



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY W OPOLU OPOLSKIE OBSERWATORIUM RYNKU PRACY

Powiatowe Urzędy Pracy i ich pracownicy w chwili zmiany

Postrzeganie nowelizacji Ustawy o promocji zatrudnienia
i instytucjach rynku pracy przez pracowników PUP

Opole 2014

Cel badania

Przedmiotem analizy są wyobrażenia oraz sposób oceny zmian jakie mają być wprowadzone do Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy sformowane przez kluczowych pracowników PUP, którzy przewidziani są do objęcia funkcji doradcy klienta. Jest to zagadnienie o tyle ważne, że zmienia model organizacji pracy całych Publicznych Służb Zatrudniania. Przewidywane zmiany wymagają poznania opinii osób, których praca ulegnie zasadniczemu przeformułowaniu zwłaszcza, że ustawodawca nie przewidział okresu przejściowego umożliwiającego dostosowanie się do nowej rzeczywistości.

Badanie skoncentrowane było na głównym aspekcie jakim jest wprowadzenie doradcy klienta oraz tego konsekwencjach. Nie jest to nowe stanowisko pracy, ale funkcja jaką mogą objąć: (1) doradcy zawodowi, (2) pośrednicy pracy (3) specjaliści do spraw rozwoju zawodowego, (4) specjaliści do spraw programów. Ustawodawca przewiduje, że praca doradcy klienta będzie związana ze świadczeniem usług na rzecz bezrobotnych jak i przedsiębiorstw. W związku z tym, literalnie rzecz ujmując do zadań doradcy klienta należy (Art. 91 punkt 3):

1. stała opieka nad bezrobotnym lub poszukującym pracy, w szczególności ustalanie profilu pomocy, przygotowanie i nadzór nad realizacją indywidualnego planu działania, świadczenie podstawowych usług rynku pracy w formie indywidualnej oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie lub
2. stała współpraca z pracodawcą w zakresie pomocy określonej w ustawie, w szczególności ustalanie zapotrzebowania na nowych pracowników i pozyskiwanie ofert pracy w ramach pośrednictwa pracy oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie.

Chociaż wyartykułowano dwa różne obszary funkcjonalne, to jednak dotychczasowa interpretacja ustawodawcy wskazuje, że doradca klienta może przybierać trzy postaci. Po pierwsze może koncentrować się jedynie na osobach bezrobotnych. Po drugie może koncentrować się jedynie na przedsiębiorcach. Po trzecie może łączyć oba zadania – ***Interpretacja treści ustawy dokonana przez Pana Jacka Jaczewskiego z Departamentu Rynku Pracy MPiPS uzyskana w trakcie rozmowy telefonicznej 25 kwietnia 2014 roku.***

Rezultaty prezentowanego poniżej badania poświęcone są ocenie przewidywanych zmian jakie znajdą się w nowelizowanej ustawie.

Uwagi metodologiczne

Badanie sondujące postawy odnośnie przewidywanych zmian w Ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy zostało zrealizowane przy wykorzystaniu podejścia jakościowego. Respondentami były wszystkie osoby, które przewidywane były w danym PUP do objęcia funkcji doradcy klienta. Narzędziem badawczym była karata, na której respondenci zapisywali swoje uwagi. Łącznie analizie poddano 60 kart z wypowiedziami. Badanie było realizowane od stycznia do kwietnia 2014 roku. Tak znacznie wydłużony czas był rezultatem idei jaka przyświecała badaniu. Chodziło o to, aby respondenci notowali swoje przemyślenia na temat wprowadzanych zmian, każdorazowo w sytuacji w której pojawi się dyskusja na ten temat. Ponieważ nie można było przewidzieć w jakim momencie takie przemyślenia mogą pojawić się, zdecydowano o rozciągnięciu w czasie terminu realizacji badania. Respondenci proszeni byli o wypowiedzenie się na temat skutków przewidywanego wprowadzenia funkcji doradcy klienta w następujących aspektach:

- a) wad i zalet wprowadzenia funkcji doradcy klienta w odniesieniu do wykonywanej pracy osoby, która prawdopodobnie obejmie nową funkcję
- b) wad i zalet wprowadzenia funkcji doradcy klienta w odniesieniu do sytuacji klienta tj. osoby bezrobotnej oraz przedsiębiorcy.

Analiza zgromadzonego materiału polegała na tworzeniu kategorii tematów i doszukiwaniu się relacji pomiędzy nimi, które odnoszone są do poszczególnych aspektów związanych z wprowadzeniem funkcji doradcy klienta. Procedura badawcza oparta była więc na źródłowych wypowiedziach poszczególnych osób - ich swobodnej narracji.

Treść niniejszego raportu dotyczy domniemanego stanu przyszłego i oparta jest na treściach zapisów projektów ustaw, a nie zatwierdzonego aktu normatywnego opatrzonego wiążącą interpretacją. Siłą rzeczy stanowi jedynie materiał poglądowy, aczkolwiek dobrze oddaje nastroje pracowników PUP związane z przewidywanymi zmianami.

Pochwała idei, krytyka rozwiązania

Sposób postrzegania znowelizowanej Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy przez przyszłych doradców klientów jest złożony. Odnosi się zarówno bezpośrednio do treści zapisów ustawy, jak i skutków jej wdrażania obejmujących klientów publicznych służb zatrudnienia oraz pracowników.

W ujęciu ilościowym i w sensie bardzo ogólnym głosy krytyczne przeważają nad pozytywnym odbiorem. Jednak źródła zastrzeżeń są zróżnicowane. Na podstawie analizy uzyskanego materiału empirycznego można stwierdzić, że na uogólnioną krytykę składają się połowicznie: (1) przewidywany wzrost obciążenia pracowników PSZ oraz (2) wątpliwości związane z rzeczywistym pozytywnym skutkiem wprowadzanych rozwiązań. Te dwa aspekty są ze sobą ściśle związane, co wyraźnie akcentują uczestnicy badania.

Punktem wyjścia dla szerszej krytyki, jest skądinąd pozytywna ocena samej idei zmiany. Założenia przyświecające wprowadzanym rozwiązaniom są doceniane, zwłaszcza wyraźnie podkreślana jest słuszność wsparcia tych osób, które same chcą zmiany w swoim życiu. Innymi słowy występuje powszechna aproba dla podejścia określanego mianem „uzupełniania szklanki do połowy pełnej”.

Można wręcz powiedzieć, że u części respondentów dało się wyraźnie odnieść wrażenie oczekiwania na rozwiązanie usprawniające dotychczasowe funkcjonowanie PSZ. Nadzieja ta pokładana była w nowelizacji ustawy. Jednak krytyczna ocena związana jest z otoczeniem makroekonomicznym. Ono w opinii respondentów stanowi punkt wyjścia dla oceny zmian dotyczących zarówno ich pracy jak i sytuacji klientów urzędów pracy. Określając sytuację ekonomiczną jako trudną, respondenci dają jednocześnie do zrozumienia, że daleko idące zmiany w regulacjach prawnych nie są adekwatne do możliwości na danym obszarze terytorialnym. W sytuacji kiedy obserwowana jest znikoma rejestracja popytu na pracę, działania do jakich obliguje nowelizacja, w opinii respondentów są chybione. Związane jest to również z zapleczem organizacyjno-kadrowym urzędów pracy. Warunkami wyjściowymi dla krytyki są zatem także trudności lokalowe oraz personalne. Koncentracja na (równie pozytywnie ocenianym) indywidualnym podejściu do klienta w sytuacji, w której respondenci wskazują na deficyt pracowników w stosunku do przyszłej liczby klientów, stawia pod znakiem zapytania adekwatność wdrażanych zmian. Wtórują temu głosy wskazujące na ograniczenia lokalowe, uniemożliwiające pracę indywidualną. Ten argument nie jest dominującym, tym niemniej pojawia się jako towarzyszący przy podejmowanym zagadnieniu liczby bezrobotnych przypadających na jednego doradcę klienta indywidualnego. Tak wyartykułowane argumenty stanowią dopiero zasadnicze tło dla krytyki proponowanych rozwiązań.

Dla doradców klientów indywidualnych zmiany przewidziane w ustawie oznaczają przekonanie o intensyfikacji dotychczasowej pracy. Wskazywany jest zakres dotychczasowej pracy (częściowo powielany z konieczności prowadzenia dokumentacji

elektronicznej i tradycyjnej), do którego dołączana będzie dokumentacja związana profilowaniem klientów oraz tworzeniem i monitorowaniem postępów IPD. Respondenci wskazują także na obawy związane z obciążeniem psychicznym, które przewidują, że będzie większe niż do tej pory. Towarzyszą temu (jednak nie w postaci dominującej) głosy wskazujące, że zwiększonemu zakresowi obowiązków nie będą towarzyszyć gratyfikacje finansowe.

Zwiększone obciążenie pracą, w tym psychologiczne w obliczu narzuconego indywidualnego trybu pracy, w opinii respondentów prowadzić będzie do rezultatów odwrotnych względem założonych celów. Związane będzie to z prognozowanym wydłużeniem czasu oczekiwania na usługę doradczą oraz ryzykiem obniżenia jej jakości. Wprost artykułowane są twierdzenia, że w obliczu zwiększonej ilości obowiązków, zmniejszy się czas na rzeczywistą pracę z klientem. Dlatego też w pewnych wypowiedziach odnotowano potrzebę wprowadzenia „okresu przejściowego”, który pozwoliłby na stopniowe wdrażaniem założeń nowelizacji, a tym samym przygotowałby pracowników PUP do zmiany trybu pracy.

Zmiany będące przedmiotem oceny pracowników PUP w rzeczywistości związane są ze zmianą organizacji pracy całego urzędu. Oznacza to tym samym przeformułowanie relacji jakie nawiązywane są pomiędzy samymi pracownikami oraz między bezrobotnymi a pracownikami. W kontekście wcześniejszych uwag wyjściowych, respondenci szczególnie zwracają uwagę na możliwe dysfunkcje intensywnego indywidualnego kontaktu z bezrobotnymi. Przy niskim rejestrowanym popycie na pracę, przyszli doradcy klientów wskazują, że konieczność regularnego monitorowania IPD pociągać będzie za sobą skutki psychologiczne. Frustracja klientów, którzy będą zobligowani do stawiennictwa w PUP wynikająca z braku przedstawienia adekwatnej usługi lub instrumentu przekładać się będzie na budowanie relacji negatywnej, a nie pozytywnej jaka z założenia przyświeca indywidualnemu podejściu. Jest to również sytuacja frustrująca dla samych pracowników PUP, którzy przewidują, że będą mieć świadomość bezcelowych wizyt bezrobotnych. Jest to jednocześnie związane z trudną sytuacją tych bezrobotnych, którzy mieszkają w oddaleniu od urzędu i jednocześnie są w trudnej sytuacji materialnej. Wówczas wypełnianie obowiązku stawiennictwa może zostać zarzucone, nie pozostanie bez negatywnego wpływu na zaangażowanie bezrobotnych w zmianę własnego położenia. Doradca klienta zamiast partnerem stanie się „obiektem” rozładowania negatywnych emocji. Takim argumentom towarzyszy pewna krytyka wobec samej idei IPD – jest on postrzegany jako instrument nieskuteczny. Głosy takie nie są jednak powszechne, aczkolwiek współwystępują przy akcentowaniu bezcelowości wizyt wynikających z realizacji IPD w obliczu braku propozycji wsparcia ze strony urzędu pracy.

Znaczące obawy wynikające ze zmiany zasad funkcjonowania Publicznych Służb Zatrudnienia związane są z postrzeganym porzuceniem idei profesjonalizacji dotychczasowych działań. Respondenci wskazują, że specjalizacje w postaci doradztwa zawodowego i pośrednictwa pracy spełniają swoją rolę, podczas gdy łączenie obu funkcji niesie ze sobą zagrożenie w postaci „płytkości wsparcia”. Dotychczasowi doradcy zawodowi z trudnością wyobrażają sobie aktualnych pośredników pracy, którzy mieliby pracować według metodyki ich pracy. Z kolei dotychczasowi pośrednicy zdradzają obawy

o możliwości nabycia wiedzy z zakresu doradztwa zawodowego. W skrócie można powiedzieć, że omawiana sytuacja postrzegana jest przez respondentów w taki oto sposób: „jak ktoś jest od wszystkiego, to jest do niczego”. Są to obawy uzasadnione, gdyż projekt nowelizacji ustawy wskazuje, że funkcja doradcy klienta może łączyć ze sobą różne zadania właściwe dla wsparcia bezrobotnych i przedsiębiorców. Takie obawy są bardzo wyraźnie, zwłaszcza w mniejszych urzędach, gdzie liczba przedsiębiorstw z którymi współpracuje się jest stosunkowo niewielka, co pociągać będzie za sobą zaangażowanie we wsparcie osób bezrobotnych.

Nie zmienia to jednak faktu, że idea jednego doradcy klienta bywa oceniana pozytywnie, zwłaszcza w kontekście nawiązywania więzi, które skutkować mogą zwiększeniem zaangażowania w obowiązki obu stron – pracowników oraz ich klientów. Ten optymizm jednak nie jest bezgraniczny. Jest pomniejszany o wątpliwości związane z absencją poszczególnych doradców klienta – respondenci zadają liczne pytania o to, co się będzie dziać kiedy osoba prowadząca bezrobotnego będzie przez dłuższy czas nieobecna. Tu zwraca się uwagę na problem konieczności ponownego nawiązywania więzi (zaufania) oraz niebezpieczeństwo powielania już podejmowanych działań.

Dysfunkcjonalność narzuconego intensywnego kontaktu z klientem dostrzegana jest również w innej perspektywie. Respondenci wskazują, że do tej pory w sytuacji kiedy pojawiała się adekwatna propozycja pracy, kontakt z klientem był nawiązywany niezwłocznie. W nowej sytuacji badani prognozują, że kontakt ten zostanie odroczone do momentu wizyty konkretnej osoby. Innymi słowy czas realizacji oferty ulegnie wydłużeniu zamiast skróceniu.

Rzeczywista zmiana modelu organizacji pracy w opinii respondentów może również wpływać na relacje pomiędzy pracownikami PUP. Analiza wypowiedzi wskazuje, że część badanych osób odczuwa obawy związane z domniemaną rywalizacją. Od momentu, w którym wysokość wynagrodzenia związana może być z efektywnością pracy poszczególnych doradców, respondenci przewidują pojawienie się tarć u podstaw, których leżeć będą starania o maksymalizację efektywności kosztem jakości usługi doradczej. Zatem w ich przekonaniu istnieje zagrożenie dla dotychczas występującej solidarności grupowej. W związku z tym podnoszona jest kwestia trudności rzeczywistej oceny pracy doradcy, stanowiącej podstawę do premiowania wynagrodzenia dodatkową gratyfikacją.

Problem profilowania

Kwestią odrębną jest sposób oceny nowych rozwiązań z zakresu świadczonych usług. W tym wypadku respondenci krytykę formułują pod adresem profilowania. Literalnie rzecz ujmując ustawodawca przewidział, że (Art. 33 ust.2c)

„Ustanawia się trzy profile pomocy i formy pomocy stosowane w ramach tych profili:

- 1) profil pomocy I – pośrednictwo pracy, a także w uzasadnionych przypadkach poradnictwo zawodowe lub formy pomocy, o których mowa w art. 40 ust. 1 i 3a, art. 45, art. 46 ust. 1 pkt 2, art. 60b, art. 61e pkt 2 oraz art. 66k–66n;
- 2) profil pomocy II – usługi i instrumenty rynku pracy, działania aktywizacyjne zlecone przez urząd pracy oraz inne formy pomocy z wyłączeniem Programu Aktywizacja i Integracja, o którym mowa w art. 62a;
- 3) profil pomocy III – Program Aktywizacja i Integracja, o którym mowa w art. 62a, działania aktywizacyjne zlecone przez urząd pracy, programy specjalne, skierowanie do zatrudnienia wspieranego u pracodawcy lub podjęcia pracy w spółdzielni socjalnej zakładanej przez osoby prawne oraz w uzasadnionych przypadkach poradnictwo zawodowe.”

Oznacza to, że w pierwszej grupie bezrobotnych znajdują się w większości ci, którzy potrzebują bądź tylko pośrednictwa w pracy, bądź niewielkiego wsparcia przy wykorzystaniu wybranych form pomocy np. usługi doradztwa zawodowego, szkolenia, refundacja kosztów egzaminów potwierdzających posiadane kwalifikacje czy też dotacje na podjęcie działalności gospodarczej. W przypadku grupy drugiej możliwe jest zastosowanie większości zróżnicowanej formy pomocy z wyjątkiem programu Aktywizacja i Integracja. Ten zarezerwowany jest jedynie dla osób „oddalonych od rynku pracy” i polega na aktywizacji zawodowej (zatrudnienie wspierane) oraz reintegracji społecznej – usług świadczonych przez ośrodek pomocy społecznej lub inne instytucje statutowo zajmujące się osobami zagrożonymi i wykluczonymi społecznie.

W wyniku analizy wypowiedzi respondentów ustalono, że u części z nich panuje przekonanie, że kwestionariusz pytań, który ma za zadanie zidentyfikować m.in. najbardziej oddalonych od rynku nie spełni swojej roli. Występują obawy, że bezrobotni, którzy nie są zainteresowani podjęciem pracy będą wiedzieć w jaki sposób odpowiadać, aby uniknąć klasyfikacji do III kategorii. Przekłada się to z kolei na przekonanie, że skoro

narzędzie nie będzie spełniało swojej roli, wówczas sens profilowania zostanie wypaczony. Pracownicy natomiast będą zobligowani do wykonania stosownych czynności przewidzianych dla profilu II i I i będzie to praca zbędna. Odbywać się będzie to kosztem tych bezrobotnych, którzy rzeczywiście wykazują zainteresowania pracą, a dla których nie będzie wystarczającej ilości czasu. Odnośnie osób podpadających pod III kategorię, zwracana jest także uwaga na skalę rzeczywistego obciążenia PUP osobami wymagającymi długotrwałego wsparcia. Istnieje dość powszechne przekonanie, że aktywizacja tych osób i tak pozostanie w gestii PUP pomimo, że nowelizacja przewiduje możliwość aktywizacji przez podmioty zewnętrzne.

Kontrowersje wokół III grupy bezrobotnych związane są również dostrzeganym przez respondentów problemem stygmatyzacji. W opinii znacznej części badanych klasyfikacja osoby jako oddalonej od rynku pracy może powodować negatywne skutki zarówno dla otoczenia tej osoby jak i samych bezrobotnych. Istnieje niebezpieczeństwo traktowania takiej osoby zgodnie z negatywnymi wyobrażeniami na temat jej cech osobowych i kwalifikacyjnych, które mogą stać w sprzeczności ze stanem rzeczywistym. Trudności w uczestnictwie w rynku pracy niekoniecznie wynikają z uogólnionej niechęci wobec pracy, jednak na poziomie stereotypowym mogą stać się przesłanką do działań dyskryminacyjnych. Tworzenie jednej kategorii o wyraźnie negatywnych konotacjach w opinii badanych może przynieść skutek odwrotny do zamierzonego.

Sensowność profilowania podważana jest również w odniesieniu do I profilu. Część respondentów wskazuje, że osoby najbardziej aktywne w zmianie własnego położenia (domyślny profil I) nie potrzebują dodatkowej stymulacji wynikającej z narzuconej regularności kontaktu. W ich wypadku wewnętrzna motywacja jest na tyle duża, że częstotliwość spotkań jest wystarczająca. Jednocześnie z dotychczasowych doświadczeń nie wynika, aby osoby zmotywowane do poszukiwania pracy były lekceważone przez pracowników PUP. Tu podejście indywidualne jest trwale zakorzenione i wynika z dotychczasowych obowiązków pośredników czy też doradców a także inicjatywy klienta PUP. Jest to relacja dynamiczna, która nie wymaga regulacji narzuconą częstotliwością kontaktu.

Chociaż pod adresem profilowania formułowanych jest szereg krytycznych uwag, to jednak sam pomysł odbierany jest pozytywnie. Wiąże się z przekonaniem o udzielaniu wsparcia tym osobom, które w rzeczywistości „zasługują” na wsparcie. Profilowanie uwalnia także od ograniczeń wynikających ze społeczno-demograficznych obostrzeń w stosowaniu instrumentów aktywnej polityki rynku pracy. Jest to pochodna indywidualizacji w podejściu do pracy z klientem, co w tym kontekście jest bardzo pozytywnie oceniane. Kafeteria wsparcia dla bezrobotnych z profilu II jest szeroka i od doradcy klienta zależy jej wykorzystanie. Daje to pewną swobodę oraz poczucie sprawstwa. Dodatkowo możliwość monitorowania przebiegu IPD oceniana jest pozytywnie, dzięki dostrzeganiu rezultatów wspólnej pracy. Wśród pewnej grupy respondentów daje się wyczuć obawę wynikającą z odpowiedzialności z przeprowadzonego profilowania. Ryzyko dostrzegają w nieprawidłowo przeprowadzonej segmentacji, skutkującej nieadekwatnym wsparciem.

Wprowadzone nowelizacją ustawy pojęcie doradcy klienta związane jest z nową funkcją w ramach istniejących stanowisk pracy. Jest de facto połączeniem zadań

właściwych dla klientów PUP jakimi są zarówno osoby bezrobotne jak i przedsiębiorcy. W związku z tym argumentacja przytaczana w kontekście trudności organizacyjnych oraz zwiększonego nakładu pracy zostaje utrzymana w odniesieniu do doradcy klienta zajmującego się przedsiębiorstwami. Procesy opisane wyżej wydają się być uniezależnione od typu klienta jakim dany doradca będzie się zajmował w danym czasie. Złożoność pracy i jej wieloaspektowość dostrzegana przez respondentów stanowi jeden z przysłów krytycznej oceny samej nowelizacji. Jednakże punktem wyjścia w dalszym ciągu są pozytywne aspekty inicjowanych rozwiązań, skonfrontowane z doświadczaną rzeczywistością. Idea zmiany jaka została zainicjowana w ramach współpracy z przedsiębiorstwami jest doceniana praktycznie powszechnie. Akcentuje się wartość indywidualnej współpracy, która oparta jest na budowaniu pozytywnych relacji. Takie podejście w opinii respondentów przekłada się na dokładne poznanie specyfiki danego podmiotu gospodarczego, co umożliwia adresowanie właściwego wsparcia. Utrzymanie stałego kontaktu z konkretnym doradcą wprowadza ponadto element stabilności i przewidywalności w relacjach. Takie warunki z kolei prowadzić mogą do wypracowania wspólnych modeli postępowania przy udzielaniu wsparcia, które okazać się mogą ułatwieniem dla osiągnięcia celów każdej ze stron. Problem jednak jest w tym, że respondenci wyraźnie wskazują na negatywny wizerunek PUP jakimi dysponują przedsiębiorcy. Z relacji wynika, że ich zainteresowanie współpracą ogranicza się do możliwości wsparcia subsydiowanego przy praktycznym pominięciu PUP jako rzeczywistego pośrednictwa pracy. Wtórują temu pewne negatywne wyobrażenia o wolnych zasobach pracy. Oznacza to, że w opinii uczestników badania, bezrobotni nie są postrzegani przez przedsiębiorców jako kandydaci na wolne stanowiska pracy. Tym, samym PUP nie jest traktowany jako równoprawny partner. W związku z tym sensowność indywidualizacji i intensyfikacji współpracy między PUP a podmiotami gospodarczymi stawiana jest pod znakiem zapytania.

Podsumowanie

Globalna ocena zmian dokonanych w Ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, które całkowicie zmieniają model funkcjonowania PSZ nie jest jednoznacznie pozytywna ani negatywna. Idee przyświecające zmianie są oceniane zdecydowanie pozytywnie, natomiast konkretne rozwiązania jakie proponuje ustawodawca stanowią przedmiot znaczącej krytyki. Jednak tłem dla niej są warunki w jakim funkcjonuje rynek pracy. Przede wszystkim związane jest to z niewielkim rejestrowanym popytem na pracę, raczej instrumentalnym niż partnerskim traktowaniem PUP przez przedsiębiorców oraz zbyt dużą liczbą bezrobotnych przypadających na kluczowych pracowników PSZ. Ocena tej sytuacji prowadzi respondentów do wniosku o możliwej dysfunkcyjności wprowadzonych rozwiązań. Innymi słowy mówiąc wprowadzone regulacje w opinii respondentów mogłyby okazać się zdecydowanie korzystne, ale pod warunkiem zmiany warunków wyjściowych.

Podkreślenia wymaga fakt, że przewidywane zmiany w większym stopniu dotknąć mogą dotychczasowych pośredników pracy o ile przyjmą funkcję doradcy klienta. Zobowiązani będą oni do nabycia nowych kompetencji z zakresu pracy doradczej. W relatywnie lepszej sytuacji znajdują się doradcy zawodowi, których praca zostałaby uzupełniona o usługi świadczone na rzecz przedsiębiorców. Jednak ostateczny kształt struktury organizacyjnej w PUP będzie rezultatem autonomicznej decyzji odnośnie liczby doradców klienta oraz wyboru stanowisk pracy, które przewidziane będą do objęcia nowej funkcji, a przede wszystkim regulacji prawnych. W obecnym kształcie obawy respondentów wynikające z łączenia pracy zorientowanej na bezrobotnych i przedsiębiorców są uzasadnione.