



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Śląskie.
Pozytywna energia



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

***Analiza potencjału rozwojowego
funkcji metropolitalnych obszarów aglomeracji miejskich
województwa śląskiego, będących ośrodkami wzrostu gospodarczego
województwa śląskiego w kontekście procesów zachodzących na
regionalnym rynku pracy
- sektor usług nowoczesnych***

raport końcowy



IBS

INSTYTUT BADAŃ STRUKTURALNYCH

Warszawa, wrzesień 2012 r.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Śląskie.
Pozytywna energia



Strategiczne
Zarządzanie
Zmianami

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Badanie finansowane ze środków EFS w ramach projektu pt.

*Strategiczne zarządzanie zmianami - nowe czynniki rozwoju województwa śląskiego
w kontekście stanu i kierunków rozwoju regionalnego rynku pracy*

Badanie zrealizowane dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego przez:

Institut Badań Strukturalnych

ul. Rejtana 15 lok. 24/25

02-516 Warszawa, Polska

e-mail: ibs@ibs.org.pl

www.ibs.org.pl

tel: + 48 22 629 33 82; fax. +48 22 395 50



ibs
INSTYTUT BADAŃ STRUKTURALNYCH

Spis treści

1	<u>NOTA METODOLOGICZNA</u>	10
1.1	CELE BADANIA	10
1.2	OBSZARY BADAWCZE	10
1.3	ZAKRES PODMIOTOWY	11
1.4	ZAKRES TERYTORIALNY	14
1.5	METODY BADAWCZE	17
2	<u>SEKTOR USŁUG NOWOCZESNYCH NA ŚWIECIE</u>	24
2.1	ISTOTA SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH. TYPOLOGIA	24
2.2	WIELKOŚĆ I PERSPEKTYWY ROZWOJU SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH	25
2.3	WPŁYW SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH NA GOSPODARKE	26
2.4	ROZWIĄZANIA REKOMENDOWANE W LITERATURZE PRZEDMIOTU	27
3	<u>STRUKTURA SEKTORA W AGLOMERACJACH WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO</u>	30
3.1	WOJEWÓDZTWO ŚLĄSKIE NA TLE KRAJU	30
3.2	ZRÓŻNICOWANIE WEWNĘTRZNE AGLOMERACJI WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO	32
3.3	AGLOMERACJE WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO NA TLE KONKURENTÓW	38
4	<u>OFERTA SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH</u>	44
4.1	SKALA KORZYSTANIA Z USŁUG NOWOCZESNYCH	44
4.2	RYNEK USŁUG NOWOCZESNYCH	45
4.3	OCENA ŚWIADCZONYCH USŁUG	52
4.4	SKUTKI WYKORZYSTANIA USŁUG NOWOCZESNYCH	54
4.5	FINANSOWANIE ROZWOJU PODMIOTÓW SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH	55
5	<u>ZATRUDNIENIE W SEKTORZE USŁUG NOWOCZESNYCH</u>	58
5.1	ZAPOTRZEBOWANIE A POSIADANE KWALIFIKACJE PRACOWNIKÓW SEKTORA	58
5.2	ZASOBY PRACY WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO	70
6	<u>ATRAKCYJNOŚĆ INWESTYCYJNA REGIONU W KONTEKŚCIE ROZWOJU SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH</u>	81
6.1	SYTUACJA GOSPODARCZA MIAST WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO	81

6.2	CZYNNIKI ATRAKCYJNOŚCI INWESTYCYJNEJ W SEKTORZE USŁUG NOWOCZESNYCH	83
6.3	ATRAKCYJNOŚĆ INWESTYCYJNA MIAST WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO	85
6.4	DZIAŁANIA NA RZECZ PODNOSZENIA ATRAKCYJNOŚCI INWESTYCYJNEJ	87
6.5	OCENA OFERTY INWESTYCYJNEJ	89
7	<u>PRZYSZŁOŚĆ SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH</u>	92
7.1	WPŁYW SEKTORA USŁUG NOWOCZESNYCH NA RYNEK PRACY	92
7.2	POTENCJAŁ ROZWOJOWY SEKTORA	93
7.3	OPTIMALIZACJA MODELU WSPÓŁPRACY	95
8	<u>WNIOSKI I REKOMENDACJE</u>	101

Wprowadzenie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie badania *Analiza potencjału rozwojowego funkcji metropolitalnych obszarów aglomeracji miejskich województwa śląskiego, będących ośrodkami wzrostu gospodarczego województwa śląskiego w kontekście procesów zachodzących na regionalnym rynku pracy - sektor usług nowoczesnych*, realizowanego w okresie czerwiec-wrzesień 2012 przez Instytut Badań Strukturalnych, na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego.

Celem badania była diagnoza sektora usług nowoczesnych (w szczególności – specjalistycznych usług dla biznesu) na potrzeby wskazywania kierunków i działań wzmacniających rozwój tej branży otoczenia biznesu, w kontekście procesów zachodzących na regionalnym rynku pracy. Osiągnięciu celu głównego sprzyjała realizacja trzech celów szczegółowych:

- analiza działań związanych z lokalizowaniem i promowaniem podmiotów sektora usług nowoczesnych,
- analiza działań związanych z kształceniem zasobów ludzkich dla potrzeb sektora usług nowoczesnych,
- analiza działań związanych z rozwojem podmiotów sektora usług nowoczesnych, które prowadzą już działalność w obszarach aglomeracyjnych województwa śląskiego.

Cele te zostały osiągnięte dzięki zastosowaniu różnorodnych metod badawczych: przeglądu literatury przedmiotu, analizy statystycznej oraz szerokiego spektrum badań terenowych, w tym – ankiet i wywiadów. Zastosowanie w badaniu analizy źródeł zastanych pozwoliło zobrazować sytuację społeczno-gospodarczą w regionie, m.in. przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych oraz jego powiązań z rynkiem pracy i sektorem edukacji. Źródła pierwotne pozwoliły natomiast zebrać szerokie spektrum obserwacji i opinii osób działających w tej branży, ich kontrahentów, jak i instytucji zaangażowanych w rozwój usług nowoczesnych.

Strukturę dokumentu stworzono w taki sposób, by obrazowała sytuację sektora usług nowoczesnych w sposób precyzyjny metodologicznie, a jednocześnie zrozumiałą dla odbiorcy:

- rozdział pierwszy zawiera notę metodologiczną,
- w drugim rozdziale omówiono logikę funkcjonowania sektora usług nowoczesnych oraz ekonomiczne konsekwencje jego rozwoju,
- rozdział trzeci poświęcono na omówienie sytuacji sektora w aglomeracjach województwa śląskiego,
- w rozdziale czwartym skoncentrowano się na ofercie sektora usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego,
- piąty rozdział podejmuje kwestię zatrudnienia w sektorze usług nowoczesnych,
- w rozdziale szóstym dokonano analizy atrakcyjności inwestycyjnej regionu w kontekście rozwoju sektora usług nowoczesnych,
- rozdział siódmy podejmuje kwestię przyszłości sektora usług nowoczesnych,
- rozdział ósmy zawiera wnioski i rekomendacje dla polityki regionalnej,
- rozszerzenie noty metodologicznej zawarto w załączniku.

Streszczenie raportu

1. Sektor usług nowoczesnych rozwija się dynamicznie, przede wszystkim ze względu na możliwość przenoszenia wielu dziedzin w miejsca, w których praca jest tańsza, a świadczona w sposób nie odbiegający od standardów samodzielnie osiąganym przez zlecającego. Jest to możliwe przede wszystkim dzięki rozwojowi ICT oraz Internetu.
2. Do sektora usług nowoczesnych można zaliczyć 7 rodzajów usług, które najczęściej zlecają przedsiębiorstwa i instytucje publiczne:
 - usługi wspólne (sprzątanie, ochrona osób i mienia, logistyka, obsługa biura),
 - obsługa klienta (głównie w formie *call centre*),
 - reklama i marketing,
 - usługi HR (dobór pracowników na określone stanowiska),
 - usługi finansowe (najczęściej w obszarze księgowości i ubezpieczeń, ale nie tylko),
 - usługi informatyczne (obsługa IT, zarządzanie serwerami, dokumentami itd.),
 - usługi badawczo-rozwojowe (ekspertyzy oraz rozwiązania innowacyjne).
3. Województwo śląskie zajmuje drugą lokatę w kraju (po Mazowszu) pod względem liczby małych, średnich i dużych przedsiębiorstw świadczących usługi nowoczesne. Przeważająca większość (niemal 80%) ulokowana jest w aglomeracji górnośląskiej. Najwięcej przedsiębiorstw świadczy usługi wspólne (głównie sprzątanie i ochronę), usługi badawczo-rozwojowe i finansowe. Usługi HR, reklama i marketing oraz obsługa klienta mają nielicznych przedstawicieli w regionie. Struktura przedsiębiorstw na poziomie kraju i województwa jest zbliżona – różni ją ponadprzeciętny udział usług badawczo-rozwojowych na korzyść regionu.
4. Przedsiębiorstwa sektora zlokalizowane są w miastach, inwestorzy zagraniczni preferują największe miasta regionu. Ponad połowa podmiotów prowadzi działalność w Katowicach lub Gliwicach, jednak pojedyncze duże inwestycje ulokowały się także w Dąbrowie Górniczej, Tychach, Sosnowcu czy Chorzowie. Relatywnie wiele firm funkcjonuje w Bielsku-Białej i Częstochowie, jednak już nie w Rybniku. W opinii ankietowanych, największą konkurencją dla aglomeracji województwa śląskiego pozostaje Kraków i Wrocław, ze względu na duże inwestycje zagraniczne oraz skuteczne działania promocyjne. Respondenci nie upatrują zagrożenia w zagranicznych aglomeracjach.
5. Zapotrzebowanie na poszczególne usługi nowoczesne pozostaje silnie zróżnicowane. Największym zainteresowaniem cieszą się usługi informatyczne i usługi wspólne, nieco mniejszym – usługi reklamowe i marketingowe oraz finansowe. Relatywnie niewiele instytucji zleca innym firmom obsługę klienta lub HR. Przedsiębiorcy zasadniczo nie narzekają na brak popytu na swoje usługi. Najmniej pozytywnych opinii pada ze strony tych usługodawców, których rynek wydaje się względnie nasycony firmami (np. w usługach finansowych).
6. Popyt na usługi w dużej mierze powiązany jest z charakterystyką podmiotu zlecającego usługi: wielkości czy sektora, w którym działa. Największy popyt zgłaszają

przedsiębiorstwa świadczące usługi rynkowe oraz przemysł. We wszystkich usługach niezbędne jest osiągnięcie pułapu, przy którym zlecenie usługi firmie zewnętrznej jest bardziej opłacalne niż realizacja ich własnym sumptem. W przypadku usług finansowych czy informatycznych największe zainteresowanie wykazują średnie przedsiębiorstwa, ponieważ w dużych firmach zazwyczaj mają odrębne działy. Inaczej jest z usługami badawczo-rozwojowymi – tu popyt rośnie, wraz ze wzrostem przedsiębiorstwa.

7. Powodem, dla którego przedsiębiorstwa decydują się zlecać usługi nowoczesne, są: niższe koszty (usługi wspólne, usługi HR), chęć profesjonalizacji usług (usługi HR, reklama i marketing, usługi finansowe), próba koncentracji na głównej działalności (usługi finansowe) oraz brak możliwości realizacji zadań własnym sumptem (obsługa klienta, reklama i marketing oraz usługi informatyczne i badawczo-rozwojowe).
8. Świadczone usługi nowoczesne oceniane są dobrze, zarówno pod względem ceny (wyjątkiem są usługi badawczo-rozwojowe), jakości, jak i adekwatności usług do potrzeb odbiorców. Zasadniczo wyższe noty w zakresie jakości i adekwatności otrzymują usługi wysoko wiedzochłonne i te, których cele są dobrze doprecyzowane i mierzalne (np. usługi finansowe czy informatyczne). Podmioty, które nie decydują się na zakup żadnych usług nowoczesnych, argumentują zwykle swoją decyzję możliwością realizacji zadań we własnym zakresie lub zbyt wysoką ceną usług, nie – zastrzeżeniami do jakości, niedopasowaniem świadczonych usług czy ograniczoną dostępnością do nich.
9. Sektor usług nowoczesnych obejmuje zarówno usługi wysoko, jak i nisko wiedzochłonne. Do pierwszej grupy zaliczane są usługi B+R, HR, informatyczne, finansowe, niekiedy również obsługa biura, do drugiej grupy – obsługa klienta i większość usług wspólnych. Określenie nisko wiedzochłonne może być jednak nieco mylące – jego zastosowanie wynika z faktu, że *know-how* skoncentrowany jest na poziomie zarządzania (np. *call centre* czy zespołu sprzątającego), a nie wymagany od poszczególnych pracowników.
10. Tak określona wiedzochłonność znajduje przełożenie na oczekiwania pracodawców sektora, co do umiejętności i kompetencji pracowników. O ile jednak różnica w zakresie oczekiwanego poziomu wiedzy między poszczególnymi typami usług jest znacząca, oczekiwania w odniesieniu do kompetencji są uniwersalne. Co istotne, w usługach wiedzochłonnych niezbędnym narzędziem w pracy jest komputer, a jego obsługa – kluczową umiejętnością, dobrze widziana jest również znajomość języków (w dużych firmach zyskuje na znaczeniu znajomość języka branżowego). Usługi finansowe i informatyczne wymagają umiejętności ścisłych. Co do kompetencji, w usługach wiedzochłonnych istotną rolę odgrywa zdolność do organizacji własnego czasu, niekiedy także praca pod presją czasu oraz praca projektowa.
11. Pracodawcy sektora usług nowoczesnych oceniają wiedzę swoich pracowników jako dostateczną lub dobrą. W dużych przedsiębiorstwach wskazywano jednak,

że znalezienie pracownika o odpowiednich kompetencjach jest relatywnie trudne: niekiedy brakuje znajomości języków obcych (zwłaszcza języka branżowego, dobra znajomość angielskiego wciąż nie jest regułą, brakuje pracowników ze znajomością języków mniej popularnych), czasem brakuje doświadczenia. Pracodawcy podkreślają, że edukacja teoretyczna nie idzie w parze z praktyką, jednak są świadomi, że w tym sektorze niekiedy trudno o tego rodzaju umiejętności. Powoli rozwija się współpraca sektora największych pracodawców z uczelniami wyższymi.

12. Województwo śląskie pozostaje atrakcyjne dla przedsiębiorców sektora usług nowoczesnych. Charakteryzuje je duży rynek zbytu, skoncentrowany na relatywnie małej przestrzeni, wysoka dostępność komunikacyjna obszaru (lotniska, autostrada, kolej), obecność ośrodka akademickiego, korzystna struktura gospodarcza oraz wsparcie w postaci specjalnych stref ekonomicznych. Takie zestawienie czynników jest korzystne zarówno z perspektywy przedsiębiorstw działających w obszarze usług, jak i działalności wysoko innowacyjnej. Należy jednak pamiętać, że relatywnie bardziej atrakcyjne są duże miasta, które oferują wsparcie instytucjonalne, dobre warunki do zamieszkiwania. Z tych powodów dla inwestorów zagranicznych atrakcyjne są Kraków i Wrocław, w mniejszym stopniu także Katowice, ale już znacznie mniej inne miasta województwa śląskiego. W przypadku przedsiębiorców działających na skalę lokalną, działalność zakładana jest zwykle w niewielkiej odległości od miejsca zamieszkania, a bodźce do założenia firmy mają charakter czysto ekonomiczny.
13. Wspólna oferta inwestycyjna aglomeracji województwa nie istnieje, oferty większości miast (zwłaszcza mniejszych) tworzone są na bazie intuicji, nie – zleczanych badań i analiz. Głównym środkiem przekazu ofert jest Internet: informacje publikowane są na stronach miasta i wysyłane na żądanie, obecność na targach jest rzadszą formą promocji. Opinia władz miast o ofertach inwestycyjnych pozostaje systematycznie lepsza niż przedsiębiorców.
14. Prognozy rozwoju sektora usług nowoczesnych na najbliższe lata wydają się dobre. Jest to skutkiem spowolnienia gospodarczego na świecie, skłaniającego do ograniczania kosztów, rosnącego zapotrzebowania na usługi nowoczesne w regionie (co wynika ze światowego trendu, ale również wzrostu zaufania do usługodawców) oraz konieczności profesjonalizacji działań. Dodatkowym aspektem, który może przemawiać za lokowaniem inwestycji w regionie jest utrata konkurencyjności azjatyckich podwykonawców oraz nasycenie inwestorów Krakowem. Z tych powodów można zakładać, że rola sektora usług nowoczesnych dla regionalnej gospodarki, w tym – rynku pracy - będzie rosła.
15. Zwiększeniu zainteresowania inwestorów zagranicznych aglomeracjami województwa śląskiego służyć będzie uściślenie współpracy między różnymi instytucjami na rzecz poprawy klimatu biznesowego województwa. W tym celu pożądana jest koordynacja działań, przyczyniających się do systematycznego rozwoju w obszarach:
 - przestrzeni inwestycyjnej,

- kompetencji,
- rynku pracy,
- innowacyjności,
- finansowania rozwoju,
- informacji,
- promocji.

W tym celu pożądanym jest zaproszenie do współpracy szerokiego grona: władz województwa i władz miast, instytucji lokalnych (agencji rozwoju regionalnego i lokalnego, izb gospodarczych, przemysłowo-handlowych itd.), instytucji rynku pracy (urzędy pracy), edukacyjnych i badawczych, przedstawicieli stref ekonomicznych oraz parków naukowo-technologicznych, regionalnych i lokalnych instytucji finansowych, a także developerów oraz przedsiębiorców. Zaangażowanie uczestników powinno wynikać z kompetencji ich instytucji oraz być dobrowolne. Rekomendowane jest, by całość prac była koordynowana przez Marszałka Województwa. Pożądanym kierunkiem współpracy byłaby wspólna promocja miast (aglomeracji) oraz koncentracja informacji i wsparcia inwestorów w jednym miejscu, np. poprzez jedną stronę internetową, zawierającą aktualne i przydatne informacje.

16. Z ekonomicznego punktu widzenia, wsparcie sektora usług nowoczesnych ma sens wyłącznie w tych dziedzinach, które mogą być eksportowane i jedynie w takim zakresie, by zwiększać prawdopodobieństwo ich promocji na tamtejszych rynkach, np. poprzez wsparcie zdobywania certyfikatów w zakresie usług nowoczesnych (np. ISO).

1 Nota metodologiczna

1.1 Cele badania

Celem głównym badania jest diagnoza sektora usług nowoczesnych (w szczególności – specjalistycznych usług dla biznesu) na potrzeby wskazywania kierunków i działań wzmacniających rozwój tej branży otoczenia biznesu, w kontekście procesów zachodzących na regionalnym rynku pracy.

Osiągnięciu celu głównego służy realizacja 3 celów szczegółowych:

1. Analiza działań związanych z lokalizowaniem i promowaniem podmiotów sektora usług nowoczesnych.
2. Analiza działań w zakresie kształcenia zasobów ludzkich dla potrzeb sektora usług nowoczesnych.
3. Analiza działań w zakresie rozwoju podmiotów sektora usług nowoczesnych, które prowadzą już działalność w obszarach aglomeracyjnych województwa śląskiego.

1.2 Obszary badawcze

Cele badawcze znajdują swoje przełożenie na obszary badawcze, uszczegółowione zestawem pytań. Zestawienie celów i pytań badawczych zawiera Tabela 1.

Tabela 1. Pytania badawcze

obszar badawczy	pytania badawcze
1. Lokowanie i promowanie podmiotów sektora usług nowoczesnych	1. Jak jest zapotrzebowanie na usługi realizowane przez firmy sektora usług nowoczesnych?
	2. Jaki jest poziom wykształcenia kapitału ludzkiego, na który zapotrzebowanie zgłasza sektor usług nowoczesnych – w szczególności w zakresie znajomości różnorodnych języków obcych, a także certyfikacji kompetencji?
	3. W jaki sposób przygotowywane oraz promowane są istniejące oferty inwestycyjne miast aglomeracyjnych województwa śląskiego, skierowane do inwestorów sektora usług nowoczesnych z punktu widzenia ich potrzeb?
	4. Jakie środki i instrumenty promocji miast, a także sposoby bezpośredniego dotarcia do inwestorów zagranicznych sektora usług nowoczesnych (w tym współpracujących z nimi developerów) są stosowane w wybranych miastach Polski oraz państw Unii Europejskiej?
	5. Jakie czynniki decydują o atrakcyjności lokalizacji z punktu widzenia firm sektora usług nowoczesnych?
	6. W jaki sposób atrakcyjność badanych miast i aglomeracji dla sektora usług nowoczesnych (ze względu na zidentyfikowane czynniki atrakcyjności) zmieniała się w ciągu ostatnich lat? Jakich tendencji należy się w związku z tym spodziewać w przyszłości i jakie działania w zakresie polityki regionalnej są niezbędne w odpowiedzi na zachodzące zmiany?
2. Kształcenie zasobów ludzkich dla potrzeb sektora usług nowoczesnych	1. W jaki sposób programy edukacyjne na poziomie szkolnictwa wyższego oraz instytucji doskonalenia zawodowego korespondują z potrzebami kadrowymi sektora usług nowoczesnych (stan obecny oraz plany na przyszłość)?
	2. Jak jest zapotrzebowanie na programy edukacyjne na poziomie szkolnictwa wyższego oraz instytucji doskonalenia zawodowego w kontekście potrzeb rynku pracy sektora usług nowoczesnych?
	3. Jakie są możliwości i jakie powinny być zasady współpracy pomiędzy podmiotami sektora usług nowoczesnych a sektorem edukacji, tj. głównie szkołami wyższymi, szkołami językowymi, instytucjami doskonalenia zawodowego?
3. Rozwój podmiotów	1. Jaka jest liczba, rodzaj i oferta podmiotów sektora usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego?

sektora usług nowoczesnych, które prowadzą już działalność w obszarach aglomeracyjnych województwa śląskiego	2. Jakie jest znaczenie sektora usług nowoczesnych z punktu widzenia transformacji gospodarki regionu, w tym przyciągania inwestorów zewnętrznych oraz wzrostu innowacyjności i konkurencyjności branż istniejących w regionie z uwzględnieniem wpływu na regionalny rynek pracy?
	3. Jaki jest stopień rozwoju sektora usług nowoczesnych na obszarach aglomeracyjnych województwa śląskiego na tle innych ośrodków aglomeracyjnych w Polsce (np. Wrocław, Kraków, Trójmiasto)?
	4. Jakie są powiązania biznesowe, w tym branżowe, pomiędzy podmiotami sektora usług nowoczesnych a ich kontrahentami?
	5. Jakie są możliwości wsparcia istniejących podmiotów sektora usług nowoczesnych przez podmioty samorządu terytorialnego województwa śląskiego?
	6. W jaki sposób przedsiębiorcy – klienci sektora usług nowoczesnych oceniają jego ofertę i jakie mają oczekiwania wobec usług nowoczesnych (w tym – jak zapotrzebowanie na te usługi będzie się kształtowało w przyszłości)? Jakie działania, w związku z oceną i oczekiwaniami klientów należy podjąć, aby korzystanie z usług sektora wzrastało, a tym samym sektor się rozwijał?
	7. W jaki sposób korzystanie przez przedsiębiorstwa z usług nowoczesnych wpływa na poziom, strukturę i jakość zatrudnienia na regionalnym rynku pracy, w zakresie zatrudnienia w samym sektorze i u potencjalnych odbiorców usług nowoczesnych?

Źródło: Opracowanie własne na podstawie SOPZ.

1.3 Zakres podmiotowy

Analizy w ramach badania przeprowadzono w podziale na 8 grup podmiotów, należących do sektora usług nowoczesnych:

- usługi wspólne,
- usługi w zakresie obsługi klienta,
- usługi w zakresie reklamy i marketingu,
- usługi HR (*human resources*),
- usługi finansowe,
- usługi informatyczne,
- usługi badawczo-rozwojowe,
- usługi wsparcia finansowego i ubezpieczeniowego dla sektora usług nowoczesnych.

W literaturze przedmiotu brakuje konsensusu, co do precyzyjnego określenia branż, które wpisują się do tych grup. Wyodrębnione na podstawie wstępnego przeglądu literatury kategorie tworzą grupy usług o podobnej charakterystyce, a jednocześnie silnie odróżniające się od pozostałych. Z tego względu grupy te stanowią dobrą podstawę do dalszych analiz i tworzonych na ich podstawie rekomendacji. Zestawienie kategorii i przypisanych do nich sekcji PKD zawiera Tabela 2.

Tabela 2. Struktura sektora usług nowoczesnych

kategoria usług nowoczesnych		sekcja PKD 2007	nazwa
centra usług wspólnych	usługi wspólne	52.10 B	Magazynowanie i przechowywanie pozostałych towarów
		53.2	Pozostała działalność pocztowa i kurierska
		80.1	Działalność ochroniarska, z wyłączeniem obsługi systemów bezpieczeństwa
		80.2	Działalność ochroniarska w zakresie obsługi systemów bezpieczeństwa
		81.1	Działalność pomocnicza związana z utrzymaniem porządku w budynkach
		81.2	Sprzątanie obiektów
		81.3	Działalność usługowa związana z zagospodarowaniem terenów zieleni
		82.1	Działalność związana z administracyjną obsługą biura, włączając działalność wspomagającą
	obsługa klienta	82.2	Działalność centrów telefonicznych
	reklama i marketing	73.2	Badanie rynku i opinii publicznej
	HR	78.1	Działalność związana z wyszukiwaniem miejsc pracy i pozyskiwaniem pracowników
		78.2	Działalność agencji pracy tymczasowej
		78.3	Pozostała działalność związana z udostępnianiem pracowników
	finansowe	64.99	Pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych
		66.1	Działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych
		66.21	Działalność związana z oceną ryzyka i szacowaniem poniesionych szkód
		66.3	Działalność związana z zarządzaniem funduszami
		69.2	Działalność rachunkowo - księgową; doradztwo podatkowe
70.22		Pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania	
centra IT	informatyczne	62.01	Działalność związana z oprogramowaniem
		62.02	Działalność związana z doradztwem w zakresie informatyki
		62.03	Działalność związana z zarządzaniem urządzeniami informatycznymi
		62.09	Pozostała działalność usługowa w zakresie technologii informatycznych i komputerowych
		63.11	Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi
centra B+R	badawczo-rozwojowe	71.1	Działalność w zakresie architektury i inżynierii oraz związane z nią doradztwo techniczne
		71.2	Badania i analizy techniczne
		72.1	Badania naukowe i prace rozwojowe w dziedzinie nauk przyrodniczych i technicznych
wsparcie finansowe i ubezpieczeniowe		-	-

Źródło: Opracowanie własne.

Przedsiębiorstwa świadczące usługi pomocnicze, usługi związane z obsługą klienta, z reklamą i marketingiem, usługi HR czy usługi finansowe można łącznie scharakteryzować jako **centra usług wspólnych**, tj. wewnętrzne lub zewnętrzne jednostki działające w skali ponadregionalnej,¹ przejmujące część zadań lub procesów, ukierunkowane na optymalizację kosztów i poprawę jakości usług.

Szczególną kategorię centrów usług wspólnych stanowią usługi informatyczne, niekiedy nazywane **centrami IT**. Są to podmioty działające w skali ponadregionalnej, ukierunkowane na optymalizację produktu oraz wsparcie działań innowacyjnych w obszarach wsparcia informatycznego, a także rozwoju oprogramowania, testowania i zarządzania aplikacjami, zarządzania bazami danych oraz projektowania sieci.

Centra B+R są to podmioty działające w skali ponadregionalnej, prowadzące badania naukowe i prace rozwojowe ukierunkowane na usługi dla biznesu w obszarach:

- innowacji technologicznych,
- innowacyjnych produktów,
- usług inżynierskich,
- centrów jakości,
- wsparcia we wdrażaniu nowych technologii,
- wytwarzania nowych lub znacząco ulepszonych towarów, procesów, usług.

Nieco innych charakter mają **instytucje finansowe i ubezpieczeniowe, ukierunkowane na wsparcie dla sektora usług nowoczesnych**. Na potrzeby niniejszego badania przyjęto definicję mówiącą, że są to podmioty działające w skali lokalnej i regionalnej,² ukierunkowane na niekomercyjne, kapitałowe i dłużne wsparcie przedsiębiorstw potencjalnie zainteresowanych korzystaniem z oferty centrów usług wspólnych, centrów IT i/lub centrów B+R. Do grupy tej zalicza się:

- fundusze pożyczkowe i poręczeniowe,
- *venture capital*,
- anioły biznesu,
- agencje rozwoju regionalnego i lokalnego.

W odniesieniu do kategorii instytucji finansowych i ubezpieczeniowych zrezygnowano z operacjonalizacji przy zastosowaniu klasyfikacji PKD ze względu na nietypowe formy prawne (wynikające z niekomercyjnego celu działalności) oraz małą liczebność kategorii.

Odmienność tej grupy ujawnia się w dwóch obszarach. Po pierwsze, instytucje funkcjonują w skali regionalnej i lokalnej – inaczej niż centra usług wspólnych, centra IT i centra B+R, które działają ponadregionalnie i zazwyczaj są znacznie większymi organizacjami. Po drugie, ich istota tkwi w udostępnianiu środków przedsiębiorstwom, przez co w większym stopniu odnoszą się

¹ tu i dalej: inne niż mikroprzedsiębiorstwa

² niekoniecznie będące przedsiębiorstwami

do aspektu popytowego sektora. Argumenty te przemawiają za wyodrębnieniem z dalszych analiz instytucji finansowych i ubezpieczeniowych od pozostałych grup.

1.4 Zakres terytorialny

Analizy prowadzone w badaniu odnoszą się do 4 aglomeracji województwa śląskiego, na które składa się łącznie 35 miast, zidentyfikowanych w ramach Planu Zagospodarowania Województwa Śląskiego, stanowiących potencjalne docelowe aglomeracje.³ Ich zestawienie zawiera Tabela 3.

Tabela 3. Zakres terytorialny badania

aglomeracja górnośląska (24 miasta)		aglomeracja rybnicka (7)	aglomeracja bielska (2)	aglomeracja częstochowska (2)
Katowice	Pyskowice	Rybnik	Bielsko-Biała	Częstochowa
Będzin	Radzionków	Jastrzębie-Zdrój	Czechowice-Dziedzice	Blachownia
Bytom	Ruda Śląska	Pszów		
Chorzów	Siemianowice	Radlin		
Czeladź	Śląskie	Rydułtowy		
Dąbrowa Górnicza	Ślawków	Wodzisław Śląski		
Gliwice	Sosnowiec	Żory		
Jaworzno	Świętochłowice			
Knurów	Tarnowskie Góry			
Łaziska Górne	Tychy			
Mikołów	Wojkowice			
Mysłowice	Zabrze			
Piekary Śląskie				

Źródło: Opracowanie własne na podstawie SOPZ.

Połowa (18) spośród wymienionych miast ma status powiatów grodzkich, pozostałe w większości (15) zaklasyfikowano do grupy gmin miejskich. Do wyjątków należą Czechowice-Dziedzice (aglomeracja bielska) i Blachownia (aglomeracja częstochowska) – te miasta są gminami miejsko-wiejskimi. Rodzi to pewne komplikacje w przypadku analizy danych statystyki publicznej.

Dane obejmują różne poziomy agregacji, przy czym na poziomie powiatów (NTS-4) dostępność danych jest znacznie wyższa niż na poziomie gmin (NTS-5), zwłaszcza w odniesieniu do dodatkowego podziału na obszary miejskie/wiejskie gmin miejsko-wiejskich. Nie stanowi to problemu, gdy analizie poddane są miasta na prawach powiatu, w przeciwnym wypadku – wymusza wprowadzenie założeń o reprezentatywności gmin w danych na poziomie powiatów. Takie założenie jest rozsądnym kompromisem, umożliwiającym rzetelną diagnozę aglomeracji województwa śląskiego we wszystkich wymiarach istotnych dla rozwoju sektora usług nowoczesnych. W przypadku analiz danych dostępnych na poziomie powiatów obowiązywać będzie szereg założeń (Tabela 4).

³ Plan zagospodarowania przestrzennego województwa śląskiego, Marszałek Województwa Śląskiego; Katowice, 2004; s. 16-17

Tabela 4. Powiaty włączone do analiz danych statystycznych

aglomeracja	powiat	gminy	włączenie do analiz	uzasadnienie - poziom reprezentatywności ⁴
górnos Śląska	powiaty grodzkie: Bytom, Chorzów, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze	miasta powiatowe	tak	całkowita (100%)
	powiat będziński	Będzin, Czeladź, Sławków, Wojkowice	tak	wysoka (80%)
	powiat gliwicki	Knurów, Pyskowice	tak	wysoka (70%)
	powiat mikołowski	Mikołów, Łaziska Górne	tak	wysoka (70%)
	powiat tarnogórski	Tarnowskie Góry, Radzionków	tak	wysoka (66%)
rybnicka	powiaty grodzkie: Jastrzębie-Zdrój, Rybnik, Żory	miasta powiatowe	tak	całkowita (100%)
	powiat wodzisławski	Pszów, Radlin, Rydułtowy, Wodzisław Śląski	tak	wysoka (82%)
bielska	powiat m. Bielsko-Biała	miasto powiatowe	tak	całkowita (100%)
	powiat bielski	Czechowice-Dziedzice (obszar miejski)	tak	umiarkowana (47%) ⁵
częstochowska	powiat m. Częstochowa	miasto powiatowe	tak	całkowita (100%)
	powiat częstochowski	Błachownia (obszar miejski)	nie	niska (7%)

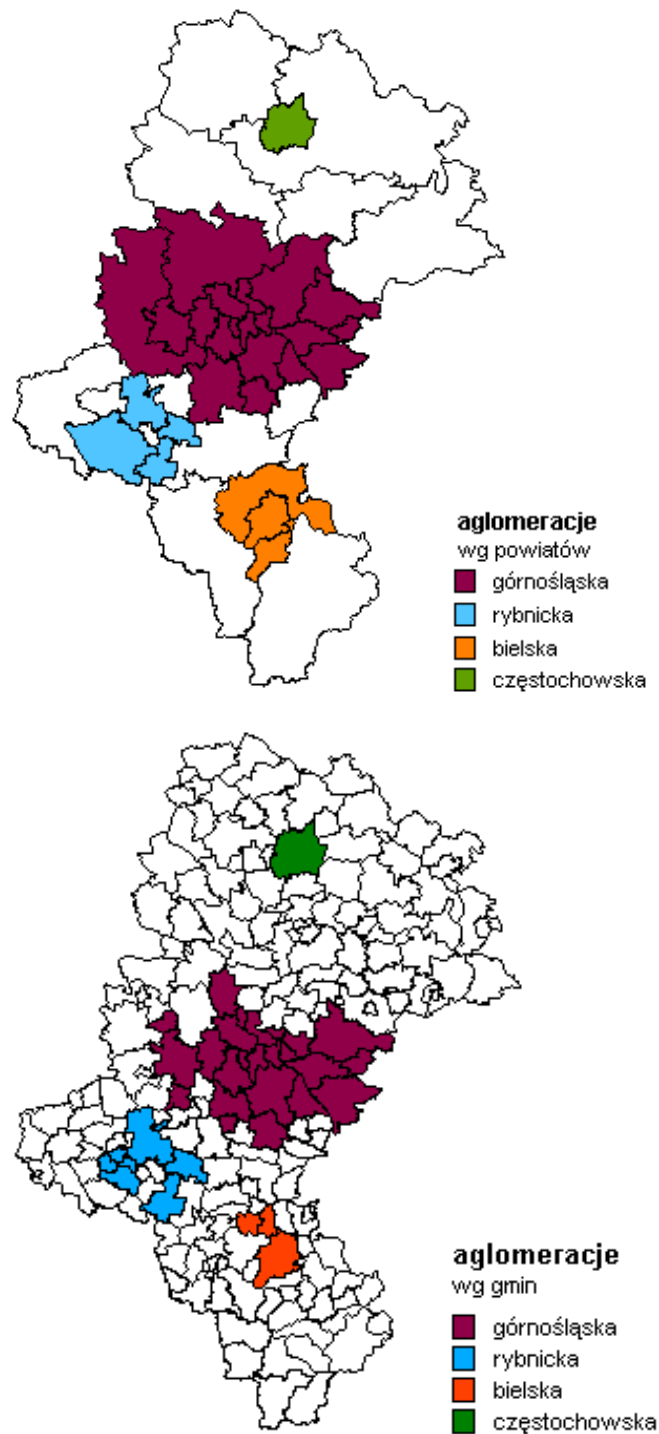
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

W przypadku analiz danych statystycznych dostępnych na poziomie gmin potencjalnie problematycznym obszarem może być brak danych dla obszarów miejskich i wiejskich w gminach miejsko-wiejskich, co staje się problematyczne, gdy obserwowane jest silne zróżnicowanie sytuacji na obu terenach. W tych nielicznych przypadkach, dane o całej gminie zostaną sfaktoryzowane udziałem mieszkańców lub pracujących na obszarach miejskich albo podane jako dane dla obszaru miejskiego - każdorazowo z wyraźnym zaznaczeniem przyjętej metodyki. Oba ujęcia zwizualizowano na Mapie 1.

⁴ poziom reprezentatywności mierzony jest sumą udziałów liczby zatrudnionych w gminach włączonych do analiz w relacji do łącznej liczby zatrudnionych w powiecie.

⁵ największe miasto w powiecie, wyraźnie wyższa liczba zatrudnionych w stosunku do pozostałych miast powiatu.

Mapa 1. Zakres terytorialny badania wg powiatów (panel górny) i gmin (panel dolny).



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

1.5 Metody badawcze

Osiągnięcie celów badania nastąpiło przy wykorzystaniu 11 metod badawczych. Ich zestawienie, wraz z próbami, zawiera Tabela 5.

Tabela 5. Zestawienie metod badawczych i ich prób zastosowanych w badaniu

metoda badawcza	badana populacja	próba
desk research literatury przedmiotu	<i>nie dotyczy</i>	-
analizy statystyczne	<i>nie dotyczy</i>	-
ankiety papierowe CAPI	urzędy miast województwa śląskiego	35
	szkoły wyższe oraz instytucje doskonalenia zawodowego	60
	przedsiębiorstwa sektora usług nowoczesnych zlokalizowane w 35 miastach województwa śląskiego	388
ankiety telefoniczne CATI	przedsiębiorstwa z siedzibą w województwie śląskim	1045
wywiady indywidualne IDI	przedsiębiorstwa sektora usług nowoczesnych zlokalizowanych w 35 miastach województwa śląskiego	12
	instytucje rynku pracy na szczeblu regionalnym i lokalnym	9
	przedstawiciele samorządu regionalnego oraz wybranych urzędów miast województwa śląskiego	6
wywiady telefoniczne TDI	przedstawiciele wybranych urzędów miast spoza województwa śląskiego	4
wywiad fokusowy FGI	przedstawiciele instytucji zaangażowanych w rozwój sektora usług nowoczesnych	1

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.1 Desk research literatury przedmiotu

Przegląd literatury przedmiotu zastosowany w niniejszym badaniu pozwolił na sformułowanie podstawowych obserwacji dotyczących specyfiki funkcjonowania sektora usług nowoczesnych, z perspektywy ekonomii i innych nauk. Przeprowadzona analiza pozwoliła m.in. na określenie wielkości i perspektyw rozwoju sektora oraz określenie roli sektora dla regionalnej gospodarki, stanowiąc dobry punkt odniesienia do przeprowadzanych analiz sytuacji w województwie śląskim. *Desk research* uwieńczyło zestawieniem rekomendacji sformułowanych w publikacjach, które zostają zweryfikowane w dalszych częściach raportu.

Szczegółową listę publikacji zawarto w Załączniku 2.

W zakresie sektora usług nowoczesnych w Polsce, istotnym głosem w dyskusji pozostaje Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), który corocznie od 2010 r. wydaje raport o sytuacji sektora w Polsce oraz specjalne edycje poświęcone wybranym regionom, w tym – Katowicom i metropolii Silesia. Niniejszy raport oraz opracowanie ABSL koncentrują się na innych wymiarach funkcjonowania sektora. Opracowanie to:

- uwzględnia małe, średnie i duże podmioty sektora usług nowoczesnych, natomiast opracowanie ABSL analizuje rozwój sektora z perspektywy największych graczy na rynku – przede wszystkim inwestorów zagranicznych,
- uwzględnia szerszy zakres terytorialny – 35 miast w 4 aglomeracjach województwa śląskiego, podczas gdy raport ABSL – metropolię Silesia (14 miast województwa śląskiego, zlokalizowanych w aglomeracji górnośląskiej),
- analizuje szerszy zakres usług (m.in. o usługi logistyczne czy obsługę biura),

- koncentruje się na perspektywach rozwojowych aglomeracji województwa, przy założeniu wykorzystania potencjału sektora usług nowoczesnych.

Wiedzę zawartą w obu źródłach należy zatem traktować jako uzupełniającą się, nie - substytucyjną.

1.5.2 Analizy statystyczne

Analiza statystyczna zastosowana w badaniu dała podstawę do opisu sytuacji sektora usług nowoczesnych aglomeracji województwa śląskiego w makroskali – zarówno na poziomie lokalnym, regionalnym, jak i w analizach porównawczych aglomeracji województwa śląskiego i ich konkurentów. Dzięki stworzonym zestawieniom umożliwiono określenie pozycji województwa śląskiego w rywalizacji o kolejnych inwestorów sektora. Ostatecznie, wykorzystanie analiz statystycznych pomogło w osadzeniu sformułowanych wniosków w konkretnym otoczeniu społeczno-gospodarczym, przyczyniając się do podniesienia wartości płynącej z formułowanych rekomendacji.

W ramach badania wykorzystano zróżnicowany zestaw metod i technik statystycznych pozwalających na poprawne merytorycznie wnioskowanie ze zbioru zgromadzonych danych. Analizy objęły m.in. statystykę opisową, jednowymiarowe analizy danych przekrojowych, jednowymiarowe analizy szeregów czasowych oraz analizy wielowymiarowe.

Analizy opierano na rzetelnych danych statystycznych, dostarczanych przez instytucje publiczne. Szczegółową listę zastosowanych źródeł danych zawarto w Załączniku 3.

1.5.3 Ankieta CAPI skierowana do urzędów miast województwa śląskiego

Celem ankiety CAPI skierowanej do urzędów miast było uzyskanie informacji na temat sposobu tworzenia atrakcyjnych warunków dla lokowania inwestycji sektora usług nowoczesnych oraz promocji i wsparcia już istniejących przedsiębiorstw. Ponadto, źródło to pozwoliło ocenić sposób postrzegania przez władze miast roli sektora w transformacji lokalnych gospodarek. Co jednak najistotniejsze – informacje te skonfrontowano z opiniami przedstawicieli przedsiębiorstw sektora, aby dowiedzieć się, jak duża asymetria informacji występuje między obiema grupami interesariuszy.

W ramach badania zrealizowano 35 wywiadów kwestionariuszowych, z przedstawicielami Urzędów Miast należących do aglomeracji województwa śląskiego (badanie pełne). Wywiady zostały przeprowadzone z przedstawicielami jednostek odpowiedzialnych za rozwój miasta, działania strategiczne lub ofertę inwestycyjną miasta.

1.5.4 Ankieta CAPI skierowana do przedstawicieli szkół wyższych oraz instytucji doskonalenia zawodowego

Ankieta CAPI skierowana do przedstawicieli szkół wyższych oraz instytucji doskonalenia zawodowego umożliwiła pozyskanie informacji o stopniu dopasowania programów kształcenia szkół wyższych województwa śląskiego do potrzeb pracodawców oraz określenia, czy lukę w wiedzy i umiejętnościach są w stanie wypełnić programy edukacyjne oferowane przez instytucje szkoleniowe. Dodatkowo, ankiety skierowane do przedsiębiorców sektora i instytucji szkoleniowych pozwoliły zmniejszyć po obu stronach asymetrię informacyjną, m.in. w zakresie

umiejętności oczekiwanych przez pracodawców sektora. Ustalenie tych informacji oraz wdrożenie rekomendacji z tego zakresu miało pozytywny wpływ na sformułowane rekomendacje dot. sposobu przygotowania do pracy w sektorze.

Spośród ponad 700 szkół wyższych i instytucji doskonalenia zawodowego, do próby włączonych zostało 60 z nich, przy czym ich dobór ma charakter nieproporcjonalny – relatywnie więcej uwagi poświęcono instytucjom, których oddziaływanie na kapitał ludzki jest większe. Dotyczy to w szczególności szkół wyższych, które rokrocznie łącznie kończy ok. 50 tys. absolwentów. Kształcenie ustawiczne obejmuje znacznie mniejszy wycinek rynku pracy, stąd odsetek włączonych do próby jest relatywnie mniejszy. Skonstruowana w ten sposób próba w pełni odpowiada celom badania i pozwala uzyskać jak najwięcej istotnych w tym kontekście wniosków.

Tabela 6. Realizacja próby CAPI skierowanej do przedstawicieli szkół wyższych oraz instytucji doskonalenia zawodowego

instytucja	realizacja
szkoła wyższa publiczna	3
szkoła wyższa niepubliczna	6
technika / zakłady doskonalenia zawodowego	5
szkoła języków obcych	12
instytucja szkoleniowa	34
razem: 60 wywiadów	

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.5 Ankieta CAPI skierowana do przedstawicieli przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych

Ankieta CAPI skierowana do przedstawicieli przedsiębiorstw z sektora usług nowoczesnych skoncentrowana była na ocenie sytuacji sektora i przedsiębiorstwa oraz czynników, które powinny przyczynić się do ich rozwoju w bliższym i dalszym horyzoncie czasowym. Szczególną uwagę poświęcono obecnym i pożądanym umiejętnościom pracowników sektora oraz możliwościom dostosowania procesów kształcenia do potrzeb pracodawców.

Badanie objęło 388 respondentów wybranych z populacji przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych. Struktura próby miała charakter warstwowo-proporcjonalny, w którym warstwami były aglomeracje. Określono ich stały udział w próbie: 55% w aglomeracji górnośląskiej i po 15% w pozostałych aglomeracjach. Szczegółową realizację ankiety zawiera Tabela 7.

Tabela 7. Realizacja próby CAPI przedstawicieli przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych

usługa/aglomeracja	górnśląska	rybnicka	bielska	częstochowska	Σ	%
usł. wspólne	61	15	20	20	116	30%
usł. B+R	59	15	9	15	98	25%
usł. finansowe	38	21	14	10	83	21%
usł. informatyczne	27	4	11	10	52	13%
usł. HR	13	2	2	2	19	5%
obsługa klienta	12	2	3	1	18	5%
reklama i marketing	1	1	0	0	2	1%
Σ	211	60	59	58	388	
%	54%	16%	15%	15%		

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.6 Ankieta CATI skierowana do przedstawicieli przedsiębiorców

Ankieta CATI skierowana do przedstawicieli przedsiębiorców miała na celu uzyskać informacje, na ile występuje zainteresowanie usługami sektora obecnie i pod jakimi warunkami mógłby nastąpić ten rozwój w przyszłości. Na tej podstawie zidentyfikowano potencjał rozwojowy branży oraz zasoby, które należy uruchomić dziś, by branża rozwijała się w pożądanym kierunku.

Badaniu poddano łącznie 1 045 przedstawicieli przedsiębiorstw małych, średnich i dużych w województwie śląskim. Dobór próby uwzględniał zarówno kryterium sekcji PKD oraz wielkość przedsiębiorstwa (proporcjonalnie do struktury wielkości przedsiębiorstw regionie). Wyłączenie mikroprzedsiębiorstw z próby podyktowane jest faktem, że właściwie nie stanowią one grupy docelowej sektora usług nowoczesnych.

Tabela 8. Realizacja badania CATI skierowanych do przedstawicieli przedsiębiorców

sekcja PKD 2007		małe	średnie	duże	suma	% próby
A	rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo	10	1	0	11	1%
B	górnictwo i wydobywanie	1	0	1	2	0%
C	przetwórstwo przemysłowe	246	45	11	302	29%
D	wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, parę wodną, gorącą wodę i powietrze do układów klimatyzacyjnych	0	1	0	1	0%
E	dostawa wody; gospodarowanie ściekami i odpadami; rekultywacja	12	2	0	14	1%
F	budownictwo	65	17	2	84	8%
G	handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle	273	21	2	296	28%
H	transport i gospodarka magazynowa	47	5	1	53	5%
I	działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi	52	2	0	54	5%
J	informacja i komunikacja	19	2	0	21	2%
K	działalność finansowa i ubezpieczeniowa	13	2	1	16	2%
L	działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	21	3	1	25	2%
M	działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	4	2	0	6	1%
N	działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca	31	7	1	39	4%
O	administracja publiczna i obron narodowa; obowiązkowe zabezpieczenie społeczne	0	0	0	0	0%
P	edukacja	11	2	0	13	1%
Q	opieka zdrowotna i pomoc społeczna	45	3	0	48	5%
R	działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	23	3	0	26	2%

S	pozostała działalność usługowa	29	4	1	34	3%
T	gospodarstwa domowe zatrudniające pracowników; gospodarstwa domowe produkujące wyroby i świadczące usługi na własne potrzeby	0	0	0	0	0%
razem:		902	122	21	1045	100%

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.7 Wywiady IDI z przedstawicielami sektora usług nowoczesnych

Wywiady indywidualne z przedstawicielami sektora usług nowoczesnych stanowiły naturalne uzupełnienie ankiety CAPI skierowanej do przedsiębiorstw sektora. Celem wywiadów IDI było zgromadzenie informacji niezbędnych do przeprowadzenia analizy porównawczej miast w zakresie środków i instrumentów promocji oraz sposobów dotarcia do inwestorów zagranicznych sektora usług nowoczesnych. Dzięki wywiadam indywidualnym pogłębiono wiedzę o tym, w jaki sposób jednostki samorządu terytorialnego postrzegają rolę sektora usług nowoczesnych, w jaki sposób starają się przyciągnąć inwestycje oraz jakie efekty przyniosła dotychczasowa polityka.

W ramach badania zrealizowano 12 wywiadów z przedstawicielami sektora usług nowoczesnych. Do wywiadów zaproszono przedstawicieli wszystkich gałęzi sektora, przedsiębiorstwa średnie lub duże, które zlokalizowane są w województwie śląskim od kilku lat.

Tabela 9. Realizacja wywiadów IDI z przedstawicielami sektora usług nowoczesnych

kategoria sektora	respondent	lokalizacja
usługi wspólne	Centrum dystrybucyjne DHL Logistics	Dąbrowa Górnicza
	Inwemer	Katowice
obsługa klienta	Contact Centre	Sosnowiec
usługi HR	Sanpro Job Service	Katowice
usługi finansowe	Capgemini	Katowice
usługi informatyczne	ShareMaxIT Solutions	Rybnik
	DocuSoft Sp.z o.o.	Bielsko-Biała
	LGBS Software	Gliwice
usługi B+R	Centrum Innowacji WKTIR	Katowice
	Uniwersytet Śląski – Prorektor ds. nauki i współpracy z gospodarką	Katowice
wsparcie finansowe i ubezpieczeniowe	Stowarzyszenie Bielskie Centrum Przedsiębiorczości	Bielsko-Biała
	Rudzka Agencja Rozwoju „Inwestor” Sp. z o.o.	Ruda Śląska
razem: 12 wywiadów		

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.8 Wywiady IDI z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego

Celem wywiadów IDI z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego było zgromadzenie informacji niezbędnych do przeprowadzenia analizy porównawczej miast w zakresie środków i instrumentów promocji oraz sposobów dotarcia do inwestorów zagranicznych sektora usług nowoczesnych. Włączenie tej metody badawczej pozwoliło pogłębić wiedzę o tym, w jaki sposób jednostki samorządu terytorialnego postrzegają rolę sektora usług nowoczesnych, w jaki sposób starają się przyciągnąć inwestycje oraz jakie efekty przyniosła dotychczasowa polityka.

Do rozmowy zaproszono 6 respondentów – 2 wywiady miały na celu omówienie sytuacji na poziomie regionalnym, 4 – na poziomie miast-stolic aglomeracji.

Tabela 10. Realizacja wywiadów IDI z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego

poziom	respondent
regionalny	Wydział Gospodarki, Promocji i Współpracy Międzynarodowej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Śląskiego
	Regionalne Centrum Obsługi Inwestora - Górnośląska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.
lokalny	Urząd Miasta Katowice – Biuro Obsługi Inwestorów Strategicznych
	Urząd Miasta Rybnika – Wydział Rozwoju, Promocji Gospodarczej i Integracji Europejskiej
	Urząd Miejski w Bielsku-Białej – Wydział Strategii i Rozwoju Gospodarczego
	Urząd Miasta Częstochowy – Wydział Rozwoju Miasta, Centrum Obsługi Inwestora
razem: 6 wywiadów	

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.9 Wywiady IDI z przedstawicielami instytucji rynku pracy

Wywiady z przedstawicielami instytucji rynku pracy umożliwiły dokładniejsze spojrzenie na sytuację na regionalnym i lokalnym rynku pracy, w kontekście rosnącej roli sektora usług nowoczesnych. W tym celu do rozmowy zaproszono respondentów, którzy mogą ocenić kwalifikacje osób poszukujących pracy oraz znają zapotrzebowanie zgłaszane przez pracodawców z województwa śląskiego.

W rozmowach wzięło udział 9 respondentów – przedstawiciel Wojewódzkiego Urzędu Pracy oraz przedstawiciele 4 powiatowych urzędów pracy, zlokalizowanych w stolicach aglomeracji województwa śląskiego.

Tabela 11. Realizacja wywiadów IDI z przedstawicielami instytucji rynku pracy

instytucja	respondent	lokalizacja
Wojewódzki Urząd Pracy	kierownik Obserwatorium Rynku Pracy w województwie śląskim	Katowice
powiatowe urzędy pracy	dyrektor PUP	Katowice
		Rybnik
		Bielsko-Biała
		Częstochowa
	pośrednik pracy	Katowice
		Rybnik
		Bielsko-Biała
		Częstochowa
		razem: 9 wywiadów

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.10 Wywiady TDI z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego spoza województwa śląskiego

Naturalnym uzupełnieniem wywiadów indywidualnych z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego województwa śląskiego były wywiady telefoniczne z ich odpowiednikami w regionach stanowiących bezpośrednią konkurencję dla województwa śląskiego w obszarze sektora usług nowoczesnych. Metoda ta pozwoliła na poszerzenie zakresu wiedzy m.in. o ofercie inwestycyjnej miast, jak również modelu współpracy na rzecz rozwoju sektora.

Przeprowadzono 2 wywiady z przedstawicielami polskich aglomeracji, 2 – z przedstawicielami instytucji zagranicznych.

Tabela 12. Realizacja wywiadów TDI z przedstawicielami jednostek samorządu terytorialnego

kategoria	instytucja	lokalizacja
aglomeracje krajowe	Urząd Miejski Wrocławia – Departament Prezydenta	Wrocław
	Urząd Miasta Krakowa – Centrum Obsługi Inwestora	Kraków
aglomeracje zagraniczne	Czech Invest	Praga, Czechy
	InvestBulgaria Agency	Sofia, Bułgaria
razem: 4 wywiady		

Źródło: Opracowanie własne.

1.5.11 Wywiad FGI z przedstawicielami instytucji otoczenia biznesu i przedstawicielami organizacji pracodawców

Przedstawiciele instytucji otoczenia biznesu i organizacji pracodawców są specjalistami, którzy dobrze znają potrzeby i problemy związane z rozwojem różnych branż biznesu. Ich opinia stanowi cenne uzupełnienie wypowiedzi samych przedsiębiorców sektora usług nowoczesnych. Ze względu na swoje doświadczenie, a także szerszy ogląd problematyki (w porównaniu do jednostkowej perspektywy poszczególnych przedsiębiorców), jak również znajomość instrumentów wsparcia oraz praktykę we współpracy i negocjacjach z władzami publicznymi, mogą dostarczyć cennych uwag dotyczących najtrafniejszych instrumentów wspierania rozwoju sektora usług nowoczesnych.

Dobór próby miał charakter celowy. Do uczestnictwa zaproszono 11 osób, 6 przedstawicieli instytucji otoczenia biznesu i 5 organizacji pracodawców. Ich zestawienie zawarto w Tabeli 13.

Tabela 13. Realizacja wywiadu FGI z przedstawicielami instytucji otoczenia biznesu i przedstawicielami organizacji pracodawców

kategoria	respondent
Instytucje wspierające rozwój przedsiębiorczości i innowacji	<ul style="list-style-type: none"> • Górnośląska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A • Górnośląska Agencja Promocji Przedsiębiorczości S.A. • Park Naukowo-Technologiczny Technopark Gliwice • Agencja Rozwoju Regionalnego w Częstochowie S.A. • Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. w Bielsku-Białej • Agencja Rozwoju Lokalnego S.A. w Sosnowcu
Organizacje pracodawców zrzeszające m. in. podmioty sektora usług nowoczesnych	<ul style="list-style-type: none"> • Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych ABSL: członek założyciel związku – firma Capgemini • Izba Przemysłowo-Handlowa Rybnickiego Okręgu Przemysłowego • Regionalna Izba Przemysłowo-Handlowa w Gliwicach • Regionalna Izba Gospodarcza w Katowicach • Śląski Związek Pracodawców Prywatnych
razem: 1 wywiad	

Źródło: Opracowanie własne.

2 Sektor usług nowoczesnych na świecie

2.1 Istota sektora usług nowoczesnych. Typologia

Usługi nowoczesne to jeden z najmłodszych sektorów gospodarki, który wyodrębnił się dopiero w połowie lat 90. XX wieku. Wprawdzie już wcześniej znano wchodzące w jego skład usługi, ale rzadko były one przedmiotem rynkowej wymiany – realizowano je w ramach wewnętrznych procesów przedsiębiorstw z innych sektorów. Dopiero rozwój technologii informatycznych oraz Internetu spowodował wykształcenie się odrębnego sektora firm świadczących zdalnie różnego rodzaju usługi dla innych przedsiębiorstw. Można wyróżnić 7 grup takich usług, określanych mianem usług nowoczesnych (OECD 2004, 2007):

- **usługi związane z obsługą klienta**, najczęściej w ramach tzw. *call center*, za pośrednictwem kontaktu telefonicznego,
- **finansowa i prawna obsługa firm**, w szczególności prowadzenie ksiąg rachunkowych, doradztwo podatkowe i prawne, obsługa finansowa i ubezpieczeniowa, audyt, ochrona prawna, itp.,
- **reklama i marketing**, w tym projektowanie i realizacja kampanii reklamowych, prowadzenie badań marketingowych, kształtowanie wizerunku firmy, itp.,
- **usługi informatyczne**: tworzenie i udostępnianie oprogramowania, projektowanie stron internetowych, administrowanie siecią, serwisowanie sprzętu komputerowego,
- **zarządzanie zasobami ludzkimi (HR)**, w szczególności rekrutacja pracowników oraz prowadzenie list płac,
- **badania i rozwój**, w szczególności badania kliniczne leków, analizy techniczne i inżynieryjne oraz projektowanie i wdrażanie innowacji,
- **usługi wspólne**, obejmujące najczęściej sprzątanie i ochronę pomieszczeń biurowych i produkcyjnych oraz usługi logistyczne.

Cechą charakterystyczną usług nowoczesnych jest to, że **stanowią formę outsourcingu**. Ich odbiorcami są firmy rezygnujące z samodzielnego wykonywania określonych usług i materiałów na rzecz nabywania ich od zewnętrznych dostawców. Teoretyczne uzasadnienie takiego postępowania zostało sformułowane przez Ronalda Coase'a już w 1937 r. Zauważył on, że każda firma stoi przed dylematem, czy poszczególne materiały bądź usługi, należące do jej modelu biznesowego (np. procesu wytwarzania jakiejś usługi bądź produktu) wytwarzać we własnym zakresie przy wykorzystaniu wewnętrznych zasobów, czy też zlecić je zewnętrznym podmiotom (outsourcing). Wybór ten zależy od kosztów obu rozwiązań, przede wszystkim tzw. kosztów transakcyjnych.⁶ Niektóre dobra i usługi taniej jest wytwarzać w dużych

⁶ Mianem kosztów transakcyjnych określa się koszty wynikające z realizacji transakcji na rynku, bądź podjęcia współpracy pomiędzy różnymi podmiotami gospodarczymi. Zaliczają się do nich koszty poszukiwania informacji (o produktach i podmiotach działających na rynku), koszty sporządzenia dokumentacji, komunikacji pomiędzy podmiotami, koszty egzekucji ewentualnych długów itp.

wyspecjalizowanych przedsiębiorstwach, inne mogą być z sukcesem wytwarzane nawet w małych firmach, na uboczu ich głównej działalności. Istnieje ogólna prawidłowość, że **im bardziej standardowy charakter ma dane dobro, tym łatwiej wykorzystać przy jego produkcji korzyści skali i tym częściej jest ono wytwarzane przez duże wyspecjalizowane przedsiębiorstwa w ramach outsourcingu**. Z kolei bardziej nietypowe i specjalistyczne dobra, wytwarzane są w mniejszych jednostkach organizacyjnych (firmach, bądź oddziałach firm) i rzadziej są przedmiotem outsourcingu. Prawidłowość ta dotyczy również usług biznesowych. Przedmiotem outsourcingu (szczególnie w skali globalnej) są przede wszystkim usługi standardowe, w przypadku których istnieją powtarzalne procedury ich wykonania oraz łatwe do sprawdzenia kryteria poprawności, np. sprzątanie i ochrona, rozpatrywanie reklamacji, prowadzenie księgowości, realizacja badań klinicznych leków, itp. Koszty transakcyjne realizacji takich usług są relatywnie małe (co nie znaczy, że sama usługa jest tania). Z kolei usługi niepowtarzalne (tzw. szyte na miarę), dedykowane pojedynczemu odbiorcy, w szczególności wymagające osobistego kontaktu pomiędzy stronami, podlegają outsourcingowi rzadziej i bardziej lokalnie.

Rynek usług nowoczesnych jest bardzo konkurencyjny i zglobalizowany (OECD, 2004). Nie istnieją na nim poważne bariery handlu międzynarodowego, wymagania kapitałowe są relatywnie małe oraz brakuje silnych efektów skali – co pozwala funkcjonować także małym przedsiębiorstwom. W efekcie, na rynku rywalizuje ze sobą bardzo wiele firm o zróżnicowanej wielkości (zarówno lokalnych, jak i międzynarodowych), z których żadna nie posiada dominującej pozycji – największych 15 firm posiada w nim łącznie ok. 40% udział. Popyt na usługi nowoczesne charakteryzuje się natomiast dużą **procyklicznością** – innymi słowy, w czasie dobrej koniunktury szybko wzrasta, a w czasie kryzysu - maleje. Jego wielkość zależy bowiem od kondycji nabywców usług nowoczesnych, którymi są najczęściej przedsiębiorstwa przemysłowe. Charakterystyczną cechą usług nowoczesnych jest również to, że wiążą się one z **przetwarzaniem informacji**. Wymagają więc **intensywnego wykorzystania technologii informatycznej oraz zatrudniania pracowników o wysokich kwalifikacjach**.

2.2 Wielkość i perspektywy rozwoju sektora usług nowoczesnych

Początkowo, strategię outsourcingu stosowano w przemyśle motoryzacyjnym, w odniesieniu do komponentów wykorzystywanych w produkcji samochodów. Z czasem znalazła ona zastosowanie w innych gałęziach przemysłu oraz w odniesieniu do tzw. usług wspólnych, przede wszystkim sprzątania oraz ochrony powierzchni biurowych oraz produkcyjnych. Usługi biznesowe (księgowe, prawne, marketingowe) przez długi czas nie były przedmiotem outsourcingu ze względu na wysokie koszty transakcyjne, związane chociażby z wytworzeniem i transportem potrzebnej dokumentacji. Dopiero **rozwój technik informatycznych** w drugiej połowie lat 70. **umożliwił znaczące obniżenie tych kosztów** oraz **powstanie firm świadczących usługi dla innych przedsiębiorstw**. Od tego momentu sektor usług nowoczesnych szybko i systematycznie powiększał swój udział w gospodarkach państw rozwiniętych (OECD, 2007).

W połowie lat 90., wraz z liberalizacją handlu międzynarodowego (symbolizowaną powołaniem w 1995 r. Światowej Organizacji Handlu) oraz upowszechnianiem się Internetu, centra usług nowoczesnych zaczęły być na dużą skalę przenoszone do krajów rozwijających się (offshoring),

przede wszystkim Indii oraz Chin. Państwa Europy Środkowej i Wschodniej dołączyły do tego procesu po rozszerzeniu Unii Europejskiej w 2004 i 2007 r. Na koniec 2011 r. w regionie tym działało 847 firm sektora usług nowoczesnych,⁷ zatrudniających łącznie ok. 225 tys. osób (ABSL, 2012), co stanowi 7 do 8% rynku na świecie (największy udział – ok. 40% posiadają Indie). Należy przy tym zaznaczyć, że dane dotyczące **wielkości zatrudnienia w tym sektorze są uznawane za niedoszacowane**, ze względu na to, że wiele przedsiębiorstw świadczących *de facto* usługi nowoczesne, jest formalnie zaliczanych do innych branż (OECD, 2007).

W Polsce, na koniec 2011 r., w 337 centrach usług pracowało ok. 85 tys. osób, przy czym tempo rozwoju całego sektora, mimo trwającego kryzysu gospodarczego, jest bardzo szybkie. W latach 2005-2011 otwarto ponad 250 centrów usług, najwięcej w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu oraz w Łodzi. Średnioroczny wzrost zatrudnienia w ciągu ostatnich 4 lat wyniósł ponad 20 proc (ABSL, 2012). Należy jednak podkreślić, że tak **szybkie tempo rozwoju omawianego sektora jest niemożliwe do utrzymania w dłuższym okresie, gdyż popyt na usługi nowoczesne nie jest nieograniczony**. Z tego powodu, zgodnie z prognozami Hackett Group (2012), sektor usług nowoczesnych będzie się w najbliższych latach rozwijał znacznie wolniej niż dotychczas, zaś po 2016 r. wejdzie w stan bliski stagnacji. Do tego czasu, na skutek offshoringu, z państw rozwiniętych do państw rozwijających się przeniesionych zostanie ok. 750 tys. miejsc pracy. Blisko 70% z nich – zdaniem ekspertów grupy Hackett – trafi do państw azjatyckich (przede wszystkim Indii oraz Chin), zaś jedynie ok. 20% (150 tys.) do Europy Środkowej i Wschodniej. Oznacza to, że w ciągu najbliższych 4 lat, liczba miejsc pracy w usługach nowoczesnych w Polsce wzrośnie o 55 tys.⁸ Będą o nie konkurować poszczególne regiony kraju, w tym województwo śląskie. Dalszy wzrost liczby miejsc pracy w sektorze będzie zależał od dynamiki popytu na usługi nowoczesne. O ile w państwach rozwiniętych popyt ten ulegnie najprawdopodobniej nasyceniu, o tyle w państwach rozwijających się wciąż będzie istniał potencjał wzrostu, gdyż wiele działających w nich przedsiębiorstw nie korzysta jeszcze z outsourcingu. Ponadto, **katalog usług będących przedmiotem outsourcingu nie jest zamknięty i wciąż mogą pojawić się nowe, które będą stymulować rozwój sektora w dłuższym okresie**. W tym kontekście często mówi się o automatyzacji różnych procesów biznesowych za pomocą technik informatycznych (Deloitte, KFD Dialog, 2010). Tym niemniej, po 2016 r. tempo rozwoju usług nowoczesnych ulegnie najprawdopodobniej spowolnieniu. Dla polityki gospodarczej jest to o tyle ważne, że przyciąganie nowych inwestycji zagranicznych w tym sektorze będzie znacznie łatwiejsze w bliższym aniżeli w dalszym horyzoncie czasowym.

2.3 Wpływ sektora usług nowoczesnych na gospodarkę

Sektor usług nowoczesnych jest silnie powiązany (poprzez tzw. *forward linkages*) z innymi sektorami gospodarki. Oznacza to, że jest dla nich **ważnym źródłem czynników produkcji**. Innymi słowy, aby firma produkcyjna mogła coś wytworzyć, musi nie tylko zatrudnić pracowników oraz zakupić niezbędne materiały, ale nabyć szereg usług nowoczesnych: pomoc

⁷ Liczby te obejmują wyłącznie firmy z udziałem kapitału zagranicznego, mające dominujący udział wśród centrów usług biznesowych.

⁸ Przy założeniu, że udział Polski we wzroście zatrudnienia w stosunku do innych państw regionu pozostanie niezmienny.

w rekrutacji, przeprowadzenie kampanii reklamowej, poprowadzenie księgowości, konserwację infrastruktury komputerowej, itp. Wynajęcie do tych zadań zewnętrznych firm jest niejednokrotnie znacznie tańsze niż zrealizowanie ich samemu, dzięki czemu firmy wytwórcze mogą obniżyć koszty swoich produktów końcowych. W ten sposób, rozwój sektora usług nowoczesnych przyczynił się do wzrostu globalnej produktywności. Ważne w tym kontekście jest również to, że outsourcing usług pozwala firmom produkcyjnym skoncentrować się na swojej podstawowej działalności, która stanowi ich komparatywną (względna) przewagę na rynku.

Inną konsekwencją rozwoju sektora usług nowoczesnych jest **zmiana struktury globalnej gospodarki**, w szczególności **międzynarodowego podziału pracy**. Przenoszenie centrów usług z państw rozwiniętych do państw rozwijających się sprawiło, że te pierwsze stały się importerami, a drugie eksporterami netto usług nowoczesnych (OECD, 2007). Nie znaczy to jednak, że sektor ten w Europie Zachodniej i USA znajduje się w zaniku. Nie wszystkie usługi nowoczesne mogą być przedmiotem outsourcingu. Te spośród nich, które wymagają osobistego kontaktu z zamawiającym, czyli z jednej strony usługi wspólne (sprzątanie, ochrona, logistyka), a z drugiej nietypowe usługi biznesowe wymagające specjalistycznej wiedzy i wysokich kwalifikacji odgrywają w tych krajach coraz większą rolę, co nie pozostaje bez wpływu na strukturę popytu na pracę. Z kolei w państwach rozwijających się, ekspansja sektora usług nowoczesnych wypełniła lukę na rynku pracy powstałą wskutek utraty miejsc pracy w modernizującym się przemyśle i rolnictwie.

Innym pozytywnym następstwem rozwoju sektora usług nowoczesnych jest **stymulacja innowacyjności** będącej ważnym źródłem wzrostu gospodarczego. Już sam outsourcing usług stanowi dla wielu firm innowację organizacyjną. Ponadto, jedną z usług nowoczesnych, które odgrywają coraz większą rolę na rynku jest doradztwo i pomoc we wdrożeniu, upowszechnieniu oraz komercjalizacji innowacji. Mówi się w tym kontekście o przechodzeniu od zamkniętego modelu wdrażania innowacji, w którym firma dokonuje innowacji korzystając wyłącznie z własnych zasobów ludzkich i materialnych oraz sama komercjalizuje jej wyniki, do modelu otwartego, w którym firma korzysta zarówno z wewnętrznych, jak i zewnętrznych źródeł wiedzy, zaś efekty działalności innowacyjnej jest skłonna sprzedać innym firmom, bądź utworzyć *spin-off* (OECD, 2007). Warto również zaznaczyć, że outsourcing usług ułatwia odniesienie sukcesu małym innowacyjnym firmom, którym niejednokrotnie brakuje doświadczenia i kapitału, aby samodzielnie zrealizować wszystkie niezbędne do swojego funkcjonowania usługi: w zakresie rachunkowości, obsługi klienta, reklamy i marketingu, itp.

2.4 Rozwiązania rekomendowane w literaturze przedmiotu

Sektor usług nowoczesnych rozwija się bardzo szybko w obecnym środowisku regulacyjnym, dlatego rekomendacje dla polityki gospodarczej, formułowane w literaturze naukowej i branżowej, są stosunkowo nieliczne i ogólnikowe, a przy tym formułowane raczej pod adresem instytucji międzynarodowych i państwowych, niż samorządów. Dotyczą one polityki edukacyjnej, infrastruktury oraz standardów usług nowoczesnych.

- Rekomendacje **dotyczące polityki edukacyjnej**. Badania ankietowe firm sektora usług nowoczesnych (ABSL, 2012) sugerują, że osoby kończące formalną edukację w Polsce

są słabo przygotowane do pracy w tym sektorze. Dotyczy to w mniejszym stopniu twardych umiejętności zawodowych: programowania, prowadzenia rachunkowości, realizacji kampanii marketingowych, itp. choć często respondenci zwracają uwagę na brak umiejętności wykorzystania wiedzy teoretycznej w praktyce. W większym stopniu jednak problem dotyczy umiejętności miękkich: pracy zespołowej i metodą projektów, komunikacji w międzynarodowym i wielokulturowym środowisku oraz znajomości języków obcych. W związku z tym, wskazane są: (1) poprawa komunikacji pomiędzy ośrodkami kształcenia a firmami sektora usług nowoczesnych i (2) uwypuklenie wskazanych umiejętności w programach nauczania szkół średnich i wyższych.

- **Rekomendacje dotyczące standardów usług nowoczesnych.** Jak już wspomniano w rozdziale 2.1., przedmiotem outsourcingu są przede wszystkim usługi, które można świadczyć przy wykorzystaniu powtarzalnych i weryfikowalnych procedur – a więc scharakteryzowanych za pomocą pewnego standardu. Rozwój sektora usług nowoczesnych wymaga więc istnienia międzynarodowych standardów takich usług, dotyczących ich treści (np. standardy rachunkowości – w tym umożliwiające jej automatyzację (por. Deloitte, KFD Dialog 2010) – procedury prowadzenia badań klinicznych leków), jakości oraz komunikacji pomiędzy zamawiającym a wykonawcą. Ponieważ dostarczanie usług nowoczesnych odbywa się najczęściej za pośrednictwem Internetu, ważna jest również adaptacja przejrzystych przepisów w zakresie bezpieczeństwa i ochrony prywatności przy przechowywaniu i transmisji danych. Ponadto, wiele usług nowoczesnych realizowanych jest w formie projektów, dlatego podnoszony jest postulat uelastycznienia prawa pracy, aby ułatwić zatrudnianie specjalistów na czas trwania projektu.
- **Rekomendacje dotyczące infrastruktury.** Funkcjonowanie centrów usług nowoczesnych jest uzależnione od istnienia sprawnej infrastruktury informatycznej, a przede wszystkim od dostępności szerokopasmowych łącz internetowych. Wprowadzie są one w Polsce coraz powszechniejsze, ale wymagania co do ich niezawodności, bezpieczeństwa i przepustowości rosną, dlatego inwestycje publiczne w tym zakresie wciąż są potrzebne. Drugim obszarem wymagającym uwagi jest infrastruktura transportowa: drogowa, kolejowa i lotnicza, a także sprawnie funkcjonująca komunikacja publiczna. Ważny jest również dostęp do odpowiednich powierzchni biurowych.

Podsumowanie

- Usługi nowoczesne charakteryzują się tym, że ich odbiorcami są firmy rezygnujące z samodzielnego wykonywania określonych usług na rzecz nabywania ich od zewnętrznych dostawców. Przedmiotem tak rozumianego outsourcingu są najczęściej usługi standardowe, w przypadku których istnieją powtarzalne algorytmy ich wykonywania oraz łatwe do sprawdzenia kryteria poprawności. Usługi bardziej nietypowe, tzw. „szyte na miarę” są zaś z reguły wytwarzane wewnątrz firmy a nie kupowane od zewnętrznego dostawcy.
- Tempo rozwoju sektora usług nowoczesnych w krajach rozwijających się, szczególnie w Indiach oraz Chinach, było w ciągu ostatniej dekady bardzo szybkie. W Polsce liczba centrów usług oraz zatrudnionych w nich osób wzrastała niejednokrotnie w tempie kilkunastu procent rocznie. Tak szybkie tempo wzrostu sektora usług nowoczesnych jest jednak niemożliwe do utrzymania w dłuższym okresie. Zgodnie z prognozami Hackett Group (2012) po 2016 r. sektor ten wejdzie w stan bliski stagnacji. Jego dalszy rozwój będzie zależał od wzrostu popytu na usługi

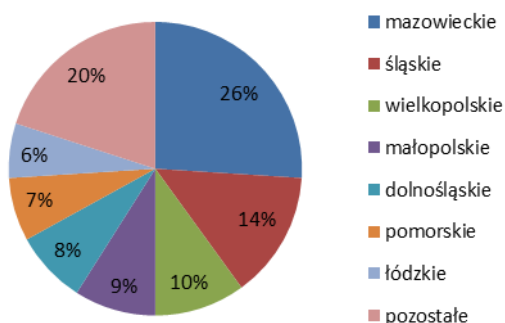
nowoczesne ze strony państw rozwijających się oraz pojawienia się nowych tego rodzaju usług, które dotąd nie były przedmiotem outsourcingu.

3 Struktura sektora w aglomeracjach województwa śląskiego

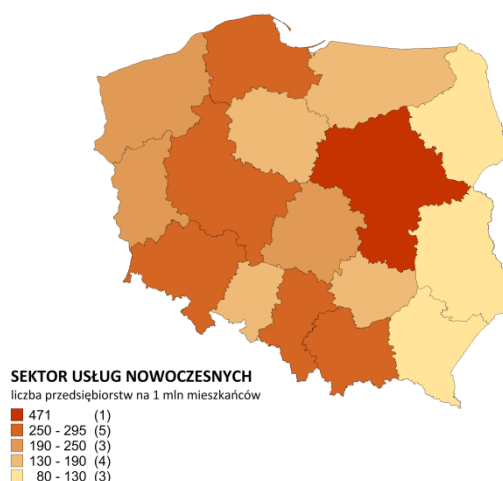
3.1 Województwo śląskie na tle kraju

W województwie śląskim zarejestrowanych było w czerwcu 2012 r. łącznie 1 366 przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych, co lokowało województwo na 2. miejscu w skali kraju, przy udziale 14% przedsiębiorstw⁹ w Polsce (Wykres 1). Niekwestionowanym liderem jest województwo mazowieckie, w którym ulokowano 26% firm sektora (łącznie 2 467). Na kolejnych miejscach znalazły się województwa: wielkopolskie, małopolskie, dolnośląskie i pomorskie – ich udział wynosi 7-10% przedsiębiorstw w kraju. Nie stanowią one obecnie bezpośredniej konkurencji dla województwa śląskiego.

Wykres 1. Liczba i udział przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych wg województw; czerwiec 2012



Mapa 2. Liczba przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych na 1 mln mieszkańców; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

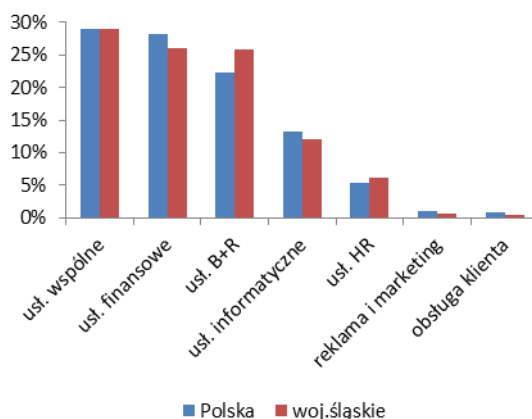
Województwo śląskie utrzymuje swoją drugą lokatę również w ujęciu *per capita*,¹⁰ jednak wówczas dystans do kolejnych regionów wyraźnie maleje. O ile przeciętnie w Polsce na 1 mln mieszkańców przypada 248 przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych, w województwie śląskim – 295, natomiast w mazowieckim (1. lokata) – 471 (Mapa 2). Następne w kolejności województwa osiągnęły wyniki tylko nieznacznie gorsze od województwa śląskiego: pomorskie – 279, wielkopolskie – 268.

⁹ małych, średnich i dużych, z wyłączeniem mikro.

¹⁰ w przeliczeniu na osobę.

Poszczególne grupy przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych charakteryzują się zróżnicowaną popularnością. Do najliczniejszych kategorii należą usługi wspólne, usługi finansowe oraz usługi badawczo-rozwojowe. Ich liczebność na poziomie kraju przekracza 2 000 przedsiębiorstw małych, średnich i dużych dla każdej kategorii. W przypadku najmniejszych grup – usług związanych z reklamą i marketingiem oraz obsługą klienta – ich liczba oscyluje wokół stu firm w skali kraju (Wykres 2).

Wykres 2. Udział przedsiębiorstw poszczególnych grup sektora usług nowoczesnych w Polsce i w województwie śląskim; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Struktura poszczególnych kategorii sektora usług nowoczesnych obserwowana w kraju oraz w województwie śląskim pozostaje zbliżona (Tabela 14). Jedyna znaczna różnica polega na wyraźnie większej aktywności w obszarze usług badawczo-rozwojowych. O ile przeciętnie w Polsce udział ten wyniósł 22%, w województwie przekracza 26% i wysuwa się na drugą pozycję wśród usług nowoczesnych.

Tabela 14. Pozycja województwa śląskiego pod względem liczby przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych wg grup usług, czerwiec 2012

grupa usług	firmy Polska	firmy woj. śląskie	lokata woj. śląskiego	odsetek firm w kraju	liderzy
usługi wspólne	2 744	395	2	14,4%	mazowieckie (612; 22,3%)
usługi finansowe	2 678	353	2	13,2%	mazowieckie (730; 27,3%)
usługi B+R	2 117	355	2	16,8%	mazowieckie (540; 25,5%)
usługi informatyczne	1 257	164	2	13,0%	mazowieckie (403; 32,1%)
usługi HR	511	85	2	16,6%	mazowieckie (95; 18,6%)
reklama i marketing	101	8	3	7,9%	mazowieckie (57; 56,4%) wielkopolskie (10; 9,9%)
obsługa klienta	82	6	5	7,3%	mazowieckie (30; 36,6%) małopolskie (12; 14,6%)

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Województwo śląskie utrzymuje również stabilną drugą lokatę pod względem liczby przedsiębiorstw w największych grupach sektora usług nowoczesnych (z wyłączeniem reklamy i marketingu oraz obsługi klienta). W świetle danych REGON, udział firm w tych 5 grupach

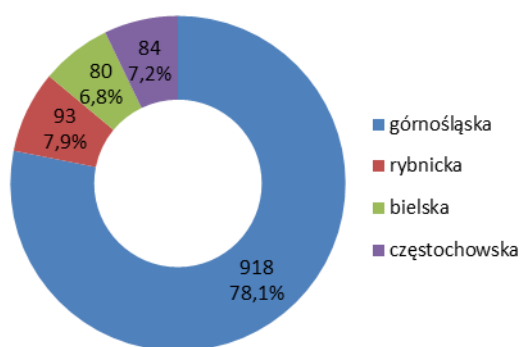
w łącznej liczbie przedsiębiorstw w kraju waha się w przedziale 13-17%. Oznacza to 350-400 firm w przypadku trzech: usług wspólnych, finansowych i badawczo-rozwojowych, 164 – w usługach informatycznych oraz 85 – w usługach HR. Pod względem działalności reklamowo-marketingowej region lokuje się na 3. miejscu, w odniesieniu do obsługi klienta – na 5. miejscu. Województwo mazowieckie dominuje wyraźnie we wszystkich kategoriach, utrzymując bezpieczny dystans do kolejnego regionu.

3.2 Zróznicowanie wewnętrzne aglomeracji województwa śląskiego

3.2.1 Charakterystyka sektora usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego

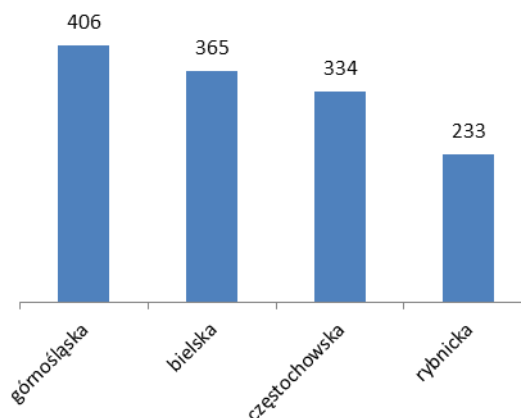
Wysoka lokata województwa śląskiego w największym stopniu wynika z poziomu aktywności gospodarczej w sektorze w aglomeracji górnośląskiej. Spośród 1 175 małych, średnich i dużych przedsiębiorstw zakwalifikowanych do sektora usług nowoczesnych, aż 918 (78,1%) zarejestrowanych było w jednym z 24 miast aglomeracji górnośląskiej (Wykres 3). Udział pozostałych aglomeracji jest niski i zbliżony do siebie (80-93 przedsiębiorstwa, 6,8-7,9%). Różnica między aglomeracjami *per capita* nie jest już tak znacząca – w najbardziej aktywnej gospodarczo aglomeracji górnośląskiej na milion mieszkańców przypadło 406 przedsiębiorstw sektora, natomiast w najmniej aktywnej aglomeracji rybnickiej – 233 przedsiębiorstwa (Wykres 4).

Wykres 3. Udział aglomeracji województwa śląskiego w liczbie przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Wykres 4. Liczba przedsiębiorstw sektora w przeliczeniu na 1 mln ludności w aglomeracjach województwa śląskiego; czerwiec 2012



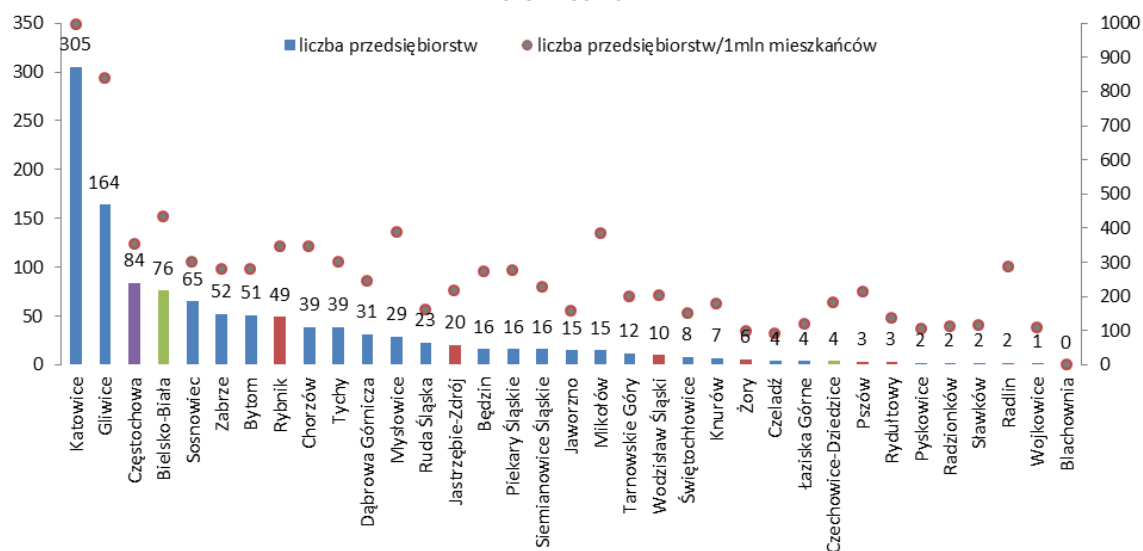
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Dekompozycja aglomeracji do poziomu miast wskazuje, że źródła dysproporcji między aglomeracjami leżą zarówno w liczbie miast danego ośrodka, jak również aktywności gospodarczej w poszczególnych miastach. Za aktywność aglomeracji górnośląskiej w 51% odpowiadają przedsiębiorstwa zarejestrowane w 2 miastach (Katowicach i Gliwicach), chociaż szereg mniejszych miast także wykazuje się umiarkowaną aktywnością (Wykres 5). Inaczej wygląda sytuacja w pozostałych aglomeracjach. Tu liczba miast jest wyraźnie niższa,

a zarejestrowanych w nich firm sektora usług nowoczesnych jest znacznie mniej. W skrajnym przypadku aglomeracji częstochowskiej, firmy zarejestrowane są tylko w Częstochowie, a ich liczba pozostaje relatywnie niewielka.

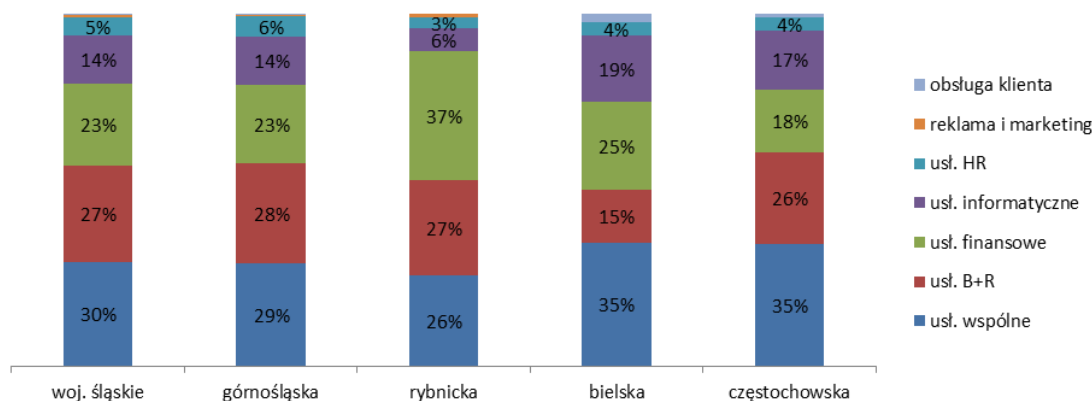
Po standaryzacji względem liczby mieszkańców wciąż wyraźnie dominują Katowice (994 przedsiębiorstwa sektora na 1 mln ludności) i Gliwice (839). W dalszej kolejności, ze zdecydowanie niższym wynikiem plasują się Częstochowa (434) oraz Bielsko-Biała (387). Ostatnia ze stolic aglomeracji, Rybnik, ulokowała się na miejscu 9. (346 przedsiębiorstw na milion mieszkańców). Zasadniczo, w miastach średniej wielkości wskaźnik znajduje się w przedziale 180-280, natomiast w małych miastach – na poziomie 90-180.

Wykres 5. Udział miast aglomeracji województwa śląskiego w liczbie przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych (lewa oś) oraz liczba przedsiębiorstw sektora w przeliczeniu na 1 mln ludności (prawa oś); czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON i BDL GUS.

Wykres 6. Struktura przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego wg grup usług; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

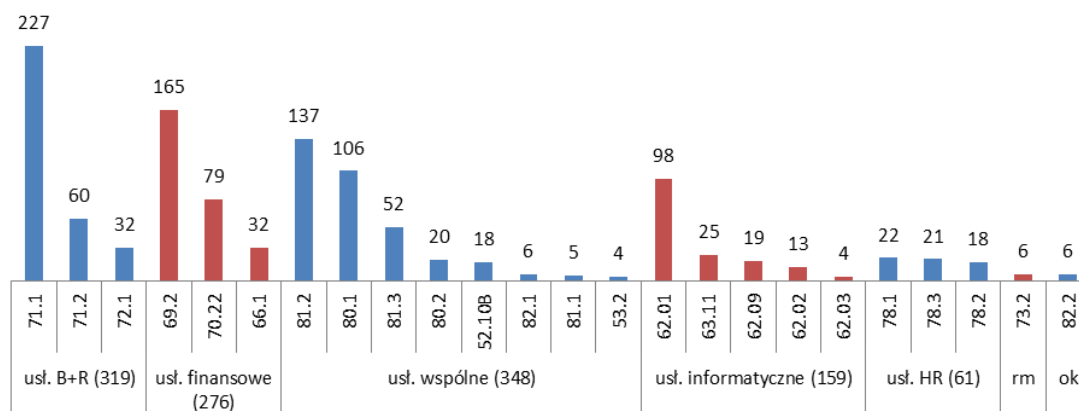
Struktura usług świadczonych przez przedsiębiorstwa nie różni się znacząco między poszczególnymi aglomeracjami. Jedyne istotne różnice wynikają z wyraźnie wyższego udziału usług finansowych kosztem usług informatycznych w aglomeracji rybnickiej oraz ponadprzeciętnego odsetka usług wspólnych w aglomeracjach: bielskiej i częstochowskiej (Wykres 6).

W ramach każdej z największych grup usług widoczne są jedna, maksymalnie dwie dominujące (pod)klasy REGON (Wykres 7). Dla przykładu:

- za wysoki udział usług badawczo-rozwojowych odpowiada w największym stopniu klasa 71.1 (*Działalność w zakresie architektury i inżynierii oraz związane z nią doradztwo techniczne*),
- w usługach finansowych – 69.2 (*Działalność rachunkowo-księgową; doradztwo podatkowe*),
- w usługach wspólnych – 81.2 (*Sprzątanie obiektów*) oraz 80.1 (*Działalność ochroniarska, z wyłączeniem obsługi systemów bezpieczeństwa*),
- w usługach informatycznych – 62.01 (*Działalność związana z oprogramowaniem*).

Udział tych klas w ramach swoich grup sięga 71%. Można zatem uznać, że o rozwoju tych grup usług decydują zarówno poziom rozwoju klas dominujących, jak również perspektywa rozszerzenia działalności wśród bardziej niszowych klas.

Wykres 7. Struktura sektora usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Objaśnienie: 1. skróty: rm – reklama i marketing, ok – obsługa klienta. 2. Na wykresie pominięto sektory klasyfikowane do usług nowoczesnych, które nie mają swoich przedstawicieli w województwie śląskim: PKD 64.99, 66.21, 66.3, należące do usług finansowych.

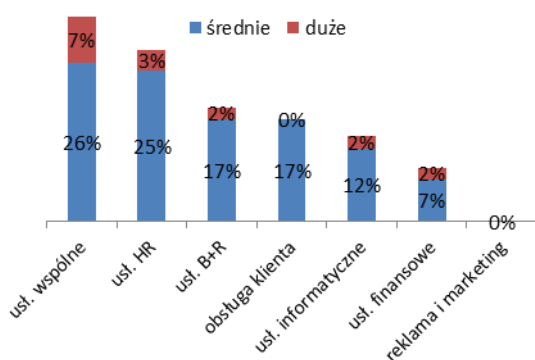
W zależności od kategorii usług, udział przedsiębiorstw zatrudniających powyżej 49 pracowników (tj. średnich i dużych) waha się od 10% do 33% (Wykres 8).¹¹ Najwyższy odsetek firm tej wielkości odnotowano wśród usług wspólnych – co trzecia klasyfikuje się do tej

¹¹ kategorie reklama i marketing oraz obsługa klienta zostały wyłączone z analizy ze względu na niską liczebność przedsiębiorstw, a zatem – niereprezentatywność wyników.

kategorii, nieco mniej w przypadku firm świadczących usługi HR (28%). Tylko co jedenaste przedsiębiorstwo działające w obszarze usług finansowych jest firmą średnią lub dużą.

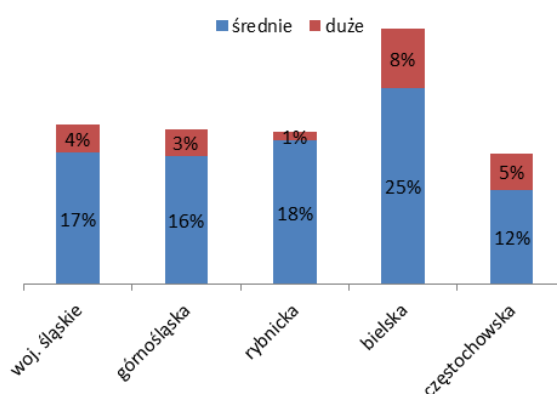
Udział przedsiębiorstw średnich i dużych pozostaje dosyć zróżnicowany na poziomie aglomeracji. Ponadprzeciętny odsetek firm zatrudniających powyżej 49 pracowników reprezentuje aglomeracja bielska (33% przy średniej dla regionu na poziomie 21%), najniższą – częstochowska (17%) (Wykres 9).

Wykres 8. Udział przedsiębiorstw średnich i dużych w sektorze usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego wg grup usług; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Wykres 9. Udział przedsiębiorstw średnich i dużych w sektorze usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego wg aglomeracji; czerwiec 2012

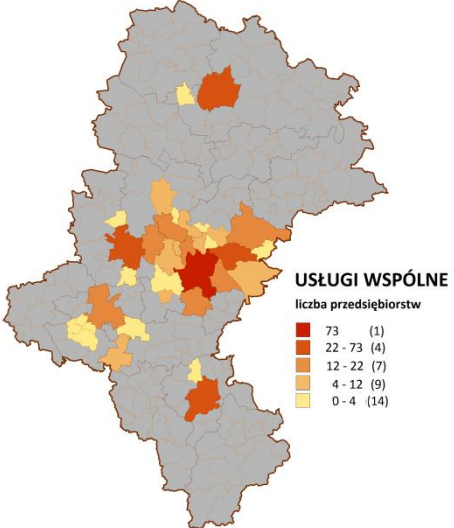
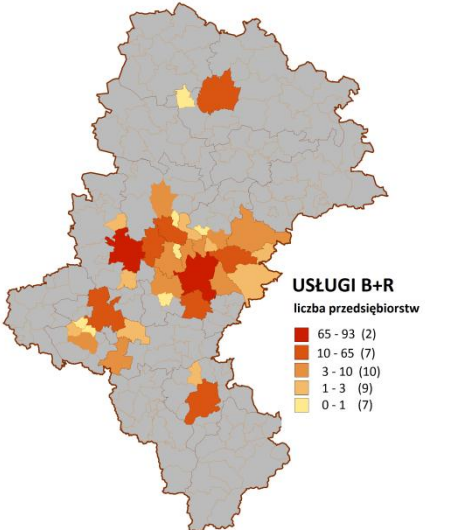


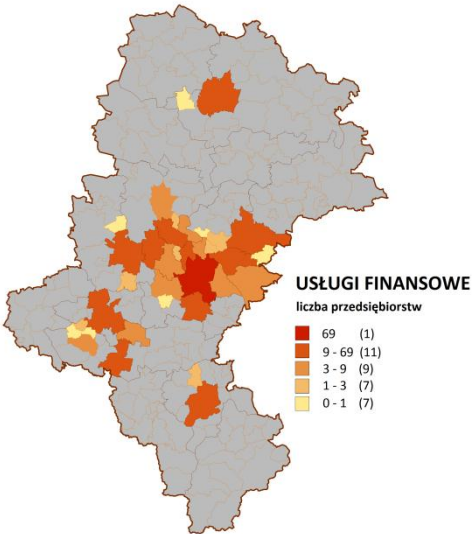
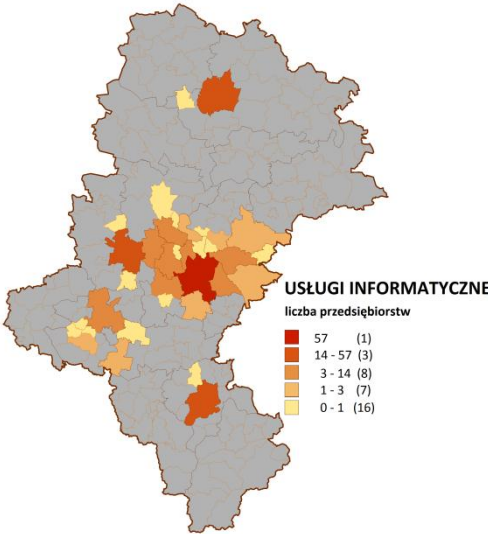
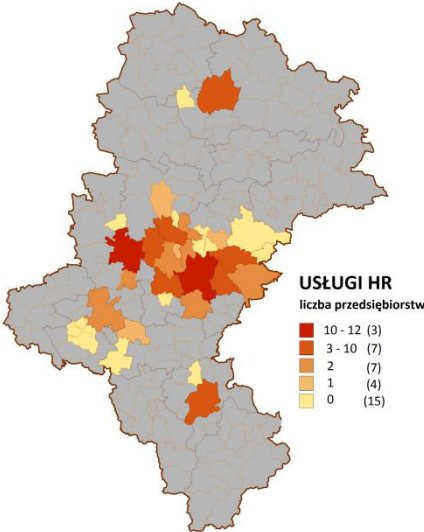
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

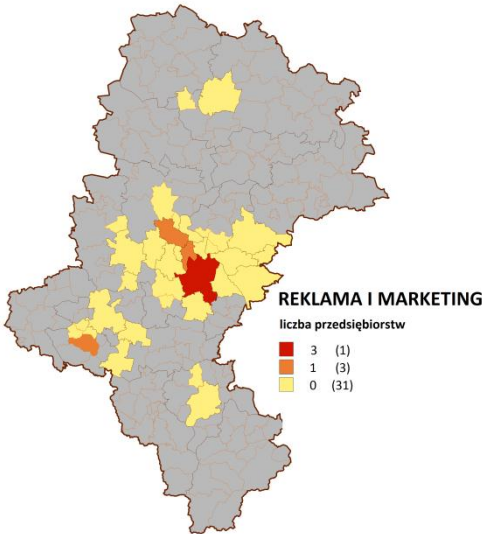
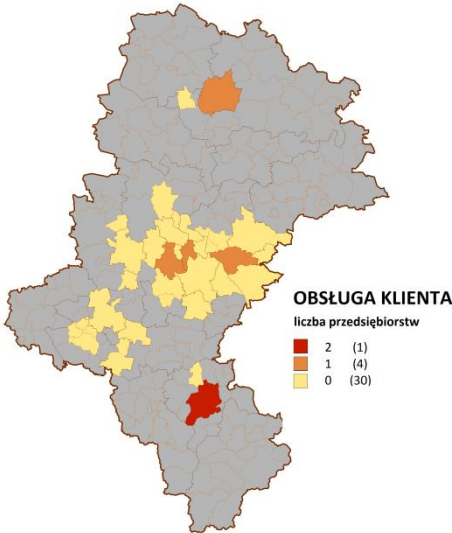
3.2.2 Lokalizacja usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego

W zależności od charakteru usług, rozkład przestrzenny przedsiębiorstw pozostaje silnie zróżnicowany. Ich zestawienie, wraz wizualizacją i komentarzem, zawiera Tabela 15.

Tabela 15. Lokalizacja usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego

usługa (liczba przedsiębiorstw)	mapa	komentarz
usługi wspólne (395)	 <p>USŁUGI WSPÓLNE liczba przedsiębiorstw</p> <ul style="list-style-type: none"> 73 (1) 22 - 73 (4) 12 - 22 (7) 4 - 12 (9) 0 - 4 (14) 	<ul style="list-style-type: none"> • duże rozproszenie usługodawców. • firmy zlokalizowane są przede wszystkim w dużych i średnich miastach aglomeracji: Katowicach, Bielsku-Białej, Częstochowie, Gliwicach i Sosnowcu. • najmniejsze miasta raczej korzystają z obecności przedsiębiorstw świadczących tego rodzaju usługi w najbliższym otoczeniu, co potwierdzają przedsiębiorcy, wskazujący na obecność zleceń z sąsiednich miast.
usługi B+R (355)	 <p>USŁUGI B+R liczba przedsiębiorstw</p> <ul style="list-style-type: none"> 65 - 93 (2) 10 - 65 (7) 3 - 10 (10) 1 - 3 (9) 0 - 1 (7) 	<ul style="list-style-type: none"> • usługi świadczone w wielu miastach, ale tylko w kilku – duża dostępność usługodawców. • dostępność usług badawczo-rozwojowych w aglomeracjach województwa śląskiego jest wysoka. • dominują miasta-ośrodki akademickie (Katowice, Gliwice, Częstochowa i Bielsko-Biała), i te świadczone są często w skali regionalnej, jednak w miastach średniej wielkości również ulokowane są przedsiębiorstwa usług B+R. • tylko w najmniejszych miastach aglomeracji nie funkcjonują żadni usługodawcy tej grupy, dostęp do usług, ze względu na odległość przestrzenną i czasową oraz charakter usług nie wydaje się nadmiernie utrudniony.

<p>usługi finansowe (353)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • usługi świadczone niemal wszędzie, ale tylko w wybranych więcej niż kilku usługodawców. • dostępność do lokalnych usług finansowych jest wysoka – tylko w nielicznych miastach nie ma żadnej instytucji tego rodzaju, w pozostałych z reguły przynajmniej kilka. • wysoka dostępność charakteryzuje nie tylko aglomeracje górnośląską, ale także pozostałe aglomeracje
<p>usługi informatyczne (164)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • usługi świadczone są przez relatywnie wiele firm we wszystkich aglomeracjach województwa. • przedsiębiorstwa wyraźnie częściej pojawiają się w dużych miastach i w niewielkiej odległości od nich niż na peryferiach aglomeracji. • w małych miastach nie są ulokowane żadne przedsiębiorstwa, natomiast regularny rozkład przedsiębiorstw w większych miastach nie powinien stanowić przeszkody w ich zleceniu.
<p>usługi HR (85)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • usługi HR świadczone są we wszystkich aglomeracjach, ale nierównomiernie. • zdecydowanie najwięcej firm zlokalizowanych jest w aglomeracji górnośląskiej. • w pozostałych aglomeracjach ich obecność jest symboliczna i najczęściej w stolicy aglomeracji.

<p>reklama i marketing (8)</p>	 <p>REKLAMA I MARKETING liczba przedsiębiorstw</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 (1) 1 (3) 0 (31) 	<ul style="list-style-type: none"> • usługi z zakresu reklamy i marketingu pozostają silnie skoncentrowane. • świadczone są tylko w 3 miastach aglomeracji górnośląskiej (w tym 3 w Katowicach) oraz 1 w aglomeracji rybnickiej. • w aglomeracjach częstochowskiej i bielskiej usług tego rodzaju nie można pozyskać od firm lokalnych.
<p>obsługa klienta (6)</p>	 <p>OBSŁUGA KLIENTA liczba przedsiębiorstw</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 (1) 1 (4) 0 (30) 	<ul style="list-style-type: none"> • usługi związane z obsługą klienta świadczone są jedynie przez 6 przedsiębiorstw w 5 miastach aglomeracji. • rozkład przestrzenny przedsiębiorstw zajmujących się obsługą klienta pozostaje dosyć równomierny. Firmy zlokalizowane są w 3 aglomeracjach: 3 w aglomeracji górnośląskiej, 2 – w bielskiej i 1 – w częstochowskiej.

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

3.3 Aglomeracje województwa śląskiego na tle konkurentów

W świetle danych REGON, najpoważniejszym obecnie konkurentem aglomeracji górnośląskiej pozostaje aglomeracja warszawska. Zasadniczo we wszystkich największych grupach usług aglomeracja górnośląska wyprzedziła krajowych konkurentów¹² pod względem liczby przedsiębiorstw świadczących usługi nowoczesne,¹³ z wyłączeniem aglomeracji stołecznej (Wykres 10). Należy jednak wyraźnie przyznać, że pozostały dystans jest ogromny, co ilustruje choćby łączna liczba firm w sektorze: aglomeracja górnośląska ma ich zarejestrowanych 918, natomiast warszawska – 2 140 (tj. 2,3 razy więcej). Proporcja między aglomeracją warszawską a aglomeracją górnośląską dla największych grup wahają się w przedziale od 1,5:1 (usługi HR)

¹² aglomeracje: poznańską, krakowską, wrocławską, gdańską, łódzką.

¹³ liczbie małych, średnich i dużych przedsiębiorstw, ale niekoniecznie liczbie centrów usługowych czy inwestorów zagranicznych.

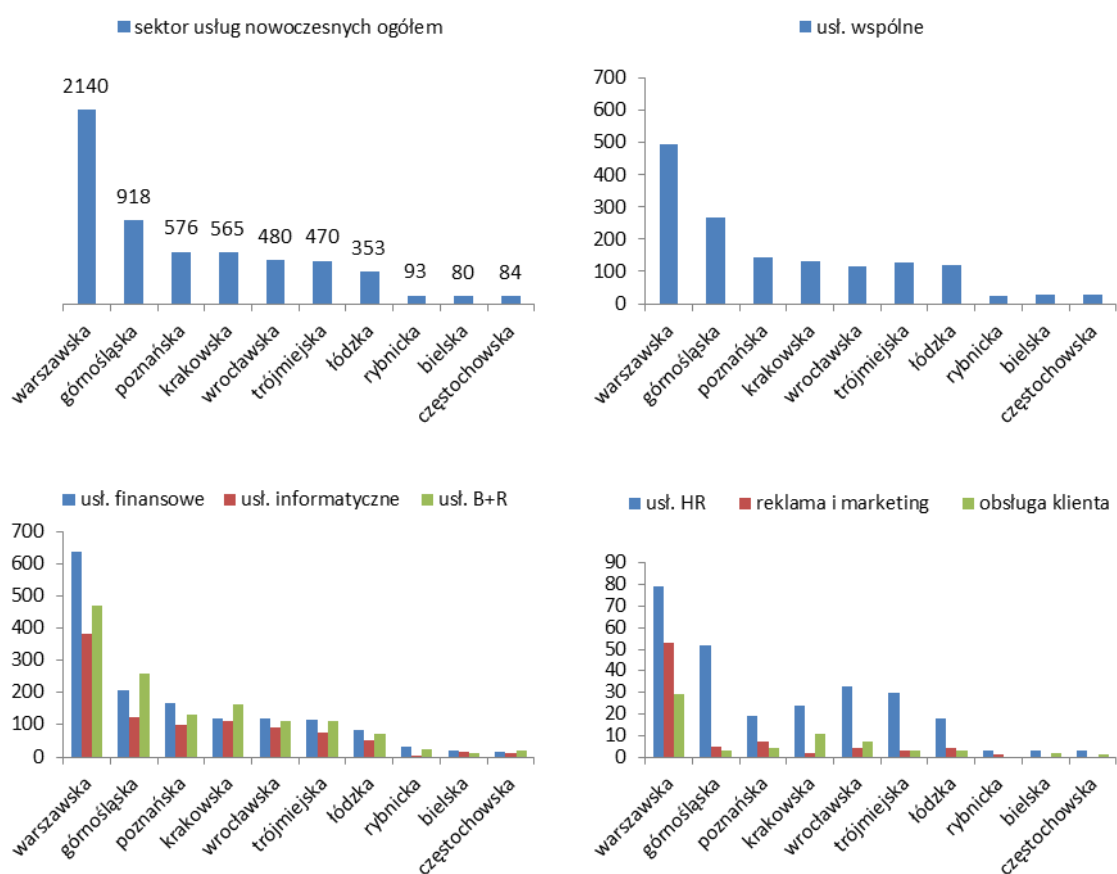
do 3,1:1 (usługi finansowe, usługi informatyczne). Natomiast w porównaniu do zajmującej trzecią lokatę aglomeracji poznańskiej, przewaga aglomeracji górnośląskiej pozostaje zbliżona proporcjami, natomiast znacznie mniejsza w kategoriach absolutnych (tj. pod względem liczby zarejestrowanych przedsiębiorstw).

Warto zastanowić się, do jakiego stopnia możliwa jest w najbliższy czasie redukcja luki między poziomem rozwoju aglomeracji warszawskiej a aglomeracją górnośląską. W rzeczywistości tylko część tej różnicy może zostać zniwelowana. Dzieje się tak z dwóch powodów:

- przedsiębiorstwa rejestrują się w Warszawie, ale funkcjonują również poza Warszawą, np. w obszarze badań rynkowych.
- branża przedsiębiorstwa wymaga tylko jednej lokalizacji w kraju i z różnych względów: praktycznych, prestiżowych etc. firma rejestrowana jest w Warszawie, np. w przypadku zarządzania funduszami.

W pozostałych przypadkach można jednak zakładać, że istnieje potencjał do działania na rzecz zwiększania aktywności gospodarczej aglomeracji górnośląskiej, zarówno w odniesieniu do lokowania filii przedsiębiorstw zagranicznych, jak również pobudzania działalności przedsiębiorstw lokalnych.

Wykres 10. Liczebność przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych w wybranych aglomeracjach kraju; czerwiec 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych REGON.

Diametralnie inna jest sytuacja aglomeracji rybnickiej, bielskiej i częstochowskiej. We wszystkich analizowanych grupach usług cechują się one niską aktywnością gospodarczą na tle analizowanych aglomeracji. W porównaniu do środka stawki krajowych aglomeracji, omawiane trzy aglomeracje województwa śląskiego charakteryzuje aktywność na poziomie 14-26%. Co więcej, udziały te pozostają zbliżone bez względu na kategorię usług nowoczesnych. Innymi słowy, nie jest widoczna specjalizacja czy rozwijanie działalności niszowej kosztem pozostałych grup.

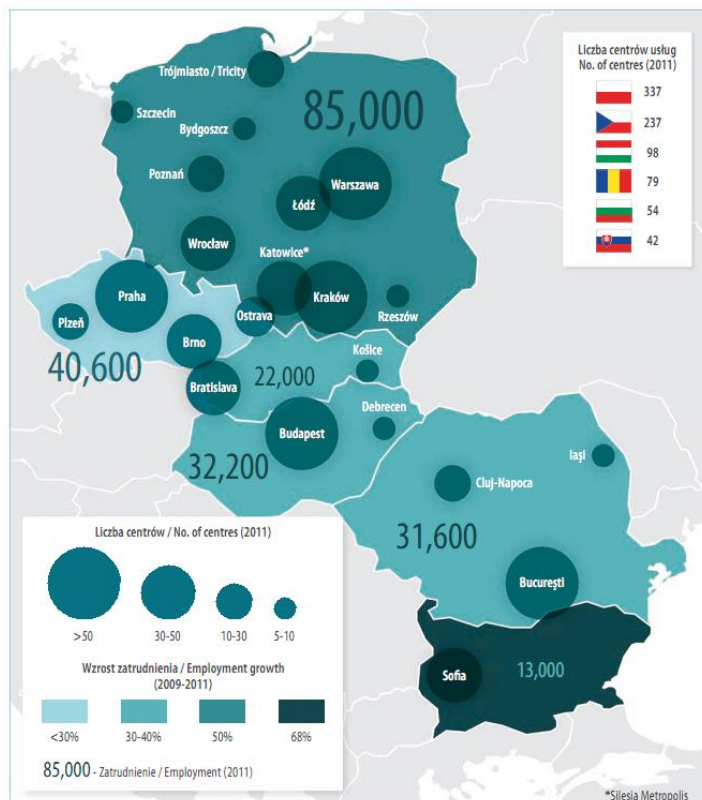
Można zatem zakładać, że aglomeracje rybnicka, bielska i częstochowska cechuje bardzo wczesny etap rozwoju (w odniesieniu do sektora usług nowoczesnych). Niska liczebność firm (zwłaszcza w mniejszych miastach) i brak specjalizacji wskazują, że w miastach tych może brakować popytu wewnętrznego¹⁴ na dane usługi, jak również, że miasta te nie są szczególnie atrakcyjne dla firm zagranicznych do lokowania inwestycji. Hipotezy te zostaną zweryfikowane w dalszej części raportu.

Ze względu na wysoki poziom zglobalizowania świadczonych usług, aglomeracja górnośląska (ale już nie pozostałe trzy) konkuruje nie tylko z aglomeracjami krajowymi, ale również tymi zza granicy. Wynika to z faktu lokalizacji w południowo-zachodniej części Polski oraz pozycji rozwojowej aglomeracji górnośląskiej. W świetle danych ABSL (2012), metropolia Silesia¹⁵ należała do jednych z największych skupisk centrów usług w Europie Środkowo-Wschodniej, lokując się obok Bratysławy, Sofii i Brna. Wyraźnie ustępowała tylko Krakowowi oraz wybranym stolicom europejskim: Warszawie, Pradze, Budapesztowi i Bukaresztowi (Mapa 3).

¹⁴ generowanego przez mieszkańców.

¹⁵ (Górnośląsko-Zagłębiowska) Metropolia Silesia obejmuje: Bytom, Chorzów, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze.

Mapa 3. Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Europie Środkowo-Wschodniej



Źródło: ABSL (2012) na podstawie danych McKinsey oraz ABSL.

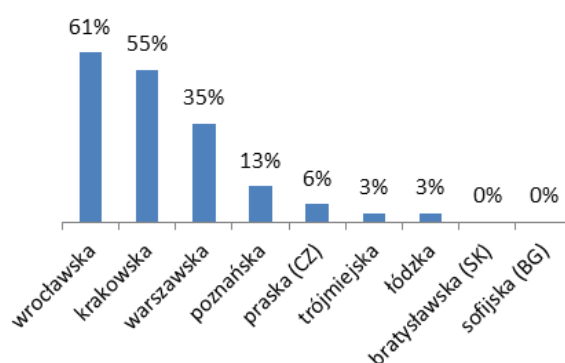
Objaśnienia: 1. Raport ABSL analizuje liczbę centrów usług, nie przedsiębiorstw sektora. 2. Dane odnoszą się do metropolii Silesia – 14 miast, nie aglomeracji górnośląskiej. 3. Brak danych o pozostałych miastach aglomeracji górnośląskiej oraz aglomeracji rybnickiej, bielskiej i częstochowskiej.

Warto zwrócić uwagę na aglomerację praską, której konkurencja dla aglomeracji górnośląskiej w dużej mierze wynika z nieodległego położenia oraz pełnionych funkcji stołecznych. O ile wcześniej w Czechach dominowały *call centers* nastawione na rutynową obsługę klientów, w ostatnich latach pojawia się coraz więcej centrów, które oferują bardziej złożone rodzaje usług: księgowo, marketingowe i badawczo-rozwojowe. W związku z tym, zmianie ulega również struktura popytu na rynku pracy. Inaczej niż w całej czeskiej gospodarce, w sektorze BPO raczej nie obserwuje się spowolnienia gospodarczego. Wręcz przeciwnie, wciąż pojawiają się nowe centra i wzrasta zatrudnienie. Dynamika rozwoju sektora w ostatnich latach wyraźnie jednak spadła, co może wskazywać na zainteresowanie innymi lokalizacjami w regionie.

Drugim wyróżniającym się obszarem na mapie pozostaje aglomeracja sofijska, która w ostatnich latach odnotowała szybki rozwój. W okresie 2009-2011 wzrost zatrudnienia osiągnął niemal 70%, chociaż w dużej mierze związany był z początkowym etapem rozwoju sektora w kraju. Atuty tej aglomeracji tkwią w niskim poziomie wynagrodzeń, niskich podatkach oraz obecności stabilnych fundamentów makroekonomicznych (deficyt, dług, stabilność kursowa waluty). Centra usługowe jak dotąd koncentrują się jednak tylko w 5 miastach, a rozszerzenie bazy wydaje się być kwestią dłuższego horyzontu czasowego.

W opinii przedstawicieli miast aglomeracji województwa śląskiego, za największych konkurentów uznawane są aglomeracje wrocławska (61% wskazań) i krakowska (55%) (Wykres 11). Są to miasta położone w niewielkiej odległości, charakteryzujące się wysoką dostępnością wykształconej kadry – tu możliwa jest mobilność zawodowa w obu kierunkach. Ponadto, obie metropolie mają zakrojone na szeroką skalę działania promocyjne. W dalszej kolejności wskazano na aglomerację warszawską (35%). Co ciekawe, aglomeracja czeskiej Pragi w przekonaniu respondentów nie jest uznawana jako konkurencja dla aglomeracji województwa śląskiego, co pozostaje w sprzeczności zarówno z literaturą przedmiotu, jak również opiniami uczestników wywiadów.

Wykres 11. Metropolie uznawane za konkurencję ze strony miast województwa śląskiego



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI miast (n=35).

Przedstawiciele największych przedsiębiorstw nie mają tak jednoznacznych opinii, co do pozycji aglomeracji województwa śląskiego na tle konkurentów. Wśród podobieństw do Warszawy wskazują obecność silnego organizmu miejskiego, a wraz z nim – duży potencjał usługobiorców (rynek zbytu). Jednocześnie, poważnym atutem w stosunku do Warszawy i pozostałych stolic są niższe stawki wynagrodzeń i ceny najmu powierzchni biurowych.

Agglomerację górnośląską charakteryzuje bardzo dobra komunikacja drogowa, kolejowa (CMK) i powietrzna (3 lotniska w promieniu 100 km), dostarcza także rokrocznie znaczną liczbę wykształconych pracowników, chociaż pod tym względem znacznie lepszą prasę mają Kraków (tradycje) i Wrocław (udana promocja). W kilku wypowiedziach wskazano, że przy bardzo zbliżonych ofertach rośnie znaczenie zachwytu związanego z daną lokalizacją. W przypadku Katowic poziom zachwytu jest umiarkowany (zwłaszcza na tle Krakowa, Poznania czy Wrocławia), natomiast w odniesieniu do pozostałych miast aglomeracji właściwie nie mówi się o tym czynniku.

Na niekorzyść Krakowa świadczy jednak nasycenie firmami sektora BPO, które zaczynają poszukiwać alternatywnych lokalizacji. W związku z przyjmowaną strategią województw śląskiego i małopolskiego, Kraków prawdopodobnie straci rolę konkurenta na rzecz roli partnera we wspólnym rozwoju, np. poprzez promocję powiązań między biznesem a gospodarką czy tworzenie się łańcuchów dostawców. Niektórzy rozmówcy są zdania, że województwo nie konkuruje z Krakowem, ze względu na daleko posuniętą specjalizację –

trudno jednak przyznać rację temu stwierdzeniu. Większość rozmówców nie potrafiła wskazać bezpośrednich konkurentów aglomeracji regionu za granicą.

Zdaniem rozmówców, miasta województwa śląskiego dysponują poważnymi atutami w walce o inwestorów sektora usług nowoczesnych:

- obecność stref ekonomicznych,
- relatywna przewaga ceny przy wysokiej jakości usług (zwłaszcza w obszarach, w których globalni liderzy mają słabe oceny),
- niskie koszty prowadzenia działalności nisko wiodochłonnych (w szczególności poza aglomeracją górnośląską),
- dostępność środków unijnych i ich dotychczasowe efektywne wykorzystanie środków unijnych,
- dbałość o rosnącą atrakcyjność miast (czynnik magiczny), w tym ofertę czasu wolnego – w tej chwili dotyczy właściwie tylko Katowic i to w ograniczonym zakresie,
- dobry „klimat biznesowy” Katowic,
- rynek zbytu generowany przez przedsiębiorstwa górnicze,

jednocześnie jednak etykieta miast górniczych, o wysokim stopniu zanieczyszczenia, może zniechęcać do lokowania inwestycji i migracji wykształconych pracowników.

Usługi nowoczesne wśród rozmówców najczęściej wywołują skojarzenie z aglomeracją górnośląską – w pozostałych aglomeracjach wspomniano o nich rzadziej, podobnie jak o pozytywnej roli sektora dla rozwoju społeczno-gospodarczego. Podkreślano także, że w przypadku niektórych miast spoza aglomeracji górnośląskiej, niesłychanie trudno zachęcić inwestorów do lokowania filii.

Podsumowanie

- druga lokata województwa śląskiego (po województwie mazowieckim) pod względem liczby przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych wynika z aktywności gospodarczej skoncentrowanej w aglomeracji górnośląskiej (zwłaszcza, w kilku największych jej miastach); kolejne województwa: wielkopolskie i małopolskie charakteryzuje duży dystans do województwa śląskiego; dystans do konkurentów maleje w przeliczeniu na mieszkańca.
- największy udział, podobnie jak na poziomie kraju, mają usługi wspólne (29%), na drugim miejscu lokują się usługi B+R i finansowe (po 26%) – usługi te pozostają dostępne w większości miast aglomeracji, chociaż ze zróżnicowaną intensywnością; w przypadku rzadziej świadczonych usług, obserwowana jest wyższa koncentracja przestrzenna.
- za największą konkurencję dla miast województwa śląskiego uznawane są aglomeracja wrocławska i krakowska, przede wszystkim ze względu na promocję miast i zainteresowanie inwestorów zagranicznych, co jednak nie ma przełożenia na ogólną aktywność gospodarczą w sektorze; aglomeracje zagraniczne nie są postrzegane jako konkurencja dla miast województwa śląskiego.

4 Oferta sektora usług nowoczesnych

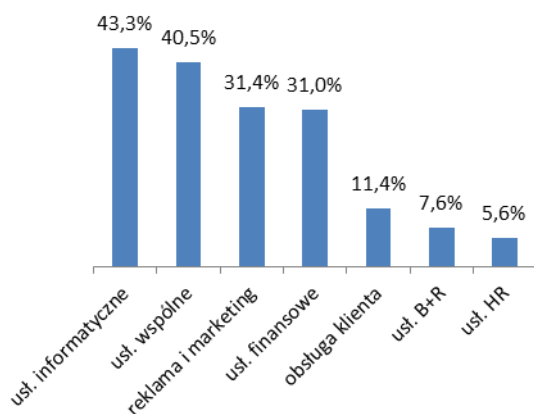
4.1 Skala korzystania z usług nowoczesnych

Aby określić skalę korzystania z usług nowoczesnych, warto ustalić, jaki jest poziom zainteresowania usługami nowoczesnymi, z perspektywy usługodawców i usługobiorców.

W świetle wyników badania ankietowego firm województwa śląskiego, największą popularnością cieszą się usługi informatyczne, z których korzysta 43,3% podmiotów, drugą lokatę zajmują usługi wspólne z wynikiem 40,5% (Wykres 12). W dalszej kolejności usługobiorcy wskazywali na zlecenie firmom zewnętrznym usług związanych z reklamą i marketingiem oraz usług finansowych. Zainteresowanie pozostałymi kategoriami nie przekroczyło 12% respondentów. W szczególności, na zakup usług badawczo-rozwojowych zdecydowało się mniej niż 8% instytucji.

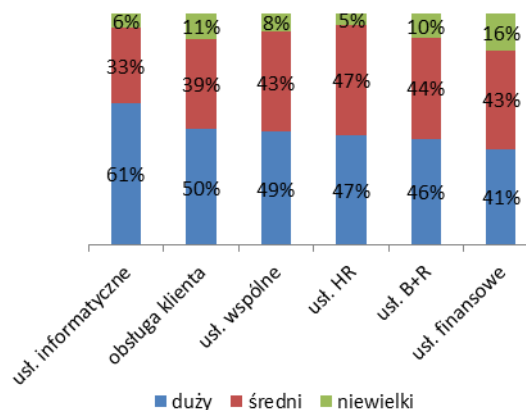
Wnioski te potwierdzają wyniki ankiety przeprowadzonej wśród przedsiębiorstw sektora. Na duży lub średni popyt na usługi najczęściej wskazywano wśród przedsiębiorstw świadczących usługi HR, informatyczne oraz usługi wspólne (Wykres 13). Dalsze lokaty zajęły usługi badawczo-rozwojowe – niewielkie wykorzystanie przypada na relatywnie małą liczbę przedsiębiorstw, stąd deklarowany popyt pozostaje wysoki. Odwrotna sytuacja ma miejsce w usługach finansowych.

Wykres 12. Korzystanie z usług nowoczesnych w województwie śląskim



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Wykres 13. Popyt na usługi przedsiębiorstwa



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI firm sektora (n=381).

Objaśnienie: kategoria 'reklama i marketing' wyłączono z analiz z powodu niereprezentatywności danych.

W ocenie bieżącej sytuacji przedsiębiorstw rozmówcy nie są zgodni. Większość rodzajów usług cieszy się dobrą koniunkturą – dobrze sprzedają się usługi informatyczne, usługi związane

z obsługą klienta czy sprzątanie. Spowolnienie dotknęło natomiast tych branż, które pozostają najściślej związane z sytuacją gospodarczą, np. usługi logistyczne (ze względu na koszty paliwa), czy usługi HR (niewiele podmiotów zleca usługi rekrutacyjne). Zasadniczo, przedsiębiorcy potwierdzają obecność tendencji do zlecania zadań innym przedsiębiorstwom. Sam outsourcing wydaje się być skuteczną metodą optymalizacji kosztów, a wybrane usługi (zwłaszcza B+R i informatyczne) charakteryzuje zdecydowanie wyższa jakość.

4.2 Rynek usług nowoczesnych

4.2.1 Popyt na usługi i podaż usług nowoczesnych

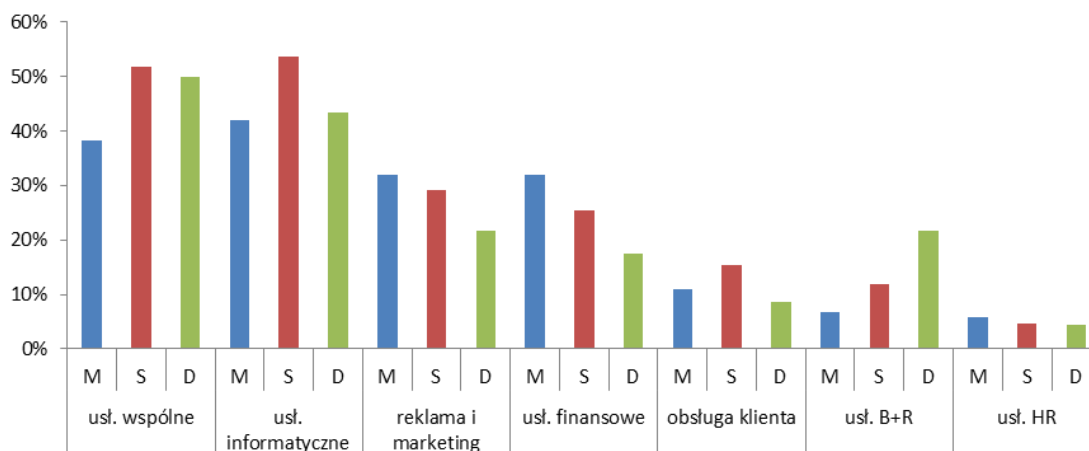
Skala popytu na usługi nowoczesne w dużej mierze pozostaje zależna od charakterystyki zleceniodawcy, m.in. wielkości podmiotu, sektora gospodarki, w którym funkcjonuje, czy skali jego działalności.

wielkość podmiotu

Dekompozycja podaży usług i popytu na nie według wielkości zatrudnienia wskazuje na obecność 3 wzorców popytu na usługi nowoczesne (Wykres 13, Wykres 14):

- popyt malejący wraz z rozrostem podmiotu – przy niewielkiej skali działalności tworzenie odrębnego działu w firmie jest nieopłacalne, jednak wraz ze wzrostem firmy popyt na usługi rośnie, konieczna staje się również znajomość specyfiki funkcjonowania podmiotu (usługi reklamowe i marketingowe oraz usługi finansowe),
- popyt rosnący wraz ze wzrostem podmiotu – niewielkie firmy wielokrotnie nie są jeszcze na etapie konkurowania działaniami innowacyjnymi, które wymagają poważnych nakładów. Rozrost instytucji przyczynia się do zwiększenia skali działań innowacyjnych, jednak utrzymywanie własnych laboratoriów i naukowców jest kosztowne, a niekiedy wręcz niemożliwe (usługi badawczo-rozwojowe),
- szczytowe zapotrzebowanie w średnich podmiotach – w małych firmach prace mogą być wykonywane własnym sumptem, jednak rozrost do poziomu instytucji średniej skali wymaga zlecenia części działań na zewnątrz. Po osiągnięciu pewnego poziomu efektywne ekonomiczne staje się jednak zorganizowanie własnego działu, obsługującego wyłącznie dany podmiot (usługi informatyczne, obsługa klienta, w mniejszym stopniu – usługi pomocnicze).

Wykres 14. Korzystanie z usług nowoczesnych w województwie śląskim wg wielkości zatrudnienia



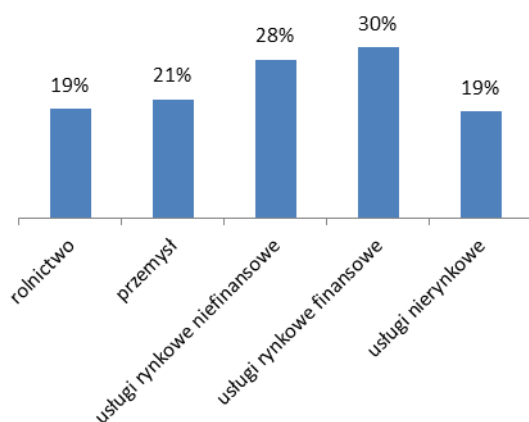
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Objaśnienie: M – małe, S – średnie, D – duże instytucje

sektor gospodarki

Zainteresowanie usługami różni się także w poszczególnych sektorach gospodarki. Wysoki popyt na usługi nowoczesne wykazują firmy działające w sektorze usług rynkowych (Wykres 15). Wyraźnie wyższy popyt niż w pozostałych sektorach dotyczy usług informatycznych – 48-68% (komputeryzacja pracy), zarządzania zasobami ludzkimi – 8-10% (dobór kadr, zwłaszcza w obszarach wiedzochłonnych) i usług wspólnych – 46-61% (obsługa siedziby). Działania reklamowo-marketingowe zlecane są najczęściej w usługach rynkowych niefinansowych (38%), natomiast obsługa klienta – w usługach rynkowych finansowych (22%). Usług badawczo-rozwojowych oraz związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi praktycznie nie wykorzystuje się w usługach nierynkowych (po 2%). Również analiza strony podaźowej wskazuje na znacznie mniejsze zainteresowanie rolnictwa i usług nierynkowych. Jednocześnie jednak, warto zwrócić uwagę na specyfikę sektora – gros przedsiębiorców świadczy usługi wielu instytucjom, wielokrotnie z różnych sektorów gospodarki (Wykres 16). 61% przedsiębiorców wskazało, że jednocześnie obsługuje ponad 20 klientów, ponadto – firmy deklarują, że nie ma wyraźnie dominującego klienta w ich portfolio. Dywersyfikacja tego rodzaju jest pozytywnym zjawiskiem, zmniejsza ryzyko problemów w razie rezygnacji klienta z usług firmy.

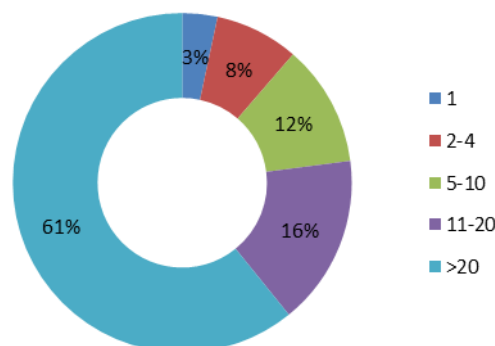
Wykres 15. Wykorzystanie usług nowoczesnych w województwie śląskim wg sektora ekonomicznego



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Objaśnienie: dane dla rolnictwa ze względu na niską liczebność próby mogą się charakteryzować wysokim odchyleniem standardowym.

Wykres 16. Liczba klientów przedsiębiorstwa w bieżącym okresie



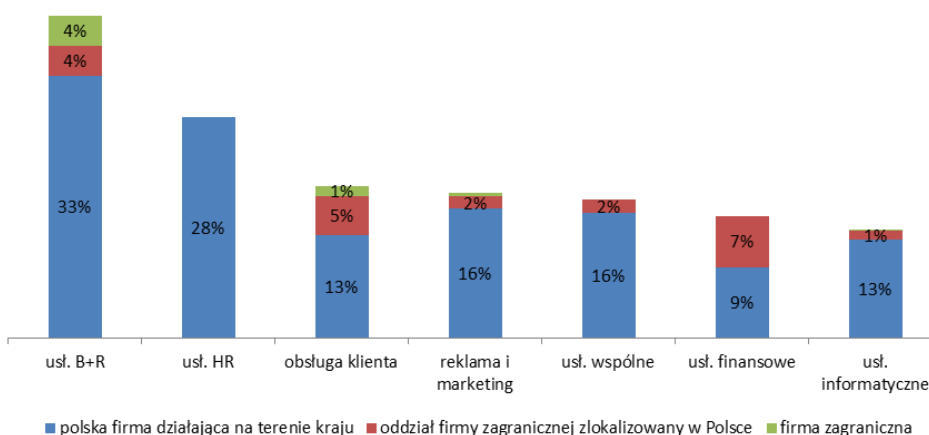
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI przedsiębiorstw sektora (n=381).

skala działalności podmiotu

Usługi nowoczesne świadczone są w przeważającej części (ok. 80% przypadków) przez instytucje z otoczenia lokalnego. Wyjątek od tej reguły stanowią usługi badawczo-rozwojowe oraz usługi związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi. Te pierwsze, ze względu na swój unikatowy charakter, relatywnie częściej pozyskiwane są w instytucjach działających na terenie kraju (m.in. w innych ośrodkach akademickich) lub za granicą, co w przypadku innych rodzajów usług jest zjawiskiem znikomym. Zarządzanie zasobami ludzkimi zlecane jest częściej firmom z innych województw. Jeżeli już podmioty decydują się na zakup usług od firmy krajowej, ale nie lokalnej, najczęściej jest ona usytuowana na Mazowszu lub w województwach sąsiadujących z województwem śląskim (głównie w województwie małopolskim, ale również dolnośląskim i wielkopolskim).

Wyniki te potwierdza analiza strony podażowej: 80% firm świadczy usługi wyłącznie na skalę lokalną lub regionalną (Wykres 17). Jeśli przedsiębiorstwo świadczy usługi również poza województwem, najczęściej działa na cały kraj lub obsługuje województwa sąsiednie (zwłaszcza województwo małopolskie). Wśród przedsiębiorców deklarujących funkcjonowanie na skalę międzynarodową, klientami były zazwyczaj przedsiębiorstwa z Niemiec, chociaż zdarzali się także dostawcy usług w granicach całej Europy. Tylko nieliczni wykraczali poza granice Europy.

Wykres 17. Lokalizacja wykonawcy usług nowoczesnych



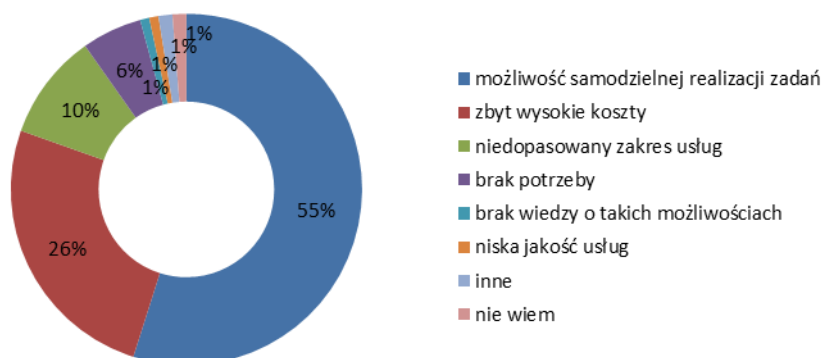
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Objaśnienie: Pozostali anketowani zadeklarowali za wykonawcę usług polską firmę działającą lokalnie.

4.2.2 Powody (nie)korzystania z usług nowoczesnych

Istnieje ponad 20-procentowa grupa instytucji i przedsiębiorstw, które nie zlecają żadnych zadań firmom zewnętrznym. Ponad połowa (55%) z nich deklaruje, że spowodowane jest to możliwością samodzielnej realizacji zadań (Wykres 18). W dalszej kolejności respondenci wskazywali na zbyt wysokie koszty takich usług lub brak możliwości ich pokrycia ze swojej strony (26%). Mniejsze znaczenie miały niedopasowany do potrzeb zakres usług (10%) oraz brak potrzeby zlecenia zadań (6%).

Wykres 18. Powody niekorzystania z usług nowoczesnych

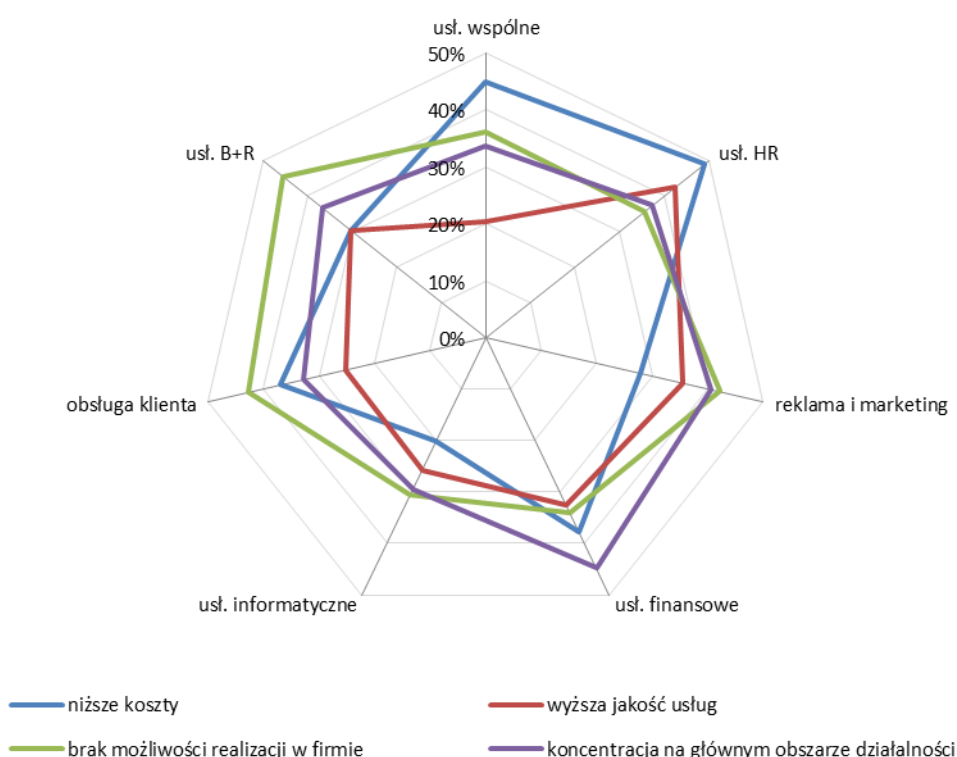


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

W tym kontekście warto zwrócić uwagę na stanowczą deklarację posiadania odpowiednich nakładów do realizacji zadań własnym sumptem. Zarówno w świetle rozważań teoretycznych, jak i opinii klientów sektora usług nowoczesnych, korzystanie z usług jest rozwiązaniem przyczyniającym się do wykorzystania posiadanych zasobów w sposób bardziej efektywny. Efektywność ta, w zależności od dziedziny, ujawnia się w różnych obszarach (Wykres 19):

- niższe koszty realizacji zadań (przy wykorzystaniu usług związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi oraz usług pomocniczych),
- wyższa jakość usług (zarządzanie zasobami ludzkimi, reklama i marketing, usługi finansowe),
- możliwość koncentracji na głównej działalności instytucji (zwłaszcza w odniesieniu do usług finansowych) oraz
- jedyna możliwość realizacji zadań, głównie ze względu na brak zaplecza technicznego (usługi badawczo-rozwojowe, usługi informatyczne, reklama i marketing oraz obsługa klienta).

Wykres 19. Powody korzystania z usług nowoczesnych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

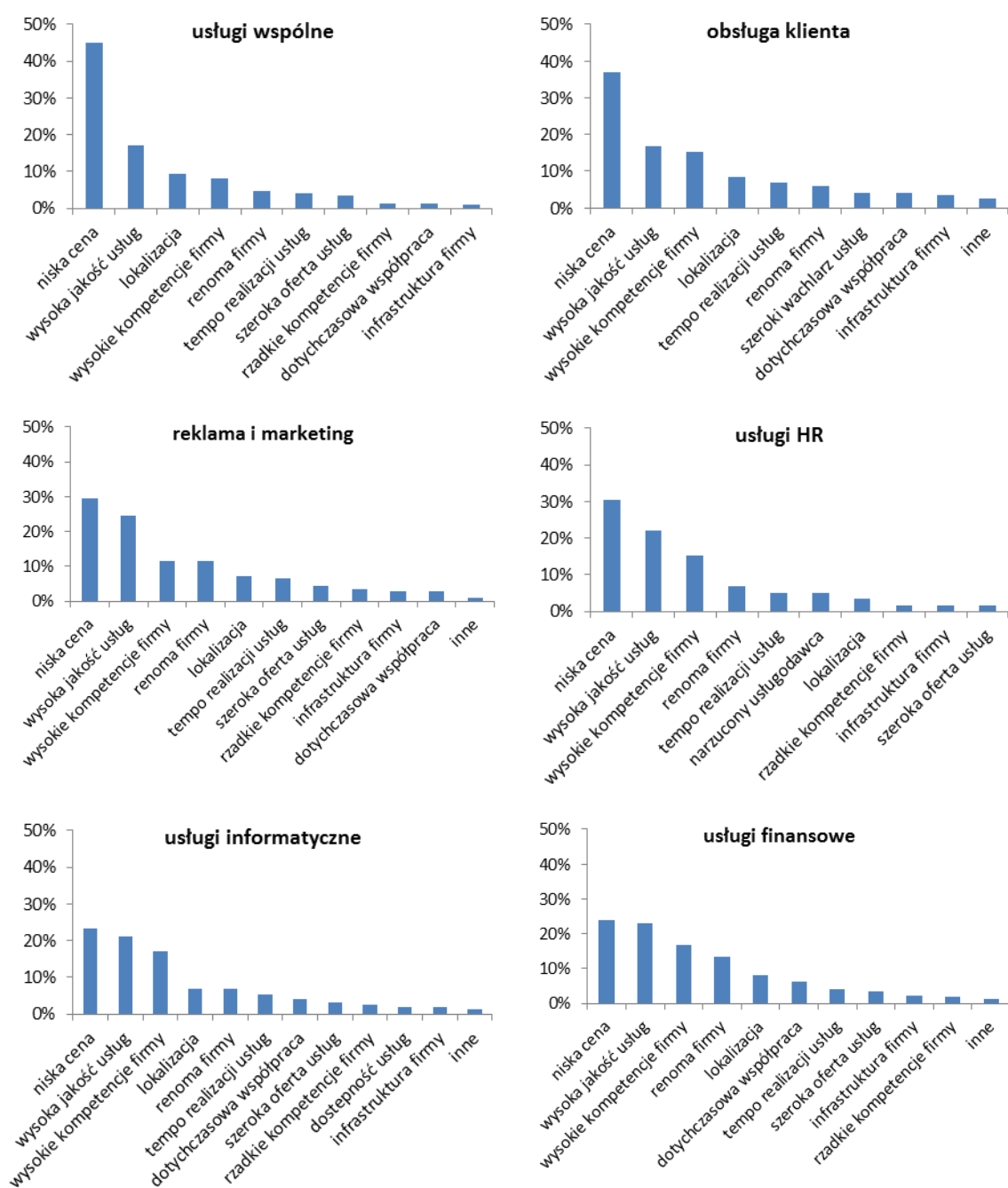
4.2.3 Kryteria wyboru usługodawcy

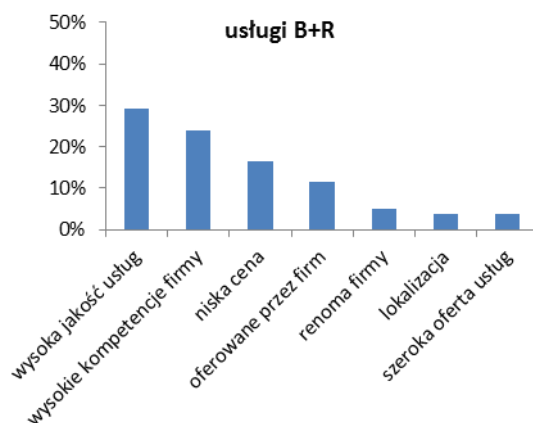
W większości grup usług najistotniejszym kryterium wyboru usługodawcy pozostaje niska cena. Warto jednak zwrócić uwagę, że w poszczególnych kategoriach przewaga kryterium ceny w relacji do następnego czynnika (tj. wysokiej jakości usług) pozostaje różna (Wykres 20):

- w usługach wspólnych i obsłudze klienta przewaga ceny nad jakością pozostaje bardzo wyraźna, ponadto wzrasta rola lokalizacji usługodawcy w stosunku do innych rodzajów usług.
- w reklamie i marketingu oraz przy usługach HR cenie przypisuje się większe znaczenie niż jakości, relatywnie wysokie miejsce zajmuje renoma firmy.

- w usługach informatycznych i finansowych różnica niemal zupełnie niweluje się, kompetencje firmy zyskują na znaczeniu. W związku ze specyfiką usług informatycznych, tradycyjnie rozumiana dostępność traci na znaczeniu.
- w usługach badawczo-rozwojowych kluczowym kryterium jest wysoka jakość świadczonych usług oraz kompetencje wykonawcy. Dopiero w trzeciej kolejności respondenci wskazywali na cenę jako kryterium rozróżniające. Wiele czynników wymienianych w pozostałych rodzajach usług pozostaje bez znaczenia (np. dostępność usług czy tempo ich wykonywania).

Wykres 20. Kryteria wyboru usługodawcy według typów usług nowoczesnych

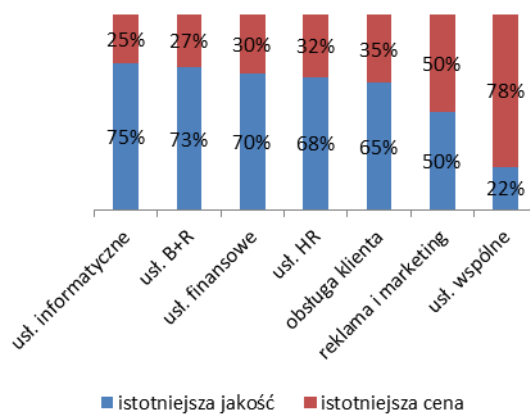




Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Łatwo zauważyć następującą prawidłowość: im usługa jest bardziej wiedzochłonna,¹⁶ a kompetencje – unikatowe, tym mniejsza jest rola ceny, a silniejszy nacisk położony jest na jakość i kompetencje wykonawcy. Obserwację tę potwierdzają odpowiedzi instytucji edukacyjnych (Wykres 21). W przypadku usług wymagających dogłębnej wiedzy merytorycznej w temacie, tj. usług informatycznych, badawczo-rozwojowych, finansowych i HR, a także mniej wiedzochłonnej obsługi klienta, obserwowana jest przewaga preferencji jakości usług nad ceną.

Wykres 21. Rozwiązanie dylematu między ceną a jakością usług

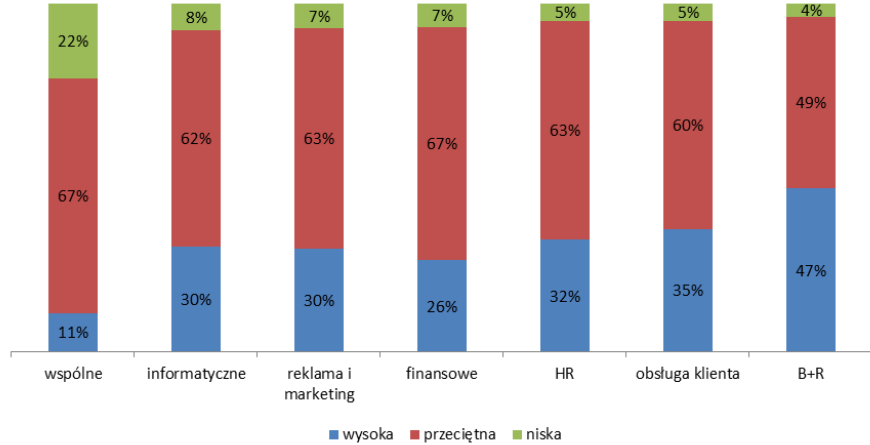
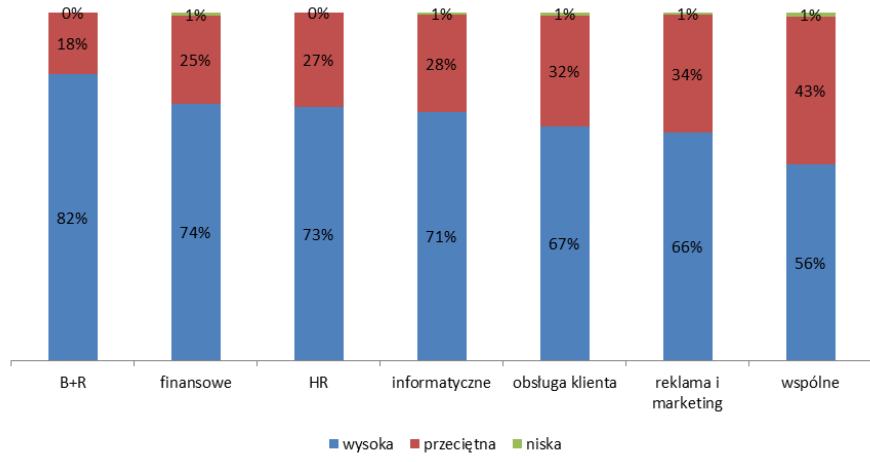


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI instytucji edukacyjnych (n=60).

¹⁶ por. Rozdział 5 raportu.

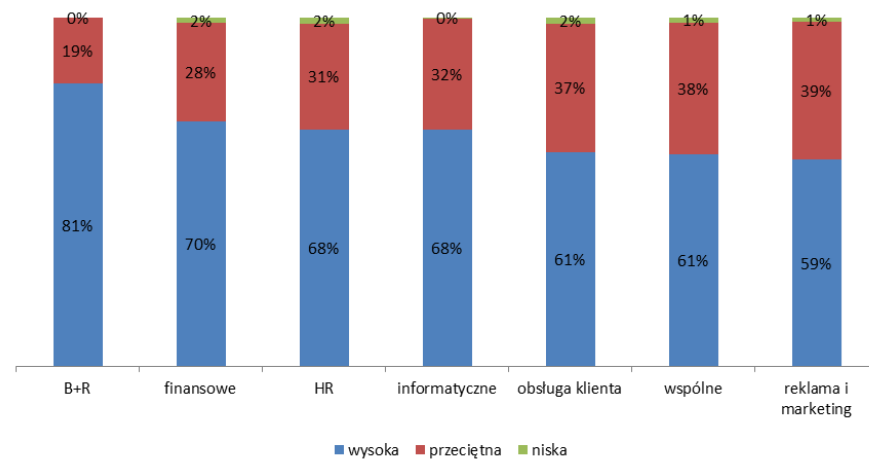
4.3 Ocena świadczonych usług

Tabela 16. Ocena świadczonych usług nowoczesnych

cecha	wnioski	wizualizacja																																
cena	<ul style="list-style-type: none"> • ceny usług nowoczesnych zasadniczo uznawane są za nieco wygórowane, • względnie przystępnymi cenami charakteryzują się tylko usługi wspólne – 22% respondentów uznało je za niskie, a tylko 11% za wysokie, • w odniesieniu do większości usług, udział deklarujących wysoki poziom cen wahał się w przedziale 26-35% - można zatem uznać, że pozostają one na podobnym poziomie dostępności finansowej dla usługobiorców, • uznawanymi za zdecydowanie najmniej przystępne są usługi badawczo-rozwojowe – niemal połowa respondentów (47%) uznała je za drogie, czego głównym powodem jest niepowtarzalność i wiedzochłonność usługi; ich cena bywa traktowana przez przedsiębiorstwa za potencjalną barierę rozwoju. 	 <table border="1"> <caption>Wizualizacja oceny cen usług</caption> <thead> <tr> <th>Usługa</th> <th>wysoka</th> <th>przeciętna</th> <th>niska</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wspólne</td> <td>11%</td> <td>67%</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>informatyczne</td> <td>30%</td> <td>62%</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>reklama i marketing</td> <td>30%</td> <td>63%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>finansowe</td> <td>26%</td> <td>67%</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>HR</td> <td>32%</td> <td>63%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>obsługa klienta</td> <td>35%</td> <td>60%</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>B+R</td> <td>47%</td> <td>49%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>	Usługa	wysoka	przeciętna	niska	wspólne	11%	67%	22%	informatyczne	30%	62%	8%	reklama i marketing	30%	63%	7%	finansowe	26%	67%	7%	HR	32%	63%	5%	obsługa klienta	35%	60%	5%	B+R	47%	49%	4%
Usługa	wysoka	przeciętna	niska																															
wspólne	11%	67%	22%																															
informatyczne	30%	62%	8%																															
reklama i marketing	30%	63%	7%																															
finansowe	26%	67%	7%																															
HR	32%	63%	5%																															
obsługa klienta	35%	60%	5%																															
B+R	47%	49%	4%																															
jakość	<ul style="list-style-type: none"> • jakość usług nowoczesnych można określić jako zadowalającą, chociaż zróżnicowaną – niską jakość usługom przyznało poniżej 1% przedsiębiorstw, argument ten w jednostkowych przypadkach był powodem, dla którego podmioty zrezygnowały z kupna usług, • najlepiej oceniono usługi badawczo-rozwojowe (82% ocen dobrych), co może wynikać z odpowiedniej jakości nakładów, jasno sprecyzowanych oczekiwań i/lub ograniczonych możliwości weryfikacji produktu, • usługi dla biznesu cechuje względnie wysoki poziom zadowolenia klientów, przy czym im bardziej precyzyjnie określony i mierzalny cel pracy, tym statystycznie wyższe noty, tj. finansowych, HR i informatycznych, • najstąbiej (choć wciąż poprawnie) oceniono usługi wspólne. 	 <table border="1"> <caption>Wizualizacja oceny jakości usług</caption> <thead> <tr> <th>Usługa</th> <th>wysoka</th> <th>przeciętna</th> <th>niska</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>B+R</td> <td>82%</td> <td>18%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>finansowe</td> <td>74%</td> <td>25%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>HR</td> <td>73%</td> <td>27%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>informatyczne</td> <td>71%</td> <td>28%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>obsługa klienta</td> <td>67%</td> <td>32%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>reklama i marketing</td> <td>66%</td> <td>34%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>wspólne</td> <td>56%</td> <td>43%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Usługa	wysoka	przeciętna	niska	B+R	82%	18%	0%	finansowe	74%	25%	1%	HR	73%	27%	0%	informatyczne	71%	28%	1%	obsługa klienta	67%	32%	1%	reklama i marketing	66%	34%	1%	wspólne	56%	43%	1%
Usługa	wysoka	przeciętna	niska																															
B+R	82%	18%	0%																															
finansowe	74%	25%	1%																															
HR	73%	27%	0%																															
informatyczne	71%	28%	1%																															
obsługa klienta	67%	32%	1%																															
reklama i marketing	66%	34%	1%																															
wspólne	56%	43%	1%																															

adekwatność do potrzeb usługobiorcy

- adekwatność usług do potrzeb usługobiorców została określona jako względnie wysoka – odsetek opinii wskazujących na silne niezadowolenie pozostaje marginalny, większość respondentów deklaruje wysoką adekwatność,
- najlepsze opinie zebrały usługi badawczo-rozwojowe – prawdopodobnie wynika to z faktu, że specyfikacja produktu jest wysoce precyzyjna, określona z góry przez zamawiającego,
- podobnie jak w przypadku pomiaru jakości świadczonych usług, wysoko oceniana jest adekwatność dobrze mierzalnych usług o dookreślonym celu,
- pozostałym usługom: obsłudze klienta, usługom wspólnym oraz reklamie i marketingowi nadano notę dobrą.

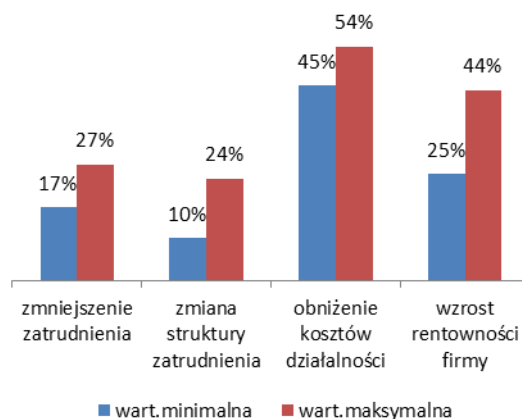


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

4.4 Skutki wykorzystania usług nowoczesnych

Zlecenie firmom zewnętrznym usług, które dotychczas realizowane były własnym sumptem, nie pozostaje bez znaczenia dla funkcjonowania przedsiębiorstwa. Zasadniczo, respondenci wskazywali zmiany w obszarze zatrudnienia, tj. zmniejszenie i/lub zmiany jego struktury, oraz w obszarze efektywności działania przedsiębiorstwa tj. optymalizacji kosztów i/lub wzrostu rentowności funkcjonowania firmy.

Wykres 22. Obserwowane skutki zlecenia usług nowoczesnych firmom zewnętrznym



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Objaśnienie: słupki pokazują dane dla usług o najniższej i najwyższej deklaracji pozytywnej w danej kategorii.

Zlecenie pewnych obszarów działalności firmom zewnętrznym w niemal 2/3 przypadków przyczyniło się do istotnych zmian w funkcjonowaniu jednostki:

- u 17-27% instytucji¹⁷ odnotowano redukcję zatrudnienia; najczęściej ograniczono liczbę pracowników nie więcej niż o 10%, jednak w jednostkowych przypadkach redukcja sięgała nawet połowy kadry. Z reguły zmiany deklarowały te instytucje, które zdecydowały się na zlecenie usług obsługi klienta i usług wspólnych.
- u 10-24% klientów sektora zmianie uległa struktura zatrudnienia; likwidowano stanowiska lub działy (szczególnie w pracach o charakterze fizycznym, administracyjnym czy informatycznym) i upraszczano strukturę zależności w przedsiębiorstwach, niekiedy zatrudniano więcej pracowników na stanowiskach merytorycznych, delegowano do wykonywania zadań innych niż wcześniej lub łączono stanowiska. Najwyższy odsetek zadeklarowanych zmian charakteryzował firmy, które zleciły na zewnątrz usługi HR oraz (w mniejszym stopniu) obsługę klienta i usługi badawczo-rozwojowe.
- 45-54% instytucji zaobserwowało obniżenie kosztów działalności przedsiębiorstwa; u znacznej większości jednostek zmiana była niewielka, do 10%, jednak obserwowano również zmiany na poziomie 15, 20 czy 30%. Na obniżkę kosztów wskazała ponad

¹⁷ w zależności od zlecanych usług. Warto pamiętać, że zlecenie wielu usług sprzyja zwiększeniu skali zmian.

połowa instytucji, które zleciły usługi wspólne, usługi badawczo-rozwojowe, usługi HR czy obsługę klienta innym firmom.

- w 25-44% instytucji rentowność działalności wzrosła – najczęściej wskazywano na jej podniesienie o 5 lub 10%. Zdecydowanie najczęściej deklarowano poprawę rentowności w firmach korzystających z usług badawczo-rozwojowych, nieco rzadziej – usługach HR i reklamowo-marketingowych. Warto jednak zastanowić się, czy w tych przypadkach wzrost rentowności nie wynikał z profesjonalizacji usług, a zatem np. wyższej skuteczności pozyskiwania intratnych zleceń.

4.5 Finansowanie rozwoju podmiotów sektora usług nowoczesnych

Finansowanie rozwoju podmiotów sektora usług nowoczesnych może odbywać się w różny sposób. Najczęściej stosowanymi źródłami są:

- środki własne,
- dotacje,
- kredyt bankowy (ew. wraz z poręczeniami),
- pożyczki (spoza sektora bankowego),
- *venture capital*, np. anioły biznesu.

Fundusze pożyczkowe w województwie śląskim świadczą wsparcie mikro-, małym, ew. średnim przedsiębiorstwom w finansowaniu działalności inwestycyjnej i/lub obrotowej. Kryteria wsparcia nie ograniczają dostępności wybranym branżom, zatem zainteresowane przedsiębiorstwa z sektora usług nowoczesnych mogą ubiegać się o wsparcie, jeśli spełniają wszystkie inne warunki.

Liczba udzielonych przez fundusze pożyczkowe w województwie pożyczek nie przekraczała stu rocznie, kilkaset podmiotów było zainteresowanych warunkami finansowania. Najwięcej pożyczek udzielono podmiotom z sekcji budownictwa oraz handlu, pożyczki przyznane podmiotom sektora usług nowoczesnych są jednostkowymi przypadkami. W zeszłym roku przyznano je m.in. usługodawcom IT, biuram rachunkowym czy podmiotom świadczącym usługi utrzymywania powierzchni. Pożyczki przeznaczone były przede wszystkim na cele inwestycyjne, ze względu na charakter usług.

Rozmówcom trudno był jednak jednoznacznie wskazać na koncentrację przestrzenną zainteresowania. Mniejsze instytucje funkcjonują bardziej na skalę lokalną, jednak w niektórych przypadkach (w zależności od pochodzenia środków), fundusze pożyczają również podmiotom spoza województwa. W ostatnich latach zainteresowanie pożyczkami jednak osłabło, przede wszystkim ze względu na słabą koniunkturę gospodarczą. Potencjalna niewypłacalność kontrahentów skutecznie ograniczyła zainteresowanie przedsiębiorców zaciąganiem pożyczek.

Dla przedsiębiorców, także sektora usług nowoczesnych, wykorzystanie pożyczek udzielanych przez fundusze ma wiele przewag nad kredytem bankowym: zdecydowanie niższe

oprocentowanie (ok. 7%, podczas gdy na rynku bankowym ok. 22-25%), przejrzystość zasad, niezależność od sektora bankowego. Ta ostatnia cecha nabiera znaczenia dla podmiotów, którym odmówiono kredytu. Udogodnienia te wiążą się jednak z wysokim poziomem formalizacji procedury o udzielenie pożyczki, długotrwałością oczekiwania na decyzję (nawet 15 dni roboczych przy przeciętnie 5 w przypadku kredytów) oraz koniecznością rozliczenia przyznanych środków relatywnie szybko. Pieniądze z pożyczki muszą one zostać wydane dokładnie na to, co zostało wskazane we wniosku o jej udzielenie. Ostatecznie, istnieje określona lista celów, na które mogą zostać wykorzystane środki. Paradoksalnie, zainteresowanie raczej obserwowane jest wśród grup, w których odmówiono kredytu, niż w takich, którym odmówiono dotacji (np. w ramach RPO WŚ).

Celem funkcjonowania funduszy poręczeniowych jest możliwość przydzielenia kredytu lub zwiększenia skali kredytu dla podmiotów, których zabezpieczenie jest niewystarczające dla instytucji finansowych. Dzięki takiej gwarancji, kredytodawca lub pożyczkodawca otrzymuje poręczenie, że w razie braku spłaty kredytu, co najmniej jego część zostanie pokryta przez fundusz. Popularność poręczeń jest jednak zdecydowanie mniejsza niż pożyczek. W 2011 r. łącznie udzielono ich kilkanaście, wśród nich nie było ani jednego poręczenia zobowiązania przedsiębiorstwa świadczącego usługi nowoczesne.

Wsparcie typu *venture capital* jest niezwykle rzadko wykorzystywane. Ta forma dedykowana jest przedsięwzięciom innowacyjnym, z natury rzeczy – bardziej ryzykownym, ale zwrot z inwestycji przekracza zwrot z innego rodzaju inwestycji. W 2011 r. nie udzielono wsparcia żadnej inicjatywie związanej ze świadczeniem usług nowoczesnych.

Podsumowanie

- odsetek podmiotów korzystających z usług nowoczesnych jest zróżnicowany: relatywnie wiele podmiotów zleca usługi informatyczne i usługi wspólne, nieco mniej – reklamę i marketing oraz usługi finansowe; znaczna większość firm deklaruje niemalejący popyt na swoje usługi, przy czym zależy to od nasycenia branży.
- popyt na usługi nowoczesne uzależniony jest od usługi oraz charakterystyki podmiotu zlecającego usługi (wielkości zatrudnienia, sektora gospodarki czy skali działalności podmiotu); zależność wielkości zatrudnienia jest zróżnicowana między usługami, natomiast najczęściej kupowane są usługi w sektorze usług rynkowych i przemyśle; wraz z rozszerzeniem skali działania, przedsiębiorstwa chętniej zlecają zadania.
- relatywnie niewielka grupa instytucji, która nie korzysta z usług nowoczesnych, najczęściej uzasadnia to możliwością samodzielnej realizacji zadań lub zbyt wysokimi kosztami; podmioty, które zdecydowały się na zlecenie usług, zwykle wskazywały na niższe koszty realizacji zadań (usługi wspólne, HR), wyższą jakość usług (reklama i marketing, HR, usługi finansowe), możliwość koncentracji na głównej działalności (usługi finansowe) oraz jedyną możliwość realizacji zadań (reklama i marketing, obsługa klienta, usługi informatyczne i B+R).
- ocena świadczonych usług jest pozytywna; ceny są uznawane za nieco wygórowane, ale akceptowalne; dla wielu instytucji cena stanowi barierę zakupu usług, ale nie we wszystkich branżach możliwa jest dalsza redukcja kosztów; jakość oraz adekwatność do potrzeb – zadowalająca, ale zróżnicowana; tym wyższa ocena, im bardziej wiedzochłonna usługa oraz im bardziej precyzyjnie określony i mierzalny cel pracy.
- skutkiem zlecenia usług firmom zewnętrznym są zmiany w obszarze zatrudnienia i kosztochłonności procesów; firmy deklarują ograniczenie zatrudnienia i zmianę jego struktury (wzrasta udział pracowników wykonujących zadania w głównym obszarze działalności firmy) oraz redukcję kosztów działalności przedsiębiorstwa.
- obok finansowania za pomocą środków własnych i przy wykorzystaniu kredytu bankowego,

przedsiębiorcy sektora usług nowoczesnych mogą korzystać z pożyczek udzielanych przez fundusze pożyczkowe, poręczeń w funduszach poręczeniowych oraz finansowania kapitałowego (m.in. aniołów biznesu). Fundusze pożyczkowe cieszą się umiarkowaną popularnością, pozostałe – właściwie żadną.

5 Zatrudnienie w sektorze usług nowoczesnych

5.1 Zapotrzebowanie a posiadane kwalifikacje pracowników sektora¹⁸

5.1.1 Umiejętności i kompetencje niezbędne w pracy

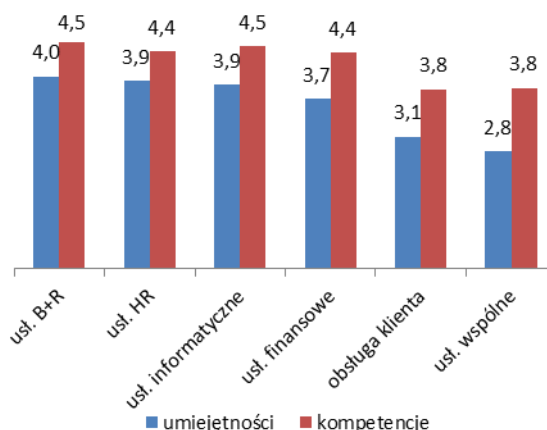
Usługi nowoczesne charakteryzują się wysokim zróżnicowaniem pod względem wiedzochłonności. Jak wskazywali pracodawcy sektora, najwyższe umiejętności twarde (kwalifikacje) oczekiwane są od pracowników świadczących usługi w obszarze B+R, HR, usług informatycznych i finansowych (oceny 3,7-4,0 w skali 1-5¹⁹), relatywnie niższych kompetencji oczekuje się od pracowników obsługi klienta i usług wspólnych (oceny odpowiednio 3,1 i 2,8) (Wykres 23). Warto przy tym podkreślić, że chociaż zatrudnieni w swojej pracy nie muszą się wykazywać specjalistyczną wiedzą, cenny know-how skoncentrowany jest w sposobach organizacji pracy.

Jak wynika z ankiety, kompetencje (umiejętności miękkie) pozostają co najmniej równie ważne jak posiadane kwalifikacje, o czym świadczą systematycznie wyższe oceny istotności we wszystkich usługach nowoczesnych. W usługach wiedzochłonnych umiejętności miękkie uważane są za niezbędne w pracy (ocena 4,4-4,5), nieco mniejsze oczekiwania adresowane są do pracowników obsługi klienta czy usług wspólnych (3,8) – również w tych dziedzinach ich obecność jest istotna dla pracodawcy.

¹⁸ usługi związane z reklamą i marketingiem pominięto ze względu na niereprezentatywność danych.

¹⁹ tu i dalej: gdzie 1 oznacza wiedzę nieprzydatną, a 5-niezbędną w pracy.

Wykres 23. Skala zapotrzebowania na umiejętności i kompetencje w usługach nowoczesnych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

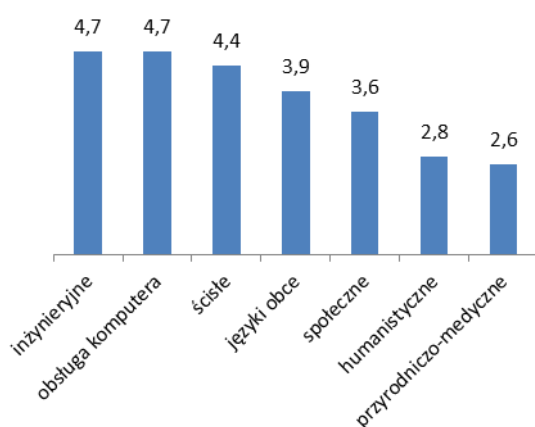
Objaśnienie: średnia arytmetyczna ocen 6 umiejętności (z wyłączeniem przyrodniczo-medycznych, nieistotnych we wszystkich grupach) oraz 7 kompetencji istotnych w pracy w usługach nowoczesnych.

usługi B+R

W usługach badawczo-rozwojowych, najistotniejsze fundamentalne znaczenie mają umiejętności inżynierskie oraz obsługa komputera (ocena 4,7) (Wykres 24). Wzmacnia je dobre rozeznanie w przedmiotach ścisłych (4,4), przydatna pozostaje również dobra znajomość języków. Jak wskazywali uczestnicy wywiadów indywidualnych oraz grupy fokusowej, znajomość języka obcego branżowego pozostaje rzadka, i jest niebywale ceniona.

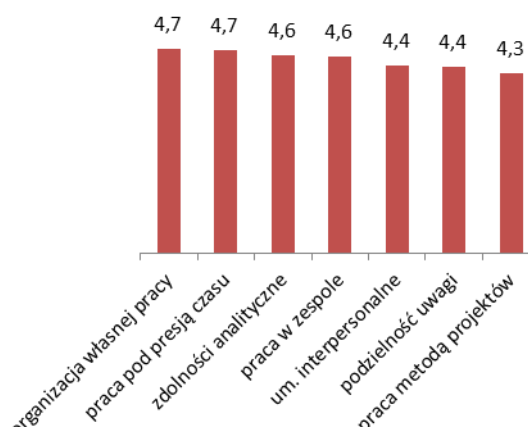
Dwie najistotniejsze umiejętności pracodawcy określają jako dobrze przyswojone przez pracowników – obsługę komputera oceniono na 4,2, umiejętności inżynierskie – 3,8. Pracodawcy usług badawczo-rozwojowych wystawili także pozytywne noty w obszarze umiejętności humanistycznych.

Wykres 24. Umiejętności istotne w pracy – usługi B+R



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 25. Kompetencje istotne w pracy – usługi B+R



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

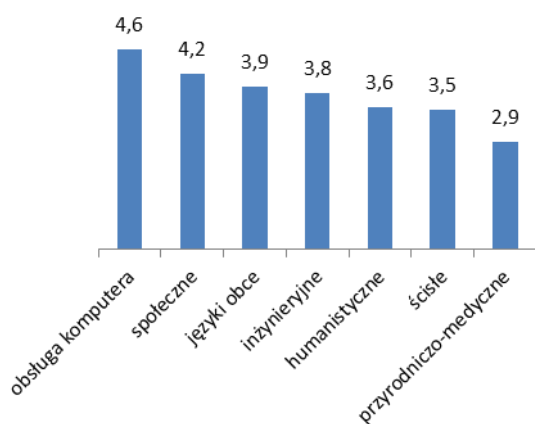
W kwestii umiejętności miękkich, wszystkie wymienione cechy zostały uznane jako istotne lub bardzo istotne dla jakości pracy. Najsilniej akcentowano kwestię organizacji własnej pracy i pracy pod presją czasu (po 4,7), a także zdolności analityczne i umiejętność pracy w zespole (po 4,6) (Wykres 25). Jak dotychczas, najlepiej oceniono u pracowników zdolność do pracy pod presją czasu (3,9), nieznacznie gorzej – pozostałe kompetencje (3,5-3,7), z wyłączeniem pracy metodą projektów (3,2).

usługi HR

Zupełnie inny charakter ma praca w usługach z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi (HR). Tu obok obsługi komputera (4,6) ważne jest posiadanie umiejętności społecznych (4,2) (Wykres 26). Koresponduje to z kompetencjami interpersonalnymi, na który nacisk kładli ankietowani (4,6), i zdolnością do pracy w zespole (4,7) (Wykres 27). Znajomość języków obcych, chociaż pożądana, tylko w umiarkowanym zakresie przydaje się w codziennej pracy – większość usług świadczona jest w skali regionalnej, co najwyżej krajowej.

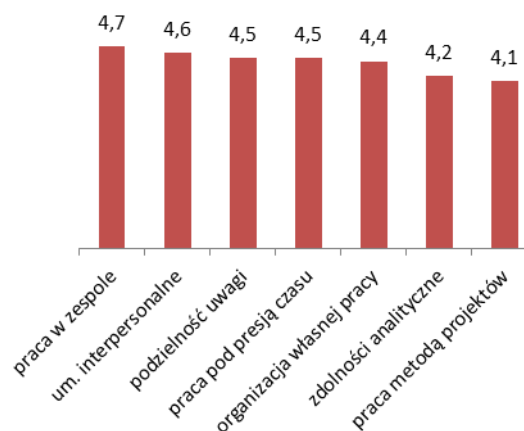
Zatrudnieni w usługach HR charakteryzują się, zdaniem pracodawców, dobrą znajomością obsługi komputera (3,8) oraz mniej istotną dla jakości pracy wiedzą w obszarze inżynierii (3,8), względnie dobrze radzą sobie także z językami obcymi (3,5). W kwestii kompetencji oceny pozostają zróżnicowane. Najlepiej określono umiejętności interpersonalne (3,7), znacznie gorzej istotną w opinii pracodawców umiejętność pracy w zespole (2,9).

Wykres 26. Umiejętności istotne w pracy – usługi HR



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 27. Kompetencje istotne w pracy – usługi HR



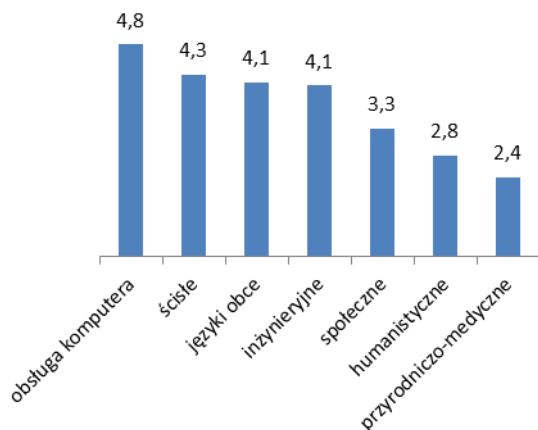
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

usługi informatyczne

Pracodawcy z zakresu usług informatycznych, naturalnie, deklaruowali jako niezbędną umiejętność obsługi komputera (4,8), a za istotne umiejętności: ściśle i inżynieryjne (odpowiednio 4,3 i 4,1) oraz znajomość języków obcych (4,1) (Wykres 28). Pozostałe umiejętności mają marginalne znaczenie. Obsługę komputera przedsiębiorcy oceniają dobrze, podobnie jak umiejętności ściśle (odpowiednio 4,0 i 3,6), umiejętności inżynieryjne już wyraźnie gorzej (3,3). W zakresie kompetencji właściwie wszystkie pozostają równie istotne

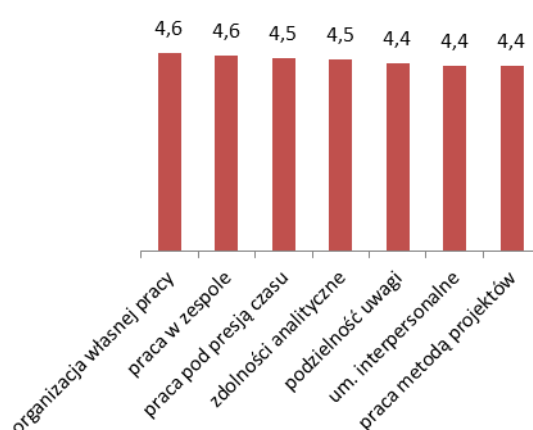
(Wykres 29). Wszystkie też są oceniane względnie dobrze (3,5-4,0), najlepiej – umiejętności interpersonalne i podzielność uwagi.

Wykres 28. Umiejętności istotne w pracy – usługi informatyczne



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 29. Kompetencje istotne w pracy – usługi informatyczne

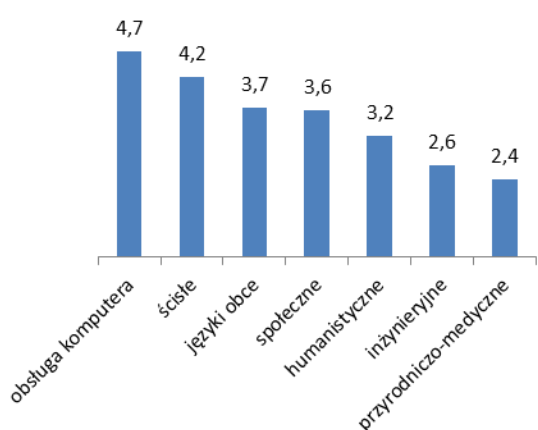


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

usługi finansowe

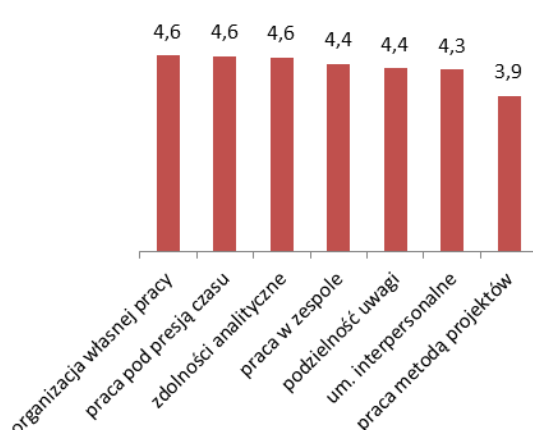
W przypadku usług finansowych kluczowa jest znajomość obsługi komputera (4,7) oraz szerokie zastosowanie mają umiejętności ścisłe (4,2) (Wykres 30). Mniejszą rolę pełni znajomość języków obcych (3,7) i umiejętności społeczne (3,6), a wiedza w innych obszarach nie ma większego znaczenia dla pracodawców. Spośród kompetencji istotnych w pracy, za najistotniejsze na równi uznano zdolność do organizacji własnej pracy, pracę pod presją czasu oraz zdolności analityczne (po 4,6) (Wykres 31). Charakter pracy w usługach finansowych powoduje relatywnie niższe zapotrzebowanie na umiejętność pracy metodą projektów.

Wykres 30. Umiejętności istotne w pracy – usługi finansowe



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 31. Kompetencje istotne w pracy – usługi finansowe



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

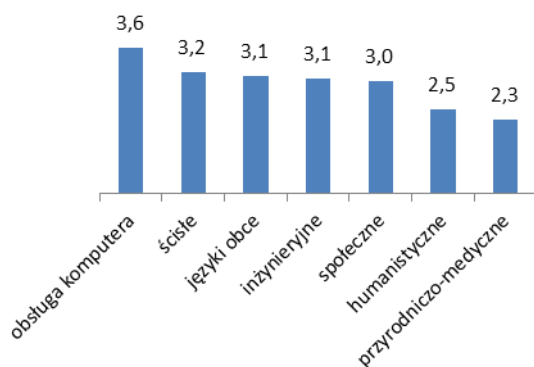
Najniższe spośród usług wiedzochłonnych oceny umiejętności deklarują pracodawcy usług finansowych. Znajomość komputera jest dostateczna (3,8), odpowiednie są też umiejętności humanistyczne, natomiast nieco gorzej z istotną dla pracodawców znajomością języków obcych (3,3) czy wiedzą ścisłą (3,4). Zasadniczo, pracownicy tego rodzaju usług dysponują rozwiniętymi kompetencjami w obszarach pożądanym przez pracodawcę, w szczególności z pracą pod presją czasu (3,8).

obsługa klienta

Branża obsługi klienta w województwie śląskim boryka się z poważnym brakiem pracowników, bez względu na aglomerację. W opinii dużego pracodawcy, potencjalnych pracowników zniechęca etykieta pracy, w której zmusza się rozmówców do zakupu produktów.

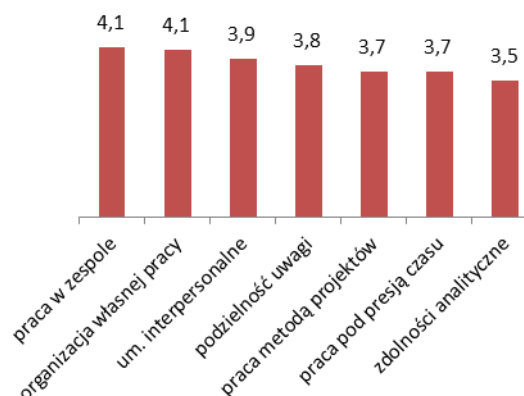
W porównaniu do opisanych powyżej rodzajów usług, presja na legitymowanie się szerokim zakresem wiedzy kompetencji jest mniejsza. Za przydatną umiejętność w pracy w obsłudze klienta pracodawcy uznali obsługę komputera (3,6), natomiast pozostałe obszary właściwie nie są w pracy wykorzystywane (Wykres 32). W zakresie kompetencji najczęściej za istotne deklarowano pracę w zespole oraz zdolność do organizacji własnej pracy (po 4,1) (Wykres 33).

Wykres 32. Umiejętności istotne w pracy – obsługa klienta



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 33. Kompetencje istotne w pracy – obsługa klienta



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Uznawanej za najistotniejszą umiejętność obsłudze komputera, pracodawcy w obszarze obsługi klienta oceniają pracowników jako relatywnie sprawnych (ocena 3,6). Pozostałe obszary, znacznie rzadziej wykorzystywane w pracy, oceniono na poziomie 2,7-3,3. W przypadku kompetencji, dobrze oceniono pracę pod presją czasu (3,8) i pracę w zespole (3,6). Warto zwrócić uwagę, że ważnym zagadnieniem (takim jak organizacja własnej pracy) pracodawcy stawiali znacznie niższe noty – 3,1-3,3. Tym samym, takich kompetencji wciąż pracownikom brakuje.

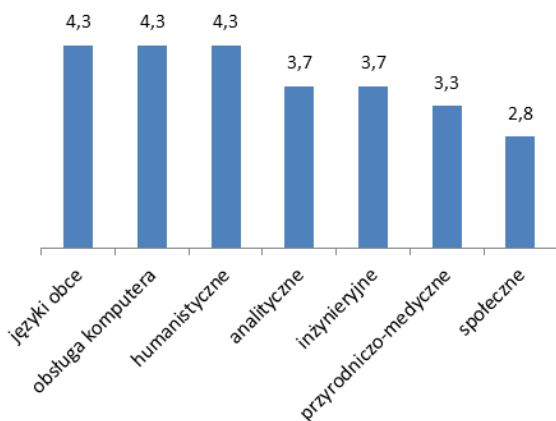
usługi wspólne

Usługi wspólne pozostają najpojemniejszą kategorią świadczonych usług. Z tego względu wyodrębniono kompetencje pożądane w zawodach związanych z obsługą biura, logistyką, ochroną osób i mienia oraz utrzymywaniem powierzchni.

obsługa biura²⁰

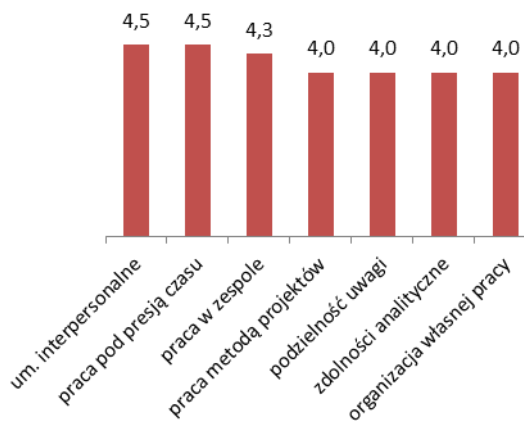
W zakresie zadań związanych z obsługą biura największą rolę odgrywa znajomość języków obcych, obsługa komputera oraz zdolności humanistyczne (ocena 4,3) (Wykres 34). Pozostałe umiejętności deklarowano znacznie rzadziej. Spośród analizowanych kompetencji ważne pozostają umiejętności interpersonalne i praca pod presją czasu (po 4,5), nieco mniej – praca w zespole (Wykres 35). Każda z wymienianych kompetencji miała jednak pozytywny wkład w sposób realizowania zadań.

Wykres 34. Umiejętności istotne w pracy – obsługa biura



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 35. Kompetencje istotne w pracy – obsługa biura



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

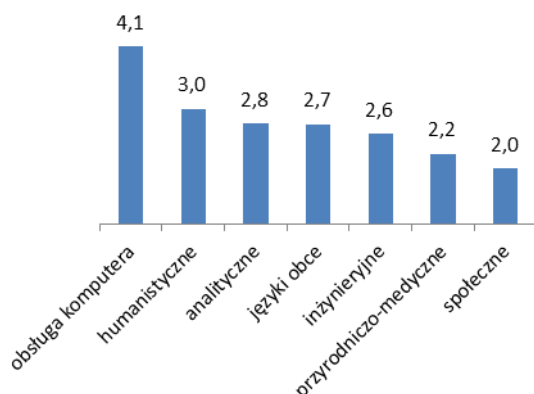
Pracodawcy są zadowoleni ze wszystkich umiejętności pracowników (oceny 3,6-4,5), z czego najwyżej z obsługi komputera (4,5) i władania językami obcymi (4,0). Wśród kompetencji najlepiej radzą sobie z pracą metodą projektów (4,8) i pracą w zespole (4,3). Umiejętności interpersonalne czy praca pod presją czasu oceniane są gorzej, ale wciąż dobrze (po 4,0).

usługi logistyczne

W świetle deklaracji pracodawców, największe znaczenie w pracy w obszarze logistyki ma umiejętność obsługi komputera (4,1) – wiedza z pozostałych obszarów właściwie nie ma większego znaczenia (Wykres 36). Spośród kompetencji, za najważniejsze uznano umiejętności interpersonalne i zdolność do pracy pod presją czasu (po 4,5) oraz pracę w zespole, ale umiejętności miękkie są zasadniczo oceniane jako pozytywnie oddziałujące na jakość wykonywanej pracy (Wykres 37).

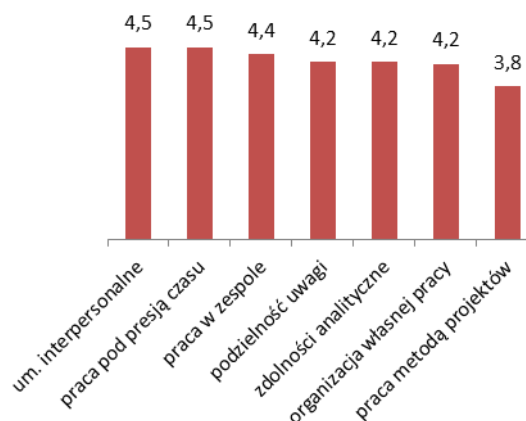
²⁰ ze względu na niską liczebność próby, rezultaty dla usług obsługi biura może charakteryzować wysokie odchylenie standardowe.

Wykres 36. Umiejętności istotne w pracy – usługi logistyczne



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 37. Kompetencje istotne w pracy – usługi logistyczne



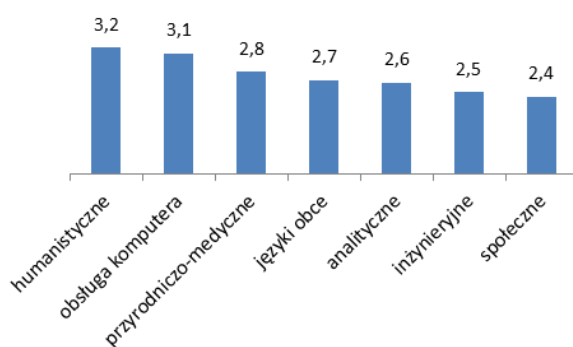
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Opinia o umiejętnościach z zakresu usług logistycznych jest dobrze oceniana przez pracodawców – wyniki oscylują w przedziale 3,5-4,0, najistotniejszą cechą, obsługę komputera, pracodawcy ocenili na 3,6. Wśród kompetencji zróżnicowanie not jest jeszcze mniejsze – 3,4-3,6.

ochrona osób i mienia

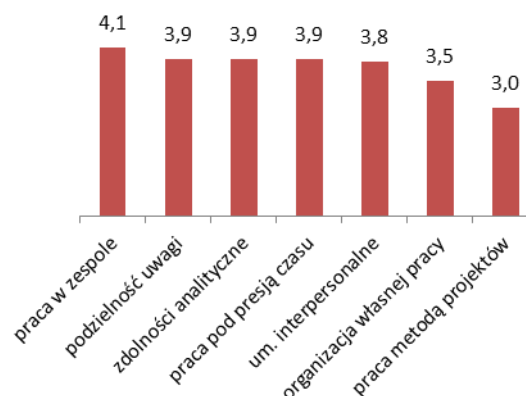
W zakresie ochrony osób i mienia pracodawcy właściwie nie mają sprecyzowanych oczekiwań, co do pożądanej przez pracowników wiedzy. Wśród kompetencji nieznacznie wyróżnia się umiejętność pracy w zespole (4,1) (Wykres 38, Wykres 39). We wszystkich omawianych obszarach ocena umiejętności nieznacznie przekraczała 3 (3,2-3,5), w przypadku oceny kompetencji – znajdowała się niekiedy nawet poniżej 3 (2,9-3,3).

Wykres 38. Umiejętności istotne w pracy – ochrona osób i mienia



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 39. Kompetencje istotne w pracy – ochrona osób i mienia



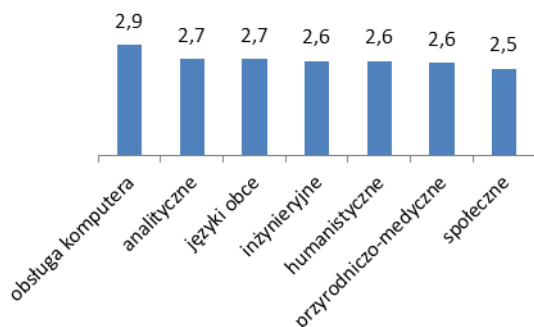
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

utrzymywanie porządku

Podobnie, jak przy usługach ochrony osób i mienia, pracodawcy nie oczekują umiejętności twardych, za przydatne kompetencje uważają jednak pracę w zespole i zdolność do pracy pod presją czasu (3,9) (Wykres 40, Wykres 41). W odniesieniu do wszystkich umiejętności noty

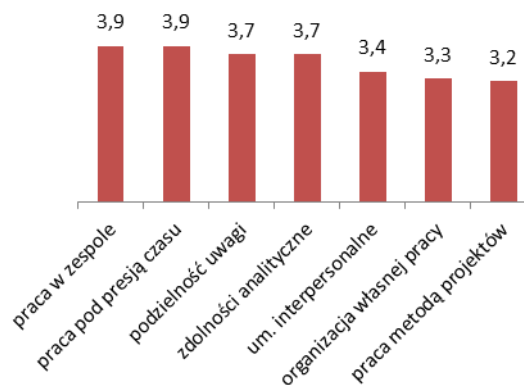
znajdowały się w przedziale (3,2-3,5), w przypadku oceny kompetencji – lokowały się z reguły poniżej 3 (2,8-3,1).

Wykres 40. Umiejętności istotne w pracy – utrzymywanie porządku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

Wykres 41. Kompetencje istotne w pracy – utrzymywanie porządku



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych CAPI firm (n=381).

5.1.2 Zapotrzebowanie na wybrane kompetencje

Pozyskiwanie pracownika nie jest łatwe. Pracodawcy wykorzystują bardzo szeroki wachlarz metod:

- poprzez urzędy pracy,
- publikując informacje na portalach internetowych lub w prasie,
- przez współpracę z agencjami pracy tymczasowej lub zlecając pozyskanie pracownika firmom HR,
- przez biura karier na uczelniach wyższych, podczas targów pracy lub przez programy dla absolwentów,
- w ramach rekrutacji wewnętrznych w przedsiębiorstwach,
- przez polecenie,
- podkupywanie pracowników konkurencji.

Zasadniczo im wyższe umiejętności, tym rzadziej pracodawcy korzystają z urzędów pracy, częściej zaś zlecają zadania firmom HR. W niektórych branżach (np. IT), pracownik korzystający z usług urzędu pracy zyskuje etykietę słabego pracownika. Generalnie, trudność w zdobywaniu pracowników jednak nie przekłada się na poszukiwania pracowników w skali kraju. Jeśli takowych się poszukuje poza województwem, wynika to ze specyficznego zapotrzebowania.

Do przedsiębiorstwa przyciągają pracowników:

- wynagrodzenie (wyraźna dominacja nad innymi czynnikami),
- warunki i atmosfera pracy,
- marka pracodawcy,
- stabilność zatrudnienia,

- możliwość rozwoju osobistego.

Już zatrudnionych pracowników największych firm sektora przełożeni oceniają bardzo dobrze. Taki rezultat okupiony jest zazwyczaj wieloetapową rekrutacją, relatywnie długim okresem poszukiwań i wdrażania. Przyuczanie pracowników do zawodu może trwać nawet kwartał. Dzieje się tak zwłaszcza wtedy, gdy firma zatrudnia absolwentów lub pracowników bez doświadczenia w branży. Niekiedy, mając świadomość niedoboru pracowników, pracodawcy przeprowadzają dodatkowe szkolenia. Im węższe oczekiwane umiejętności, tym częściej pracodawca jest w stanie w pewnym zakresie doszkalać na własny koszt.

Doszkalanie wynika z faktu, że wiedza wyniesiona ze szkoły jest niewystarczająca – podkreślają to zarówno przedsiębiorcy, jak i pracownicy urzędów pracy. Jednocześnie jednak, oczekiwania wobec nowo przyjmowanych pracowników są silnie zróżnicowane. Jedni oczekują wyższych umiejętności (*twardej* wiedzy zawodowej), inni – kompetencji ogólnych (np. analitycznego myślenia), niektórzy – chęci do nauki, nawet kosztem umiejętności. Wąska specjalizacja jest pożądana, ale niemożliwa do wykształcenia w ramach systemu edukacji. Przedstawiciele dużych firm mają tę świadomość, mniejszych – niekoniecznie. Natomiast pracownikom pożądanym ze względu na swoje doświadczenie niekiedy brakuje wiedzy w wybranych wąskich obszarach (np. IT). W takich przypadkach pracodawcy bywają chętni do przeszkolenia pracownika.

Sami pracodawcy relatywnie rzadko uczestniczą we współtworzeniu programu nauczania na uczelniach wyższych. Ten trend obserwowany jest np. we Wrocławiu, w województwie śląskim dopiero powoli zyskuje na znaczeniu. Warto jednak zwrócić uwagę, że w niemal każdym rodzaju usług nowoczesnych byli przedsiębiorcy, którzy chcieliby podzielić się swoją wiedzą na temat zapotrzebowania na kompetencje.

obsługa komputera

Jak wynika z badań pracodawców, w usługach wysoko wiedzochłonnych (a także wybranych nisko wiedzochłonnych) obsługa komputera jest kluczową umiejętnością wymaganą w pracy. Z tego względu, atutem pracownika jest biegłość w obsłudze niezbędnego oprogramowania. Tymczasem, o ile ogólna ocena obsługi komputera jest wysoka, w zastosowaniu poszczególnych programów pracodawcy wciąż postrzegają braki. Ich zestawienie zawiera Tabela 17.

Tabela 17. Braki w zakresie obsługi komputera u pracowników wybranych usług nowoczesnych

programy/usługi	usługi B+R	usługi informacyjne	usługi finansowe	usługi HR	obsługa klienta	usługi wspólne
pakiet biurowy		25%	31%	37%		24%
programy do organizacji pracy					28%	23%
programy do rozliczeń fin.			28%			
programy do analizy danych				32%		
programy do obróbki graficznej	26%	25%		32%	22%	
oprogramowanie techniczne	34%	29%		37%		

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI firm (n=381).

Objaśnienie: w tabeli zaznaczono obszary największej luki kompetencyjnej, jaką deklarowali przedsiębiorcy w danym sektorze oraz udział respondentów deklarujących lukę danego rodzaju.

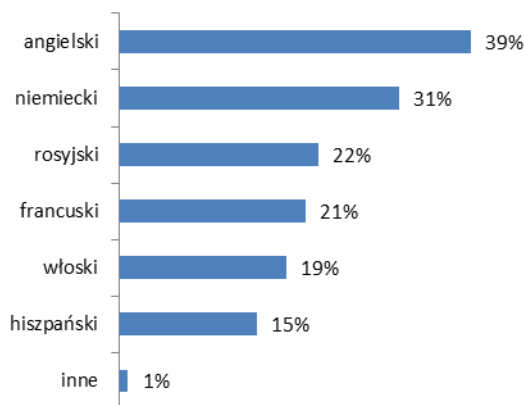
Pracodawcy w znacznej mierze wskazują zarówno na braki w obsłudze pakietów biurowych (edytora tekstu, arkusza kalkulacyjnego itd.), jak i specjalistycznego oprogramowania, np. technicznego lub do rozliczeń finansowych. Co ważne, skala luki kompetencyjnej w tych najważniejszych obszarach jest relatywnie duża – od 23 do 37%. Innymi słowy, co czwarty lub nawet co trzeci pracownik nie potrafi obsłużyć oprogramowania niezbędnego w pracy.

Powyższe wyniki wskazują również na obecność innego zjawiska. Niekiedy pracodawcy oczekują znacznie wyższych umiejętności, niż stanowisko pracy mogłoby tego wymagać. Można przypuszczać, że umiejętność obsługi oprogramowania technicznego (np. do projektowania) nie jest kluczową kompetencją w przypadku pracowników HR, analogicznie w przypadku obróbki graficznej u pracowników obsługi klienta. Taką opinię potwierdzili pracownicy urzędów pracy – nierzadkie są przypadki, gdy pracodawca ma oczekiwania wyraźnie przekraczające potrzeby związane z zakresem zadań, a jednocześnie (co naturalne) chciałby pracownikowi płacić jak najmniej.

znajomość języków obcych

Drugą uniwersalną umiejętnością, cenioną przez pracodawców, jest znajomość języków obcych. Pracodawcy w obszarze usług nowoczesnych sygnalizują, że ich oczekiwania wyraźnie mijają się z umiejętnościami pracowników, zasadniczo bez względu na rodzaj świadczonych usług. Największe braki deklarowane są w zakresie języka angielskiego (39%), co wynika z jego dużej popularności oraz szerokiego zastosowania – szczególnie miejsce zajmuje tutaj znajomość języka zawodowego (Wykres 42). W dalszej kolejności deficyty dotyczyły języka niemieckiego (31%), rosyjskiego (22%) i języków romańskich (15-21%). Wśród dodatkowo wymienianych języków wskazywano na niderlandzki i chiński, jednak były to jednostkowe przypadki.

Wykres 42. Braki w zakresie znajomości języków obcych u pracowników usług nowoczesnych



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI firm (n=381).

Inaczej formuje się zapotrzebowanie na znajomość języków obcych w filiach instytucji międzynarodowych. Jak podkreślali rozmówcy, język angielski jest standardem i bez jego znajomości zatrudnienie jest właściwie niemożliwe, konieczna jest też znajomość drugiego języka obcego (im bardziej niszowy, tym lepiej). W tym wypadku połączenie specyficznych umiejętności zawodowych z biegłością językową (język techniczny) właściwie gwarantuje zatrudnienie i wysokie uposażenie. Wciąż jest to jednak rzadkim zjawiskiem.

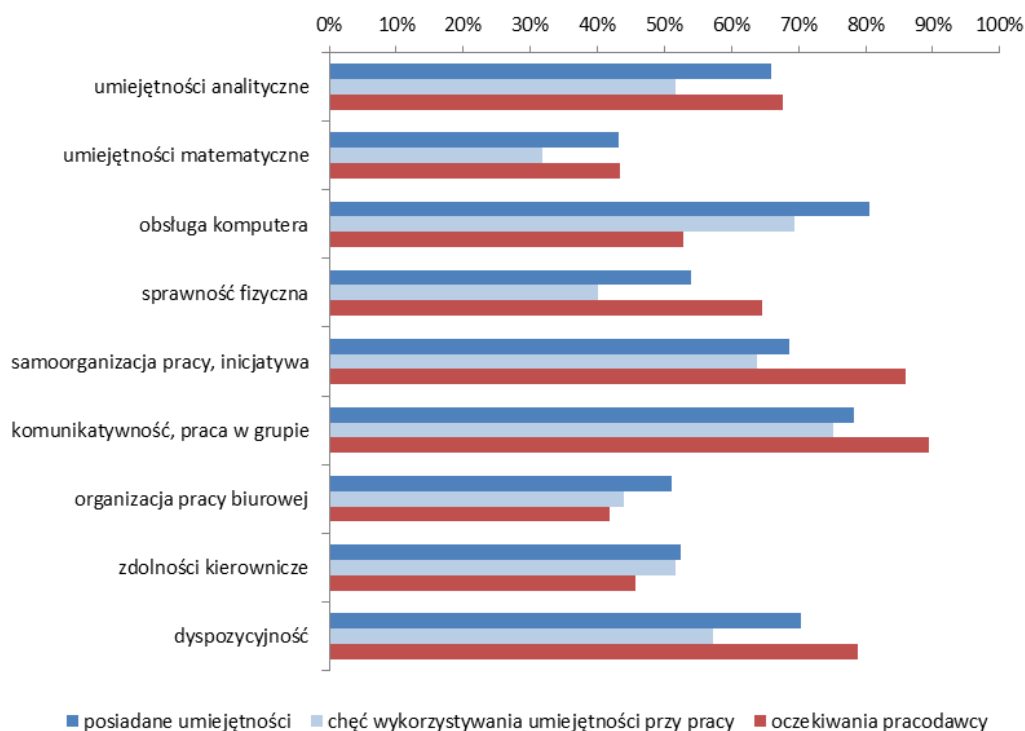
pozostałe umiejętności

W opinii znacznej większości pracodawców, poszukiwane umiejętności i kwalifikacje mają charakter dosyć standardowy, nietypowe umiejętności są deklarowane niezwykle rzadko lub respondentom jest trudno je wskazać. Znacznie częściej w ich miejsce wskazywano pożądane cechy pracownika, np. kreatywność, uporządkowanie czy samodzielność.

korzystanie z umiejętności i kompetencji

Interesujące wyniki przynosi zestawienie samooceny posiadanych umiejętności oraz preferencji ich wykorzystania przez studentów z oczekiwaniami pracodawców. Studenci z województwa śląskiego zasadniczo dobrze oceniają swoje umiejętności – w niemal wszystkich kategoriach umiejętności ponad połowa studentów zadeklarowała wysoką lub bardzo wysoką ocenę posiadanych umiejętności (Wykres 43). Najlepiej oceniono poziom obsługi komputera (81%) i komunikatywność (78%), relatywnie najslabiej – znajomość matematyki (43%), organizację i wykonywanie pracy biurowej (51%) oraz zdolności kierownicze (52%). Warto jednak zwrócić uwagę, że nie wszystkie umiejętności studenci chcieliby wykorzystywać w dalszej pracy. Największy rozdźwięk obserwowany jest w zakresie zastosowania sprawności fizycznej i umiejętności matematycznych (po 26%), umiejętności analitycznych (22%) oraz dyspozycyjności (19%). Tymczasem, oczekiwania pracodawców są zgoła inne. Pracodawcy oczekują przede wszystkim komunikatywności i zdolności do pracy w grupie (89% deklaracji), samoorganizacji pracy i inicjatywy (86%), dyspozycyjności (79%) oraz umiejętności analitycznych (68%). Pozostałych umiejętności pracodawcy oczekiwali znacznie rzadziej.

Wykres 43. Deklaracja posiadanych umiejętności i chęć zastosowania ich w pracy przez studentów z województwa śląskiego a oczekiwania pracodawców z województwa śląskiego; 2010

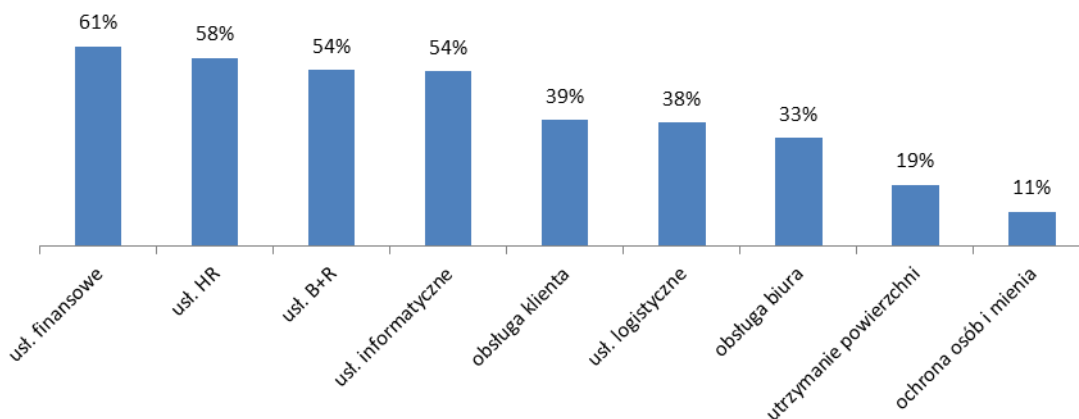


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BKL 2010.

5.1.3 Nabywanie umiejętności przez pracowników

Pracodawcy pozytywnie oceniają zmianę umiejętności i kompetencji pracowników. W żadnej z branż nie odnotowano deprecjacji kapitału ludzkiego, jednak poprawa kwalifikacji wyraźnie częściej deklarowana jest w usługach wysoko wiedzochłonnych. W 4 kategoriach wysoko wiedzochłonnych udział podmiotów, w których ogólny poziom kwalifikacji pracowników wyniósł 54-61%, natomiast w obsłudze klienta i usługach wspólnych nie przekroczył 40%. Wśród usług najmniej wiedzochłonnych udział deklaracji obserwowanej poprawy wyniósł tylko 11-19%. Można przypuszczać, że takie opinie wynikają z trzech powodów – po pierwsze, ograniczonych możliwości poprawy kwalifikacji, czy ogólnie – produktywności pracy, po drugie – niskich bodźców do poprawy. Sami pracodawcy wskazują, że pewne grupy kompetencji nie są dla nich istotne. Po trzecie, do pracy w usługach nisko wiedzochłonnych trafiają zwykle osoby o relatywnie niskim wykształceniu, które charakteryzuje niska skłonność do podnoszenia kwalifikacji.

Wykres 44. Deklaracja poprawy kwalifikacji pracowników firmy



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI (n=381).

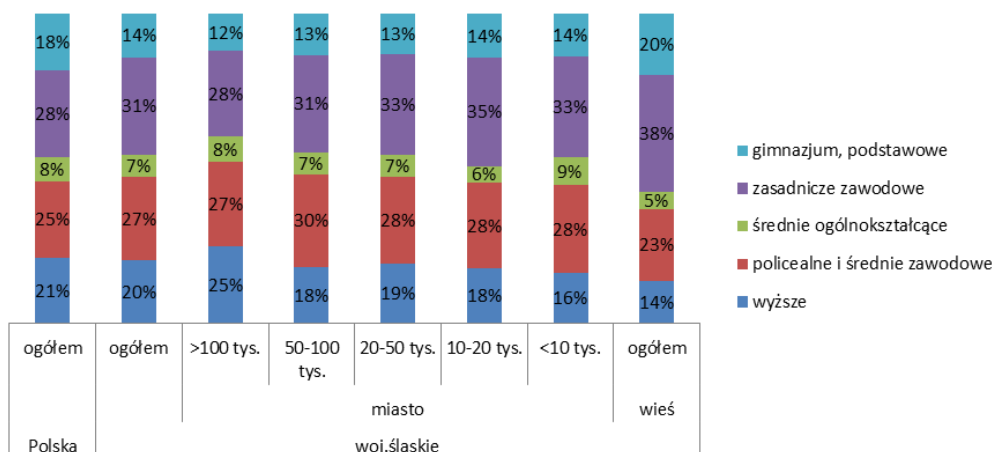
5.2 Zasoby pracy województwa śląskiego

5.2.1 Wzorce i trendy edukacyjne

W świetle wyników badania aktywności ekonomicznej ludności, mieszkańców województwa śląskiego w wieku 25+ charakteryzuje nieznacznie odmienna struktura wykształcenia od tej obserwowanej przeciętnie w kraju. W 2011 r. w regionie nieco wyższy był odsetek osób legitymujących się wykształceniem policealnym lub średnim zawodowym (27% w województwie śląskim wobec 25% w kraju) oraz zasadniczym zawodowym (odpowiednio 31% oraz 28%), przede wszystkim kosztem osób z wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym i bez wykształcenia (Wykres 45).

Warto zwrócić uwagę, że struktura wykształcenia formalnego pozostaje znacznie lepsza w dużych miastach: wyższe wykształcenie deklaruje 25% mieszkańców największych miast, podczas gdy w mniejszych miastach – 16-19%, a na wsiach – 14%. W miastach poniżej 100 tys. ludności struktura wykształcenia pozostaje zbliżona. Na wsiach udział osób z wyższym i średnim wykształceniem jest wyraźnie niższy (odpowiednio 14% wobec 20% w regionie oraz 28% przy 34%), natomiast zdecydowanie więcej jest osób legitymujących się wykształceniem zasadniczym zawodowym i niższym (38% w relacji do 31% oraz 20% w porównaniu do 14% w województwie).

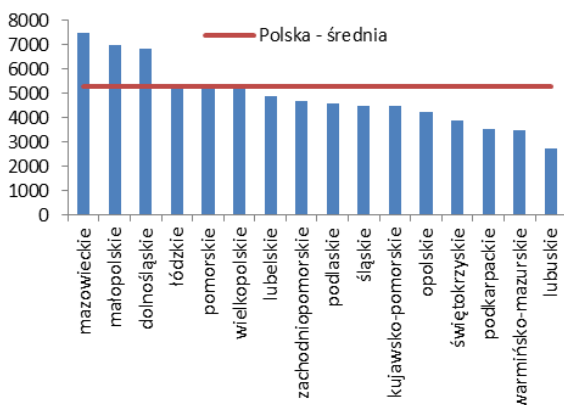
Wykres 45. Struktura wykształcenia ludności 25+ w województwie śląskim wg klasy miejsca zamieszkania; 2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BAEL.

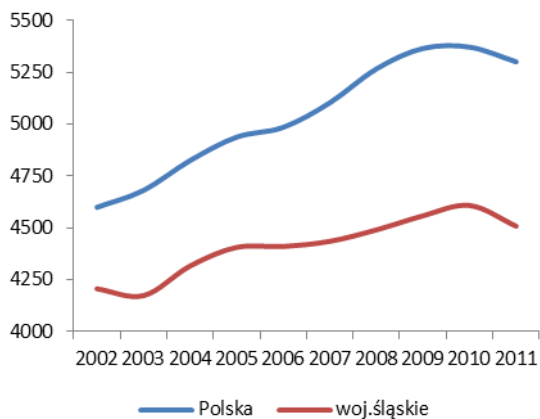
Niewielka luka między odsetkiem osób deklarujących posiadane wyższe wykształcenie na poziomie kraju i województwa może w przyszłości ulec powiększeniu. W przedziale 19-24 lata na 10 tys. osób w województwie śląskim w 2011 r. studiowało 4 508 osób (10. lokata w kraju), podczas gdy przeciętnie w kraju – 5 301 (Wykres 46). Co więcej, zmiany na przestrzeni lat 2002-2010 potwierdzają, że zainteresowanie studiami wyższymi rosło znacznie wolniej w województwie śląskim niż średnio w Polsce, a w okresie 2010-2011 spadło silniej niż w kraju (Wykres 47).

Wykres 46. Studenci szkół wyższych na 10 tys. ludności 19-24 lata; 2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Wykres 47. Studenci szkół wyższych na 10 tys. ludności 19-24 lata; 2002-2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

5.2.2 Kształcenie formalne

kierunki kształcenia

Z perspektywy rozwoju sektora usług nowoczesnych, pożądana pracownicy powinni charakteryzować się wykształceniem wyższym lub (w mniejszym stopniu) technikalnym w określonych kierunkach.

Na poziomie wykształcenia technikalnego, największy wybór specjalności oferują profile informatyczne (6), relatywnie silnie wyspecjalizowane. Druga w kolejności grupa usług pomocniczych cechuje się wyraźnym zróżnicowaniem, jednak w większości zawodów (z wyłączeniem sprzętania) istnieje możliwość zdobycia formalnego wykształcenia. Właściwie tylko w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi i obsługi klienta trudno o adekwatny profil kształcenia.

Tabela 18. Zastosowanie technikalnych kierunków kształcenia w sektorze usług nowoczesnych

usługi wspólne	usługi informatyczne	usługi badawczo-rozwojowe
technik administracji technik prac biurowych technik logistyk technik spedytor technik ochrony fizycznej osób i mienia technik architektury krajobrazu technik ogrodnik	technik cyfrowych procesów graficznych technik informatyk technik teleinformatyk technik tyfloinformatyk ²¹ technik telekomunikacji technik usług pocztowych i telekomunikacyjnych	technik analityk technik architekt technik informacji naukowej
usługi finansowe	reklama i marketing	usługi HR
technik ekonomista technik rachunkowości technik usług pocztowych i finansowych	technik handlowiec technik organizacji reklamy	-
		obsługa klienta
		-

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych OKE Jaworzno.

Uzyskanie matury uprawnia do podjęcia studiów wyższych. Najszersze możliwości pojawiają się dla zainteresowanych pracą w sektorze usług badawczo-rozwojowych – tu zasadniczo pożądane jest wykształcenie inżynierskie, przyrodnicze lub ścisłe. W pozostałych również istnieje szerokie spektrum kierunków, w których wykształcenie może być potencjalnie zbieżne z zakresem wiedzy oczekiwanym przez pracodawców. Szczególnym przypadkiem jest jednak obsługa klienta. Tu znaczenie ma przede wszystkim znajomość języków, która umożliwia wsparcie klientów z różnych krajów – treść przekazywanej informacji ma drugorzędne znaczenie.

Tabela 19. Zastosowanie kierunków studiów w sektorze usług nowoczesnych

usługi wspólne	usługi HR	usługi badawczo-rozwojowe ²²
administracja architektura krajobrazu logistyka transport bezpieczeństwo wewnętrzne	zarządzanie (zasobami ludzkimi) psychologia	matematyka fizyka, fizyka medyczna fizyka techniczna biofizyka biologia biotechnologia
usługi informatyczne	obsługa klienta	
informatyka elektronika i telekomunikacja	filologie obce nowożytne	inżynieria biomedyczna inżynieria materiałowa

²¹ informatyka ukierunkowana na potrzeby osób niewidomych i słabo widzących.

²² wybór

usługi finansowe	reklama i marketing	
ekonomia informatyka i ekonometria finanse i rachunkowość międzynarodowe stosunki gospodarcze	dziennikarstwo i komunikacja społeczna realizacja obrazu filmowego, telewizyjnego i fotograficznego organizacja produkcji filmowej i telewizyjnej reżyseria zarządzanie (marketing)	chemia, chemia środowiska automatyka i robotyka mechatronika lotnictwo i kosmonautyka metalurgia architektura i urbanistyka inżynieria architektoniczna informacja naukowa i bibliotekoznawstwo

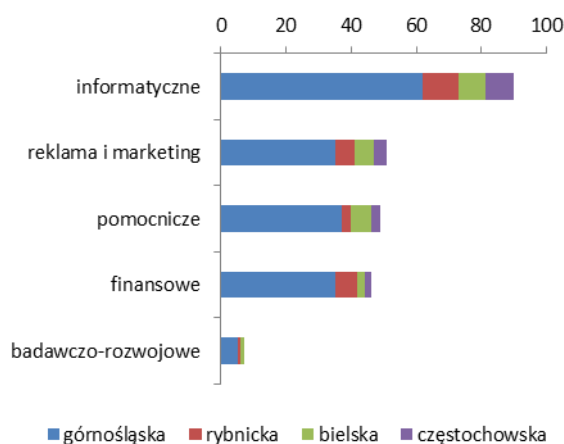
Źródło: Opracowanie własne na podstawie: http://maturzysta.dlastudenta.pl/kierunki_studiow/

dostępność placówek

technika

Najwięcej techników posiadających profile²³ ukierunkowane na sektory usług nowoczesnych zlokalizowanych jest w Katowicach (19), Częstochowie (15) oraz Dąbrowie Górniczej i Bielsku-Białej (po 14) (Wykres 48). Spośród 35 miast województwa śląskiego, w 4 miastach w ogóle nie kształcą się w wymienionych profilach (Sławków i Wojkowice, Pszów oraz Blachownia). Łącznie w aglomeracji górnośląskiej jest 155 takich szkół, w aglomeracji rybnickiej – 27, w bielskiej – 21, w częstochowskiej – 15.

Wykres 48. Liczba techników wg klas o danym profilu kształcenia; 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Kuratorium Oświaty w Katowicach.

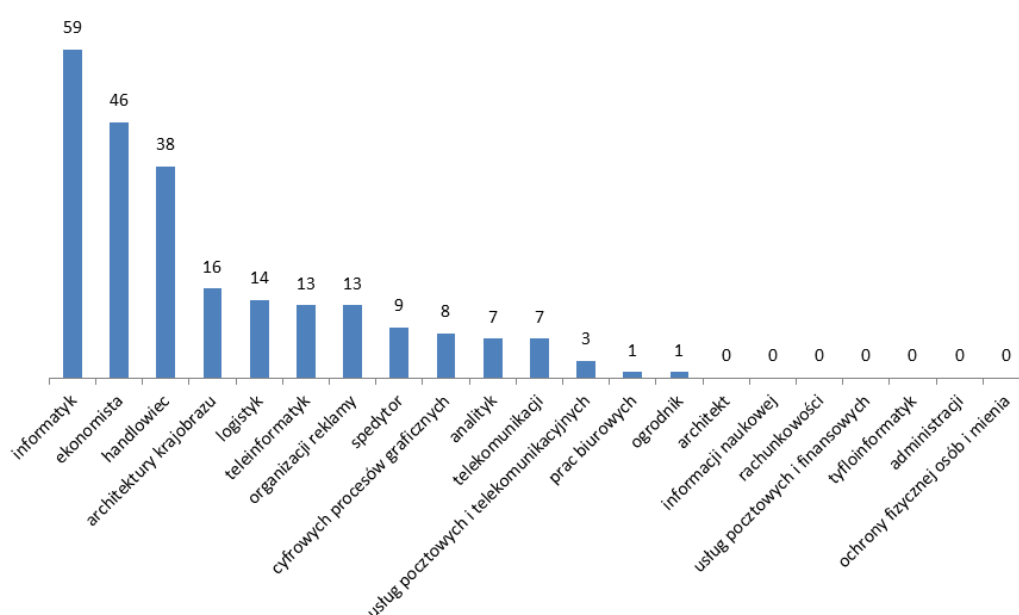
Najpopularniejszymi zawodami w aglomeracjach województwa śląskiego pozostają technik-informatyk, technik-ekonomista i technik-handlowiec. W tych profilach zdecydowanie najczęściej tworzono klasy – profil informatyczny pojawił się w 59 szkołach w 29 miastach województwa, ekonomiczny – w 46 technikach (28 miast), natomiast handlowy w 38 technikach (25 miast) (Wykres 49). Pozostałe kierunki reprezentowane są zdecydowanie mniej licznie: technik architektury krajobrazu – 16 szkół, technik-logistyk – 14, technik-teleinformatyk i technik organizacji reklamy – po 13. W 7 zawodach potencjalnie przydatnych dla sektora usług nowoczesnych nie można uzyskać wykształcenia, w kolejnych trzech (technik usług

²³ obecność w szkole co najmniej jednego oddziału o danym profilu.

pocztowych i telekomunikacyjnych, technik prac biurowych, technik-ogrodnik) jest to bardzo utrudnione ze względu na znikomą liczbę szkół o tym profilu.

Znaczna część szkół realizujących dany profil (62-78%) zlokalizowana jest w aglomeracji górnośląskiej.²⁴ Pozostałe rozmieszczone są względnie równomiernie między aglomerację rybnicką, bielską i częstochowską, chociaż nie wszystkie profile znajdują się w każdej aglomeracji. Profilu technika-analityka, logistyka ani spedytora nie ma w szkołach częstochowskich, natomiast w aglomeracji rybnickiej brakuje możliwości kształcenia w kierunku technika cyfrowych procesów graficznych czy technika telekomunikacji.

Wykres 49. Profile technikalne o potencjalnym zastosowaniu w sektorze usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego, 2012



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Kuratorium Oświaty w Katowicach.

studia wyższe

W analizowanych miastach aglomeracji województwa śląskiego znajduje się 7 placówek²⁵ uczelni publicznych oraz 29 – niepublicznych, które kształcą w kierunkach o potencjalnym zastosowaniu w sektorze usług nowoczesnych. Przeważająca większość ulokowana jest w aglomeracji górnośląskiej – 24 uczelni (w tym 11 w Katowicach), 6 w aglomeracji bielskiej (wyłącznie w Bielsku-Białej), 5 – w aglomeracji częstochowskiej (wyłącznie w Częstochowie), natomiast w aglomeracji rybnickiej zlokalizowany jest wyłącznie wydział zamiejscowy prywatnej szkoły wyższej z aglomeracji górnośląskiej. Trudno jednak jednoznacznie wskazać, by aglomeracje się specjalizowały – dużo bardziej prawdopodobna jest hipoteza, że struktura kierunków uzależniona jest od obecności uczelni państwowych.

²⁴ z wyłączeniem techników posiadających klasy o profilu technik usług pocztowych i telekomunikacji, technik prac biurowych oraz technik-ogrodnik.

²⁵ uczelni lub ich filii, jeżeli realizują kierunki o potencjalnym zastosowaniu dla sektora usług nowoczesnych.

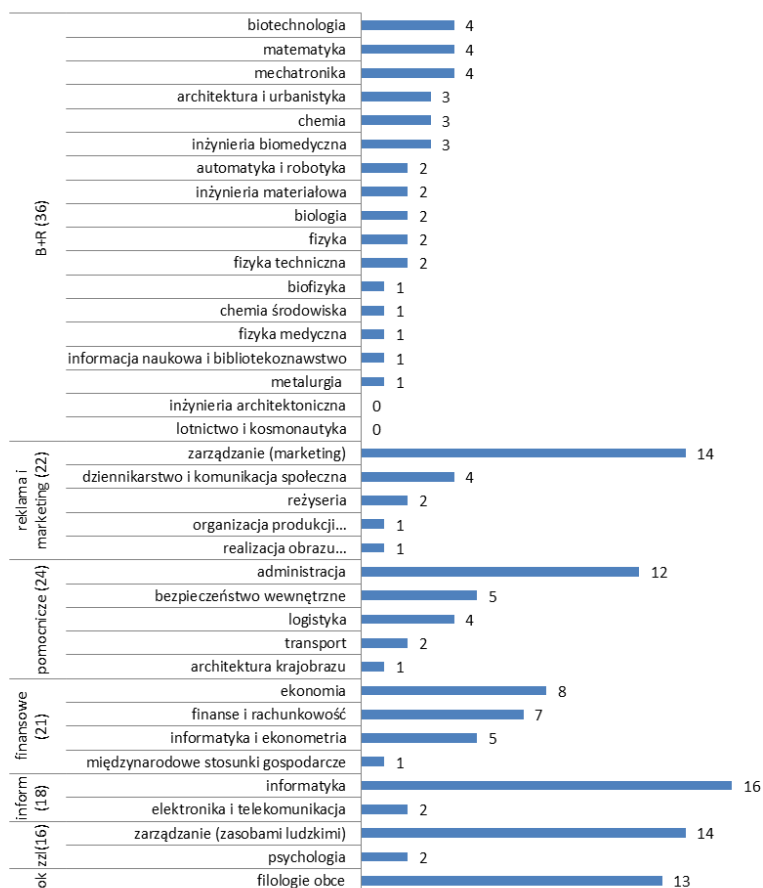
Największe możliwości wynikają z różnorodności usług badawczo-rozwojowych, chociaż pozostają one skoncentrowane na uczelniach publicznych – na Politechnice Śląskiej, Uniwersytecie Śląskim, Politechnice Częstochowskiej i Akademii im. Jana Długosza (Wykres 50).²⁶ Na pozostałych uczelniach kierunki ścisłe oferowane są jednostkowo lub wcale. Szczególnie popularne pozostają kierunki: informatyka (studia na co najmniej jednym poziomie²⁷ oferuje 16 uczelni), zarządzanie (zarówno o specjalizacji marketing, jak i usługi HR) – po 14 uczelni, administrację – 12.

Spośród uczelni kształcących w kierunkach filologii współczesnych dominuje anglistyka (wszystkie 13 uczelni) i germanistyka (6 uczelni). 4 uczelnie mają w swojej ofercie filologię rosyjską i hiszpańską, a 2 – francuską i włoską. W ramach mniej popularnej filologii słowiańskiej na 2 publicznych uczelniach (Uniwersytet Śląski i Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej) wykładane są języki: czeski, chorwacki, słoweński (na obu uczelniach) oraz słowacki, serbski, macedoński, bułgarski (tylko w Katowicach). Rosnącą popularność odnotowują kierunki studiów wykładane w języku angielskim.

²⁶ Należy pamiętać, że popularność kierunków ścisłych, w tym – informatyki, wyraźnie wzrosła, od kiedy istnieją tzw. kierunki zamawiane, których studenci uzyskują atrakcyjne stypendia.

²⁷ licencjackim/inżynierskim lub magisterskim.

Wykres 50. Kierunki studiów wyższych o potencjalnym zastosowaniu w sektorze usług nowoczesnych w aglomeracjach województwa śląskiego, 2012



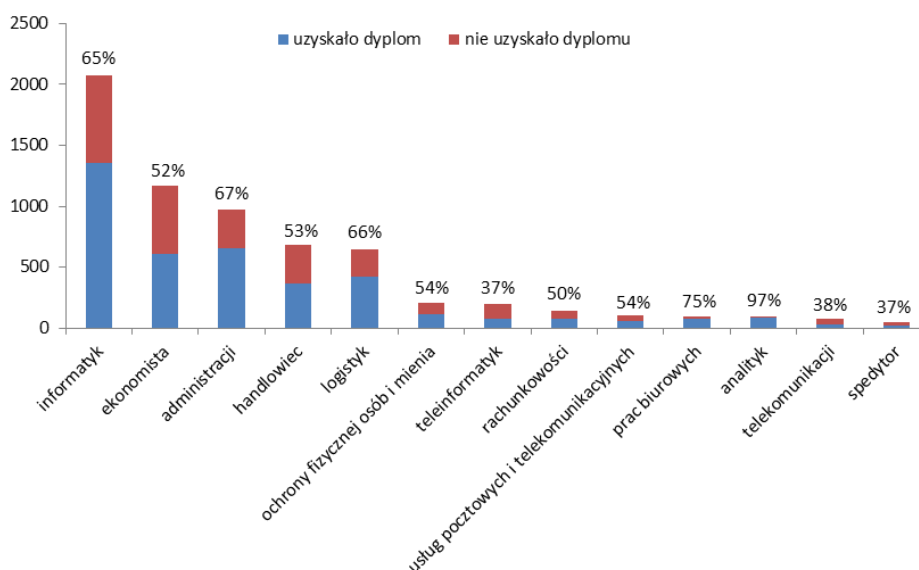
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych http://kierunkistudiow.pl/component?option=com_bookmarks/Itemid,204/catid,231/ i <http://www.nauka.gov.pl/>

rezultaty nauczania

technika

Należy przy tym wyraźnie podkreślić, że tylko trzech na pięciu (60,2%) absolwentów technikum uzyskało w 2011 r. dyplom (Wykres 51). W latach 2008-2010 odpowiednie odsetki wyniosły 41,3%, 51,8% i 57,2%. Wyniki te mogą wydawać się dla pracodawców niepokojące i stanowić sygnał o niskim poziomie wiedzy i słabym przygotowaniu absolwentów do pracy. Na najpopularniejszych profilach: technik-informatyk (2 075 absolwentów) udział zdanych egzaminów wyniósł 65%, technik-ekonomista – 52%, technik administracji – 67%. Najwyższy odsetek dyplomów odnotowano w przypadku profilu technik-analityk (97%) i technik prac biurowych (75%), najniższe – w profilach technik-teleinformatyk i technik-spedytor (po 37%) oraz technik telekomunikacji (38%). Co więcej, wyniki między latami pozostają dosyć zbliżone.

Wykres 51. Struktura absolwentów techników wg profilu kształcenia i uzyskanego dyplomu; 2011

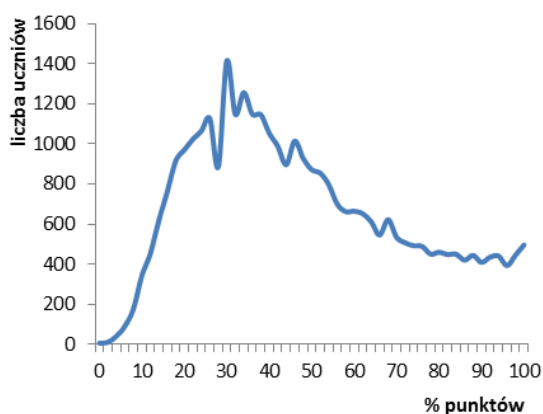


Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych OKE Jaworzno. Objaśnienie: wartości procentowe nad słupkami oznaczają udział uzyskanych dyplomów w ogóle absolwentów danego profilu.

egzamin maturalny

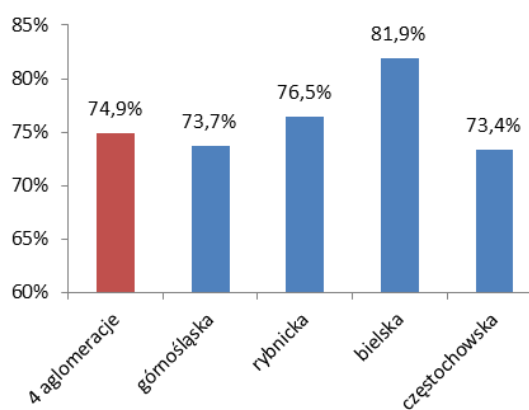
W 2011 r. do egzaminu maturalnego podeszło ponad 42 tys. absolwentów szkół ponadgimnazjalnych z aglomeracji województwa śląskiego. Statystycznie najlepiej poradzili sobie abiturienti z aglomeracji bielskiej (81,9% zdanych egzaminów). Przeciętnie w aglomeracjach województwa śląskiego egzamin pomyślnie przeszło trzech na czterech podchodzących do niego (Wykres 52). Średnio maturzyści²⁸ uzyskiwali 57% punktów, jednak warto zwrócić uwagę na skalę osób, które zaliczyły egzamin tylko niewielką przewagą punktów.

Wykres 52. Rozkład uzyskanych punktów na egzaminie maturalnym z przedmiotu obowiązkowego w aglomeracjach województwa śląskiego; 2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych OKE Jaworzno.

Wykres 53. Zdawalność egzaminu maturalnego w aglomeracjach województwa śląskiego; 2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych OKE Jaworzno.

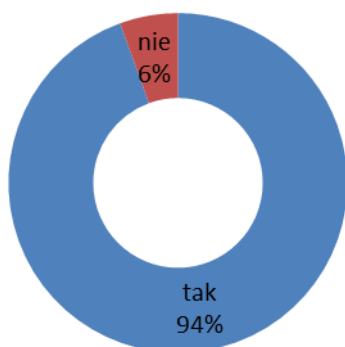
²⁸ włączając w to tylko osoby, które zdały egzamin maturalny.

znajomość języków obcych

W świetle wyników Bilansu Kapitału Ludzkiego z 2010 r., ponad 94% studentów województwa śląskiego deklaruowało znajomość co najmniej jednego języka obcego (Wykres 54).²⁹ Spośród osób, które odpowiedziały pozytywnie, zdecydowanie najczęściej wskazywano na władanie językiem angielskim (95%), w dalszej kolejności – niemieckim (48%) i francuskim (13%) (Wykres 55). Znajomość języka rosyjskiego potwierdziło 9% studentów, natomiast hiszpańskiego i włoskiego – po 5%. Znajomość innych języków nowożytnych jest zjawiskiem marginalnym. Umiejętność posługiwania się językiem czeskim wskazało 3% studentów, pozostałych języków – mniej niż 1%. Wyniki te nie zaskakują w kontekście oferty językowej instytucji edukacyjnych w województwie śląskim. Większość uczelni wyższych oraz wszystkie szkoły językowe miały w swojej ofercie językowej angielski, najbardziej popularne języki (niemiecki, rosyjski, francuski hiszpański, włoski) – regularnie pojawiają się w ofertach, natomiast pozostałe – jednostkowo. Niektóre nauczane są na wydziałach filologicznych, inne – komercyjnie (chiński, japoński, arabski, szwedzki, polski dla obcokrajowców).

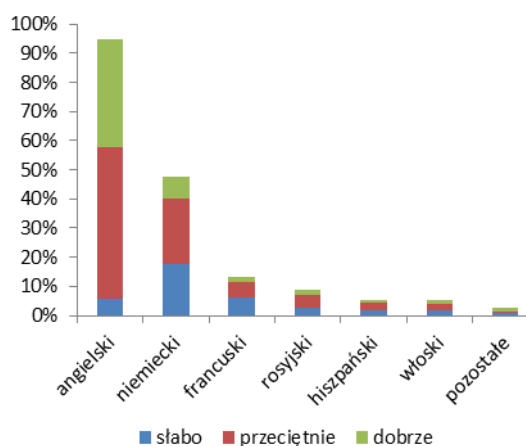
Niemal wszyscy deklarujący znajomość angielskiego ocenili ją jako co najmniej przeciętną, natomiast dwóch na pięciu – jako dobrą lub bardzo dobrą. W przypadku pozostałych języków znacznie częściej deklaruje się znajomość języka jako słabą lub przeciętną. Na dobrą lub bardzo dobrą znajomość wskazuje w zależności od języka 14-22% studentów znających dany język. Z perspektywy rozwoju sektora usług nowoczesnych może to być zdecydowanie niewystarczające. Statystyki wskazują, że wachlarz języków niszowych nie jest rozbudowany, natomiast ich znajomość najczęściej – co najwyżej przeciętna. Nawet w językach popularnych swoboda wypowiedzi nie jest wysoka.

Wykres 54. Deklaracja znajomości co najmniej jednego języka obcego wśród studentów w województwie śląskim, 2010



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BKL 2010.

Wykres 55. Poziom znajomości wybranych języków obcych wśród studentów w województwie śląskim, 2010



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BKL 2010.

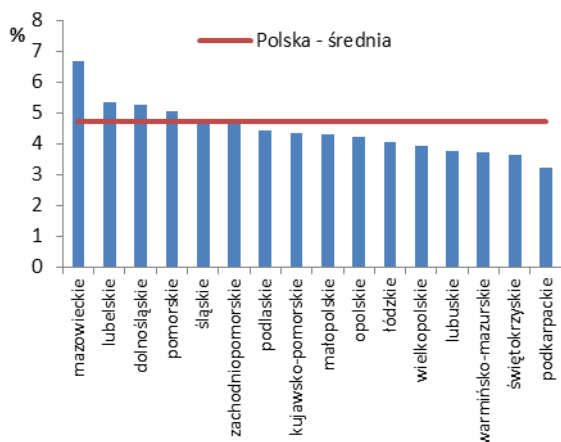
²⁹ Należy pamiętać, że Bilans Kapitału Ludzkiego to badanie bazujące na samoocenie. Z tego względu, trudno o miarodajność między poszczególnymi opiniami. Praktyka życia codziennego wskazuje na nieco zawyżone odsetki deklaracji znajomości języków podobnych do macierzystego. Ponadto, badanie uwzględniło również mniejszości narodowe - w przypadku ich reprezentantów bardzo dobra znajomość drugiego języka nie jest zaskakująca.

Uczelnie publiczne oceniane są jako dobrze przygotowujące do pracy, chociaż z pewnymi zastrzeżeniami do praktycznej znajomości tematu. Opinia o umiejętnościach absolwentów uczelni prywatnych jest znacznie gorsza, co podkreślają przedstawiciele instytucji rynku pracy. Podobnie w przypadku oceny kwalifikacji absolwentów kierunków inżynierskich (wysoki popyt) oraz humanistycznych i społecznych (znacznie więcej bezrobotnych). Przedsiębiorcy nie są tak kategoryczni w swoich osądach. Mając świadomość specyfiki wielu branż, rzadko oczekują umiejętności skrojonych „na miarę”, prawdopodobnie również dlatego, że wiedzą, że podnosi to oczekiwania płacowe pracowników.

5.2.3 Kształcenie ustawiczne

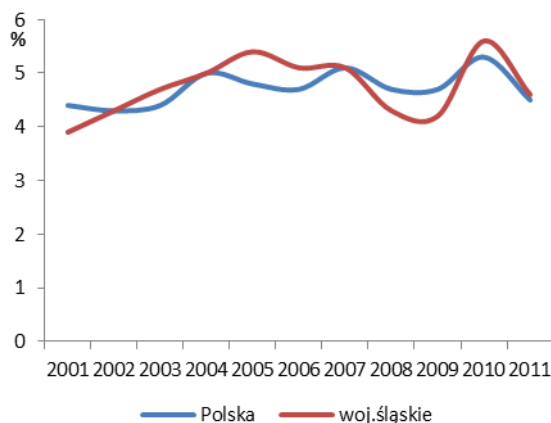
Bez względu na uzyskane wykształcenie formalne, w dobie szybkich zmian niezbędna jest systematyczna aktualizacja wiedzy i nabywanie nowych umiejętności. Taki cel ma kształcenie ustawiczne. Tymczasem mieszkańcy województwa śląskiego rzadko uczestniczą w tego rodzaju edukacji. Na przestrzeni lat 2002-2011 w kształceniu ustawicznym brało udział średniorocznie ok. 4,7% osób w wieku 25-64 (podobnie jak na poziomie kraju) (Wykres 56). Wynik ten odbiega od krajowego lidera (mazowieckie – 6,7%), nie wspominając o czołówce europejskiej (kraje skandynawskie notują wyniki na poziomie 20%). Nie obserwuje się również dodatniego trendu w uczestnictwie w tej formie edukacji (Wykres 57).

Wykres 56. Średnioroczny udział osób 25-64 deklarujących kształcenie ustawiczne wg województw; 2001-2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS (BAEL).

Wykres 57. Udział osób 25-64 deklarujących kształcenie ustawiczne w Polsce i województwie śląskim; 2001-2011



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS (BAEL).

Podsumowanie

- wiedzechłonność usług współczesnych pozostaje zróżnicowana – do wysoko wiedzechłonnych można zaliczyć usługi B+R, HR, usługi finansowe i informatyczne oraz obsługę biura, do usług nisko wiedzechłonnych: obsługę klienta oraz większość usług wspólnych (logistyka, ochrona osób i mienia, utrzymywanie powierzchni); nawet w usługach nisko wiedzechłonnych istnieje unikatowy *know-how*, jednak koncentruje się on na poziomie organizacji pracy, nie zadań pracowników.
- zróżnicowanie charakteru usług ma istotne przełożenie na umiejętności i kompetencje pożądane przez pracodawców; we wszystkich zawodach wiedzechłonnych podstawową umiejętnością jest obsługa komputera, dobrze widziana jest znajomość języków obcych, przy

czym mowa o języku zawodowym, w usługach B+R, finansowych i informatycznych pracodawcy kładą nacisk na umiejętności ścisłe, ew. inżynierskie, w HR-społeczne; oczekiwania wobec pracowników usług nisko wiedzochłonnych właściwie nie dotyczą ich wiedzy.

- pracodawcy mają wysokie wymagania, co do kompetencji bez względu na rodzaj świadczonej usługi, najczęściej wskazywane są: umiejętność organizacji własnej pracy, zdolność do pracy pod presją czasu i pracy w grupie; w najistotniejszych dla pracodawców obszarach pracodawcy oceniają umiejętności i kompetencje pracowników jako dobre lub wystarczające. Kiedy pojawia się istotna luka kompetencyjna, decydują się na przeszkolenie pracownika (zwłaszcza w dużych firmach).
- w województwie śląskim istnieje wiele szkół przygotowujących do pracy w usługach nowoczesnych, zarówno na poziomie technikum, jak i szkół wyższych (choć nie wszystkie). Ich dostępność należy określić jako dobrą, jednak samo przygotowanie do pracy nie wydaje się w pełni adekwatne.

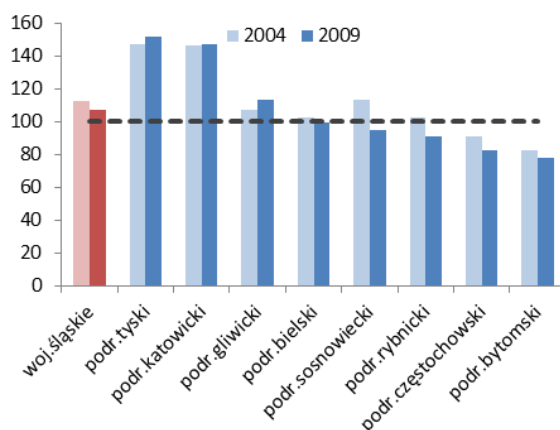
6 Atrakcyjność inwestycyjna regionu w kontekście rozwoju sektora usług nowoczesnych

6.1 Sytuacja gospodarcza miast województwa śląskiego

W świetle danych statystyki publicznej, województwo śląskie pozostawało w ostatniej dekadzie na czele polskich regionów pod względem sytuacji gospodarczej. Produkt krajowy brutto w przeliczeniu na osobę pozostawał systematycznie 6-12% powyżej średniej dla Polski, lokując w 2009 r. województwo na trzecim miejscu, po Mazowszu i Dolnym Śląsku. Stopa bezrobocia ekonomicznego w 2011 r. wyniosła 9,2% - 5. miejsce w kraju, a w ujęciu rejestrowanym - 10,1%, ustępując tylko Wielkopolsce i Mazowszu.

Przyglądając się wynikom poszczególnych podregionów, widoczne jest jednak spore zróżnicowanie między nimi. Najlepszą sytuacją gospodarczą mogą pochwalić się podregion katowicki³⁰ i tyski, które wykazują się bardzo wysokim PKB na mieszkańca, w ostatnich latach ok. 50% wyższym niż przeciętnie w kraju (Wykres 58). Wyraźnie gorzej, poniżej przeciętnej radzą sobie: podregion bytomski (poniżej 80% średniej), częstochowski i rybnicki (ok. 80-90%) oraz podregion sosnowiecki i bielski, które odnotowały zwiększenie dystansu do średniej krajowej na przestrzeni ostatnich lat.

Wykres 58. Produkt krajowy brutto per capita (Polska=100) w podregionach województwa śląskiego; 2004, 2009.



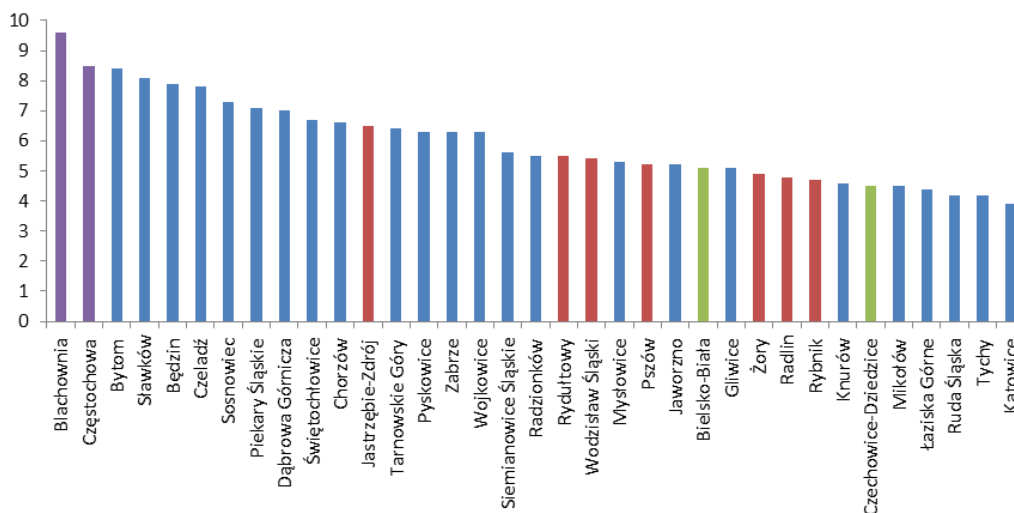
Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Spośród 35 miast aglomeracji województwa śląskiego relatywnie najgorsza sytuacja charakteryzuje miasta aglomeracji częstochowskiej – na każde 100 osób w wieku

³⁰ zestawienie podregionów i powiatów województwa śląskiego znajduje się w aneksie.

produkcyjnym³¹ przypadało w 2010 r. 9 bezrobotnych, podczas gdy analogiczna proporcja dla aglomeracji rybnickiej oraz bielskiej oscylowała wokół 5 (Wykres 59). Aglomerację górnośląską charakteryzuje silne zróżnicowanie wewnętrzne: w Katowicach charakteryzujących się najniższym poziomem wskaźnika, udział bezrobotnych wyniósł 3,9%, w Bytomiu – ponad dwa razy tyle (8,4%).

Wykres 59. Udział bezrobotnych zarejestrowanych w liczbie ludności w wieku produkcyjnym; 2010



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych BDL GUS.

Objaśnienie: poszczególne kolory słupków wskazują na przynależność do jednej z czterech aglomeracji województwa śląskiego.

Przedstawione wyniki nie znajdują pełnego odzwierciedlenia w opiniach przedstawicieli władz miast. Niektóre z opinii nie budzą kontrowersji, tak jak pozycja rozwojowa Katowic i Gliwic, inne wydają się dosyć optymistyczne, jak w przypadku Blachowni czy Sosnowca (Tabela 20). W 27 miastach respondenci wskazali, że zmiany gospodarcze były związane z inwestycjami zagranicznymi, z czego w 11 – w dużym stopniu.

Tabela 20. Ocena poziomu i tempa rozwoju miast województwa śląskiego

poziom/tempo rozwoju	bardzo wysoki	wysoki	przeciętny lub niski
bardzo wysoki	Katowice, Gliwice, Tarnowskie Góry, Jastrzębie-Zdrój	Czechowice-Dziedzice, Sosnowiec, Tychy, Żory	Bielsko-Biała
wysoki	Blachownia	Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Jaworzno, Knurów, Mikołów, Piekary Śląskie, Pyskowice, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Wojkowice, Zabrze, Radlin, Rybnik, Rydułtowy, Wodzisław Śląski	Bytom, Chorzów, Łaziska Górne

³¹ 18-60/65 lat

przeciętny lub niski		Radzionków	Pszów, Będzin, Czeladź, Sławków, Świętochłowice, Mysłowice
-----------------------------	--	------------	---

Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI miast (n=35).

Objaśnienie: Pogrubieniem oznaczono miasta deklarujące bardzo istotną lub istotną skalę działalności sektora usług nowoczesnych dla gospodarki miasta.

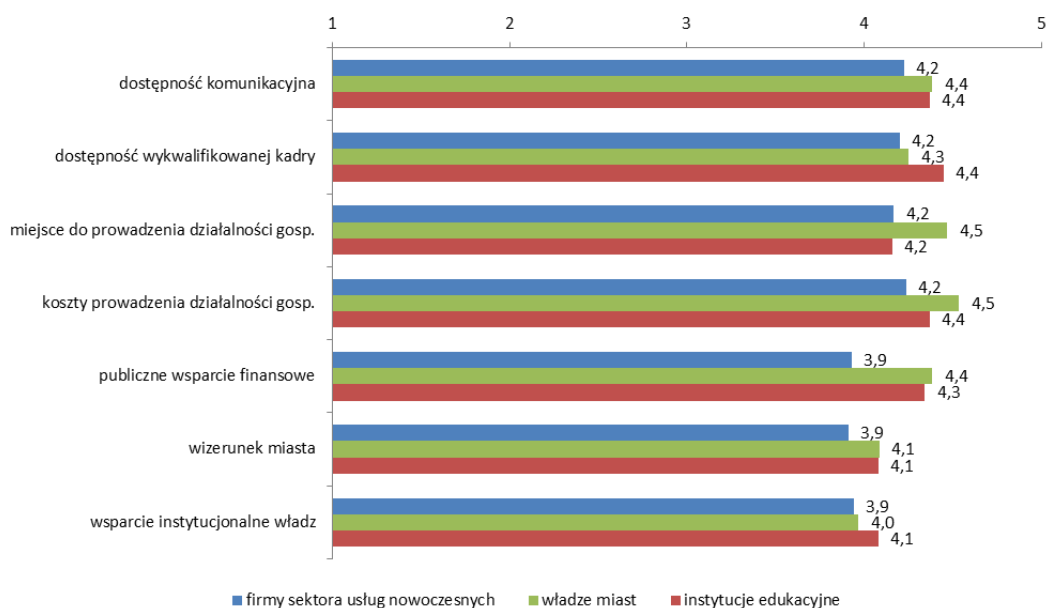
Dynamiczny rozwój sektora usług nowoczesnych był jednym z istotnych bodźców dla Katowic i Gliwic. W obu miastach wskazano na bardzo istotną rolę sektora oraz jego szybki wzrost w ostatnich latach. Nieco mniejszą, ale wciąż zauważalną, rolę sektora usług nowoczesnych zadeklarowano jeszcze w 10 miastach ze wszystkich czterech aglomeracji województwa. Jak wskazywali respondenci, ich obecność ma pozytywny wpływ na gospodarkę miasta: przyczynia się do powstawania nowych miejsc pracy, modernizacji struktury gospodarki i podnosi jakość usług. W niektórych miastach oddziaływanie sektora oceniane jest jako wciąż niewystarczające.

6.2 Czynniki atrakcyjności inwestycyjnej w sektorze usług nowoczesnych

Spośród wymienionych czynników atrakcyjności inwestycyjnej, żaden z wymienionych nie został uznany za bez wpływu, o czym świadczy ogólny poziom ocen. Minimalną notą nadaną przed trzy ankietowane strony było 3,9 w skali 1-5, czyli dość ważne, a wszystkie oceny kumulują się w przedziale 3,9-4,5 (Wykres 60). Warto przy tym zauważyć, że oceny przedsiębiorców pozostają zasadniczo niższe niż wóldarzy miast czy przedstawicieli instytucji edukacyjnych. Może to oznaczać, że przedsiębiorstwa zakładane są niezależnie od wsparcia władz publicznych, jednak nie musi to w równej mierze dotyczyć specyficznej grupy, jaką są inwestorzy zagraniczni.

W opinii przedsiębiorców sektora usług nowoczesnych, istnieją dwie grupy czynników: te silniej wpływające na atrakcyjność inwestycyjną: dostępność komunikacyjna, dostępność wykwalifikowanej kadry, miejsce i koszty prowadzenia działalności gospodarczej (ocena 4,2 w skali 1-5) oraz te o mniejszym znaczeniu: wsparcie finansowe i instytucjonalne władz, wizerunek miasta (ocena 3,9). Nieco większa rozbieżność widoczna jest w opiniach władz miast województwa śląskiego. Zdaniem ich przedstawicieli kluczowym czynnikiem pozostaje dostępność kadry (4,7), z dużą przewagą w stosunku do innych kwestii, najmniejsze znaczenie mają zaś koszty prowadzenia działalności (3,7).

Wykres 60. Istotność czynników wpływających na atrakcyjność inwestycyjną miasta



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI miast (n=35), CAPI instytucji edukacyjnych (n=60), CAPI firm sektora (n=381).

W opinii największych przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych w województwie, kluczowymi czynnikami przesądzającymi o lokowaniu przedsiębiorstwa na danym terenie są czynniki *stricto* ekonomiczne: potencjał usługobiorców, koszty prowadzenia działalności, tj. koszty pracy i powierzchni biurowej, obecność instrumentów obniżających te koszty (specjalne strefy ekonomiczne, ulgi podatkowe itd.), w dalszej kolejności – dostęp do pracowników (zarówno w wymiarze ilościowym, jak i jakościowym), w niektórych rodzajach usług – połączenie komunikacyjne.

Pracownicy urzędów publicznych, na podstawie swoich kontaktów z przedsiębiorcami wskazywali dodatkowo na:

- dobrą lokalizację, bliskość wielkich miast, mającą przełożenie wielkość rynku zbytu i spodziewane zyski,
- atrakcyjne, uzbrojone tereny i nieruchomości,
- sytuację gospodarczą miasta, wizerunek, rozpoznawalność (np. Częstochowy w kontekście pielgrzymek),
- możliwość współpracy z uczelniami, uczelnie (przenikanie się środowisk), mobilność pracowników
- pomoc dla inwestorów, tworzenie warunków dla inwestorów
- wsparcie finansowe, dostępność środków unijnych, przyjazną atmosferę i obsługę w urzędzie miasta,
- jakość życia pracowników, niezniszczone środowisko etc.

O słabych stronach województwa mówiono rzadziej, istnieją jednak takie obszary, w których poprawa sytuacji powinna przynieść zwiększenie atrakcyjności inwestycyjnej. Rozmówcy wskazywali na:

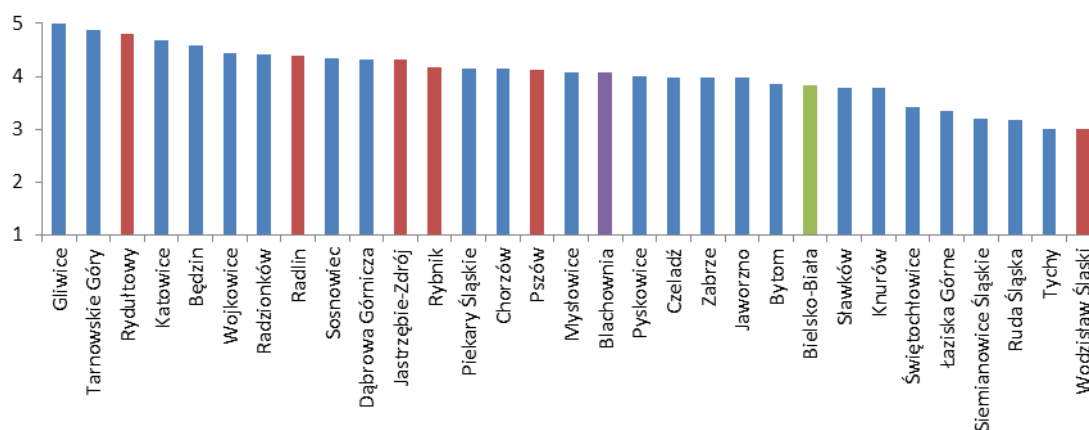
- zbyt małą liczbę wspólnych inicjatyw,
- niedostateczną współpracę między instytucjami edukacyjnymi a biznesem, niski poziom nauczania,
- skojarzenia z tradycyjnymi gałęziami przemysłu,
- brak wspólnego wizerunku, promocji województwa (znacznie aktywniej promują się Katowice i metropolia Silesia), chwiejność promocji (skojarzenie z przemysłem i „miastem ogrodów”)
- niedostateczne wykorzystanie potencjału technicznego, pozostałego po przemyśle ciężkim.

Skalę zmian obserwowanych na przestrzeni ostatnich 15 lat oceniono jako istotną, zwłaszcza w kontekście poważnych zmian strukturalnych.

6.3 Atrakcyjność inwestycyjna miast województwa śląskiego

W opinii władz miast województwa śląskiego, wszystkie charakteryzują się wysoką atrakcyjnością inwestycyjną, znaczna większość ocen to 4 i 5 w skali 1-5. Dotyczyło to w równej mierze wszystkich analizowanych czynników atrakcyjności inwestycyjnej. Opierając się na wagach nadawanych czynnikom atrakcyjności inwestycyjnej oraz samoocenie miast w poszczególnych wymiarach atrakcyjności, za najatrakcyjniejsze dla sektora usług nowoczesnych określają siebie Gliwice (ocena 5,0 w skali 1-5), w dalszej kolejności: Tarnowskie Góry (4,9), Rydułtowy (4,8), Katowice (4,7) oraz Będzin (4,6). Zestawienie tych ocen ze skalą zainteresowania przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych wskazuje, że w wielu przypadkach ocena czynników i/lub atrakcyjności miasta dla inwestorów pozostaje nietrafiona.

Wykres 61. Mapa atrakcyjności inwestycyjnej miast województwa śląskiego



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI miast (n=35).

Warto powyższe statystyki porównać i badań atrakcyjności inwestycyjnej. Dla polskich podregionów, najczęściej cytowanym badaniem jest *Atrakcyjność inwestycyjna województw*

i podregionów Polski (IBnGR, 2011 i wcześniejsze edycje). W ich świetle, województwo śląskie charakteryzuje bardzo wysoka atrakcyjność – zarówno dla prowadzących działalność przemysłową, usługową, jak i wysoko innowacyjną.

W odniesieniu do działalności przemysłowej, podregion katowicki zajmował w skali kraju pierwszą lokatę, rybnicki – drugą, a bielski – piątą. Niesklasyfikowany w pierwszej jedenastce podregion częstochowski został jednak zaliczony do obszarów wysokiej atrakcyjności. Autorzy raportu zwrócili uwagę na następujące atuty podregionu katowickiego i rybnickiego:

- dużą możliwość inwestowania na terenach SSE oraz wysoką aktywność inwestorów w ramach stref,
- wysoką liczbę wykwalifikowanej siły roboczej, relatywnie wysokie bezrobocie (przy niekorzystnym dla inwestorów wysokim poziomie wynagrodzeń),
- korzystną strukturę gospodarki oraz dużą liczbę przedsiębiorstw z udziałem kapitału zagranicznego (podregion katowicki), czy wysoką produktywność przemysłu (podregion rybnicki).

Podregion bielski otrzymał pozytywne noty w zakresie stref ekonomicznych i rynku pracy, ale już nie funkcjonowania lokalnej gospodarki.

W przypadku działalności usługowej, rezultaty badania wskazują na nieznacznie gorszą pozycję, chociaż wciąż bardzo dobrą na tle kraju. Podregion katowicki zajął trzecią lokatę, bielski – dziewiątą, a rybnicki – dziesiątą. Znajdujący się poza rankingiem podregion częstochowski uznano za relatywnie wysoce atrakcyjny, również z perspektywy inwestora w sektorze usługowym.

Do wysokiej pozycji podregionów przyczyniają się:

- wysoka chłonność rynku (wynikająca po części z wysokiej produktywności gospodarki oraz wysokich wynagrodzeń),
- liczba wykształconych pracowników oraz absolwentów,
- wysoka dostępność komunikacyjna,
- struktura gospodarki oraz firmy z udziałem kapitału zagranicznego.

W odniesieniu do kwestii atrakcyjności dla działalności zaawansowanej technologicznie, siódme miejsce w skali kraju zajął podregion katowicki, dziesiąte – bielski. Podregiony rybnicki i częstochowski zaklasyfikowano do grupy wysoko atrakcyjnych w porównaniu do innych części kraju.

Poza czynnikami istotnymi w pozostałych rodzajach działalności, w odniesieniu do działalności wysoko innowacyjnej na znaczeniu zyskuje duża liczba studentów i dobre dotychczasowe efekty działania stref ekonomicznych w podregionie katowickim. W podregionie bielskim autorzy raportu położyli nacisk na wysoko rozwiniętą infrastrukturę społeczną, bazę noclegową oraz ponadprzeciętną jakość zasobów pracy.

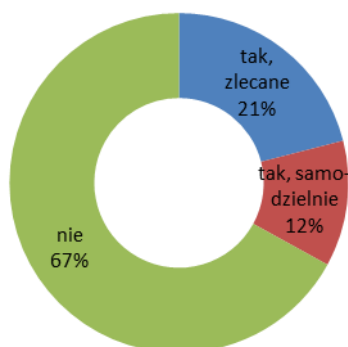
6.4 Działania na rzecz podnoszenia atrakcyjności inwestycyjnej

6.4.1 Identyfikacja potrzeb

W dwóch na trzy miasta aglomeracji województwa śląskiego nie przeprowadza się żadnych badań umożliwiających ocenę atrakcyjności miasta czy efektywności poszczególnych instrumentów, chociaż takie działania uważane są za istotne. Spośród tych miast, w których takie kwestie podlegają ewaluacji, w dużych miastach zleca się je firmom zewnętrznym (Katowice, Bytom, Rybnik, Dąbrowa Górnicza, Jaworzno), mniejsze realizują je własnym sumptem (Tarnowskie Góry, Wojkowice, Blachownia).

Wiedza o usługach nowoczesnych i związanych z nimi potrzebami inwestorów jest bardzo zróżnicowana. Należy podkreślić, że niektórzy przedstawiciele instytucji publicznych właściwie zaprzeczają obecności lub deprecjonują znaczenie sektora usług nowoczesnych. Wynika to z faktu, że usługi nie dają namacalnego produktu, a przeniesienie świadczeniobiorcy do innej lokalizacji wiąże się ze znacznie mniejszymi kosztami. Niektórzy rozmówcy oburzają się na sformułowanie „usługi nowoczesne”. Potwierdzają jednak, że w tego rodzaju usługach pracownicy są dobrze opłacani, a same miasta chętnie widziałyby więcej inwestorów zagranicznych działających w tym obszarze.

Wykres 62. Realizacja badań atrakcyjności inwestycyjnej miast



Źródło: Opracowanie własne na podstawie CAPI miast (n=35).

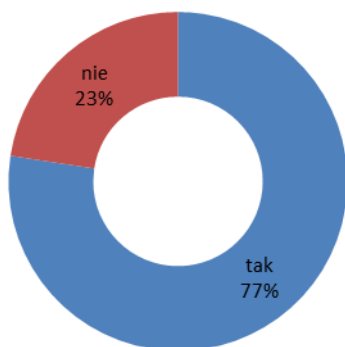
6.4.2 Oferta inwestycyjna

77% badanych miast zadeklarowało posiadanie kompleksowej oferty inwestycyjnej (Wykres 63). W jej skład wchodzi przede wszystkim dostępność infrastruktury publicznej, tj. terenów inwestycyjnych, parków technologicznych itp. (83% ofert), w dalszej kolejności ulgi i zwolnienia podatkowe (63%) (Wykres 64). Nieco ponad połowa miast posiadających ofertę inwestycyjną, zadeklarowała dostępność doradztwa dla przedsiębiorstw i możliwość współpracy z innymi instytucjami. Na wsparcie finansowe (dotacje, pożyczki, poręczenia) wskazało tylko co czwarte miasto.

Tylko w przypadku czterech miast zadeklarowano jakąkolwiek formę dostosowania oferty inwestycyjnej do specyficznych potrzeb sektora usług nowoczesnych. W dwóch przypadkach

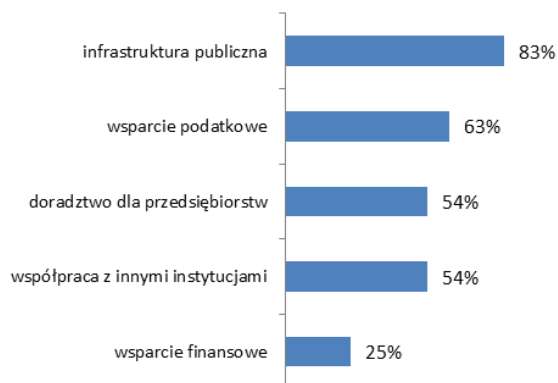
wskazano na dobór lokalizacji dopasowany do potrzeb przedsiębiorstw tego rodzaju, w jednym przypadku zadeklarowano kompleksową obsługę inwestora oraz szkolenia we współpracy z instytucjami zewnętrznymi. Innymi słowy, oferty zasadniczo nie zawierają elementów dostosowanych do specjalnych potrzeb sektora usług nowoczesnych, czym miasta mogłyby przyciągać nowych inwestorów. Sektor usług nowoczesnych nie jest wyjątkiem – oferty zazwyczaj mają charakter uniwersalny.

Wykres 63. Obecność kompleksowej oferty inwestycyjnej miast



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI (n=35).

Wykres 64. Elementy oferty inwestycyjnej miast

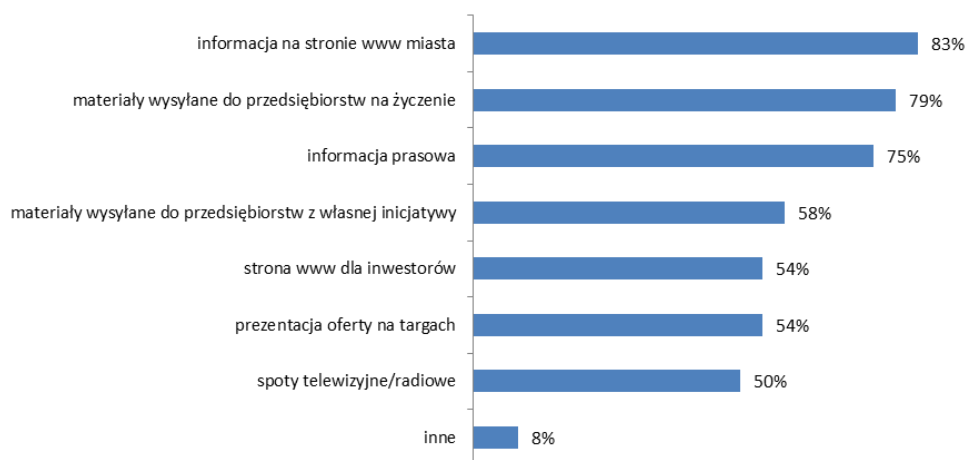


Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI (n=35).

6.4.3 Promocja oferty

Promocja oferty inwestycyjnej przeprowadzana jest przy wykorzystaniu szerokiego spektrum środków. Większość urzędów korzysta z Internetu jako skutecznego środka komunikacji, umieszczając informacje na stronie internetowej miasta (83% miast), rzadziej – tworząc odrębną stronę (54%) (Wykres 65). Ponadto, wysyłane są materiały informacyjne na prośbę zainteresowanych instytucji (79%) lub z własnej inicjatywy (58%). W trzech czwartych miast stosowne informacje umieszczane są w prasie. Niektóre z miast decydują się na prezentację oferty na targach, spoty reklamowe lub np. konferencje.

Wykres 65. Sposoby promocji oferty inwestycyjnej miast



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI (n=35).

Nieco inną politykę prowadzą konkurencyjne miasta. Kraków kładzie nacisk na uczestnictwo w dużych imprezach targowych, podczas których prezentowana jest oferta inwestycyjna (m.in. tereny pod zabudowę), nawiązywane są kontakty z developerami i potencjalnymi inwestorami. Ponadto, strona internetowa miasta posiada odrębną zakładkę zawierającą najistotniejsze informacje. Wiedza o potrzebach firm pozyskiwana jest poprzez bezpośredni, stały kontakt z kadrą kierowniczą przedsiębiorstw. Na tę metodę stawia również Wrocław, m.in. za pośrednictwem Agencji Rozwoju Aglomeracji Wrocławskiej. Kontakty międzynarodowe, wypracowane przy okazji ubiegania się o miano *Europejskiej Stolicy Kultury 2016*, prace nad *Wrocławskim Centrum Badań EIT+*, czy jako gospodarz mistrzostw Europy w piłkę nożną, zaprocentowały dobrą współpracą z przedsiębiorstwami i instytucjami. Ponadto Agencja posiada stronę www i uczestniczy w konferencjach i targach.

Czeska Praga promuje się przede wszystkim za pośrednictwem agencji *CzechInvest*, której głównym narzędziem jest rozbudowana strona internetowa. Na stronie omówione są atuty regionów kraju oraz bardzo szczegółowe informacje techniczne dla przedsiębiorstw zainwestowanych ulokowaniem w miastach czeskich. Obok tego, agencja uczestniczy w targach oraz wysyła na życzenie materiały informacyjne. Analogiczny charakter ma promocja bułgarskiej Sofii – za obsługę inwestora odpowiada *InvestBulgaria Agency*. Na jej stronie opublikowano informacje o atrakcyjności kraju/miast pod kątem wybranych sektorów (m.in. BPO czy logistyki) z szeregiem praktycznych informacji i broszurami.

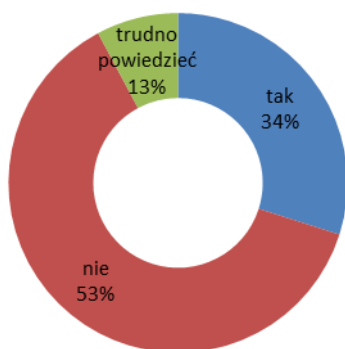
6.5 Ocena oferty inwestycyjnej

Ocena oferty inwestycyjnej miast pozostaje sprzeczna. Przede wszystkim, jak dotąd zetknięto się z nią relatywnie niewielu przedsiębiorców sektora usług nowoczesnych. Ponad połowa z nich (53%) jednoznacznie stwierdziła, że z informacjami o ofercie się nie spotkała, natomiast kolejne 13% nie kojarzyło jej (Wykres 66). Wprawdzie już istniejące przedsiębiorstwa nie są

bezpośrednio grupą docelową takich informacji, tym niemniej trudność w pozyskaniu informacji może niekorzystnie wpływać na atrakcyjność miasta jako lokalizacji inwestycji.

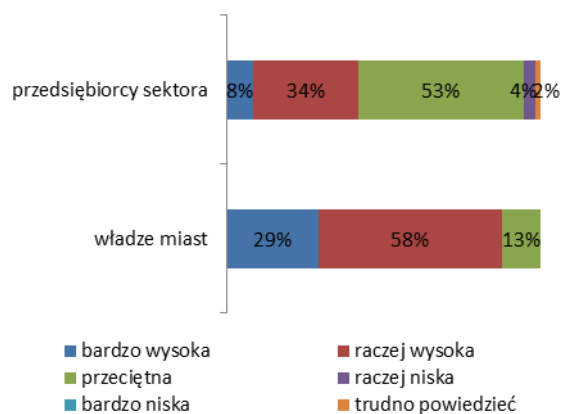
Ocena przydatności zawartych w materiałach informacji różni się poważnie między władzami miast a przedsiębiorcami. Większość przedsiębiorców ocenia źródła jako przeciętne adekwatne do potrzeb przedsiębiorcy, rzadziej – dobre. Tymczasem, z perspektywy władz miast, treść materiałów jest dobra lub bardzo dobra (Wykres 67). Tym samym, twórcy materiałów wydają się nie mieć pełnej wiedzy, jakie informacje byłyby najbardziej pożądane z perspektywy przyszłego przedsiębiorcy w sektorze usług nowoczesnych lub inwestora zewnętrznego.

Wykres 66. Zetknięcie się z informacjami o ofercie inwestycyjnej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie CAPI firm sektora (n=381).

Wykres 67. Ocena przydatności informacji o ofercie inwestycyjnej miasta/regionu



Źródło: Opracowanie własne na podstawie CAPI firm sektora (n=381) i władz miast (n=35).

Podsumowanie

- województwo śląskie charakteryzuje duże zróżnicowanie wskaźników sytuacji społeczno-gospodarczej (PKB, bezrobocie); wyniki te jednak nie są w pełni zbieżne z oceną władz miast; część włodarzy deklaruje, że na dobrą kondycję miał wpływ rozwój sektora usług nowoczesnych, jednak najczęściej dotyczyło to największych miast aglomeracji.
- w opinii przedsiębiorców sektora, kluczowymi czynnikami atrakcyjności inwestycyjnej są: dostępność komunikacyjna, dostępność wykwalifikowanej kadry i miejsca do prowadzenia działalności gospodarczej oraz koszty prowadzenia działalności. Dostępność wsparcia finansowego i instytucjonalnego oraz prestiż miasta wskazywano w dalszej kolejności – te czynniki stają się istotne dla inwestorów zagranicznych bardziej niż lokalnych przedsiębiorców.
- istnieje duża różnica między opiniami władz miast nt. atrakcyjności inwestycyjnej miast oraz badaniami zewnętrznymi; Wg wyników badania atrakcyjności IBnGR (2011) dla działalności przemysłowej i usługowej wysoką atrakcyjność inwestycyjną na tle kraju mają podregiony: katowicki, rybnicki i bielski (w pierwszej 12 stawki), jednak również podregion częstochowski został oceniony wysoko. W zakresie działalności wysoko innowacyjnej wysoko ulokowały się podregiony: katowicki i bielski.
- większość spośród 35 miast aglomeracji deklaruje, że posiada kompleksową ofertę inwestycyjną. Najczęściej zawiera ona dostęp do infrastruktury typu strefa ekonomiczna lub park naukowo-technologiczny, rzadziej – doradztwo dla przedsiębiorstw czy współpracę z innymi instytucjami. Co istotne, miasta nie dopasowują oferty do specyficznych potrzeb

branż, i relatywnie rzadko zlecają badania zapotrzebowania na instrumenty firmom zewnętrznym. W żadnym mieście nie wskazano na tzw. *one-stop-shop*, tj. wsparcie świadczone za pośrednictwem jednej instytucji we wszystkich istotnych dla inwestora sprawach, wskazywane za pożądane przez największych inwestorów.

- promocja inwestycyjna miast następuje najczęściej poprzez stronę internetową miasta, w postaci materiałów wysyłanych na życzenie zainteresowanego oraz informacji prasowej, rzadziej np. poprzez obecność na targach. Władze bardzo rzadko wskazywały na obecność bezpośredniego kontaktu z inwestorami, w tym potencjalnymi. Tymczasem np. w Krakowie i Wrocławiu taki kontakt jest utrzymywany i owocuje. Promocja oferty jest relatywnie słaba, a opinia o jej przydatności wśród przedsiębiorstw niższa niż u władz miast.
- inwestorzy zewnętrzni zainteresowani są pojedynczymi (największymi) miastami, nie całymi aglomeracjami czy nawet obszarem metropolii Silesia.

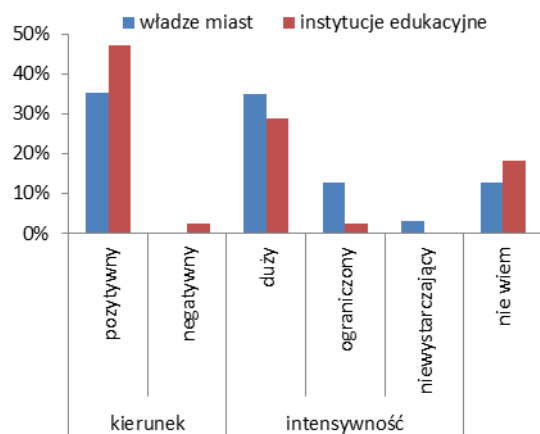
7 Przyszłość sektora usług nowoczesnych

7.1 Wpływ sektora usług nowoczesnych na rynek pracy

Opinie o roli sektora usług nowoczesnych są podzielone. Wśród przedstawicieli władz miast oraz instytucji edukacyjnych deklarowano, że rozwój sektora ma jednoznacznie pozytywny wpływ na sytuację na regionalnym rynku pracy, a jego skala jest relatywnie duża (Wykres 68). Najczęściej deklarowano kwestię tworzenia nowych miejsc pracy i perspektyw ograniczania bezrobocia, jednak nie wspomniano o jakości nowopowstałych miejsc pracy. Ponadto, wskazywano również na wzrost jakości świadczonych usług, ograniczenie kosztów działalności przedsiębiorstw, możliwość ulokowania inwestycji zagranicznych oraz wzrost innowacyjności regionalnej gospodarki.

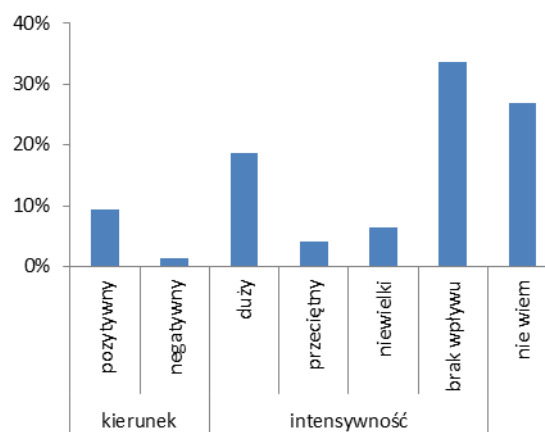
Przedstawiciele przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych pozostawali bardziej wstrzemięźliwi w swoich opiniach. Co trzeci ankietowany jednoznacznie stwierdził brak wpływu sektora na otoczenie gospodarcze, 25% respondentów nie potrafiło określić, czy rozwój sektora ma jakikolwiek wpływ na lokalną lub regionalną gospodarkę (w tym, rynek pracy). Pozostali deklarowali pozytywne oddziaływanie, o relatywnie dużej skali (Wykres 69).

Wykres 68. Wpływ rozwoju sektora usług nowoczesnych na regionalny/lokalny rynek pracy



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI miast (n=35) i instytucji edukacyjnych (n=60).

Wykres 69. Wpływ rozwoju sektora usług nowoczesnych na regionalną/lokalną gospodarkę (w tym – na rynek pracy)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI firm sektora (n=381).

Wśród przedstawicieli największych przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych w województwie śląskim również brakuje konsensusu, co do roli sektora dla regionalnej gospodarki (w tym rynku pracy). Pozytywny wpływ, jaki podkreśla część rozmówców, wynika z tworzenia miejsc pracy i kreowania innowacyjności. Rosnące zapotrzebowanie na usługi będzie się przekładało na wzrost roli, zarówno dla rynku pracy, jak i pozostałych obszarów regionalnej gospodarki, np. poprzez wzmocnienie praktycznego zastosowania ICT.

Niektórzy rozmówcy jednak zaprzeczają obecności tego wpływu. W opinii wybranych, sektor nowoczesny nie stanowi sektora równorzędnego wobec innych, w szczególności – przemysłu. Nie wszystkim rozmówcom spodobał się kierunek zmian strukturalnych, przede wszystkim ze względu na niskie bariery wyjścia (tj. koszty przeniesienia przedsiębiorstwa usługowego). Niekiedy w opiniach bazuje się na stereotypach, np. że zlecenie usług jest niekorzystne, bo generuje dodatkowe koszty dla firm.

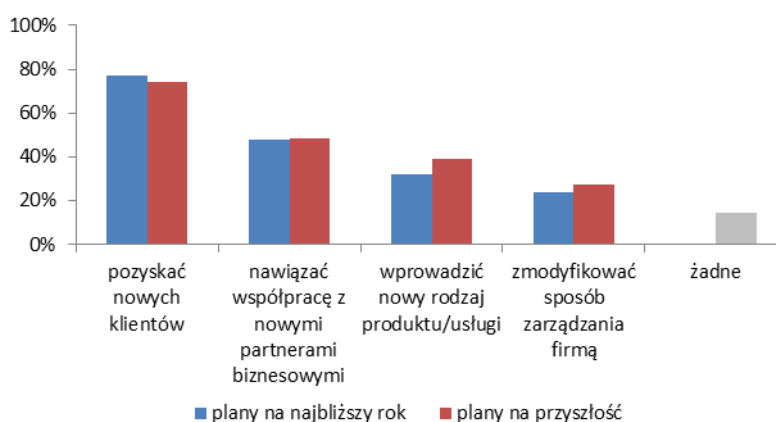
7.2 Potencjał rozwojowy sektora

Potencjał rozwojowy sektora pozostaje w dużej mierze wypadkową popytu deklarowanego przez obecnych i przyszłych zleceniodawców w zakresie usług nowoczesnych oraz perspektyw rozwojowych przedsiębiorstw świadczących takie usługi. Czynniki te mogą być wzmacnianie przez dobrą koniunkturę oraz atrakcyjny model wsparcia przez instytucje publiczne.³² Warto przyjrzeć się tym zagadnieniom.

przyszłe zapotrzebowanie na usługi

Przedsiębiorstwa-zleceniodawcy usług nowoczesnych z województwa śląskiego deklarują ambitne plany rozwojowe, zarówno w horyzoncie roku, jak i w dłuższym. Ponad 75% z nich chce pozyskać nowych klientów, niemal połowa – nawiązać współpracę z nowymi partnerami biznesowymi. W dłuższej perspektywie przedsiębiorcy widzą potrzebę działań innowacyjnych – planują wprowadzenie innowacji produktowej (40%) lub procesowej (25%) (Wykres 70).

Wykres 70. Plany rozwojowe podmiotów



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CATI (n=1045).

Rozwój przedsiębiorstw może być dobrą okazją do zlecenia części zadań firmom zewnętrznym. Jest to tym bardziej atrakcyjne, że ocena kosztów, jakości i adekwatności do potrzeb usług wykazała relatywnie dobre oceny, a wiele przedsiębiorstw sektora pozyskuje klientów przez polecenie. W nielicznych przypadkach, gdy podmioty rezygnowały ze zlecenia usług, działo się to ze względów finansowych – znacznie rzadziej wskutek niezadowolenia z jakości czy niedopasowanej oferty. Wraz z rozwojem sektora czynniki te powinny tracić na znaczeniu.

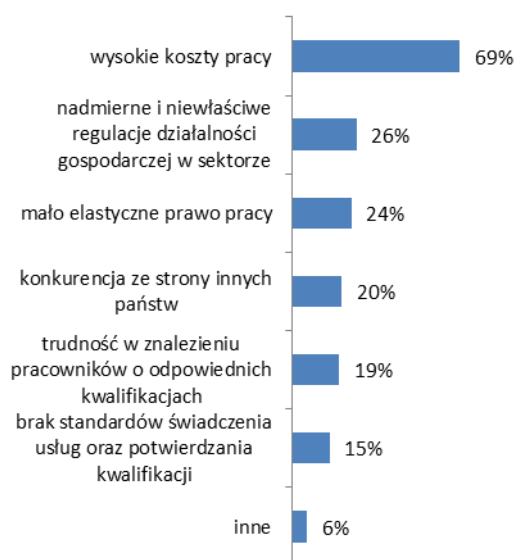
³² prognozy koniunktury pominięto.

Jednocześnie wielu potencjalnych klientów firm z sektora usług nowoczesnych nie widzi potrzeby realizacji części zadań poza przedsiębiorstwem. Spośród 22% podmiotów, które nie korzystają z żadnych usług nowoczesnych, tylko nieliczni (niespełna 6%) planują zlecić zadania firmie zewnętrznej, kolejne 20% bierze to pod uwagę. W dłuższej perspektywie czasu udział zainteresowanych nie wzrasta. W większości przypadków wynika to z przekonania o możliwości wykonania zadań samodzielnie oraz o zbyt wysokich kosztach usług. W takim przypadku istnieje szerokie pole do promocji korzyści płynących z korzystania z usług nowoczesnych.

perspektywy rozwojowe przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych

Większość przedsiębiorców ocenia swoją bieżącą sytuację jako dobrą lub bardzo dobrą (52%), jako przeciętną – 29%. Plany pozyskania nowych klientów wskazuje ponad 80% firm. Na przestrzeni najbliższego roku 17% przedsiębiorstw planuje wprowadzić nowe usługi, 18% - w dłuższej perspektywie. Istnieje jednak szereg czynników, które mogą utrudnić osiągnięcie tych celów. Najpoważniejszym z nich są wysokie koszty pracy (69%) (Wykres 71). Warto zwrócić uwagę, że cztery najistotniejsze bariery mają charakter uniwersalny, dotyczą właściwie przedsiębiorstw wszystkich branż. Z kolei, na bariery silniej związane z charakterem sektora, tj. trudność w znalezieniu pracowników o odpowiednich kwalifikacjach czy brak standaryzacji usług wskazuje relatywnie niewielu przedsiębiorców.

Wykres 71. Bariery rozwoju przedsiębiorstw sektora



Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI (n=381).

Wykres 72. Czynniki sprzyjające rozwojowi przedsiębiorstw sektora



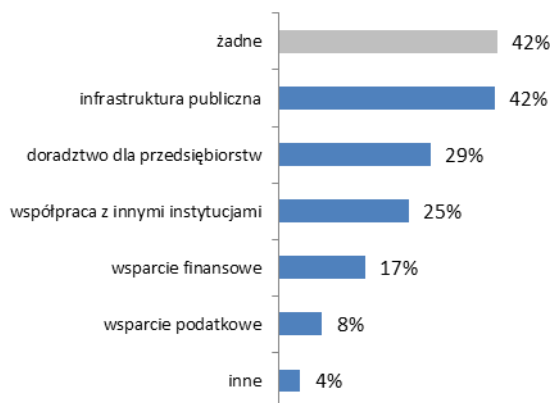
Źródło: Opracowanie własne na podstawie ankiety CAPI (n=381).

Perspektywy dynamicznego rozwoju sektora przedsiębiorcy upatrują przede wszystkim we wzroście zainteresowania usługami (wzrostu popytu na usługi, pozyskania nowych klientów, rozwoju przedsiębiorczości) oraz poprawie sytuacji gospodarczej (wskazując zarówno na poprawę koniunktury, jak i trwały wzrost gospodarczy) (Wykres 72). Pozostałe czynniki deklarowano zdecydowanie rzadziej.

wsparcie sektora przez instytucje publiczne

Na przestrzeni najbliższego roku władze 14 miast planują rozszerzyć zakres wsparcia świadczonego przedsiębiorstwom (w tym przedsiębiorstwom sektora usług nowoczesnych). Przy dotychczasowej skali wsparcia pozostać chcą Katowice, Rybnik, Zabrze, Bytom i 6 mniejszych miast. Najczęściej rozszerzenie oferty oznacza wprowadzenie 1-2 nowych instrumentów wsparcia, przede wszystkim infrastruktury publicznej (42%), doradztwa dla przedsiębiorstw (29%) czy możliwości współpracy z innymi instytucjami (25%) (Wykres 73).

Wykres 73. Plany rozszerzenia oferty inwestycyjnej miast



Źródło: Opracowanie własne na podstawie CAPI miast (n=35).

7.3 Optymalizacja modelu współpracy

Duży rynek zbytu, bardzo dobra dostępność komunikacyjna, renomowany ośrodek akademicki, zasób dobrze wykształconych ludzi. Obecność tych czynników świadczy o ogromnym potencjale rozwojowym województwa śląskiego, nie tylko w zakresie usług nowoczesnych. Aby go w pełni wykorzystać, warto wprowadzić pewne rozwiązania organizacyjne. Rozwiązania te muszą one spełniać szereg wymogów:

- **zaangażowanie szerokiego spektrum instytucji prywatnych i publicznych;** celem współpracy jest tworzenie środowiska przychylnego przedsiębiorcom, w szczególności – inwestorom zagranicznym. Poszczególne instytucje zaangażowane we współpracę dostarczają wiedzy o obszarach, w których funkcjonują. Im więcej instytucji jest włączonych w ten proces, tym większe szanse na stworzenie dobrej atmosfery biznesowej.
- **współpraca zgodna z kompetencjami instytucji,** niekiedy wykraczająca poza kompetencje ustawowe; w wywiadach z instytucjami publicznymi niekiedy przewijało się stwierdzenie, że mają narzucony ustawowo zakres współpracy z innymi instytucjami. W tym przypadku kluczową kwestią jest dzielenie się wiedzą.

Dla przykładu, uczelnie wyższe dobrze orientują się w strukturze kształcenia, popularności poszczególnych kierunków. Za pośrednictwem badań absolwentów znają zapotrzebowanie zgłaszane przez regionalnych pracodawców, a jednocześnie same są pracodawcami w obszarze usług badawczo-rozwojowych. W tych wszystkich obszarach uczelnie wyższe mogą niezastępowalną znajomość tematu, której nie sposób pozyskać w inny sposób – wykorzystać, z pożytkiem dla rozwoju regionu. Umiejętne

wykorzystanie tej wiedzy pozwoli lepiej dopasować proces kształcenia do potrzeb rynku pracy, a zatem umożliwić absolwentom mniej problematyczne wejścia na rynek pracy, a sama uczelnia zyska lepszą prasę.

Warto przy tym podkreślić, że istnieją instytucje, których rola nie jest intuicyjna, np. agencje rozwoju regionalnego lub lokalnego albo izby gospodarcze, handlowe itd. Pełna informacja o kompetencjach pozwala dobrać zadania zgodnie z najlepszą wiedzą, a zatem obniżyć koszty współpracy i maksymalizować efekty współpracy.

- **zrzeszenie na zasadzie dobrowolności**; zaangażowanie w tworzenie klimatu proinwestycyjnego jest działalnością pozaustawową – instytucje poświęcają swoje zasoby dobrowolnie, jednak w znanym sobie celu i na jasnych zasadach.
- **koordynacja zadań przez Marszałka Województwa Śląskiego**; ze względu na liczbę instytucji zaangażowanych we współpracę, działalność tę należy koordynować. W przeciwnym razie, będzie chaotyczna i nie przyniesie pożądanych efektów. Dobrą praktyką jest, że do tego zadania zaprasza się Marszałka Województwa Śląskiego – po pierwsze dlatego, że jest przedstawicielem wysokiego szczebla administracji samorządowej, który niejako uprawomocnia działania, po drugie – dlatego, że reprezentuje całe województwo.

W przeprowadzonych wywiadach wielokrotnie powoływano się na działalność Katowic i metropolii Silesia, które zorganizowały podobną współpracę we własnym zakresie. Współpraca ta pozostaje dosyć owocna, jednak ograniczona jest do wybranych miast aglomeracji górnośląskich.

Docelowo, współpraca powinna koncentrować się wokół 6 obszarów:

- przestrzeń,
- kompetencje,
- innowacyjność,
- finansowanie rozwoju,
- informacja,
- promocja.

Przy czym pierwsze cztery obszary mają charakter tematyczny, a pozostałe dwa – uniwersalny.

Celem współpracy w obszarze 1 – **przeźren** – jest tworzenie atrakcyjnej przestrzeni inwestycyjnej oraz optymalizacja rozkładu lokalizacji inwestycji w województwie. Pozwoli to maksymalnie wykorzystać specyfikę danego położenia, np. poprzez bliskość uczelni kształcących w danym profilu. W tym obszarze pożądana jest współpraca Śląskiego Centrum Obsługi Inwestorów (ŚCOI), miejskich Centrów Obsługi Inwestora (lub odpowiednich wydziałów w urzędach miast), specjalnych stref ekonomicznych, parków naukowo-technologicznych itp. oraz developerów. Ich współpraca powinna mieć miejsce np. poprzez aktywne uczestnictwo w targach i imprezach wystawienniczych, podczas których województwo będzie nawiązywało kontakty z developerami. Pożądane byłoby również stworzenie wspólnej bazy obszarów inwestycyjnych o wysokim poziomie szczegółowości.

Obszar 2 poświęcony **kompetencjom**, ukierunkowany jest na dostarczanie wiedzy wysokiej jakości, w tym kompetencji przydatnych w pracy zawodowej. W tym obszarze zaangażowane powinny być instytucje edukacyjne (szkoły, uczelnie wyższe) oraz instytucje prowadzące szkolenia, w tym szkoły językowe, agencje rozwoju regionalnego czy lokalnego oraz izby gospodarcze, handlowe, przemysłowo-handlowe³³ itp. Świadczenie tego rodzaju usług powinno być zestawiane z wiedzą o zmieniających się potrzebach w pracy zawodowej, które pozyskują np. urzędy pracy na potrzeby Obserwatorium Rynku Pracy. Warty rozważenia pomysłem jest stworzenie zestawienia kierunków studiów i specjalności, oferowanych przez uczelnie wyższe z regionu, na podstawie danych z Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego oraz zestawienie kursów danej specjalności dostępnych w województwie.

Szczególne znaczenie ma dopasowanie kształcenia do potrzeb pracodawców oraz możliwe elastyczne reagowanie na zmiany zapotrzebowania na umiejętności. Tu na znaczeniu zyskuje współpraca między instytucjami edukacyjnymi różnych szczebli, instytucjami szkoleniowymi, które mogą szybko dopasowywać programy kursów do zgłaszanego zapotrzebowania. Głos pracodawców powinien pochodzić od nich samych, pomocne mogą być również informacje zbierane przez Obserwatorium Rynku Pracy.

Zainteresowanie inwestorów wzmacniać może dobra współpraca w zakresie **innowacyjności**, ukierunkowana na owocną współpracę nauki i biznesu oraz jej promocję. W tym obszarze warto wymienić informacje między ŚCOI, uczelniami wyższymi i jednostkami badawczo-rozwojowymi w regionie. Niezmiennie, warto również konsultować wypracowane rozwiązania z przedsiębiorstwami-klientami (również potencjalnymi klientami). Niezwykle dobrze widziana jest również współpraca z zagranicznymi instytucjami badawczymi oraz ich odpowiednie wypromowanie.

W obszarze czwartym – **finansowanie rozwoju** – celem współpracy jest stworzenie możliwie najszerszej oferty wsparcia finansowego przedsiębiorstw, obejmującej fundusze pożyczkowe i poręczeniowe funkcjonujące na szczeblu regionalnym i lokalnym, fundusze typu *venture capital* i inne instytucje świadczące tego rodzaju usługi. Aktualne informacje o wymaganiach stawianych wnioskodawcom warto zestawić ze sobą i upublicznić, np. na stronie internetowej.

Piąty obszar stanowi **informacja** o prowadzonych działaniach. W indywidualnych sprawach, warto sugerować pierwszy kontakt z instytucjami zaznajomionymi w sprawach lokalnych lub regionalnych. Taką rolę pełnią na szczeblu regionalnym ŚCOI oraz agencje rozwoju regionalnego, a na szczeblu lokalnym – agencje rozwoju lokalnego oraz izby gospodarcze itp. Optymalnie byłoby osiągnąć stan, w którym większość informacji można pozyskać w jednym miejscu (tzw. *one-stop-shop*).

Istotnym punktem działań jest **promocja**. Oprócz rzeczywistych działań istotne jest, w jaki sposób będą one promowane – dobra prasa będzie przyciągać kolejne instytucje do współpracy. Ważne przy tym jest, by każdorazowo podkreślać, że jest to wspólne działanie województwa (lub aglomeracji), nie pojedynczych miast. Jak dotychczas, dla największych

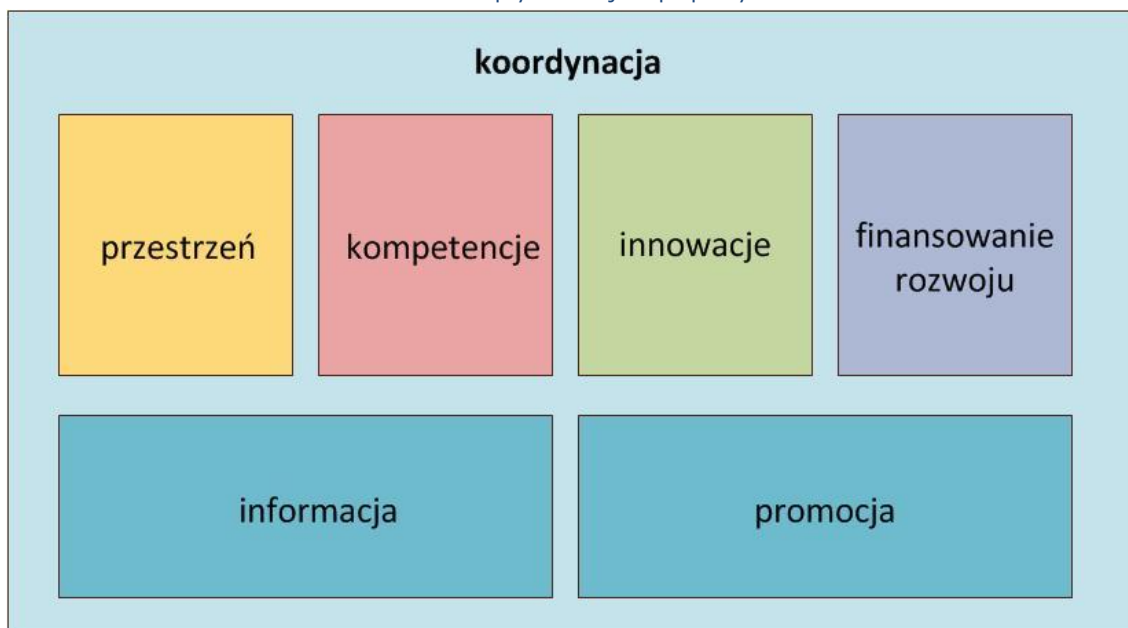
³³ ze względu na prowadzone przez nie szkolenia, głównie w ramach RPO WŚ.

inwestorów rozpoznawalnych było tylko kilka największych, najbardziej aktywnych miast. Proponowany model współpracy ma to zmienić. Najistotniejszymi podmiotami zaangażowanymi w ten obszar powinny być UMWŚ, ŚCOI, we współpracy z urzędami miast. Naturalnym otoczeniem dla promocji są targi i imprezy wystawiennicze, a także konferencje i spotkania. Dobre efekty może przynieść również wspólna strona internetowa.

Ze względu na mnogość instytucji oraz poziom skomplikowania całego procesu współpracy, należy te działania **koordynować**. Koordynacja dotyczy zarówno wymiaru funkcjonalnego (adekwatności zadań do kompetencji instytucji oraz przepływu informacji między grupami), jak i przestrzennego. To zadanie powinno spoczywać na Marszałku Województwa Śląskiego.

Ostatecznie, należy pamiętać, że końcowym adresatem wszystkich podejmowanych działań są przedsiębiorcy (w szczególności, inwestorzy zagraniczni). Z tego względu, należy na bieżąco monitorować ich potrzeby i ocenę dotychczasowej współpracy. Istnieje szereg możliwości, by ten kontakt utrzymać: przez konferencje, spotkania w mniejszym gronie, stały kontakt mailowy, telefoniczny czy osobisty. Metodą systematycznej weryfikacji opinii są ankiety, jednak zazwyczaj nie przynoszą one oczekiwanych skutków w grupie dużych firm.

Schemat 1. Model optymalizacji współpracy - schemat



Źródło: Opracowanie własne.

Tabela 21. Model optymalizacji współpracy - zadania

obszar	cele współpracy	zaangażowane instytucje	proponowane rezultaty działań	
1	przestrzeń	<ul style="list-style-type: none"> tworzenie atrakcyjnej przestrzeni gotowej do inwestycji optymalizacja rozkładu przestrzennego inwestycji w skali województwa (inwestorzy zagraniczni) 	<p>Śląskie Centrum Obsługi Inwestorów (ŚCOI), miejskie Centra Obsługi Inwestora (lub odpowiednie wydziały w urzędach miast), specjalna strefa ekonomiczna, parki naukowo-technologiczne itp., developerzy, przedsiębiorcy</p>	aktywne uczestnictwo w targach i imprezach wystawienniczych
2	kompetencje	<ul style="list-style-type: none"> dostarczanie wiedzy wysokiej jakości dostarczanie kompetencji przydatnych w pracy zawodowej przygotowanie pracowników dopasowanie kształcenia do potrzeb pracodawców elastyczne reagowanie na zmiany zapotrzebowania 	instytucje edukacyjne (szkoły, uczelnie wyższe) oraz instytucje prowadzące szkolenia, w tym szkoły językowe, agencje rozwoju regionalnego czy lokalnego oraz izby gospodarcze, handlowe, przemysłowo-handlowe itp., urzędy pracy, przedsiębiorcy	aktualizowane na bieżąco zestawienie kierunków, specjalności i profili kształcenia oraz kursów doszkalających, dostępnych w województwie.
3	innowacyjność	<ul style="list-style-type: none"> wzmacnianie innowacyjności regionu owocna współpraca nauki i biznesu 	ŚCOI, uczelnie wyższe i jednostki badawczo-rozwojowymi, przedsiębiorstwa-klienci (także potencjalni klienci)	współpraca z zagranicznymi instytucjami badawczymi oraz jej promocja
4	finansowanie rozwoju	<ul style="list-style-type: none"> wsparcie w finansowaniu rozwoju wg potrzeb i możliwości 	fundusze pożyczkowe i poręczeniowe funkcjonujące na szczeblu regionalnym i lokalnym, fundusze typu <i>venture capital</i> i inne instytucje świadczące tego rodzaju usługi	aktualizowane na bieżąco zestawienie o wymaganiach stawianych wnioskodawcom, upublicznione na stronie internetowej
5	informacja	<ul style="list-style-type: none"> udzielanie przydatnych i rzetelnych informacji zainteresowanym podmiotom 	UMWŚ, agencje rozwoju lokalnego oraz izby gospodarcze itp.	większość informacji możliwa do pozyskania w jednym miejscu (tzw. <i>one-stop-shop</i>)
6	promocja	<ul style="list-style-type: none"> promocja aglomeracji jako atrakcyjnego miejsca do inwestowania 	UMWŚ, ŚCOI, urzędy miast, przedsiębiorcy (zwłaszcza inwestorzy zagraniczni)	targi i imprezy wystawiennicze, a także konferencje i spotkania, bieżący kontakt mailowy/telefoniczny z zainteresowanymi
7	koordynacja działań	<ul style="list-style-type: none"> koordynacja przestrzenna koordynacja funkcjonalna 	Marszałek Województwa Śląskiego	-

Źródło: Opracowanie własne.

Podsumowanie

- trudno jednoznacznie określić rolę sektora usług nowoczesnych dla regionalnego rynku pracy – o ile władze miast oceniają ją jednoznacznie pozytywnie, przedsiębiorcy wykazują znacznie więcej rezerwy. Znaczna większość osób wskazuje, że rola ta powinna rosnąć.
- sektor usług nowoczesnych wydaje się mieć duży potencjał rozwojowy w przyszłości – dotychczasowi odbiorcy mają ambitne plany rozwojowe i pozostają zadowoleni z cen, jakości oraz adekwatności świadczonych usług, przedsiębiorcy zaś deklarują duże zainteresowanie swoimi usługami, ponadto nie wskazują na obecność charakterystycznych dla branży barier rozwojowych.
- istnieje pole do optymalizacji modelu współpracy na rzecz poprawy sytuacji w sektorze usług nowoczesnych. Wymaga ono zrzeszenia na zasadzie dobrowolności szeregu instytucji publicznych, trzeciego sektora oraz przedsiębiorstw, zgodnie z kompetencjami instytucji, w której Marszałek Województwa Śląskiego byłby osobą koordynującą działania – zarówno terytorialnie, jak i funkcjonalnie.

8 Wnioski i rekomendacje

1. Usługi nowoczesne stanowią niezwykle zróżnicowaną tematycznie kategorię usług – w ramach tej grupy świadczone są usługi badawczo-rozwojowe, reklamowo-marketingowe oraz ochrona mienia i osób. To, co je łączy, to świadczenie ich w specyficzny sposób, wykorzystując formy outsourcingu, w dużej mierze dzięki upowszechnieniu technologii informacyjno-komunikacyjnych oraz Internetu.

→ Syntetyczna charakterystyka poszczególnych usług znajduje się w Tabeli 22.

→ Usługi nowoczesne przyczyniają się do specjalizacji i profesjonalizacji usług podnoszą produktywność gospodarki, co jest jednoznacznie pozytywnym zjawiskiem.

2. Czynnikiem istotnie różnicującym sektor usług nowoczesnych jest jednak zasięg działania świadczących je przedsiębiorstw. Część z nich musi być wykonywana na miejscu (np. sprzątanie czy ochrona), inne mogą być świadczone na duże odległości – głównie dzięki wykorzystaniu Internetu. Te pierwsze nazywa się usługami niehandlowalnymi (ang. *non-tradeble*) i świadczone będą one zawsze na skalę lokalną (co najwyżej regionalną), a ich rozwój uzależniony jest od popytu w regionie. Drugie natomiast nazywają się usługami handlowalnymi (ang. *tradeble*) i skala ich świadczenia jest dowolna.

→ Dzięki zróżnicowanej koniunkturze i dynamice rozwoju na świecie przedsiębiorstwa mogą czerpać korzyści z eksportu usług. Z perspektywy makroekonomicznej, konsekwencje sprzedaży usług na skalę międzynarodową są zbliżone do tych generowanych przez przemysł.

→ Rozwój usług nowoczesnych świadczonych lokalnie oznacza *de facto* jedynie realokację w ramach regionalnej gospodarki miejsc pracy i wytwarzania wartości dodanej z przedsiębiorstw-klientów do przedsiębiorstw sektora usług nowoczesnych. Realokacja taka z definicji powinna przyczyniać się do wzrostu produktywności gospodarki, jednak jest tylko jednym z wielu potencjalnych źródeł wzrostu produktywności i budowania konkurencyjności regionu.

→ Inaczej sytuacja kształtuje się w wypadku usług nowoczesnych świadczonych na skalę ponadregionalną. Tworzenie i rozwój takich przedsiębiorstw stwarza szansę na istotne zwiększenie liczby miejsc pracy i wartości dodanej, przy jednoczesnym większym uniezależnieniu sektora od sytuacji gospodarczej i poziomu rozwoju regionu.

3. Sektor usług nowoczesnych rozwija się dynamicznie, co wynika ze splotu szeregu czynników. Naturalnym powodem jego rozrostu jest modernizacja gospodarki. Zmiany te zwiększają prawdopodobieństwo koncentracji przedsiębiorstw na głównej działalności, która pociąga za sobą wzrost zapotrzebowania na usługi nowoczesne. W ostatnich latach duży wpływ miało silne spowolnienie gospodarcze obserwowane na świecie. Przedsiębiorstwa, zmuszone do ograniczania kosztów, decydowały się zlecać usługi firmom zewnętrznym. Ponadto, w wielu branżach przybrała na znaczeniu rola jakości wykonywanych usług.

→ Województwo śląskie ma duży potencjał w zakresie rozwoju sektora usług nowoczesnych. Na korzyść regionu świadczą: wielkość rynku zbytu, dostępność komunikacyjna oraz obecność renomowanego ośrodka akademickiego. Istotne pozostają również zlokalizowane w bliskim otoczeniu specjalne strefy ekonomiczne.

→ Ze względu na liczbę absolwentów oraz wysoką wartość dodaną płynącą z usług wysoko wiedzochłonnych, warto specjalizować się tej grupie usług – zwłaszcza, że te są w znacznej większości handlowalne.

4. W wypadku województwa śląskiego zaobserwować można, że mimo ilościowego wysokiego poziomu rozwoju sektora usług nowoczesnych (w kategoriach tak bezwzględnych, jak i względnych, drugiego w kraju po województwie mazowieckim), usługi o znaczeniu ponadregionalnym rozwinięte są słabo. Jednocześnie badania nie wykazały istotnych barier rozwojowych, które różniłyby województwo śląskie od innych konkurentów. Tym samym rozwój firm sektora usług nowoczesnych o znaczeniu ponadregionalnym jest obszarem potencjalnego wsparcia rozwojowego, przy czym silne oddziaływanie mechanizmu rynkowego jest jednak równoznaczne z ograniczonymi możliwościami interwencji.

→ Możliwe działania samorządu w tym zakresie obejmują: (1) zachęcanie dużych korporacji działających na skalę międzynarodową do tworzenia filii w miastach aglomeracji województwa, nastawionych na świadczenie usług dla klientów zewnętrznych, (2) wspieranie rozwoju i konkurencyjności funkcjonujących przedsiębiorstw sektora, tak by rozszerzać ich skalę działania i by zdobywały klientów spoza regionu, rozszerzając działalność na skalę krajową, międzynarodową i globalną.

→ Tym samym co do zasady, wsparcie rozwoju przedsiębiorstw z sektora usług nowoczesnych nie powinno być celem samym w sobie i nie wymaga tworzenia dedykowanych mu instrumentów.

→ W zakresie wspierania rozszerzania działalności przedsiębiorstw już działających w województwie, powinno ono w pierwszej kolejności wpisywać się w ogólne programy wsparcia przedsiębiorczości, realizowane przez Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego w obecnej i następnej perspektywie finansowej – pamiętać przy tym należy, by zasady udzielania wsparcia były co najmniej niedyskryminujące w porównaniu z działalnością przemysłową.

→ Do standardowego zakresu instrumentów wsparcia w tym zakresie warto dodać wsparcie w zakresie uzyskiwania przez przedsiębiorstwa certyfikatów: popularyzacji usług świadczonych w regionie na skalę międzynarodową, a w mniejszym stopniu również międzyregionalną, sprzyja standaryzacja. Dzięki niej klient może mieć pewność co do minimalnej jakości usług. Certyfikacja usług jest jednym z rodzajów standaryzacji. Daje możliwość przyciągnięcia klientów zainteresowanych wysoką jakością usług, a jednocześnie pozwala na osiągnięcie premii. Z tego powodu, rekomendowane jest w najbliższej perspektywie wsparcie przedsiębiorstw w pozyskiwaniu międzynarodowych certyfikatów jakości świadczonych usług.

5. Przyciąganie korporacji międzynarodowych do tworzenia filii w miastach aglomeracji województwa jest zadaniem ambitnym. W najbliższym otoczeniu województwa śląskiego ulokowane są dwie dynamicznie rozwijające się aglomeracje: krakowska i wrocławska. Ich potencjał wynika m.in. z dobrego skomunikowania z resztą kraju i Europą Zachodnią, obecności ośrodków naukowych.

→ W tym kontekście realnym konkurentem może być jedynie aglomeracja górnośląska. Z tego powodu działania na rzecz lokowania korporacji międzynarodowych powinny koncentrować się w największych miastach aglomeracji górnośląskiej.

→ Aglomeracje rybnicka, bielska i częstochowska wciąż pozostają na wczesnym etapie rozwoju, usługi nowoczesne są w fazie załążkowej, a brak metropolii może być barierą ich rozwoju. W pozostałych trzech aglomeracjach dominować będzie w najbliższym czasie świadczenie usług na skalę co najwyżej regionalną.

→ Korzyści płynące z lokalizacji inwestycji w dużych miastach mają przełożenie przede wszystkim na tworzenie miejsc pracy, atrakcyjnych do tego stopnia, by pracownicy z mniejszych miejscowości dojeżdżali do pracy. Jednocześnie, część zarobków wydają w miejscu zamieszkania.

→ Ponadto, przedsiębiorcy nabierają zaufania do świadczących usługi nowoczesne i następuje transmisja wzorców konsumpcji usług.

6. Wsparcie rozwoju przedsiębiorstw z sektora usług nowoczesnych nie wymaga tworzenia dedykowanych mu instrumentów, jednak pożądane jest tworzenie pozytywnego klimatu biznesowego w województwie. Będzie ono miało pozytywny wpływ na przedsiębiorczość ogółem, a na podmioty świadczące usługi nowoczesne – zwielokrotniony, z racji pomocniczej funkcji, jaką pełnią.

→ W tym celu warto być na bieżąco z potrzebami przedsiębiorców (zwłaszcza największymi inwestorami) i reagować na ich zapotrzebowanie. Dotychczas tylko nieliczne miasta robiły badania atrakcyjności inwestycyjnej. Obserwowana duża luka między perspektywą patrzenia przez władze miast i przedstawicieli przedsiębiorstw wskazuje na konieczność prowadzenia takich analiz. Badania opinii powinien uzupełniać stały kontakt w sprawach bieżących.

→ Reakcja na zapotrzebowanie powinna wynikać ze stałej współpracy szerokiego gremium instytucji w obszarach: (1) tworzenia przestrzeni inwestycyjnej, (2) kompetencji adekwatnych do potrzeb rynku pracy, (3) innowacyjności oraz (4) finansowania rozwoju. Obok tych tematów należy wypracować strategię wspólnej informacji i promocji aglomeracji. W przeciwnym razie, nie będą się różnić od dotychczasowej aktywności.

→ Podejmowane działania muszą opierać się na dobrowolnej współpracy, zgodnie z kompetencjami instytucji, nie wyłącznie w zakresie ustawowej współpracy. Optymalnie, gdyby koordynował je Marszałek Województwa Śląskiego.

7. Pracodawcy sektora usług nowoczesnych pozostają względnie zadowoleni z umiejętności i kompetencji swoich pracowników. Niekiedy wymaga to jednak długotrwałych poszukiwań i ewentualnego doszkolenia, jednak pracodawcy nie mają nadmiernych zastrzeżeń do tego.

→ Mimo zróżnicowanej wiedzy zawodowej w poszczególnych rodzajach usług, wśród usług wysoko wiedzochłonnych powtarza się kwestia obsługi komputera i znajomości języków obcych, zwłaszcza języka branżowego. Ich nauczanie będzie pomocne w rozwoju usług handlowalnych.

→ Pracodawcy oczekują także rozwijania kompetencji takich jak organizacja własnej pracy, czy umiejętność pracy pod presją czasu.

Tabela 22. Podstawowe charakterystyki usług nowoczesnych w województwie śląskim

	usługi wspólne	obsługa klienta	reklama i marketing	usługi HR	usługi finansowe	usługi informatyczne	usługi B+R
liczba firm w województwie	duża	mała	mała	średnia	duża	średnia	duża
koncentracja przestrzenna	nie	tak	tak	niewielka, w dużych miastach	niewielka, w dużych miastach	niewielka, w dużych miastach	tak, wokół ośrodków akademickich
korzystanie z usług	duży	mały	średni	mały	średni	duży	mały
popyt na usługi a wielkość firmy	rosnący, potem stabilizacja	maximum w średnich	malejący	bd.	malejący	maximum w średnich	rosnący
powód korzystania z usług	niższe koszty	jedyna możliwość realizacji	wyższa jakość, jedyna możliwość realizacji	niższe koszty	wyższa jakość, koncentracja na głównej działalności	jedyna możliwość realizacji	jedyna możliwość realizacji
wiedzochność pracy	raczej nie	nie	bd.	tak	tak	tak	tak
obsługa komputera	zróżnicowana (logistyka, obsługa biura)	tak	bd.	tak	tak	tak	tak
inne istotne umiejętności	-	-	bd.	społeczne	ściśle	ściśle, języki obce, inżynieryjne	inżynieryjne, ściśle
istotne kompetencje	kompetencje interpersonalne, praca pod presją czasu, praca w zespole	praca w zespole, organizacja pracy	bd.	praca w zespole, umiejętności interpersonalne	organizacja pracy, praca pod presją czasu, kompetencje analityczne	organizacja pracy, praca w zespole	organizacja pracy, praca pod presją czasu
handlowalność	nie	tak	tak	raczej nie	tak	tak	tak
specyficzne bariery rozwojowe	nie	nie	nie	nie	nie	nie	nie
specjalizacja aglomeracji według badania ABSL 2012	(nie objęte badaniami)	warszawska metropolia Silesia	-	metropolia Silesia	warszawska krakowska poznańska	krakowska wrocławska trójmiejska metropolia Silesia	wrocławska trójmiejska

Źródło: Opracowanie własne