu 1

17. Tabela 17. Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali dla Zestawu 2
18. Tabela 18. Wartość α Cronbacha po usunięciu pozycji ze skali dla Zestawu 3
19. Tabele 19–21. Zestawienie wartości współczynników korelacji Ankiety samooceny z kolejnymi zestawami
20. Tabela 22. Struktura bezrobotnych ogółem oraz długotrwale bezrobotnych w końcu okresu sprawozdawczego
21. Tabela 23. Działania podejmowane przez PUP w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych
22. Tabela 24. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych
23. Tabela 25. Działania podejmowane przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych
24. Tabela 26. Ocena skuteczności działań podejmowanych przez PUP w zakresie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych
25. Tabela 27. Ocena różnych aspektów współpracy z urzędem pracy
26. Tabela 28. Skuteczność narzędzi stosowanych przez PSZ
27. Tabela 29. Najczęściej stosowane instrumenty
28. Wykres 1. Grupy osób bezrobotnych
29. Wykres 2. Doświadczenie zawodowe badanych
30. Wykres 3. Doświadczenie zawodowe badanych w podziale na grupy badanych
31. Wykres 4. Długość poszukiwania pracy
32. Wykres 5. Długość poszukiwania pracy w podziale na grupy badanych
33. Wykres 6. Branża, w której badani poszukują pracy
34. Wykres 7. Branża, w której osoby poszukują pracy w podziale na grupy badanych
35. Wykres 8. Płeć respondentów

36. Wykres 9. Struktura wieku respondentów

37. Wykres 10. Stanowiska respondentów

38. Wykres 11. Staż pracy w PUP respondentów

39. Wykres 12. Miejsce zamieszkania respondentów

40. Wykres 13. Bezrobotni do 30. roku życia w podziale na województwa

41. Wykres 14. Bezrobotni do 30. roku życia w podziale na powiaty

42. Wykres 15. Sposoby wcześniejszego poszukiwania pracy

43. Wykres 46. Przyczyna bezrobocia w opinii pracowników PUP

44. Wykres 17. Trudności w korzystaniu z oferty PUP

45. Wykres 58. Główne motywacje do skorzystania z usług PUP według badanych grup

46. Wykres 69. Ocena dotychczasowych doświadczeń z PUP na skali 1–5

47. Wykres 20. Uzasadnienie oceny PUP

48. Wykres 21. Deklaracja rekomendacji PUP na skali 1–5

49. Wykres 22. Bariery występujące w procesie docierania do młodych klientów

50. Wykres 23. Rekomendacje działań zwiększające dotarcie do młodych klientów

51. Wykres 24. Bariery występujące w procesie wspierania aktywności zawodowej

52. Wykres 25. Rekomendacje działań zwiększających skuteczność procesu wsparcia młodych klientów

53. Wykres 26. Bariery w zakresie docierania do osób młodych z kategorii NEET

54. Wykres 27. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności docierania do osób młodych z kategorii NEET

55. Wykres 28. Bariery w procesie wspierania aktywności zawodowej osób młodych z kategorii NEET

56. Wykres 29. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności procesu wsparcia osób młodych z kategorii NEET

57. Wykres 30. Ocena różnych aspektów ankiety

58. Wykres 31. Ocena różnych aspektów ankiety w podziale na kategorie bezrobotnych

59. Wykres 32. Długotrwale bezrobotni w podziale na województwa

60. Wykres 33. Długotrwale bezrobotni w podziale na powiaty

61. Wykres 34. Sposoby poszukiwania pracy przez osoby długotrwale bezrobotne

62. Wykres 35. Trudności osób długotrwale bezrobotnych w korzystaniu z usług PUP

63. Wykres 36. Bariery w procesie wspierania aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych

64. Wykres 37. Motywacje rejestracji w PUP osób długotrwale bezrobotnych

65. Wykres 38. Ocena dotychczasowych doświadczeń PUP

66. Wykres 39. Deklaracja rekomendacji PUP na skali 1–5

67. Wykres 40. Bariery w zakresie docierania do osób długotrwale bezrobotnych

68. Wykres 41. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności docierania do osób długotrwale bezrobotnych

69. Wykres 42. Działania, które można podjąć w celu zwiększenia skuteczności procesu wsparcia osób długotrwale bezrobotnych

70. Wykres 43. Dobór próby – województwo

71. Wykres 44. Dobór próby – sekcja PKD

72. Wykres 45. Dobór próby – wielkość zatrudnienia

73. Wykres 46. Dobór próby – korzystanie z usług PUP

74. Wykres 47. Korzystanie z usług powiatowego urzędu pracy

75. Wykres 48. Sekcja PKD badanych przedsiębiorców

76. Wykres 49. Województwo, z którego pochodzili przedsiębiorcy

77. Wykres 50. Wielkość zatrudnienia w przedsiębiorstwach

78. Wykres 51. Forma własności firmy

79. Wykres 52. Roczne obroty firmy
80. Wykres 53. Ocena kondycji firmy
81. Wykres 54. Perspektywy firmy/instytucji na najbliższe trzy lata
82. Wykres 55. Zatrudnienie nowych pracowników w ciągu ostatnich 2 lat
83. Wykres 56. Stanowisko, na które zatrudniono nowych pracowników w ciągu ostatnich 2 lat
84. Wykres 57. Liczba osób zatrudnionych w ciągu 2 lat
85. Wykres 58. Prowadzenie rekrutacji w firmie
86. Wykres 59. Stanowiska/zawody, na które prowadzona jest rekrutacja
87. Wykres 60. Ilość poszukiwanych pracowników
88. Wykres 61. Sposób rekrutacji nowych pracowników w firmie
89. Wykres 62. Sposób rekrutacji nowych pracowników w firmie – inne
90. Wykres 63. Znane formy współpracy przedsiębiorstw z urzędami pracy
91. Wykres 64. Instrumenty, z których firma korzysta lub korzystała w przeszłości
92. Wykres 65. Przyczyny niekorzystania z usług urzędów pracy
93. Wykres 66. Inne przyczyny niekorzystania z usług urzędów pracy
94. Wykres 67. Zatrudnienie pracownika po współpracy z urzędem pracy
95. Wykres 68. Stanowiska, na których zatrudniono po współpracy z urzędem pracy
96. Wykres 69. Powód niezatrudnienia pracowników po współpracy z urzędem pracy
97. Wykres 70. Ocena współpracy z urzędem pracy
98. Wykres 71. Najważniejsze działania urzędu pracy
99. Wykres 72. Najważniejsze działania urzędu pracy – wskazania „inne”
100. Wykres 73. Zmiany lub poprawa współpracy z pracodawcami przez urząd pracy
101. Wykres 74. Zmiany lub poprawa współpracy z pracodawcami przez urząd pracy – wskazania „inne”

102. Wykres 75. Usługi lub formy wsparcia, które warto wprowadzić – propozycje

103. Wykres 76. Kompetencje, które powinny być rozwijane przez urząd pracy

104. Wykres 77. Kompetencje, które powinny być rozwijane przez urząd pracy – wskazania „inne”

105. Wykres 78. Korzystanie z pomocy urzędu pracy w zakresie doboru kandydatów

106. Wykres 79. Przyczyny braku zainteresowania pomocą ze strony urzędu pracy

107. Wykres 80. Istotne dla przedsiębiorców kompetencje cyfrowe

108. Wykres 81. Sposób oceniania umiejętności cyfrowych kandydatów w trakcie rekrutacji

109. Wykres 82. Znajomość ankiety

110. Wykres 83. Styczność z wynikami ankiety

111. Wykres 84. Ocena przydatności ankiety

112. Wykres 85. Ocena dopasowania kompetencji ocenianych w ankiecie do rzeczywistych wymagań na stanowiskach pracy w organizacji przedsiębiorców

113. Wykres 86. Dodatkowe kompetencje cyfrowe, które warto uwzględnić w takim narzędziu – propozycje