



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

RAPORT KOŃCOWY Z BADANIA

Badanie zrealizowano w ramach projektu

PODKARPACKIE OBSERWATORIUM
RYNKU PRACY

dla
Wojewódzkiego Urzędu Pracy
w Rzeszowie

WARSZAWA, LUTY 2011

Autorzy

Dr Jerzy Głuszyński
Anna Kowalewska
Tomasz Jagusztyn Krynicki
Jacek Szut

Recenzent

Dr hab. Roman Sobiecki, prof. SGH

Korekta językowa

Justyna Murdza

Publikacja bezpłatna

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



SPIS TREŚCI

1. STRESZCZENIE	6
2. WPROWADZENIE	16
2.1. Opis przedmiotu badania, jego założeń i celów	17
2.2. Definicja sektora usług	18
2.3. Rola usług w gospodarce światowej, Unii Europejskiej, Polski	19
2.4. Definicja usług w projekcie badawczym	21
2.5. Opis zastosowanej metodologii.....	22
2.5.1. Ogólna koncepcja badania	22
2.5.2. Badanie ilościowe na reprezentatywnej próbie przedsiębiorstw	23
2.5.3. Badanie ilościowe na reprezentatywnej próbie pracowników....	24
2.5.4. Badania jakościowe (IDI)	25
2.5.5. Badania jakościowe (FGI)	27
2.5.6. Metoda delficka (badanie eksperckie metodą Delphi)	28
2.5.7. Badania pilotażowe.....	29
2.5.8. Problemy i pytania badawcze	29
2.5.9. Hipotezy badawcze	35
2.5.10. Realizacja badań w terenie	37
2.5.11. Analiza statystyczna danych.....	39
3. DIAGNOZA SYTUACJI W SEKTORZE USŁUG RYNKOWYCH NA PODKARPACIU NA PODSTAWIE ANALIZY DANYCH ZASTANYCH ...	40
3.1. Liczba podmiotów gospodarczych.....	41
3.2. Sytuacja finansowo – ekonomiczna przedsiębiorstw sektora usług rynkowych	43
3.3. Sektor usług rynkowych w województwie podkarpackim a rynek pracy	44
3.4. Sektor usług rynkowych w województwie podkarpackim – wynagrodzenia	48

4. UWARUNKOWANIA ZEWNĘTRZNE ROZWOJU SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W WOJEWÓDZTWIE PODKARPACKIM	50
5. OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW SEKTORA USŁUG I ICH PRACOWNIKÓW	74
A. SEKTOR USŁUG RYNKOWYCH OCZAMI PRZEDSIĘBIORCÓW	75
5.1. Sytuacja ekonomiczna przedsiębiorstw sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim	75
5.2. Zatrudnienie w przedsiębiorstwach usługowych województwa podkarpackiego	84
5.2.1. Struktura zasobów ludzkich	84
5.2.2. Rotacja pracowników i zmiany zatrudnienia	91
5.2.3. Plany zatrudnieniowe przedsiębiorstw sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim	98
5.2.4. Problemy z rekrutacją pracowników	103
5.3. Oczekiwania wobec pracowników	106
5.4. Polityka kadrowa i szkolenia	110
5.5. Innowacyjność w przedsiębiorstwach usługowych województwa podkarpackiego	123
5.6. Firmy usługowe województwa podkarpackiego w otoczeniu biznesowym	138
5.7. Analiza przedsiębiorstw ze względu na sekcję, subregion i wybrane elementy polityki kadrowej	140
B. SEKTOR USŁUG RYNKOWYCH OCZAMI PRACOWNIKÓW	144
5.8. Pracownicy sektora usług – kwalifikacje i doświadczenie zawodowe ..	144
5.9. Warunki pracy w sektorze usług	149
5.9.1. Forma zatrudnienia	149
5.9.2. Wynagrodzenia i warunki socjalne w przedsiębiorstwach sektora usług	150
5.9.3. Zadowolenie z wykonywanej pracy	153
5.9.4. Podnoszenie kwalifikacji i umiejętności w miejscu pracy	155
5.9.5. Awans zawodowy pracowników sektora usług	157
5.10. Ocena lokalnego rynku pracy	162
5.11. Samoocena pracowników sektora usług rynkowych	166



5.12 Postawy wobec kształcenia	179
5.13. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach	182
5.14. Sytuacja życiowa pracowników sektora usług rynkowych	186
6. CZYNNIKI WZROSTU I BARIERY ROZWOJOWE SEKTORA USŁUG W WOJEWÓDZTWIE PODKARPACKIM	192
7. PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH W NAJBLIŻSZYM CZASIE	200
8. WNIOSKI I REKOMENDACJE (ZE WSKAZANIEM KONKRETNEJ INSTYTUCJI, KTÓREJ DOTYCZA)	212
9. SPIS TABEL I RYSUNKÓW	228
10. SPIS WYKRESÓW	232
11. WYKAZ ZASTOSOWANYCH ŹRÓDEŁ.....	238



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

1. STRESZCZENIE



1. Kondycja ekonomiczna firm usługowych w Podkarpackim oraz prognozy w tym zakresie

Wyniki badania i dane zastane pokazują, że zdecydowaną większość sektora usług rynkowych stanowią przedsiębiorstwa mikro (zatrudnienie poniżej 10 osób). Trudno jednak doszukiwać w tym specyfiki województwa podkarpackiego. Tego typu przedsiębiorstwa dominują w całej gospodarce.

Podkarpackie przedsiębiorstwa sektora usług rynkowych działają przede wszystkim na rynku lokalnym (58%) oraz rynku województwa podkarpackiego (17%). Wychodzenie poza „rynek podstawowy” spotykamy rzadko. Szeroka penetracja rynku wyróżnia przedsiębiorstwa transportowe, z których 42% działa na rynku międzynarodowym, a blisko jedna piąta na rynku ogólnopolskim. Stanowi to zarówno szansę, jak i zagrożenie dla tej kategorii przedsiębiorstw. Są one bowiem silniej od pozostałych uzależnione od kondycji gospodarki ogólnopolskiej i międzynarodowej¹.

Względna większość (45%) badanych przedsiębiorców ambiwalentnie ocenia bieżącą sytuację ekonomiczną własnej firmy. Wśród pozostałych przeważają negatywne opinie. Blisko jeden na trzech ankietowanych uważa, że w okresie ostatnich 12 miesięcy sytuacja ekonomiczna przedsiębiorstwa uległa pogorszeniu. Jedna piąta respondentów była przeciwnego zdania.

Z pewnością wpływ na opinie respondentów mają odczuwalne przez nich skutki kryzysu, zapoczątkowanego na światowych rynkach finansowych. Ponad połowa badanych (56%) stwierdziła, że zauważyła wpływ kryzysu na funkcjonowanie przedsiębiorstwa. W efekcie doszło m.in. do pogorszenia płynności finansowej (45%), zwiększyła się liczba konkurentów na rynku (42%), wystąpiły też opóźnienia płatnicze ze strony klientów (35%)². Według niektórych ekspertów kryzys mógł mieć relatywnie niewielki wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstw podkarpackich za sprawą przyjmowanych przez nich tradycyjnych strategii rozwojowych. Przedsiębiorstwa starają się unikać zadłużenia, rozwijają się w oparciu o kapitały własne. W efekcie niekorzystne zmiany były amortyzowane niskim poziomem zadłużenia. Wiele przedsiębiorstw uniknęło pułapki gwałtownie pogarszających się warunków spłaty kredytów/pożyczek.

Mysząc o przyszłości (perspektywa najbliższych 12 miesięcy) przeważają postawy ambiwalentne (43%). Jednakże częściej można spotkać przedsiębiorców oczekujących poprawy sytuacji (25%), niż jej pogorszenia (14%)³.

¹ Takie uzależnienie występuje również w przypadku branży hotelarskiej. Część obrotów branży zależy od grubości portfela turystów spoza Podkarpacia.

² Respondenci wymienili większą liczbę problemów będących następstwem kryzysu. Jednak te trzy były wymieniane zdecydowanie częściej od pozostałych.

³ Należy pamiętać, że badanie było realizowane w okresie świąteczno-noworocznym. Okres ten sprzyja kształtowaniu się optymistycznych postaw.

2. Ocena sytuacji w sektorze usług rynkowych i przewidywane kierunki jego rozwoju

Wpływ na sytuację w sektorze usług rynkowych ma szereg czynników. Wiele z nich ma podłoże w specyfice województwa. Stanowią one niekiedy o sile sektora, ale też stanowią o jego słabości. Z pewnością barierą rozwojową jest sytuacja dochodowa mieszkańców (niski poziom dochodów rozporządzalnych), brak silnie rozwiniętego przemysłu⁴, oraz niezbyt dobrze rozwinięta sieć połączeń drogowych i kolejowych⁵. W konsekwencji popyt wewnętrzny na usługi jest relatywnie niski, pojawiają się też problemy z przyciąganiem inwestorów z zewnątrz. Z drugiej strony przedsiębiorstwa sektora usług rynkowych województwa podkarpackiego mogą z powodzeniem stosować strategię cenową (dzięki m.in. względnie niskim kosztom pracy), są atrakcyjnym miejscem pracy⁶, mogą też liczyć na lojalność pracowników.

Badani eksperci oczekują korzystnych zmian sytuacji i dalszego rozwoju sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim. Aczkolwiek wątpliwości wyrażano w przypadku usług opartych na wiedzy, zwracano w szczególności uwagę na możliwość wystąpienia problemów ze znalezieniem odpowiednich kadr. Z dużą niecierpliwością oczekuje się zakończenia budowy autostrady A4, oraz Mistrzostwa Europy w piłce nożnej. Te dwa wydarzenia mogą (choć nie muszą)⁷ zdynamizować rozwój sektora usług. Pozytywne skutki może też przynieść „znalezienie pomysłu” na współpracę transgraniczną.

Warto podkreślić, że krytycznie wyrażano się o nadawaniu dużego znaczenia turystyce. Choć nie kwestionowano walorów Podkarpacia, jednak zwracano uwagę na fakt, iż mogą one przyciągać „koneserów” krajobrazu i pięknej przyrody. Stanowią oni zbyt nieliczną grupę, aby wizyty przełożyły się na korzyści dla całego regionu. Istotny wpływ miałby natomiast „turysta masowy”. Ten jednak kieruje się zasadą „3S” (*Sun, Sea, Sand* – słońce, morze, piasek).

Prognozując zmiany w sektorze usług rynkowych w województwie podkarpackim podkreślano raczej stabilny, umiarkowany wzrost sektora w regionie. Tym samym pozytywnie została potwierdzona jedna z hipotez badawczych. Z kolei odrzucono hipotezę mówiącą o dynamicznym rozwoju, szczególnie w sektorze usług biznesowych i opartych na zaawansowanej wiedzy.

⁴ Jak mówili uczestnicy badania, brak jest „kotwic” wokół, których mogłyby się dynamicznie rozwijać usługi.

⁵ Jeżeli nie wystąpią szczególnie niesprzyjające okoliczności, to niedługo przez województwo podkarpackie będzie wiodła autostrada A4.

⁶ Ale jak pokazuje badanie przedsiębiorcy mają problemy ze znalezieniem pracowników spełniających ich oczekiwania.

⁷ Sam fakt wybudowania autostrady, czy zorganizowania Mistrzostw Europy niczego nie rozwiąże. Są to jedynie punkty, które należy wykorzystać. To zaś w dużej mierze zależy od skuteczności działań szeregu interesariuszy.



3. Zatrudnienie w przedsiębiorstwie (stan obecny, fluktuacja, prognozy)

Sektor wykazuje równowagę pod względem płci pracowników, z niewielką przewagą pracowników płci męskiej (55%). Zróżnicowane są natomiast poszczególne sekcje. Branżą zdecydowanie zmaskulinizowaną jest transport i gospodarka magazynowa. Wyraźna przewaga mężczyzn obserwowana jest również w handlu i naprawach. Domeną kobiet jest z kolei pośrednictwo finansowe oraz hotele i restauracje, a także obsługa nieruchomości i firm. Usługi komunalne, społeczne i indywidualne zatrudniają mniej więcej tyle samo pracowników obu płci.

Badane przedsiębiorstwa mają względnie wyrównaną strukturę wykształcenia pracowników, pomijając marginalne wykształcenie gimnazjalne i niższe (1%). Najliczniejsza jest grupa pracowników z wykształceniem średnim technicznym (31%) i wyższym (27%). Nieco mniej jest zatrudnionych osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym (22%) oraz średnim ogólnokształcącym (19%).

W ostatnich dwóch latach w sektorze usług rynkowych częściej zatrudniano (64%), niż zwalniano (44%) pracowników. Przeciętna liczba osób przyjmowanych do pracy była nieznacznie większa od średniej liczby osób zwalnianych. Sektor zatem miał pozytywny wpływ na rynek pracy, choć trudno mówić, że był to istotny wpływ pod względem tworzenia nowych miejsc pracy.

Rozmawiając na temat przyczyn zwolnień, zdiagnozowano słaby punkt podkarpackiego rynku pracy w jego części podażowej. Przedsiębiorcy relatywnie często deklarowali, że zwolnienia pracowników nastąpiły w następstwie świadczenia pracy niskiej jakości (20%) oraz wskutek rażącego naruszenia dyscypliny pracy (6%). Problem słabej jakości kadr był także podkreślany podczas rozmów z przedstawicielami przedsiębiorców. Skarżyli się oni na słabe przygotowanie pracowników oraz na spotykany wśród pracowników niski poziom „etyki pracy”⁸.

W okresie najbliższego roku można się spodziewać kontynuowania korzystnego trendu na rynku pracy. Przedsiębiorstwa sektora usług rynkowych częściej deklarowały chęć zatrudnienia nowych osób (20%), niż redukcję zatrudnienia (6%). Także przeciętna liczba nowo przyjętych pracowników ma być wyższa od liczby osób zwalnianych (3,5 wobec 2,6). Plany zwiększenia zatrudnienia są głównie pochodną osiągnięcia przez przedsiębiorstwa maksymalnego poziomu wydajności przy określonych zasobach ludzkich oraz są związane z ekspansją rynkową. Przy czym ekspansja rzadko obejmuje działania na rynkach międzynarodowych. Ponadto uwidocznił się czynnik demograficzny (starzenie się kadr) oraz kapitału ludzkiego (niezadowolenie z pracy świadczonej przez część obecnych pracowników).

W sektorze usług rynkowych na Podkarpaciu najliczniejszą kategorię pracowników stanowią sprzedawcy i pracownicy działów obsługi klienta (40%). Są to jednocześnie

⁸ Nie oznacza to, że tego typu postawy charakteryzują większość pracowników, aczkolwiek są właściwe dla na tyle licznej grupy, że prowadzą do wystąpienia zjawiska deprecjacji potrzeb zatrudnieniowych.

stanowiska, które najczęściej podlegają procesowi rotacji. Pracodawcy wymieniają tą grupę jako najczęściej zwalnianą w okresie ostatnich dwóch, często też przyjmowano do pracy na stanowiskach sprzedawców i pracowników działów obsługi klienta. Także stanowią dominującą grupę w ogłoszeniach o pracę.

Trudno określić zmiany w horyzoncie najbliższych pięciu lat. Taka perspektywa czasowa jest dla wielu przedsiębiorców abstrakcyjna⁹. Z drugiej strony wpływ na sytuację sektora mają również czynniki, na które nie mamy wpływu lub wpływ ten jest silnie ograniczony. Niemniej jednak, eksperci spodziewali się stopniowego zwiększania liczby osób pracujących. Ma to być zgodne z tendencjami światowymi (dot. głównie grupy państw rozwiniętych). Pomocne będzie również dyskontowanie spodziewanej poprawy infrastruktury drogowej oraz Euro 2012.

4. Kwalifikacje pracowników i potrzeby w tym zakresie

Pracownicy sektora usług rynkowych są na ogół oceniani pozytywnie pod względem posiadanych umiejętności i kwalifikacji. Trzeba jednak pamiętać, że mówimy o osobach już pracujących w przedsiębiorstwie, a więc poniekąd fakt uzyskania zatrudnienia i „utrzymania” się w pracy świadczy o odpowiednim poziomie umiejętności i kwalifikacji. Problemy natomiast ujawniają się na etapie rekrutacji pracowników. Według niemal połowy badanych (46%) obecnie na rynku trudno jest znaleźć pracownika spełniającego oczekiwania. Przeciwnego zdania było 26% respondentów.

Tylko 13% przedsiębiorstw posiada wyodrębniony fundusz szkoleniowy. Nie oznacza to jednak, że korzystanie ze szkoleń jest ograniczone tylko do tej grupy firm. Wyniki badania pokazują, że w okresie ostatnich dwóch lat inwestycje szkoleniowe przeprowadziło 59% badanych firm. Szkolenia najczęściej dotyczyły podnoszenia kwalifikacji w ramach posiadanego zawodu. Popularne były też szkolenia z zakresu sprzedaży. Znacznie rzadsze od stricte zawodowych były szkolenia „miękkie” – dotyczące kompetencji interpersonalnych, a także kursy komputerowe i językowe.

Większość przedsiębiorców jest świadoma znaczenia szkoleń¹⁰, choć zdecydowanie przekonanych do tego, że warto szkolić pracowników było 41% badanych. Wartość szkoleń najsilniej wyrażali przedstawiciele sekcji pośrednictwo finansowe (76% odpowiedzi, że zdecydowanie warto szkolić pracowników).

W okresie najbliższego półrocza ze szkoleń planuje skorzystać 29% badanych przedsiębiorstw. Jeżeli zastosować bodźce ekonomiczne w postaci dofinansowania do szkoleń, wówczas odsetek przedsiębiorstw, które byłyby chętne do przeprowadzenia szkoleń wzrasta o 39%. Szkolenia, którymi byłiby zainteresowani, to

⁹ W badaniach ewaluacyjnych (np. ewaluacja ex post Phare 2002 MSP i Phare 2003 MSP) zrealizowanych przez Pentor RI na zlecenie Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości przedsiębiorcy mówili, że jednym z poważniejszych problemów związanych z aplikacją o środki pomocowe była konieczność opisanego spodziewanej sytuacji rynkowej firmy w horyzoncie najbliższych lat..

¹⁰ 73% badanych stwierdziło, że warto szkolić pracowników.



zdecydowanie najczęściej kursy doszkalające pracowników na dotychczasowym miejscu pracy (82%), a w dalszej kolejności – szkolenia sprzedażowe (41%).

Popularność szkoleń „zawodowych” była zgodna z odczuwanymi przez pracodawców obszarami deficytowymi. W rozmowach prowadzonych z przedsiębiorcami pojawiały się opinie, że obecny system oświatowy nie przygotowuje w sposób właściwy do pracy. Zwracano szczególnie uwagę na braki pod względem umiejętności praktycznych. Ponadto krytycznie odnoszono się do „umasowienia” szkolnictwa wyższego – wykształcenie jest łatwo osiągalne, a większość studentów studiuje na kierunkach humanistycznych. Są one traktowane przez pracodawców jako mało praktyczne.

5. Innowacyjność sektora usług w województwie podkarpackim

Ze względu na konieczność ograniczenia długości wywiadów w badaniu ilościowym skoncentrowano się na szerokim rozumieniu innowacyjności – respondentów pytano zatem zarówno o poziom wykorzystania w ich przedsiębiorstwach technologii informacyjno-telekomunikacyjnych, jak również wdrażanie nowych usług i różnego rodzaju innowacji organizacyjnych i marketingowych.

Przedsiębiorstwa różniły się stopniem wykorzystywania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych. Najwyższy poziom odnotowano w firmach z sekcji obsługa nieruchomości i pośrednictwo finansowe. Oceny różniły się również w zależności od wielkości przedsiębiorstwa. Wzrostowi liczby zatrudnionych towarzyszyły korzystniejsze oceny wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych.

Przedsiębiorcy najczęściej deklarowali prowadzenie działań związanych z opracowywaniem i zmianami strategii cenowych oraz zmianami w zakresie marketingu i promocji. W przypadku szerokiego rozumienia terminu innowacyjność część z tych działań może zostać uznana za innowacyjne. Względnie rzadko natomiast mieliśmy do czynienia z tworzeniem nowych produktów i usług w oparciu o opinie konsumentów (21%), a jeszcze rzadziej z tworzeniem od podstaw produktów i usług (14%), czy też zmianami struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa.

Badanie pokazało, iż działania o charakterze innowacyjnym najrzadziej podejmują firmy mikro, rzadko również są realizowane w grupie firm transportowych. Przedsięwzięcia innowacyjne rzadziej podejmują też podmioty działające na rynku lokalnym.

Analizując obszar innowacyjności uwidoczniła się reaktywna postawa podkarpackich przedsiębiorców. Zmiany często następują pod presją konkurencji, rzadko kiedy mamy do czynienia z dążeniem do stania się pionierem rynku. Taką zachowawczość można tłumaczyć obawami jakie towarzyszą działaniom innowacyjnym. Przedsiębiorcy zwracali uwagę, że sam proces tworzenia nowych produktów/usług wymaga znacznych nakładów finansowych, a ponadto istnieje ryzyko poniesienia fiaska (produkt/usługa nie przyjmie się na rynku).

6. Wpływ globalnych tendencji kształtujących sektor usług: globalizacja, delokalizacja usług, zmiana demograficzna, regulacje unijne (jednolity rynek usług) na sytuację firm usługowych w województwie podkarpackim

Czynniki globalne nie były często eksponowane przez badanych. Przedsiębiorcy patrzą na rynek przez pryzmat obszaru na jakim działa dane przedsiębiorstwo, a tym najczęściej jest najbliższa okolica. Podobne stanowisko wyrażali eksperci. Czynniki globalne mają według nich umiarkowany wpływ na rozwój sektora usług w województwie podkarpackim.

W grupie czynników globalnych, oddziaływujących na sektor usług rynkowych w województwie podkarpackim wyróżniono: rozwój technologiczny, wzrost powiązań między gospodarkami, państwami i społeczeństwami, politykę wewnętrzną i zewnętrzną Unii Europejskiej. W czynnikach tych upatrywano częściej szanse niż zagrożenia dla sektora, jednakże nie oznacza to, że zagrożenia były bagatelizowane. Jednym z ważniejszych¹¹ czynników była polityka Unii Europejskiej. Zwracano uwagę, że polityka spójności dynamizuje rozwój gospodarki i spodziewano się, iż kolejna perspektywa finansowa będzie kontynuacją działań prowadzonych obecnie (perspektywa 2007-2013). Zdawano sobie sprawę, że w dużej mierze od Brukseli będzie zależała współpraca ze Wschodem. Wskazywano na problemy, jakie mogą się pojawić (i już występują) w związku z polityką środowiskową UE. Niepokój budził wzrost ceny surowców, co zdaniem ekspertów może w istotny sposób pogarszać sytuację finansową przedsiębiorstw logistycznych.

Pojawiały się także wypowiedzi o niebezpieczeństwach, jakie wiążą się z liberalizacją rynku pracy na wewnętrznym rynku europejskim. Biorąc pod uwagę duże różnice wynagrodzeń pomiędzy Polską, a państwami „starej” Unii Europejskiej czynnik ten będzie skutkował trudnościami w rekrutacji specjalistów/robotników wykwalifikowanych na potrzeby rodzimej gospodarki.

Jeżeli chodzi o powiązania gospodarcze szans upatrywano w lokalizacji województwa. W momencie poprawy jakości dróg ma on szansę na stanie się łącznikiem na linii Wschód – Zachód. W mniejszym stopniu spodziewano się wpływu delokalizacji usług. Dotyczy to zwłaszcza usług opartych na wiedzy. Bariery jest w tym przypadku relatywnie niewielka liczba pracowników, którzy mogliby pracować w takich przedsiębiorstwach.

7. Firmy usługowe województwa podkarpackiego w otoczeniu biznesowym

Podkarpaccy przedsiębiorcy sektora usług rynkowych są otwarci na współpracę z różnorodną grupą podmiotów. Współpracują zarówno z reprezentantami sfery

¹¹ W grupie czynników globalnych.



biznesu, jak z instytucjami publicznymi. Rzadko jednak współpracują z uczelniami, związkami zawodowymi, organizacjami pracodawców, jednostkami otoczenia biznesu, czy instytucjami międzynarodowymi.

Pozytywnym zjawiskiem jest fakt, że dominującą formą współpracy są działania związane z realizacją wspólnych projektów. Niezależnie od instytucji, z jaką współpracują przedsiębiorcy, forma ta była wskazywana znacznie częściej od współpracy polegającej wyłącznie na wymianie informacji.

Biorąc pod uwagę, iż zdecydowana większość podkarpackich przedsiębiorstw sektora usług rynkowych działa w obrębie województwa podkarpackiego (w tym głównie na rynku lokalnym), nie dziwi fakt, że główni konkurenci są najczęściej upatrywani w firmach lokalnych. Rzadko (poniżej 15%) za głównych konkurentów uznawano przedsiębiorstwa zagraniczne; zarówno te obecne na rynku dzięki eksportowi swoich produktów/usług, jak i posiadające swoje oddziały na terenie Podkarpacia lub zlokalizowane w innych regionach Polski.

8. Subiektywna ocena kwalifikacji badanych pracowników

Badani to osoby o dosyć długim stażu zawodowym, średnio wynoszącym nieco ponad 14 lat, w tym około 7,5 roku w obecnym miejscu pracy. Należy uznać, że są to osoby dosyć mobilne zawodowo – średnio pracowały w trzech miejscach (łącznie z obecnym zakładem). Większym przywiązaniem do obecnego miejsca pracy cechują się respondenci zajmujący wyższe stanowiska w organizacyjnej strukturze (dyrektorzy, kierownicy, specjaliści – od 10 do 13 lat), najmniejszym zaś – pracownicy fizyczni, produkcyjni i sprzedawcy, pracownicy obsługi klienta, choć należy uznać, że czas ich pracy w obecnym zakładzie jest i tak dosyć długi (średnio 6,2 roku).

Wykonywane obecnie zawody jedynie dla 40% badanych są zawodami wyuczonymi (najczęściej dla osób pracujących na stanowiskach specjalistów i dla osób z wykształceniem wyższym, najrzadziej dla osób pracujących na stanowiskach kierowniczych i sprzedawców, pracowników obsługi klienta).

Najmocniejszymi stronami pracowników w ich samoocenie są: dokładność, skrupulatność, obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy oraz wiedza i umiejętności niezbędne do wykonywania obecnych zadań zawodowych. Dobrze radzą sobie również z nawiązywaniem kontaktów i umiejętnością pracy w zespole. Dosyć wysoko oceniają siebie także pod względem kompetencji indywidualnych takich, jak: umiejętność organizacji pracy, łatwość przystosowania się do nowych sytuacji, umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania, uczenia się, zdobywania nowych kwalifikacji, radzenia sobie ze stresem i umiejętność swobodnej rozmowy z pracodawcą.

Potwierdzeniem wysokiej samooceny pracowników jest często wyrażane przekonanie o tym, że posiadane przez nich kwalifikacje pozwalają na zwiększenie zakresu zadań na obecnie zajmowanym stanowisku (60%), jak również na wykonywanie

zadań na innym równorzędnym stanowisku (61%). Około 40% badanych deklaruje przygotowanie do wykonywania zadań na innym, wyższym stanowisku. Osoby nie dostrzegające w sobie potencjału do żadnej zmiany zakresu zadań zawodowych stanowią jednak wśród badanych dosyć liczną grupę – 28%.

9. Ocena sytuacji (społecznej, ekonomicznej, zawodowej) i perspektyw jej zmian

Pracownicy na ogół korzystnie oceniają własną sytuację społeczną, ekonomiczną i zawodową. Ponad trzy czwarte badanych wyraziło zadowolenie z obecnej pracy zawodowej, 90% jest zadowolonych z uzyskiwanego wynagrodzenia, w tym 36% średnio zadowolonych¹². Jednocześnie ponad połowa respondentów określiła sytuację własnego gospodarstwa domowego jako średnią: *starcza nam na co dzień, ale musimy oszczędzać na poważniejsze zakupy*.

Na podstawie analizy danych zastanych można natomiast stwierdzić, że sektor usług jest silnie zróżnicowany pod względem wysokości przeciętnego wynagrodzenia. Najlepiej zarabia się w pośrednictwie finansowym (147% średniej dla województwa)¹³, najgorzej w handlu i naprawach oraz hotelach i restauracjach (odpowiednio 76% i 57% średniej dla województwa).

Pracownicy sektora usług bardzo niekorzystnie oceniali sytuację na rynku pracy. Zaledwie 2% badanych uznało, że bez problemu można znaleźć zatrudnienie, a 29%, iż można znaleźć zatrudnienie, ale trudno jest znaleźć odpowiednią pracę. Jednocześnie tylko 18% pracowników sektora usług rynkowych było przekonanych, że łatwo znaleźliby inną pracę. Opinie te znalazły odzwierciedlenie w postawach wobec obecnego miejsca pracy. Na ogół wyrażanemu zadowoleniu towarzyszy niechęć do zmiany zatrudnienia. Częstą przyczyną takiej postawy jest brak alternatywy (w miejscu mojego zamieszkania trudno o pracę), niekiedy połączony z brakiem wiary we własne siły (nikt inny by mnie nie zatrudnił).

Pracownicy sektora usług to najczęściej sprzedawcy lub pracownicy obsługi klienta (38%). Dość często pracownicy sektora usług znajdują zatrudnienie także na stanowiskach fizycznych, produkcyjnych (23%), biurowych (17%) bądź specjalistów (15%). Zdecydowanie najrzadziej (co zapewne jest pochodną struktur organizacyjnych przedsiębiorstw) zajmują zaś stanowiska kierownicze lub dyrektorskie.

Większość pracowników sektora usług (70%) musiało zadowolić się pracą na dotychczasowym stanowisku bez waloryzacji wynagrodzenia (w ostatnich 12 miesiącach). Zdecydowanie większe szanse na otrzymanie podwyżki miały osoby na stanowiskach kierowniczych i specjalistycznych. W grupach tych wzrost wynagrodzenia zadeklarowało odpowiednio: 48% i 36% badanych, podczas gdy wśród pracowników

¹² Należy zauważyć, że wartości wskaźników mogą być zawyżone z powodu realizacji badania w miejscu pracy badanego. Część badanych mogło mieć obawy przed artykułowaniem mniej pochlebnych opinii.

¹³ Dane z 2008 r.



szeregowych 19%. Rzadko mogliśmy obserwować awanse w hierarchii firmy (5%), czy zwiększanie zakresu obowiązków w ramach zajmowanego stanowiska (7%).

W najbliższej przyszłości większość pracowników (70%) nie oczekuje istotnych zmian na lepsze. Co czwarty pracownik ma nadzieję na podwyżkę (szczególnie kadra kierownicza 49% oraz specjaliści 38%). Tylko 5% pracowników liczy na zwiększenie uprawnień w ramach obecnego stanowiska, a 3% na awans.

10. Informacje na temat potrzeb w zakresie podnoszenia swoich kwalifikacji

Ogólnie, w sferze deklaratywnej, wśród pracowników sektora usług dominuje przekonanie, że rozwój zawodowy jest wartością pozytywną, do której warto aspirować. Tezę tę potwierdzają odpowiedzi badanych na pytanie, czy obecnie warto w Polsce zdobywać wykształcenie, uczyć się, czy też nie.

W opinii zdecydowanej większości (82%) badanych pracowników sektora usług w dzisiejszej Polsce warto uczyć się i zdobywać wykształcenie. Przeciwnego zdania było tylko 9% badanych. Można więc stwierdzić, że pracownicy dostrzegają wpływ wykształcenia na indywidualne losy i ogólne powodzenie życiowe.

Zadowolenie ze swojego poziomu wykształcenia (bardzo zadowolony lub raczej zadowolony) deklaruje 55% badanych. Pozostali określają siebie zwykle jako średnio zadowolonych (31%). Niezadowolony wprost zadeklarowało 14% badanych. Na podobnym poziomie oceniane jest zadowolenie z profilu wykształcenia.

Pracownicy sektora usług są umiarkowanie zainteresowani udziałem w bezpłatnych szkoleniach podnoszących kwalifikacje i umiejętności. Średnia zainteresowania na 7-stopniowej skali wyniosła 4,3; duże zainteresowanie (oceny 6 i 7) wyraził co trzeci badany, brak lub bardzo małe zainteresowanie – podobnie liczna grupa (30%). Poziom zainteresowania szkoleniami wyraźnie wzrastał wraz z wykształceniem respondenta.

Największym zainteresowaniem pracowników cieszą się szkolenia mogące przyczynić się do podniesienia wiedzy i umiejętności w konkretnym zawodzie. Było nimi zainteresowanych 84% badanych (w tym niemal połowa zdecydowanie zainteresowanych), podczas gdy ze szkolenia z zakresu umiejętności „miękkich” chciało skorzystać dwie trzecie badanych (ale tylko 37% było silnie przekonanych). Czynnikiem zwiększającym zainteresowanie udziałem w szkoleniach jest organizowanie ich przez pracodawcę, w godzinach pracy. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach malało drastycznie jeżeli miałyby one płatny charakter.



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

2. WPROWADZENIE



2.1. Opis przedmiotu badania, jego założeń i celów

Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie w lutym 2010 roku rozpoczął realizację projektu „Podkarpackie Obserwatorium Rynku Pracy”. Powyższy projekt systemowy realizowany jest w ramach Działania 8.1 (Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie), Poddziałania 8.1.4 (Przewidywanie zmiany gospodarczej) Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Priorytet VIII PO KL (Regionalne kadry gospodarki) ma za zadanie wsparcie przedsiębiorców w utrzymywaniu, aktualizowaniu i podnoszeniu kwalifikacji pracowników (w szczególności starszych i o niskich kwalifikacjach). Celem działania 8.1. jest podniesienie i dostosowanie kwalifikacji i umiejętności osób pracujących do potrzeb regionalnej gospodarki. Natomiast w ramach Poddziałania 8.1.4 realizuje się projekty badań i analiz dotyczących aktualnej sytuacji, trendów rozwojowych, prognozowania zmian społeczno-gospodarczych zachodzących w regionie w kontekście rynku pracy (w szczególności tworzenia i likwidacji miejsc pracy).

Jednym z badań realizowanych w ramach Podkarpackiego Obserwatorium Rynku Pracy (PORP) jest „Analiza trendów rozwojowych sektora usług rynkowych”.

Głównym celem tych badań była **diagnoza trendów rozwojowych** zachodzących w województwie podkarpackim **w sektorze usług rynkowych** i określenie potrzeb w zakresie rozwoju kapitału ludzkiego.

Cele szczegółowe badania obejmowały:

- Określenie aktualnej sytuacji ekonomicznej firm z sektora usług rynkowych, a także ich przewidywanych kierunków rozwoju
- Określenie potencjału usługowego badanych firm, rodzaju działalności oraz planów rozwojowych
- Poznanie potencjału kadrowego przedsiębiorstw, a także ich potrzeb w zakresie kwalifikacji obecnych, jak i przyszłych pracowników
- Poznanie postaw i kwalifikacji oraz określenie potrzeb właścicieli i pracowników firm usługowych w zakresie podnoszenia swoich kwalifikacji i nabywania nowych umiejętności
- Określenie sytuacji właścicieli przedsiębiorstw oraz ich pracowników z uwzględnieniem płci, a także zidentyfikowanie występujących nierówności i ich przyczyn

Realizacja badań miała w założeniu pozwolić na:

- Określenie stanu rozwoju sektora w województwie podkarpackim, w tym wskazanie jego mocnych i słabych stron
- Ustalenie głównych determinantów oraz barier rozwojowych sektora usług w województwie podkarpackim
- Przedstawienie prognozy przyszłości sektora w województwie podkarpackim z uwzględnieniem jego zagrożeń i szans rozwojowych
- Dostarczenie obiektywnych i wyczerpujących informacji, niezbędnych

- przedsiębiorstwom w procesie planowania strategicznego i określenia ich pozycji konkurencyjnej
- Poprzez identyfikację barier rozwojowych wypracowanie – wraz z podmiotami sfery regulacji, w tym instytucjami rynku pracy, władzami lokalnymi i regionalnymi – kierunków działań zmierzających do ich ograniczenia

2.2. Definicja sektora usług

W gospodarce można wyodrębnić trzy podstawowe sektory: pierwszy rolnictwo, drugi związany z wyrobem i przekształcaniem dóbr materialnych (przemysł i budownictwo) oraz trzeci – usługi¹⁴. Rola usług w gospodarce jest przedmiotem ciągłej dyskusji ekonomistów. Również od dawna toczy się debata na temat właściwego definiowania pojęcia usługi. Sięgając do historii można wskazać na ekonomistów z ery początków industrializmu (np. Adama Smitha), dla których usługi nie wiązały się z żadną (albo tylko symboliczną) wartością dodaną. Smith przykładowo twierdził, że *usługi rzadko zostawiają po sobie jakkolwiek wartość*¹⁵.

W XIX w. również nie doceniano roli usług w gospodarce. Ekonomiści często wyrażali wówczas opinię o tym, że są one świadczone przez osoby określane mianem bezproduktywnych.

Dopiero od lat 30. XX w. można mówić o dostrzeżeniu realnej roli usług w życiu gospodarczym i społecznym. przykładowo Colin Clark w 1940 r. stwierdził, iż wysoki poziom dochodu mieszkańca jest wprost skorelowany z wysokim odsetkiem osób pracujących w sektorze usług i zauważył, że postęp ekonomiczny zależy od migracji siły roboczej z sektora rolniczego do przemysłowego i z sektorów rolniczego i przemysłowego do sektora usług¹⁶.

Obecne definicje usług są nierozdzielnie związane ze stosunkowo nowym pojęciem gospodarki opartej na usługach.

Ostatnie pół wieku przyniosło wiele nowych definicji usług. Można chociażby wspomnieć o szerokiej definicji Hartwella, który twierdzi, iż usługą jest wszystko, czego nie można zaliczyć do rolnictwa i przemysłu¹⁷. Najczęściej używaną w dyskursie publicznym definicją usługi jest ta podana przez Hilla w bardzo często cytowanym artykule „On goods and services”¹⁸. Wywód Hilla na temat wytwarzania dóbr materialnych i usług kończy konkluzja, że usługą jest zmiana stanu jednostki gospodarczej, która jest wynikiem działania innego podmiotu. należy zaznaczyć, że usługa w tej definicji może polegać na fizycznej zmianie przedmiotu (jak w procesie

¹⁴ *Teoria trzech sektorów gospodarki. Prezentacja i próba oceny*, E. Kwiatkowski, PWN, Warszawa 1980

¹⁵ *The Wealth of Nations*, Adam Smith, (5-ta edycja), Londyn 1930

¹⁶ *The Conditions of Economic Progress*, Colin Clark, New York 1957

¹⁷ *The Service Revolution: The Growth of Services in Modern Economy*, Hartwell, R.M., [w:] *The Fontana Economic History of Europe: The Industrial Revolution*, Glasgow 1973, s. 358-396

¹⁸ *On goods and services*, T.P. Hill, [w:] *Review of income and wealth*, Volume 23, Issue 4, 1977



produkcji dóbr materialnych). Granicą rozdzielającą proces usługowy od procesu produkcji dóbr jest fakt zmiany czynionej na rzecz innego podmiotu. Kluczowe dla zdefiniowania usługi jest więc określenie, czy w procesie zmiany jednego podmiotu brał udział inny podmiot. Drugą istotną składową tej definicji jest zgoda podmiotu na rzecz, którego usługa jest świadczona, na dokonanie zmiany.

Hill wymienia również różnice pomiędzy usługami a procesem wytwórczym produktów materialnych (są to zarazem składowe definicji, które jasno pozwalają odróżnić usługę od produktu materialnego):

- własność przedmiotu może być przekazywana pomiędzy różnymi podmiotami gospodarczymi, czego nie można czynić z usługą (brak możliwości obrotu)
- usługa jest świadczona przez jeden podmiot na rzecz drugiego, ale nie jest przenoszona pomiędzy nimi
- usługi są konsumowane w momencie produkcji (brak możliwości magazynowania)

2.3. Rola usług w gospodarce światowej, Unii Europejskiej, Polski

Ekonomiści w przeważającej większości wyrażają pogląd o zwiększającej się roli usług w gospodarce w następstwie postępu gospodarczego. Na świecie sektor usług absorbuje coraz większy odsetek siły roboczej. W 1950 r. było to 18%, w 1990 r. 31%, natomiast w 2007 r. już ponad 42% ogółu zatrudnionych¹⁹.

W krajach OECD usługi stały się najważniejszym sektorem gospodarki, wytwarzającym 70% zagregowanej produkcji i zatrudniającym podobny odsetek wszystkich pracujących²⁰. Co ciekawe, dane z powyżej przytoczonej publikacji wskazują na niewielką negatywną korelację wielkości sektora usług z poziomem wzrostu gospodarczego (% PKB per capita) państw OCED.

Należy jednak zaznaczyć, że nie wszyscy ekonomiści podzielają pogląd o dominacji sektora usług w gospodarkach wysokorozwiniętych. Przykładowo Jan Owen Jansson twierdzi, iż odsetki powyżej (wg raportów OECD) przytoczone dla sektora usług są o ponad połowę niższe i utrzymują się na niezmiennym poziomie od około 30 lat²¹. Według wzmiankowanego tekstu, dominacja sektora usług we współczesnych gospodarkach jest statystyczną iluzją, która wynika z definicji sektora usługowego przyjmowanej przez urzędy statystyczne.

W Unii Europejskiej sekcje NACE (równoważne z PKD, wg PKD 2004) definiujące

¹⁹ *Zatrudnienie a innowacyjność w sektorze usługowym*, G. Wegrzyn, za: *World Employment Report 2004-2005. Employment, Productivity and Poverty reduction (2005)*, International Labour Office, Genewa

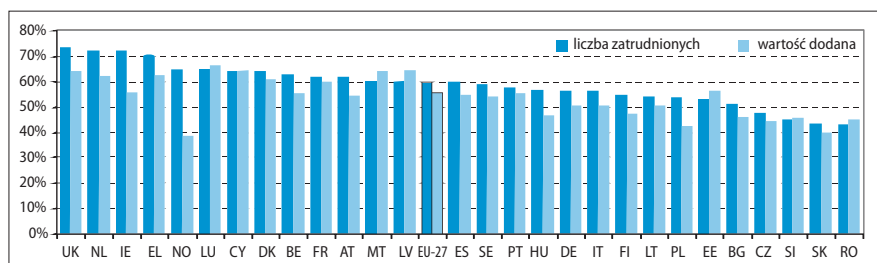
²⁰ *The service economy in OECD countries w Enhancing the Performance of the Services Sector*, OECD 2006, s. 27-61

²¹ *The myth of the service economy – An update*, J. O. Jansson, *Futures* 41, 2009

WPROWADZENIE

sektor usług to najczęściej sekcje G (handel i naprawy), H (hotele i restauracje), I (transport, gospodarka magazynowa i łączność), oraz K (obsługa nieruchomości i firm). Firmy z tych sektorów wytworzyły w 2005 r. 2991 mld euro wartości dodanej i zatrudniały ponad 76 mln osób²². W Unii Europejskiej jest to zdecydowanie największy sektor gospodarczy (półtorakrotnie większy od sektora przemysłowego i pięciokrotnie większy od budownictwa), pod względem wytwarzanej wartości dodanej.

Wykres 1. Odsetek liczby zatrudnionych (kolor ciemnoniebieski) i wytwarzanej wartości dodanej (kolor jasnoniebieski) w firmach sektorów G, H i K w stosunku do firm sektorów C, D, E, F, G, H, I i K w krajach UE- 27



Sektor usług w Polsce zapewnia około 64% wartości przyrostu dóbr w gospodarce (dane uwzględniają zarówno usługi rynkowe – sekcje G, H, I, J, K, O, P, jak i nierynkowe – sekcje L, M, N)²³. Od połowy lat 90. druga z powyższych wartości w Polsce zwiększyła się o około 10 punktów procentowych.

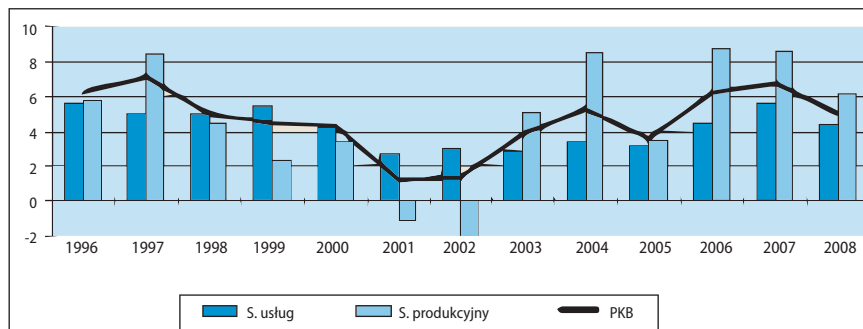
Należy zauważyć, że sektor usług w Polsce charakteryzował się stabilnym (aczkolwiek umiarkowanym) wzrostem wartości dodanej w latach 1996-2008. Sektor ten nie był tak wrażliwy na wahania koniunkturalne jak sektor produkcyjny. W latach 2001-2002, kiedy sektor produkcyjny notował spadek wytwarzanej wartości dodanej, sektor usług notował wzrosty.

²² *Main features of the EU-27 services sector, Eurostat, Statistics in Focus, 78/2008*

²³ *Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995-2008, Departament Analiz i Prognoz, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa kwiecień 2010, s. 7*



Wykres 2. Roczne zmiany PKB oraz wartości dodanej brutto w sektorze usług i w sektorze produkcyjnym w Polsce (ceny stałe w %)²⁴



Źródło: GUS, obliczenia DAP MG

W Polsce sektor usług zapewnia zatrudnienie dla (według różnych danych) od 55%²⁵ do 66% (uwzględnione zarówno usługi rynkowe, jak i nierynkowe)²⁶ osób aktywnych zawodowo. Różnice w danych wynikają zapewne z różnic przyjętych w definicjach „usługi”. Liczba zatrudnionych w usługach w latach 1995-2008 wzrosła prawie o 9 punktów procentowych. Z punktu widzenia celów badania i problemów badawczych należy zauważyć, że liczba zatrudnionych w dziale 72 (Sekcji K – PKD 2004) – Informatyka, w ciągu wspomnianego okresu wzrosła czterokrotnie.

2.4. Definicja usług w projekcie badawczym

Dla celów realizacji badania usługę zdefiniowano operacyjnie przez pryzmat sekcji PKD. Według SOPZ przyjęto, że **sektor usług rynkowych** tworzą następujące sekcje PKD (2004):

- Sekcja G – handel i naprawy
- Sekcja H – hotele i restauracje
- Sekcja I – transport, gospodarka magazynowa i łączność
- Sekcja J – pośrednictwo finansowe
- Sekcja K – obsługa nieruchomości i firm
- Sekcja O – działalność usługowa, komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała.

²⁴ Ibidem

²⁵ OECD Economic Surveys, Poland, OECD, kwiecień 2010

²⁶ Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995-2008, Departament Analiz i Prognoz, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa kwiecień 2010, s. 10

Dodatkowo zastosowano kryterium wielkości firmy – do badań przedsiębiorstw usługowych i ich pracowników weszły podmioty zatrudniające minimum dwóch pracowników (bez właściciela).

2.5. Opis zastosowanej metodologii

2.5.1. Ogólna koncepcja badania

Koncepcja badawcza obejmowała **kilka sekwencyjnie realizowanych faz badawczych**:

- wykorzystujących różne źródła informacji (triangulacja danych)
- wykorzystujących różne techniki badawcze (triangulacja metod)

Dzięki temu możliwe było:

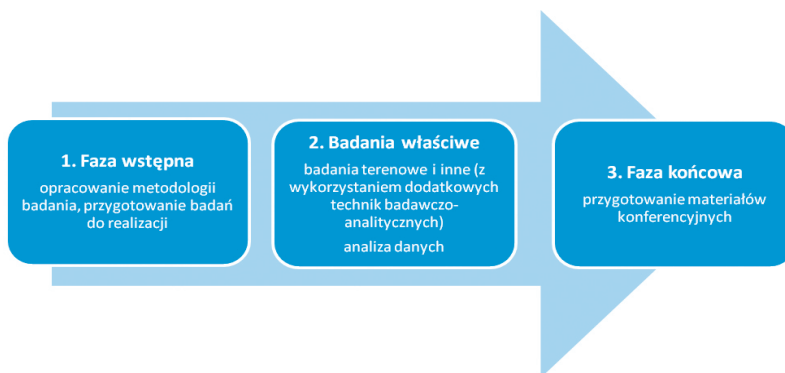
- etapowe generowanie wiedzy i wykorzystywanie jej w kolejnych modułach badawczych
- uzyskanie pogłębionej analizy stanu sektora usług w województwie podkarpackim
- prognoza przyszłego rozwoju sektora i wypracowanie propozycji rekomendacji w gronie ekspertów

Badanie składało się z **następujących faz**:

1. **Faza wstępna** – przygotowanie ogólnych założeń metodologii badań w oparciu o założenia opracowane przez zamawiającego i analizę danych zastanych
2. **Badania właściwe**:
 - a. realizacja badań terenowych (poprzedzona szkoleniem ankierów):
 - badanie ilościowe przedsiębiorstw usługowych regionu
 - badanie ilościowe pracowników tych przedsiębiorstw
 - badania jakościowe (FGI i IDI) środowisk opiniotwórczych w regionie, z zastosowaniem metod heurystycznych (analiza STEEPVL, metoda Delphi)
 - b. analiza danych zastanych
 - c. analiza wyników ww. badań i przygotowanie raportu końcowego
3. **Faza końcowa** – opracowanie materiałów na konferencję podsumowującą (broшуra i prezentacja multimedialna)



Rysunek 1. Schemat koncepcji badawczej



2.5.2. Badanie ilościowe na reprezentatywnej próbie przedsiębiorstw

a. Populacja generalna

Populację generalną stanowiły wszystkie przedsiębiorstwa działające w województwie podkarpackim, zatrudniające minimum dwóch pracowników (bez właściciela), reprezentujące następujące sekcje PKD:

- handel i naprawy
- hotele i restauracje
- transport, gospodarka magazynowa, łączność
- pośrednictwo finansowe
- obsługa nieruchomości i firm
- działalność usługowa komunalna, społeczna, indywidualna i pozostała

b. Respondenci

Respondentami byli właściciele/współwłaściciele firmy lub osoby nimi zarządzające (prezysi/wiceprezysi) lub wskazani przez nich członkowie kierownictwa (na stanowisku dyrektorskim). Wszyscy respondenci byli osobami podejmującymi decyzje o kluczowym znaczeniu dla firmy.

c. Dobór próby i liczebność próby

Zastosowano **dobór warstwowy nieproporcjonalny** w oparciu o **komercyjne, regularnie aktualizowane bazy podmiotów gospodarczych (HBI, Firmy Polskie)**. Dobór warstwowy nieproporcjonalny zapewnił odpowiednią, pozwalającą na analizy statystyczne, reprezentację w próbie przedsiębiorstw różnej wielkości: mikro, małych, średnich i dużych (gdyby zastosować dobór proporcjonalny, wówczas problemem byłoby zdominowanie próby przez mikroprzedsiębiorstwa).

WPROWADZENIE

Warstwy losowania zostały wyznaczone przez zmienne:

- sekcja PKD
- wielkość przedsiębiorstwa
- powiat

Zrealizowano N=1031 (po zważeniu danych liczebność próby wyniosła 1030) wywiadów z pracodawcami. Taka wielkość próby zapewnia wielkość błędu standardowego dla całej populacji przedsiębiorstw +/- 3,2%.

d. Technika badania

Zastosowano technikę bezpośredniego indywidualnego wywiadu kwestionariuszowego (PAPI). Polegały one na osobistej rozmowie ankietera z respondentem, przeprowadzanej według wydrukowanego na papierze kwestionariusza zawierającego pytania dotyczące określonego problemu badawczego. Wywiady prowadzone były w miejscach pracy respondentów. Odpowiedzi respondenta zapisywane były przez ankietera w kwestionariuszu wywiadu.

2.5.3. Badanie ilościowe na reprezentatywnej próbie pracowników

a. Populacja generalna

Populację generalną stanowili wszyscy pracownicy przedsiębiorstw, które wzięły udział w badaniu przedsiębiorców (zatrudniających minimum dwóch pracowników – bez właściciela). Respondentami byli losowo dobrani pracownicy tych przedsiębiorstw.

b. Dobór próby i liczebność próby

W każdym przedsiębiorstwie należącym do opisanej wyżej populacji wylosowano do badania dwóch pracowników – w miarę możliwości kobietę i mężczyznę. Przebadano 2062 pracowników. Próba o tej wielkości zapewnia wielkość błędu standardowego dla całej populacji pracowników +/- 2,2%.

Zebrane dane poddano procedurze ważenia (w celu korekty płciowej i wiekowej struktury pracowników w próbie oraz ich struktury ze względu na wielkość przedsiębiorstwa i rodzaj stanowiska). Wagi porealizacyjne skonstruowano na podstawie danych zbieranych w badaniu przedsiębiorstw – nt. liczby zatrudnionych i ich struktury ze względu na płeć, wiek i rodzaj stanowiska.

c. Technika badania

Podobnie jak w badaniu przedsiębiorstw zastosowano wywiady bezpośrednie kwestionariuszowe PAPI.



2.5.4. Badania jakościowe (IDI)

Ogólne informacje

Indywidualne wywiady pogłębione (IDI) są jedną z technik stosowanych w badaniach jakościowych. Badanie polega na rozmowie z respondentem według wcześniej przygotowanego scenariusza wywiadu, przedstawionego do akceptacji zlecającemu. Scenariusz wywiadu pełni rolę pomocniczą – nie ma konieczności ścisłego przestrzegania kolejności poruszanych zagadnień, ale rolę moderatora jest uzyskanie wszystkich informacji opisanych w scenariuszu. Dzięki swobodnej atmosferze rozmowy moderator ma możliwość pogłębienia wypowiedzianych przez respondenta treści, dotarcia do informacji, które nie pojawiałyby się w obecności osób trzecich (np. w trakcie zogniskowanych wywiadów grupowych, czy wywiadów parami i innych technik, w których pojawia się interakcja z innymi respondentami). Z drugiej strony ankietowany nie ma poczucia bycia obserwowanym (ocenianym) przez innych uczestników badania, co sprzyja kształtowaniu się poczucia bezpieczeństwa, a w efekcie wpływa na większą skłonność respondenta do otwartego wyrażania swoich myśli.

Liczebność i dobór próby

Liczebność próby w badaniu jakościowym IDI wyniosła 85 jednostek. Respondenci rekrutowali się z następujących branż/środków:

1. firmy usługowe województwa podkarpackiego
2. środowisko akademickie, instytucje badawczo-rozwojowe, stowarzyszenia przedsiębiorców
3. instytucje rynku pracy: publiczne służby zatrudnienia (Wojewódzki Urząd Pracy, Powiatowe Urzędy Pracy), agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe

Wywiady z respondentami reprezentującymi grupy 1 i 3 odbywały się w kilku wytypowanych do badania powiatach. W przypadku grupy 2 głównym kryterium doboru respondenta było posiadanie przez niego wiedzy na temat sektora, zaś kryterium lokalizacyjne nie było brane pod uwagę (do badania włączeni zostali również eksperci spoza województwa podkarpackiego).

Dobór powiatów do badania (w przypadku grup 1 i 3) uwzględniał:

- znaczenie sektora usług w gospodarce powiatu (udział zatrudnionych w sektorze w powiecie w stosunku do ogółu zatrudnionych), co ilustruje także potencjał powiatów w tworzeniu miejsc pracy
- znaczenie ekonomiczne powiatu, mierzone przychodami podmiotów gospodarczych z powiatu²⁷

²⁷ Jedyne dane, które można było wykorzystać do wytypowania powiatów do badania, to dane z roku 2006 na temat przychodów z całokształtu działalności wszystkich podmiotów gospodarczych w poszczególnych powiatach (bez możliwości wyselekcjonowania z nich przychodów podmiotów działających w sektorze usług rynkowych).

WPROWADZENIE

Badaniem jakościowym objęto 7 powiatów: m. Rzeszów, m. Przemyśl, m. Tarnobrzeg, m. Krosno, dębicki, rzeszowski, jasielski.

Zastosowano następujące ogólne kryteria rekrutacyjne doboru respondentów do badania jakościowego IDI (a w konsekwencji również do dalszych badań FGI i eksperckich –respondenci do badań FGI i eksperckich rekrutowali się spośród respondentów do badań IDI):

1. Respondenci rekrutowali się z następujących branż/środków:
 - firmy usługowe województwa podkarpackiego
 - środowisko akademickie, instytucje badawczo-rozwojowe
 - stowarzyszenia przedsiębiorców
 - instytucje rynku pracy: publiczne służby zatrudnienia (Wojewódzki Urząd Pracy, Powiatowe Urzędy Pracy) agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe
 - administracja (dodatkowa grupa objęta badaniami FGI)
2. Respondenci posiadali profesjonalną wiedzę na temat sektora usług (traktowanego jako całość lub jako jego poszczególne sekcje) – w tym celu respondentom zadawano pytanie o ocenę poziomu własnej znajomości sektora usług (jako całości i jego poszczególnych sekcji). Do udziału w badaniu zaproszono osoby oceniające własny poziom wiedzy jako wysoki bądź średni (technika samooceny jest standardowo stosowana w badaniach eksperckich).
3. Dodatkowo weryfikowano długość doświadczenia zawodowego respondentów dotyczącego sektora usług (lub jego poszczególnych sekcji) – objęto badaniem osoby posiadające co najmniej dwuletnie doświadczenie zawodowe związane z sektorem usług.
4. W przypadku firm usługowych zastosowano dodatkowe kryteria doboru: czas funkcjonowania firmy na rynku (minimum 3 lata) i wielkość firmy (minimum 3 pracowników).

Rozkład próby do badania jakościowego IDI w podziale na poszczególne kategorie respondentów oraz w podziale powiatowym przedstawia się następująco:

1. firmy usługowe województwa podkarpackiego – 41 wywiadów z przedsiębiorcami, w następujących sekcjach (PKD 2004):
 - Sekcja G – handel i naprawy
 - Sekcja H – hotele i restauracje
 - Sekcja I – transport, gospodarka magazynowa i łączność
 - Sekcja J – pośrednictwo finansowe
 - Sekcja K – obsługa nieruchomości i firm
 - Sekcja O – działalność usługowa, komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała
2. przedstawiciele środowiska akademickiego, instytucji badawczo-rozwojowych, stowarzyszeń przedsiębiorców – 18 wywiadów pogłębianych.



3. instytucje rynku pracy: publiczne służby zatrudnienia (Wojewódzki Urząd Pracy, Powiatowe Urzędy Pracy), agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe – 26 wywiadów pogłębionych.

2.5.5. Badania jakościowe (FGI)

Ogólne informacje

FGI – Focus Group Interview, są jedną z najpopularniejszych metod badań jakościowych, polegającą na wspólnej dyskusji grupy respondentów/uczestników wywiadu, na zadany z góry temat/grupę tematów. W trakcie wywiadu grupowego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym – próby wyjaśniania/zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw, zachowań bez intencji wyrażania badanej rzeczywistości w sposób liczbowy i czysto opisowy. Uczestnicy dyskusji stymulują się wzajemnie, inspirują, prowokują do wyrażania opinii i konstruowania pomysłów. Zogniskowane wywiady grupowe prowadzone są przez wyspecjalizowanych badaczy/moderatorów, którzy nadzorują przebieg dyskusji, ukierunkowują rozmowę zgodnie z zaplanowanym scenariuszem, pomagają w dochodzeniu do konkluzji.

Zogniskowane wywiady grupowe zostały zorganizowane pod koniec właściwego procesu badawczego tak, aby podczas tych paneli możliwe było zaprezentowanie ekspertom pierwszych wyników badań terenowych.

Zrekrutowano trzy grupy FGI.

W pierwszej udział wzięli:

- przedstawiciele władz samorządowych i wojewódzkich
- przedstawiciele ośrodków akademickich
- przedstawiciele instytucji badawczo-rozwojowych

W drugiej:

- przedstawiciele publicznych służb zatrudnienia
- przedstawiciele niepublicznych służb zatrudnienia
- przedstawiciele organizacji pozarządowych związanych z sektorem usług

W trzeciej:

- przedstawiciele firm usługowych Podkarpacia (wytypowanych na podstawie przeprowadzonych wcześniej ankiet)

W FGI wzięły udział 24 osoby, rekrutowane głównie spośród uczestników indywidualnych wywiadów pogłębionych.

Każda z grup spotykała się dwukrotnie. Celem pierwszego spotkania każdej grupy była prezentacja syntezy wyników badań ilościowych i jakościowych (IDI). W oparciu o wiedzę własną i o zaprezentowane wyniki, uczestnicy badania przedstawili

własną diagnozę sytuacji. Zidentyfikowano także (metodą burzy mózgów) czynniki warunkujące rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim (na potrzeby analizy STEEPVL). Celem drugiego spotkania każdej grupy była prezentacja wyników pracy pozostałych grup, wypracowanie rekomendacji działań sprzyjających rozwojowi sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim oraz ocena zidentyfikowanych czynników oddziałujących na rozwój sektora.

FGI zrealizowane były w oparciu o scenariusz rozmowy, przy zastosowaniu odpowiedniej gamy metod heurystycznych.

Analiza STEEPVL

W trakcie trwania badań fokusowych przeprowadzono analizę STEEPVL. Analiza STEEPVL służy rozpoznaniu czynników społecznych (Social), technologicznych (Technological), ekonomicznych (Economic), ekologicznych (Ecological), politycznych (Political), wartości (Values) oraz czynników prawnych (Legal) – które wpływają na rozwój danego obszaru badawczego²⁸. Koncepcja analizy STEEPVL powstała na bazie czterech kryteriów tworzących akronim PEST (Political, Economic, Social, Technological), które z czasem rozwinęły się do siedmiu kryteriów.²⁹ Czynniki te mogą być interpretowane – ze względu na ich zewnętrzny względem analizowanego obiektu charakter – jako szanse i zagrożenia rozwoju sektora (analogicznie jak w analizie SWOT).

2.5.6. Metoda delficka (badanie eksperckie metodą Delphi)

Idea metody

Metoda Delphi wykorzystywana jest do przewidywania długoterminowych procesów lub zjawisk, o których wiedza jest niewystarczająca lub niepewna: gdy nie istnieją na ich temat żadne wiarygodne dane lub gdy determinujący wpływ na nie mają czynniki zewnętrzne. Problemy te nie poddają się precyzyjnym technikom analitycznym (właściwym na przykład dla prognozowania). W ich analizie przydatne mogą być natomiast metody oparte na wiedzy, doświadczeniu i intuicji, odwołujące się do zbiorowej inteligencji. Metoda polega na co najmniej dwukrotnym ankietowaniu tej samej grupy ekspertów. Eksperti samodzielnie, nie mając kontaktu z innymi ekspertami, wypełniają kwestionariusz, w którym formułują prognozy na temat rozwoju wydarzeń w danej dziedzinie w dłuższej perspektywie czasowej. W kolejnej rundzie ankietowania, respondenci wypełniają ten sam kwestionariusz, przy czym prezentowane są im w postaci opisu statystycznego zbiorcze wyniki z pierwszej rundy badania. Respondenci mogą zatem pod wpływem opinii ogółu ankietowanych zmienić swoje zdanie na dany temat lub je podtrzymać. Taka procedura pozwala na uzyskanie bardziej jednoznacznych sądów

²⁸ UNIDO *Technology Foresight for Practitioners. A specialised Course on Scenario Building*, G. Ringland, Praga 2007, s. 5-8

²⁹ *Klucz do zarządzania strategicznego. Najważniejsze teorie, pojęcia postaci*. J. Sutherland, D. Canwell, Warszawa 2007, s. 11



i sprzyja wypracowaniu kompromisu/wspólnego stanowiska pod wpływem prezentacji opinii grupy.

Zastosowanie metody w projekcie

Badanie Delphi zostało zrealizowane za pomocą techniki CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) wśród ekspertów biorących udział w IDI i FGI. Do każdego eksperta przesłano za pośrednictwem poczty elektronicznej wiadomość zawierającą przypomnienie celów badania, główne wyniki badania, instrukcję wypełniania ankiety oraz odsyłający do niej hiperlink. Każde hipertączę było indywidualizowane (unikalny numer identyfikacyjny dla każdego eksperta), co z jednej strony uniemożliwiło korzystanie z kwestionariusza przez osoby nieuprawnione, z drugiej zaś umożliwiało respondentom przerwanie wypełniania kwestionariusza i powrót do niego w dogodnym dla nich czasie. W badaniu wzięło udział 36 ekspertów.

2.5.7. Badania pilotażowe

Badania ilościowe i jakościowe zostały poprzedzone kilkoma wywiadami pilotażowymi. Celem tych badań było testowanie narzędzi badawczych (na ile narzędzia są dostosowane do problematyki badania i metody pomiaru, czy nie ma w nich błędów formalnych oraz merytorycznych związanych z budową pytań kwestionariuszowych oraz czy narzędzia są dostosowane do struktury poznawczej respondentów). Przedmiotem oceny były kwestie: zrozumiałości (klarowności) pytań badawczych, trafności, kompletności poruszanych zagadnień. Przeprowadzono następującą liczbę wywiadów pilotażowych:

- Indywidualne wywiady pogłębione – po jednym wywiadzie z respondentami z każdej badanych grup:
 - firmy usługowe województwa podkarpackiego
 - przedstawiciele środowiska akademickiego, instytucji badawczo-rozwojowych, stowarzyszeń przedsiębiorców
 - służby zatrudnienia (Wojewódzki Urząd Pracy, Powiatowe Urzędy Pracy)
- Wywiady kwestionariuszowe z pracodawcami – 6 wywiadów
- Wywiady kwestionariuszowe z pracownikami – 6 wywiadów

2.5.8. Problemy i pytania badawcze

Problemy i pytania badawcze przypisano do poszczególnych modułów badawczych projektu.

I. Badanie pracodawców

Istnieje pięć głównych problemów badawczych w zakresie badania pracodawców sektora usługowego województwa podkarpackiego. Dla każdego z tych problemów opracowano listę szczegółowych pytań badawczych.

1. Kondycja ekonomiczna firm usługowych w Podkarpackim oraz prognozy w tym zakresie

Pytania badawcze:

- Jaka jest charakterystyka przedsiębiorstw?
- Jaka jest kondycja ekonomiczna badanych przedsiębiorstw?
- Jakie są prognozy sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstw w najbliższym czasie?
- Czy właściciele firm widzą jakieś zagrożenia (a jeśli tak, to jakie), które mogą spowodować pogorszenie ich sytuacji ekonomicznej?
- Czy kryzys finansowy miał wpływ na kondycję finansową firmy (jeśli tak, to jaki?)
- Czy w dwóch latach przedsiębiorstwo notowało korzystne lub niekorzystne zmiany rentowności? Z czego wynika poprawa lub pogorszenie rentowności? Jakie są szacunki dotyczące rentowności na kolejne lata?³⁰
- Jaki wpływ na kondycję ekonomiczną firmy miały czynniki zewnętrzne, takie jak: zmiany kursu euro, potencjał konkurencji, koszty i dostępność materiałów, koszty i dostępność kredytów?
- Jakie czynniki wewnętrzne miały wpływ na sytuację ekonomiczną firmy (w tym zarządzanie finansami, stan i kwalifikacje pracowników)?

2. Ocena sytuacji w sektorze usług rynkowych i przewidywane kierunki jego rozwoju

Pytania badawcze:

- Jaka jest konkurencja w sektorze usług?
- Czy w najbliższych pięciu latach nastąpi wzrost liczby podmiotów w danym sektorze?
- Czy w najbliższych pięciu latach nastąpi zmniejszenie liczby podmiotów w danym sektorze?
- Jakie będą kierunki rozwoju danego sektora usług?
- Jakie sektory usług w najbliższych pięciu latach odnotują wzrost i dlaczego?
- Jakie sektory usług w najbliższych pięciu latach odnotują stagnację i dlaczego?

³⁰ Pytania te nie zostały zadane w badaniu przedsiębiorstw usługowych. Zdecydowały o tym dwa czynniki: po pierwsze – poufny charakter danych dotyczących rentowności przedsiębiorstwa (już pytanie o wielkość obrotu wywołuje zwykle u około połowy przedsiębiorstw odmowę); po drugie – rzetelna ocena rentowności (a tym bardziej jej prognoza) wymaga skomplikowanych sposobów analizy na podstawie bilansu i rachunku wyników przedsiębiorstwa. W opisie stanu sektora na podstawie danych zastanych zasygnalizowano jednak wyniki analiz prowadzonych na podstawie sprawozdań finansowych przedsiębiorstw przez Urząd Statystyczny w Rzeszowie i Polskie Towarzystwo Statystyczne. Dotyczą one sytuacji finansowo-ekonomicznej podkarpackich przedsiębiorstw, w tym wskaźników rentowności na przestrzeni lat 1999-2008. W badaniu eksperckim Delphi pytano również o prognozę wzrostu rentowności w sektorze w ciągu najbliższych pięciu lat.



3. Zatrudnienie w przedsiębiorstwie (stan obecny, fluktuacja, prognozy)

Pytania badawcze:

- a. Jak wygląda struktura zatrudnienia w badanych przedsiębiorstwach?
- b. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat badane firmy zwiększyły zatrudnienie?
- c. Co było powodem wzrostu zatrudnienia?
- d. W jakich zawodach przyjmowani byli nowi pracownicy?
- e. Czy w sektorze usług rynkowych występują zawody nadwyżkowe (na rynku występuje zbyt duża liczba specjalistów nie mogących znaleźć zatrudnienia)?
- f. Czy w ciągu minionych dwóch lat badane podmioty zmniejszyły zatrudnienie?
- g. Co było powodem zmniejszenia zatrudnienia?
- h. W jakich zawodach zwalniani byli pracownicy?
- i. Czy w ciągu najbliższych pięciu lat przedsiębiorstwa planują zwiększenie zatrudnienia?
- j. Jakie są przyczyny planowanego wzrostu zatrudnienia?
- k. W jakich zawodach przyjmowani będą nowi pracownicy?
- l. Czy w ciągu najbliższych pięciu lat przedsiębiorstwa planują zmniejszenie zatrudnienia?
- m. Jakich zawodów mogą dotyczyć zwolnienia?

4. Kwalifikacje pracowników i potrzeby w tym zakresie

Pytania badawcze:

- a. Czy badane firmy podejmują działania w zakresie rozwoju swoich zasobów kadrowych, w jaki sposób podnoszą ich kwalifikacje?
- b. Czy przedsiębiorstwa widzą potrzebę podnoszenia kwalifikacji swoich pracowników poprzez dodatkowe szkolenia?
- c. Jakich zagadnień miałyby dotyczyć te szkolenia?
- d. Jakiej pomocy oczekują firmy od instytucji rynku pracy?
- e. Jakich umiejętności brakuje zatrudnianym pracownikom (np. absolwentom różnych szczebli kształcenia)?

5. Działalność innowacyjna przedsiębiorstwa

Pytania badawcze:

- a. Jaka jest wysokość i przeznaczenie nakładów inwestycyjnych przedsiębiorstw usługowych województwa podkarpackiego?
- b. Jakie miejsce w strukturze tych nakładów inwestycyjnych zajmują innowacje – działalność badawczo-rozwojowa i mniej sformalizowane rodzaje działań innowacyjnych: wdrażanie nowych technologii, szkolenia i inwestycje w nienamacalne aktywa firmy (zmiany organizacyjne, marketing, pracownicy)?
- c. Jaki jest udział wśród podkarpackich przedsiębiorstw usługowych przedsiębiorstw innowacyjnych, tj. takich, które w analizowanym okresie wprowadziły co najmniej jedną innowację – jeden nowy lub istotnie

ulepszony (zmodernizowany) wyrób (przy założeniu, że jego rdzeniem jest wiedza, idea, koncepcja) lub zastosowały przynajmniej jeden nowy lub istotnie ulepszony proces, zmianę organizacyjną lub marketingową³¹, przy czym wyroby, procesy i zmiany są uznawane za nowe z punktu widzenia wprowadzającego je przedsiębiorstwa?

- d. Na czym polegały te innowacje? Jakich sfer funkcjonowania przedsiębiorstwa dotyczyły? Czy dotyczyły również relacji z klientami?
- e. Jakie były źródła finansowania działalności innowacyjnej przedsiębiorstw?
- f. Czy firmy prowadzą działalność badawczo-rozwojową? Jaki model działania w tym zakresie stosują (własne zaplecze badawczo-rozwojowe czy współpraca z innymi jednostkami badawczo-rozwojowymi)?
- g. Jaki jest zakres wykorzystywania w przedsiębiorstwie technologii informacyjno-telekomunikacyjnych i jaka jest ich rola, jako nośnika innowacji w sektorze usług?
- h. Jakie są bariery działalności innowacyjnej w przedsiębiorstwach (brak finansowania, koszty innowacji, ekonomiczne ryzyko, brak personelu, brak informacji marketingowej, rygory organizacyjne, brak technicznej informacji, regulacje)?

6. Wpływ globalnych tendencji kształtujących sektor usług: globalizacja, de-lokalizacja usług, zmiana demograficzna, regulacje unijne (jednolity rynek usług) na sytuację firm usługowych w województwie podkarpackim

- a. Czy firmy usługowe odczuwają pozytywnie czy negatywnie zjawiska związane z wejściem Polski do Unii Europejskiej, w tym takie jak:
 - b. - wejście na jednolity rynek usług
 - c. - możliwe do uzyskania dotacje unijne
- d. Odpływ pracowników do krajów, które otworzyły swoje rynki pracy
- e. Czy w województwie podkarpackim firmy usługowe odczuwają zjawiska związane z offshoringiem? Czy usługowe procesy biznesowe są przenoszone do, czy raczej z województwa podkarpackiego?
- f. Czy firmy usługowe województwa podkarpackiego odczuwają konkurencję ze strony firm zagranicznych?

7. Firmy usługowe województwa podkarpackiego w otoczeniu biznesowym (współpraca z instytucjami rynku pracy i otoczenia biznesu, powiązania kooperacyjne i konkurencyjne z innymi przedsiębiorstwami)

- a. Czy firmy usługowe podejmują współpracę z innymi instytucjami: związkami zawodowymi, organizacjami pracodawców, innymi firmami z własnej i innych branż, uczelniami, instytucjami otoczenia biznesu itd.?
- b. Na czym polega ta współpraca – czy jest to wymiana informacji, czy również wspólne działania/inicjatywy?

³¹ Tradycyjny podział innowacji (produktowe, procesowe, organizacyjne czy marketingowe) może być wykorzystany do pomiaru innowacji w usługach, ale z pewnymi zastrzeżeniami wynikającymi ze specyficznych cech usług.



- c. Kim są główni konkurenci badanych przedsiębiorstw (lokalizacja, rodzaj kapitału)?

8. Informacje na temat przedsiębiorstwa (metryczka).

Uwzględnione zostały takie zmienne (oprócz branży, wielkości przedsiębiorstwa i powiatu) jak: czas funkcjonowania na rynku, regionalny zasięg działania, obrót i jego dynamika, prędkość zatrudnienia.

II. Badanie pracowników

Istnieją cztery główne problemy badawcze w zakresie badania pracowników sektora usługowego województwa podkarpackiego.

1. Subiektywna ocena kwalifikacji badanych pracowników

Pytania badawcze:

- a. Jakie są kwalifikacje badanych pracowników (wykształcenie, zawód, staż zawodowy)?
- b. Jak pracownicy oceniają własne kwalifikacje i kompetencje psychospołeczne?
- c. Czy posiadane kwalifikacje pozwalają pracownikom na zmianę zakresu zadań zawodowych (awans poziomy lub pionowy)?
- d. Czy pracownicy są zadowoleni ze swoich kwalifikacji – poziomu i kierunku wykształcenia?

2. Ocena sytuacji społecznej, ekonomicznej, zawodowej i perspektyw jej zmian

Pytania badawcze:

- a. Jakie doświadczenie zawodowe mają pracownicy podkarpackich przedsiębiorstw usługowych?
- b. Na jakich stanowiskach i w jakich zawodach pracują pracownicy podkarpackich przedsiębiorstw usługowych i jaki jest szczegółowy zakres ich zadań zawodowych?
- c. Na ile zadowoleni są ze swojej pracy, w tym z wynagrodzenia, pracownicy podkarpackich przedsiębiorstw usługowych?
- d. Jak przedstawia się system wynagrodzeń w podkarpackich przedsiębiorstwach usługowych i w jakim zakresie uczestniczą w nim badani pracownicy?
- e. Jakie plany zawodowe mają pracownicy podkarpackich przedsiębiorstw usługowych i czy wiążą je z obecnym miejscem pracy?
- f. Jak pracownicy oceniają lokalny rynek pracy w perspektywie możliwości zmiany pracy?
- g. Czy w ostatnim roku pracownicy doświadczyli awansu lub spodziewają się go w najbliższym czasie?
- h. Jaka jest ogólna sytuacja życiowa pracowników podkarpackich przedsiębiorstw usługowych?

3. Informacje na temat potrzeb w zakresie podnoszenia swoich kwalifikacji

- a. Jakie są oczekiwania pracowników wobec pracodawców i opinie o ich wymaganiach oraz ofercie?
- b. Jakie są postawy pracowników wobec kształcenia się i podnoszenia kwalifikacji?
- c. Czy pracownicy firm usługowych podnoszą swoje kwalifikacje? Czy doszkadzają się w trybie formalnym?
- d. Jakie są tego powody?
- e. W jakiego rodzaju szkoleniach brali udział w ciągu ostatnich dwóch lat badani pracownicy?
- f. Czy badani pracownicy zamierzają w najbliższym czasie doskonalić swoje umiejętności?
- g. Dlaczego pracownicy zamierzają podnosić swoje kwalifikacje?
- h. Jakiego rodzaju formy podnoszenia kwalifikacji preferują badani pracownicy?
- i. Jakich zagadnień powinny dotyczyć szkolenia, w których chcieliby wziąć udział badani pracownicy?
- j. Jaki jest stosunek pracodawcy do planów pracownika w zakresie podnoszenia kwalifikacji?

4. Informacje o badanych pracownikach (metryczka)

Uwzględnione zostały zmienne: płeć, wiek, wykształcenie, stan cywilny, wielkość gospodarstwa domowego, sytuacja materialna, wielkość miejscowości zamieszkania.

III. Dodatkowe problemy i pytania badawcze, wymagające pozyskania wiedzy eksperckiej

Uwarunkowania rozwoju sektora usług w województwie podkarpackim (IDI, FGI, analiza STEEPVL)

Pytania badawcze:

- a. Jakie zewnętrzne czynniki popytowe mają wpływ na funkcjonowanie sektora usług w województwie podkarpackim?
- b. Jaki charakter mają poszczególne grupy tych czynników: ekonomiczne, społeczne, prawno-administracyjne, technologiczne, aksjologiczne, ekologiczne?
- c. Jakie czynniki podażowe mają wpływ na funkcjonowanie sektora usług w województwie podkarpackim?
- d. Jaki charakter mają czynniki: ekonomiczne, społeczne, prawno-administracyjne, technologiczne, aksjologiczne, ekologiczne?
- e. Jaka jest siła wpływu tych czynników na sektor usług w województwie podkarpackim?



- f. Jaka jest tendencja oddziaływania każdego z tych czynników na sektor w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat: wzrostowa, stabilizacyjna czy spadkowa?

Prognoza średniookresowa przyszłości sektora usług w województwie podkarpackim (IDI, FGI, badanie eksperckie Delphi)

Pytania badawcze:

- a. Jakie są czynniki wzrostu sektora usług w województwie podkarpackim w opinii ekspertów?
- b. Jakie są bariery rozwojowe sektora usług w województwie podkarpackim w opinii ekspertów?
- c. Jak – biorąc pod uwagę zidentyfikowane czynniki i bariery wzrostu oraz zewnętrzne uwarunkowania rozwoju sektora – może wyglądać jego przyszłość w perspektywie najbliższych pięciu lat?
 - Jaka będzie dynamika jego rozwoju?
 - Jakie jest przewidywane znaczenie sektora i jego sekcji PKD?
 - udział wśród podmiotów gospodarczych
 - udział w PKB
 - udział w zatrudnieniu
 - Jaka jest przewidywana dynamika:
 - zmian struktury zatrudnienia w sektorze
 - zmian wielkości popytu na określone kategorie pracowników
 - zmian poziomu rentowności
 - zmian w strukturze podmiotów działających w sektorze (liczba, struktura branżowa i struktura konkurencji)
 - zmian w dynamice sprzedaży
 - zmian technologiczno-organizacyjnych?
- d. Jakich działań z obszaru polityki (regulacje, innowacje, ICT, organizacja pracy, rynek pracy) wymaga uruchomienie potencjału wzrostu i innowacji w sektorze?

2.5.9. Hipotezy badawcze

Opracowano następującą listę ogólnych hipotez badawczych do zweryfikowania w wyniku realizacji badań przedsiębiorstw i pracowników, jak również w wyniku badań eksperckich, gromadzących opinie ekspertów w tych zakresach tematycznych badania, dla których brak jest „twardych” danych.

1. Należy oczekiwać stabilnego, umiarkowanego wzrostu sektora usług w regionie – zarówno pod względem liczby działających przedsiębiorstw, jak i liczby zatrudnionych.
2. Szczególnie dynamicznego wzrostu należy oczekiwać w sektorze usług biznesowych i opartych na zaawansowanej wiedzy, a także w handlu i naprawach.

3. Istnieje duże zróżnicowanie wewnętrzne sektora (branże oparte na tradycyjnych sposobach świadczenia usług vs. branże oparte na zaawansowanej wiedzy). Zróżnicowanie to przekłada się na jakość oferowanych miejsc pracy (w tym poziom wynagrodzeń) i potrzeby w zakresie rozwoju kapitału ludzkiego.
4. Zróżnicowanie to dotyczy także przychodów przedsiębiorstw usługowych i ich ogólnej kondycji ekonomicznej. Zdecydowanie najmniejszą część sektora stanowią przedsiębiorstwa prężne, notujące wysokie dochody i prowadzące działalność w skali ogólnopolskiej (lub międzynarodowej). Większość firm stanowią przedsiębiorstwa działające w skali lokalnej, charakteryzujące się niskimi przychodami i niewielkim potencjałem rozwojowym.
5. Poszczególne sekcje usługowe różnią się poziomem innowacyjności i stopniem podatności na wzrost innowacyjności. Większym poziomem innowacyjności cechują się usługi biznesowe niż osobiste, jednak i do tych ostatnich coraz częściej przenikają nowoczesne technologie i innowacje nietechnologiczne (organizacyjne lub marketingowe).
6. Istnieją specyficzne dla regionu zjawiska zachodzące na regionalnym rynku pracy: ujemne saldo migracji, położenie przygraniczne, efekt szarej strefy. Mają one także wpływ na funkcjonowanie sektora usług w regionie, przekładając się na problemy przedsiębiorstw ze znalezieniem wykwalifikowanej siły roboczej, korzystanie z zasobów kadrowych cudzoziemców i znaczącą skalę zjawiska „pracy na czarno”.
7. Ogólnie w sektorze usług jako całości, obserwujemy niewielkie zaangażowanie pracodawców w rozwój zawodowy pracowników (mimo deklarowanych pozytywnych postaw wobec podnoszenia kwalifikacji pracowników).
8. Wzrost znaczenia usług biznesowych i opartych na zaawansowanej wiedzy, przenikanie nowoczesnych technologii do tradycyjnych branż usługowych, a także postępujące procesy globalizacji i koncentracji powodują jednak, że jakość kapitału ludzkiego nabiera znaczenia. Zwłaszcza w przedsiębiorstwach średnich i dużych obserwujemy duże zaangażowanie zarządzających w doskonalenie własnych kadr. Inwestycje w kapitał ludzki dotyczą jednak przede wszystkim pracowników zatrudnionych na wyższych stanowiskach (specjalistów, kierowników, dyrektorów).
9. Polityka kadrowa mniejszych przedsiębiorstw jest nacechowana dylematem między potrzebą posiadania wykwalifikowanych pracowników (w tym kadry zarządzającej) a brakiem środków finansowych, możliwości organizacyjnych i barier mentalnych (brakiem przekonania o potrzebie inwestowania w pracowników).
10. Znaczną, większą niż w przypadku całej gospodarki regionu, część zatrudnionych w sektorze stanowią osoby pracujące w oparciu o tzw. nietypowe (elastyczne) formy zatrudnienia.



11. Między innymi z tego powodu (a także z powodu zwiększającej się konkurencji na rynku pracy) wśród pracowników sektora często obserwować można zjawisko *poor working*. Potencjał kompetencyjny tych osób jest stosunkowo niewielki i w małym stopniu poddaje się zmianie (brak zainteresowania ze strony pracodawcy, brak motywacji ze strony pracownika do podnoszenia kwalifikacji, praca na „nierozwojowych”, choć ważnych dla pracodawcy, stanowiskach).
12. Regionalne zasoby kadrowe dla nowoczesnych usług są niewystarczające: struktura kształcenia na poziomie wyższym i ponadgimnazjalnym jest nieadekwatna do potrzeb rynku pracy, zbyt mała jest także podaż absolwentów kierunków techniczno-inżynierskich i informatycznych. Istnieje w tym zakresie duże zróżnicowanie wewnątrzregionalne – największy potencjał mają duże ośrodki akademickie (Rzeszów).

2.5.10. Realizacja badań w terenie

Badania realizowane były:

- Indywidualne wywiady pogłębione – od grudnia 2010 r. do 17 stycznia 2011 r.
- Badania ilościowe przedsiębiorstw usługowych i ich pracowników – od grudnia 2010 r. do 17 stycznia 2011 r.
- Badania fokusowe – 8 i 9 lutego 2011 roku.

Badanie ilościowe przedsiębiorstw realizowane było z wykorzystaniem komercyjnych baz podmiotów gospodarczych (HBI, Firmy Polskie), w związku z ustaleniem minimalnej wielkości zatrudnienia w przedsiębiorstwie na poziomie dwóch osób bez właściciela (nie ma możliwości wylosowania firm zatrudniających minimum dwie osoby z operatu REGON). Przygotowana próba była kilkakrotnie większa niż próba zakładana, w związku z potrzebą zabezpieczenia się przed skutkami typowych w tego typu badaniach odmów ze strony respondentów i ewentualnej dezaktualizacji danych. Najpoważniejszymi problemami napotkanymi w trakcie realizacji badania były:

- warunki pogodowe (okresowe ataki ostrej zimy)
- wysoki odsetek odmów związanych z realizacją badania w okresie przed- i poświątecznym, dla firm oznaczającym również zakończenie roku budżetowego
- brak firm spełniających kryteria próby w niektórych powiatach (prawdopodobną przyczyną był wysoki stopień dezaktualizacji operatu REGON i przygotowanej na jego podstawie struktury populacji, a następnie struktury próby); opracowano algorytm rozwiązywania tego typu problemów poprzez przenoszenie wywiadów do sąsiednich powiatów (w ramach tego samego podregionu), przy utrzymaniu tej samej charakterystyki branżowej. Skala zjawiska wynosi nie więcej niż 2% próby.

W **badaniu ilościowym pracowników** dążono do zapewnienia losowości w doborze respondentów do badania. Ankieterzy otrzymali wytyczne, zgodnie z którym do badania należało włączyć pracowników (kobietę i mężczyznę) znajdujących się na pierwszym miejscu na uporządkowanej alfabetycznie liście wszystkich pracujących w firmie (pierwsza kobieta i pierwszy mężczyzna na liście). W przypadku, gdy osoba wytypowana do badania była nieobecna przez dłuższy czas w pracy, do badania zapraszano osobę rezerwową – kolejną osobę z listy. Zastosowana procedura – sądząc po uzyskanych danych, np. dotyczących formy zatrudnienia (niski udział osób pracujących w oparciu o umowy cywilno-prawne) – nie w pełni jednak się sprawdziła. Uzasadnione jest przypuszczenie, że przynajmniej w części przedsiębiorstw występował, sterowany przez pracodawcę (w obawie przed ujawnieniem np. praktyki nieoficjalnego zatrudniania) rodzaj preselekcji pracowników do badania. Przyjęta metodologia (badanie pracowników w miejscu pracy i za pośrednictwem pracodawców) skutkowałą więc określonymi konsekwencjami, z których najważniejsze wydają się: niedoszacowana skala zatrudniania na czarno (istnienia zjawiska nie stwierdzono) i zatrudniania cudzoziemców oraz zawyżone wskaźniki satysfakcji z pracy.

Indywidualne wywiady pogłębione realizowane były z instytucjami oraz ich reprezentantami, dobranymi – w zdecydowanej większości (około 65 spośród 85 wywiadów) w uzgodnieniu z zamawiającym. Pozostałe wywiady zostały zrealizowane z instytucjami i respondentami zarekomendowanymi przez uczestników badania znajdujących się na liście opracowanej wraz z zamawiającym. Nie stwierdzono poważnych problemów realizacyjnych. Jednakże nie udało się zrealizować zakładanej liczby IDI z przedstawicielami środowiska naukowego. Lista specjalistów (z kraju i z regionu) w zakresie usług była bowiem dość krótka (przyjęto założenie o realizowaniu w jednej instytucji, np. GUS czy IBRKiK, maksymalnie 3,4 wywiadów). Nie zrealizowane wywiady ze środowiskiem akademickim zostały zrekomensowane innymi wywiadami z respondentami pochodzącymi z rekomendacji uczestników IDI.

Respondenci **badań fokusowych** rekrutowali się głównie spośród uczestników indywidualnych wywiadów pogłębionych. Do badań zaproszono także kilka osób, które były na liście potencjalnych uczestników IDI, jednak nie mogły wziąć w nich udziału.

Realizacja wszystkich badań została poprzedzona szkoleniami ankieterów, a po jej zakończeniu poddana kontroli terenowej. Zebrane dane ilościowe zostały ponadto poddane weryfikacji logicznej.



2.5.11. Analiza statystyczna danych

W ramach przetwarzania danych ilościowych wykorzystywano pakiety Quantum oraz SPSS.

W analizie danych ilościowych wykorzystano zostaną następujące techniki:

- opis statystyczny kluczowych zmiennych: rozkłady brzegowe i opisowe charakterystyki rozkładów
- analizy dwuzmiennowe przy zastosowaniu testów istotności różnic między frakcjami i średnimi
- wielowymiarowa analiza homogeniczności
- analiza czynnikowa
- analiza skupień

Wyniki były analizowane według kluczowych zmiennych:

- sekcji PKD
- wielkości firmy (mierzonej zatrudnieniem)
- płci pracowników

Różnice zaobserwowane ze względu na te zmienne opisano w treści raportu. Braku różnic zazwyczaj nie wzmiankowano.



**ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH
SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU**

**3. DIAGNOZA SYTUACJI W SEKTORZE
USŁUG RYNKOWYCH NA
PODKARPACIU NA PODSTAWIE
ANALIZY DANYCH ZASTANYCH**



3.1. Liczba podmiotów gospodarczych

Liczba firm usługowych w województwie podkarpackim w badanych sekcjach PKD w ostatnich latach 2005-2009 utrzymuje się na podobnym poziomie (około 97 tysięcy). Lekkie wahania w zakresie liczby firm można zaobserwować jedynie w poszczególnych sekcjach. Największy przyrost w liczbie przedsiębiorstw we wspomnianym okresie zaobserwowano w sekcji O – działalność usługowa komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała (o około 2 tysięcy jednostek). Podobny (w liczbach bezwzględnych) spadek zaobserwowano z kolei w sekcji G – handel i naprawy.

Tabela 1. Liczba firm usługowych w województwie podkarpackim w badanych sekcjach (według PKD 2004) – firmy zarejestrowane w rejestrze REGON

Rok	2005	2006	2007	2008	2009
Sekcja G handel i naprawy	47466	46855	46722	46108	45436
Sekcja H hotele i restauracje	3963	3919	3916	3981	4080
Sekcja I transport, gospodarka magazynowa i łączność	9677	9602	10101	10214	10478
Sekcja J pośrednictwo finansowe	4591	4637	4726	4875	4554
Sekcja K obsługa nieruchomości i firm	18426	18981	18314	18718	18412
Sekcja O działalność usługowa, komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała	10274	11085	11501	11828	12217
łącznie	96402	97085	97287	97732	97186

Źródło: Bank Danych Regionalnych, GUS

W latach 2005-2008³² w sekcjach objętych badaniem w województwie podkarpackim zaobserwowano wzrost liczby miejsc pracy (o około 20 tysięcy). Największy wzrost zaobserwowano w sekcji G – handel i naprawy, o około 11 tysięcy (mimo spadku liczby zarejestrowanych podmiotów) oraz w sekcji K – obsługa nieruchomości i firm (o około 5 tysięcy). Szczególnie interesujący wydaje się wzrost liczby miejsc pracy w sekcji K, w której znajdują się szczególnie innowacyjne działy: 72 – Informatyka i 73 – Badania i Rozwój.

³² Bank Danych Regionalnych nie pokazuje danych za 2009 r. dla przeciętnego zatrudnienia w rozbiciu na sekcje PKD 2004.

DIAGNOZA SYTUACJI W SEKTORZE USŁUG RYNKOWYCH

Tabela 2. Zatrudnienie w województwie podkarpackim wg wybranych sekcji PKD 2004, w latach 2005-2008

Rok	2005	2006	2007	2008
Sekcja G handel i naprawy	56982	58960	61093	68317
Sekcja H hotele i restauracje	4409	4449	4598	5657
Sekcja I transport, gospodarka magazynowa i łączność	16103	14989	16031	17893
Sekcja J pośrednictwo finansowe	6411	5657	5722	6125
Sekcja K obsługa nieruchomości i firm	21851	21951	23472	26759
Sekcja O działalność usługowa, komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała	8871	9040	9323	10289
łącznie	114627	115046	120239	135040

Źródło: Bank Danych Regionalnych, GUS

Prawie co trzecia osoba (30%)³³ w województwie podkarpackim znajduje zatrudnienie w sektorze usług rynkowych. Wskaźnik ten jest niższy niż w całej Polsce o około 8 punktów procentowych³⁴. W podziale powiatowym największa liczba pracowników w sektorze usług w liczbach bezwzględnych zatrudniona jest (co nie dziwi) w stolicy województwa – Rzeszowie – ponad 32 tysiące zatrudnionych na 123 tysiące zatrudnionych ogółem w województwie podkarpackim w sektorze usług rynkowych. W liczbach względnych również nie dziwi, że największe odsetki zatrudnionych w sektorze usług rynkowych możemy znaleźć w miastach na prawach powiatu – Rzeszowie, Tarnobrzegu, Krośnie i Przemyślu. Zaskoczeniem natomiast może być fakt, iż w powiecie przemyskim (tak zwanym „obwarzanku” Przemysła) najwięcej osób znajduje zatrudnienie na rynku usług rynkowych (43% ogółu zatrudnionych – najwyższy wskaźnik w województwie).

58% przedsiębiorstw w województwie podkarpackim działa w sektorze usług rynkowych³⁵. W podziale powiatowym zdecydowanie najwięcej firm w sektorze usług rynkowych działa w powiecie m. Przemysł – 69%, najmniej natomiast w powiecie brzozowskim – 45%. Analizując sytuację na poziomie podregionów, można stwierdzić, że nieco większy odsetek firm usługowych (w odniesieniu do ogółu przedsiębiorstw) możemy odnotować w podregionach przemyskim i tarnobrzeskim – odpowiednio 61% i 58% firm, niż w krośnieńskim i rzeszowskim – odpowiednio 55% i 52% przedsiębiorstw.

³³ Wszystkie dane dla liczby pracujących w usługach rynkowych na koniec 2008 r.

³⁴ Patrz: *Pracujący w gospodarce narodowej w 2008 roku*, GUS, 2009

³⁵ Dane nie uwzględniają sekcji O - działalność usługowa, komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała



3.2. Sytuacja finansowo – ekonomiczna przedsiębiorstw sektora usług rynkowych ³⁶

W latach 1999-2008 można zaobserwować:

a. handel i naprawy

- oddłużenie sekcji oraz widoczna akumulacja kapitału własnego przedsiębiorstw
- bezpieczny poziom płynności finansowej – kilkuprocentowa płynność gotówkowa, stosunkowo duży kapitał obrotowy
- wskaźnik bieżącej płynności finansowej kształtuje się zgodnie z zalecanymi standardami
- relatywnie duża dysproporcja w poziomach wskaźników płynności bieżącej i wysokiej, co może być sygnałem o coraz większym nasyceniu rynku ofertą handlową
- niższy niż w całej Polsce poziom płynności gotówkowej, ale nie oznacza to, że jest niezgodny z normą
- wyższa od przeciętnej dla kraju wartość wskaźnika rentowności (ale należy pamiętać, iż może być to efekt niskich zarobków w województwie podkarpackim)
- minimalne zaangażowanie w sekcję zagranicznych kapitałów długoterminowych

b. hotele i restauracje

- trudne warunki funkcjonowania ze względu na peryferyjność województwa, brak dużych ośrodków przemysłowych i finansowych
- niewielki popyt na usługi hotelarskie i gastronomiczne
- relatywnie duży udział w strukturze zadłużenia zobowiązań długoterminowych
- silnie zróżnicowana płynność finansowa
- wiele podmiotów może mieć problemy z zachowaniem płynności finansowej
- wyższe niż w innych sekcjach ryzyko bankructwa

c. transport, gospodarka magazynowa, łączność

- silna konkurencja ze strony zewnętrznych podmiotów posiadających siedziby w innych regionach Polski
- niewielkie znaczenie gospodarki magazynowej
- umiarkowany poziom zadłużenia
- wyraźnie odczuwalne pogorszenie warunków gospodarowania (następstwo kryzysu na światowych rynkach finansowych)
- w porównaniu z danymi ogólnopolskimi przedsiębiorstwa omawianej sekcji są nieco bardziej zadłużone
- relatywnie wysokie ryzyko upadłości podkarpackich przedstawicieli sekcji

³⁶ Na podstawie: *Analiza finansowo-ekonomiczna przedsiębiorstw w województwie podkarpackim*, Urząd Statystyczny w Rzeszowie, Polskie Towarzystwo Statystyczne, Rzeszów 2010

d. obsługa nieruchomości i firm

- systematyczne umacnianie pozycji w strukturze gospodarki regionu
- realizowane strategie rozwoju w oparciu o kapitał własny
- brak polityki inwestycyjnej, o czym mogą świadczyć wysokie wartości wskaźnika płynności
- systematyczny przyrost kapitału obrotowego
- systematyczna poprawa rentowności, przy czym w roku 2008 następuje pogorszenie wartości wskaźników wskutek kryzysu
- rentowność jednak na poziomie niższym niż przeciętna dla Polski

e. działalność usługowa komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała

- działania oparte na strategiach cenowych
- poziom marż niższy niż w podobnych firmach zlokalizowanych w innych województwach
- systematyczny wzrost wydajności pracy, niezależny od fluktuacji poziomu zatrudnienia
- pogorszenie wyników finansowych w następstwie kryzysu zapoczątkowanego krachem na rynkach finansowych.

3.3. Sektor usług rynkowych w województwie podkarpackim a rynek pracy

Ogólnie rzecz biorąc wskaźnik bezrobocia w województwie należy do jednych z najwyższych w kraju. Stopa bezrobocia na koniec stycznia 2011 roku według danych WUP w Rzeszowie wyniosła 16,4 i była o 3,4 punktu wyższa od stopy ogólnopolskiej.

Jednym z mierników sektora usług może być zapotrzebowanie na prace, zgłaszane przez przedstawicieli sektora oraz poziom bezrobocia w grupach zawodów (możemy wskazać zawody, które są silnie związane z sektorem usług).

Według danych za I półrocze 2010 r. wśród osób bezrobotnych (poprzednio pracujących) pracownicy sektora usług stanowili ponad jedną trzecią ogółu. Widać zatem wyraźnie, że kondycja sektora usług rynkowych ma bardzo duże znaczenie dla lokalnego rynku pracy. Przyczym w największym stopniu dotyczy to sekcji handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów samochodowych. Ponad jedna piąta bezrobotnych poprzednio pracujących to osoby związane właśnie z tą sekcją. Jednocześnie stanowili oni około 60% bezrobotnych z sektora usług rynkowych. Biorąc pod uwagę liczbę bezrobotnych ze wspomnianej sekcji, nie sposób przejść obojętnie wobec procesów konsolidacyjnych (w handlu) oraz ekspansji sieci handlowych, jaka ma miejsce w Polsce. Takie działania mogą stanowić szanse na powrót do pracy osób doświadczonych w handlu, tym samym następowałoby zmniejszanie się udziału przedstawicieli sektora usług rynkowych w grupie bezrobotnych, aczkolwiek proces ten będzie miał również swoją negatywną stronę w postaci możliwego wypierania z rynku małych jednostek gospodarczych działających w sekcji handel.



Tabela 3. Bezrobotni poprzednio pracujący, według Polskiej Klasyfikacji Działalności

LP	Sekcja	bezrobotni poprzednio pracujący (stan na 30.06.2010)	oferty zgłoszone w I półroczu 2010 r.
1	rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybactwo	2 706	3%
2	przetwórstwo przemysłowe	26 341	31%
3	budownictwo	10 675	12%
4	handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów	18 933	22%
5	działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastron.	3 137	4%
6	transport i gospodarka magazynowa	2 979	3%
7	działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	2 347	3%
8	działalność w zakresie usług administrowania i wspierająca	2 078	2%
9	administracja publiczna i obrona narodowa, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne	5 074	6%
10	edukacja	2 413	3%
11	opieka zdrowotna i pomoc społeczna	2 410	3%
12	działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	1 155	1%
13	pozostała działalność usługowa	5 162	6%
	Razem	85 410	100%

Źródło: Obliczenia własne na podstawie *Analiza sytuacji na rynku pracy województwa podkarpackiego w I półroczu 2010*, WUP Rzeszów w ramach Podkarpackiego Obserwatorium Rynku Pracy.

Dostępne dane wykazują zróżnicowanie sekcji ze względu na płeć pracujących. Nie inaczej jest w przypadku analizy bezrobocia w oparciu o zmienną płeć. Niemal we wszystkich sekcjach wśród bezrobotnych uprzednio pracujących przeważały kobiety. Wyjątek stanowiła sekcja transport i gospodarka magazynowa.

DIAGNOZA SYTUACJI W SEKTORZE USŁUG RYNKOWYCH

Tabela 4. Bezrobotni poprzednio pracujący, według Polskiej Klasyfikacji Działalności i płci

LP	sekcja	bezrobotni poprzednio pracujący (stan na 30.06.2010)		kobiety w proc. dla danej sekcji
		Kobiety	Mężczyźni	
1	rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo, rybactwo	1067	1 639	39%
2	przetwórstwo przemysłowe	12133	14 208	46%
3	budownictwo	950	9 725	9%
4	handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów	12544	6 389	66%
5	działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastron.	2379	758	76%
6	transport i gospodarka magazynowa	828	2 151	28%
7	działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	1098	1 249	47%
8	działalność w zakresie usług administrowania i wspierająca	1112	966	54%
9	administracja publiczna i obrona narodowa, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne	1874	3 200	37%
10	edukacja	1756	657	73%
11	opieka zdrowotna i pomoc społeczna	1907	503	79%
12	działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	749	406	65%
13	pozostała działalność usługowa	2759	2 403	53%
	Razem	41156	44 254	

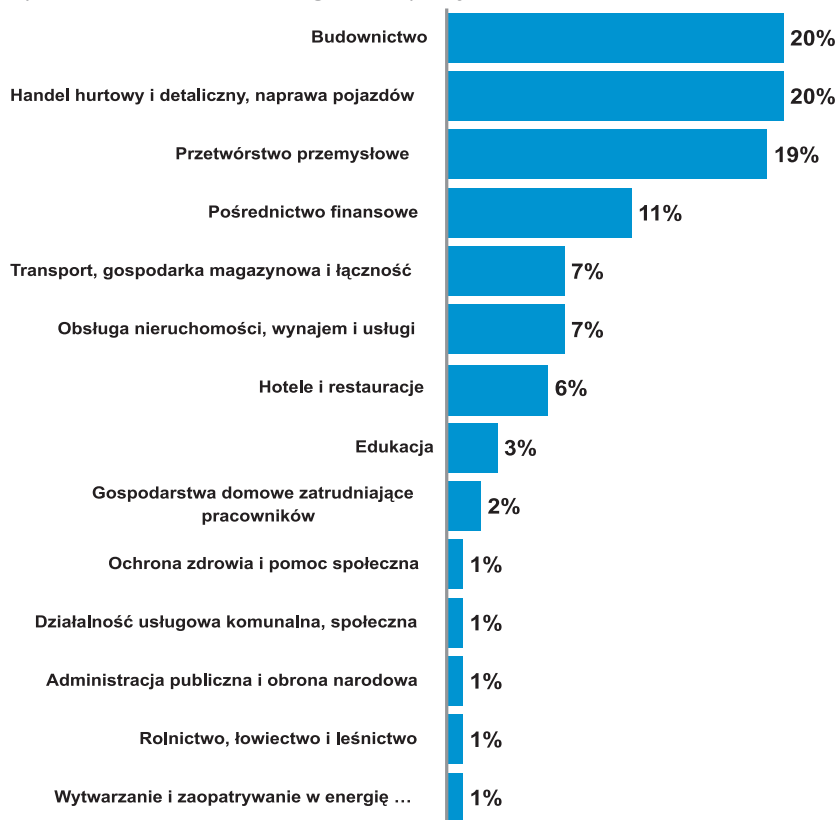
Źródło: Obliczenia własne na podstawie *Analiza sytuacji na rynku pracy województwa podkarpackiego w I półroczu 2010 WUP Rzeszów* w ramach Podkarpackiego Obserwatorium Rynku Pracy.

Znaczenie sektora usług rynkowych dla podkarpackiego rynku pracy widać wyraźnie na zestawieniu ogłoszeń o pracę. Zgodnie z informacjami zawartymi w raporcie firmy BD Center³⁷, ogłoszenia pochodzące z omawianego sektora stanowią niemal połowę (44%) wszystkich ogłoszeń. Przeważa pod tym względem sekcja handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów samochodowych. Ogłoszenia przedsiębiorstw z tej sekcji stanowiły jedną piątą ogółu ogłoszeń i 44% ogłoszeń zamieszczanych przez przedstawicieli sektora usług rynkowych. Na drugim miejscu znalazło się pośrednictwo finansowe – 11% ogółu ogłoszeń i niemal jedna czwarta ogłoszeń sektora, na trzecim zaś obsługa nieruchomości, wynajem i usługi związane z prowadzeniem działalności gospodarczej – 7% ogłoszeń ogółu i 15% ogłoszeń sektora.

³⁷ *Analiza ofert pracy w województwie podkarpackim*, Rzeszów, grudzień 2007



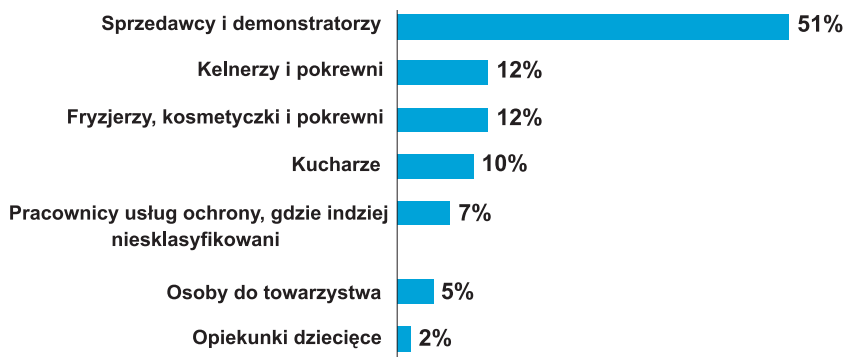
Wykres 3. Struktura branżowa ogłoszeń o pracę



Z danych przedstawionych w raporcie firmy BD Center wynika, że największą popularnością sektora usług cieszy się stanowisko sprzedawcy/demonstratora. Stanowiska dla tej grupy zawodowej stanowiły nieco powyżej połowy wszystkich stanowisk poszukiwanych przez przedsiębiorców działających w usługach. Na drugim miejscu pod względem popytu znalazły się ex aequo kelnerzy i pokrewni oraz fryzjerzy, kosmetyczki i pokrewni (po 12% ogółu ogłoszeń dla pracowników usług).

DIAGNOZA SYTUACJI W SEKTORZE USŁUG RYNKOWYCH

Wykres 4. Oferowane stanowiska pracy dla pracowników usług³⁸



3.4. Sektor usług rynkowych w województwie podkarpackim – wynagrodzenia

Sektor usług rynkowych jest spolaryzowany pod względem wynagrodzeń. Z jednej strony pracownicy sekcji pośrednictwo finansowe należeli (w 2008 r.) do najlepiej zarabiających w województwie, z drugiej natomiast osoby pracujące w sekcjach handel i naprawy oraz hotele i restauracje stanowili grupę najgorzej uposażonych finansowo. Wysokość przeciętnego wynagrodzenia uzyskiwanego przez osoby zatrudnione w pośrednictwie finansowym wynosiła 3 847 złotych i było to 147% średniej dla województwa podkarpackiego. Z kolei pracownicy z sekcji handel i naprawy oraz hotele i restauracje mogli liczyć odpowiednio na 1 992 i 1 487 złotych. Płace te stanowiły 76% i 57% przeciętnej płacy odnotowanej w województwie.

Tabela 5. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w 2008 r.

sekcja	Wynagrodzenie brutto w 2008 r.	Proc. przeciętnego wynagrodzenia ³⁸
Pośrednictwo finansowe	3 845	147%
Administracja publiczna, obrona narodowa, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne i zdrowotne	3 472	133%
Rolnictwo, łowiectwo, leśnictwo	3 418	131%
Edukacja	2 815	108%
Obsługa nieruchomości i firm	2 746	105%
Ochrona zdrowia i pomoc społeczna	2 645	101%
Przeciętne wynagrodzenie	2 614	100%
Przemysł	2 559	98%

³⁸ Przedstawiono kategorie, które uzyskały więcej niż 1% wskazań.



Transport, gospodarka magazynowa, łączność	2 459	94%
Rybnactwo	2 443	93%
Budownictwo	2 394	92%
Działalność usługowa komunalna, społeczna i indywidualna, pozostała	2 378	91%
Handel i naprawy	1 992	76%
Hotele i restauracje	1 487	57%

Źródło: *Podkarpacie w liczbach 2008 r.*, Urząd Statystyczny w Rzeszowie.

Problem ten nie jest symptomatyczny jedynie dla województwa podkarpackiego. Z podobną tendencją możemy się spotkać na obszarze całej Polski, jak i Europy, czy globu. Można jednak się zastanawiać czy poziom wynagradzania jest na tyle atrakcyjny, aby móc powstrzymać ruchy migracyjne, ale też czy jest na tyle wysoki, aby zapewniał godne życie. Z problemem tym związane jest zjawisko *poor working* – osób pracujących, ale jednocześnie charakteryzujących się dochodami pozwalającymi zaledwie na przeżycie.

Konkludując należy stwierdzić, iż rynkowe firmy usługowe stanowią większy odsetek liczby firm w województwie podkarpackim niż wynikałoby to z liczby osób zatrudnianych przez te podmioty. Można sądzić, że statystyczna rynkowa firma usługowa zatrudnia mniejszą liczbę osób niż firmy z innych sektorów gospodarki – przemysłu, czy też budownictwa.

Kondycja przedsiębiorstw sektora usług w województwie podkarpackim jest względnie dobra, przy czym na tle Polski część branż charakteryzuje się relatywnie niskimi marżami, niekiedy też mają gorszą pozycję (transport, hotele) konkurencyjną, a dzieje się tak za sprawą oddalenia komunikacyjnego (choć sytuacja systematycznie się poprawia), dużego rozdrobnienia (w sektorze dominują bardzo małe podmioty). Ponadto nie wolno przejść obojętnie wobec gwałtownych zmian gospodarczych, jakie miały miejsce w latach 90. Likwidacja bazy przemysłowo-produkcyjnej odbiła się w bardzo niekorzystny sposób na stronie popytowej. Ostatnie lata charakteryzują się jednak systematyczną poprawą kondycji sektora, aczkolwiek dynamika ta została osłabiona przez konsekwencje kryzysu zapoczątkowanego na międzynarodowych rynkach finansowych.

Analiza wynagrodzeń w sektorze usług, uwzględniająca również popyty na określone zawody „usługowe” pokazuje, że praca w usługach z reguły nie jest atrakcyjna finansowo. Taki wniosek płynie również z przeprowadzonego badania. Za pracą w sektorze usług często przemawiają argumenty o pejoratywnym zabarwieniu, które można sprowadzić do wspólnego mianownika w postaci „brak alternatywy”. Przewaga niskopłatnych stanowisk w połączeniu z brakiem silnej bazy produkcyjno-przemysłowej z pewnością utrudnia rozwój sektora. Dochód rozporządzalny utrzymuje się na niskim poziomie (jak pokazują wyniki badania TNS Pentor), co ogranicza popyt do usług podstawowych (handel) i blokuje rozwój innych gałęzi sektora usług rynkowych.



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

4. UWARUNKOWANIA ZEWNĘTRZNE ROZWOJU SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W WOJEWÓDZTWIE PODKARPACKIM



Jednym z celów badania była identyfikacja uwarunkowań rozwoju sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim. O czynniki o tym charakterze pytano respondentów biorących udział w badaniach jakościowych: indywidualnych wywiadach pogłębionych i zogniskowanych wywiadach grupowych.

W trakcie badań fokusowych została przeprowadzona analiza STEEPVL, służąca dokładnemu rozpoznaniu i ocenie czynników wpływających na badany obszar. Były to czynniki o charakterze:

- społecznym (Social)
- technologicznym (Technological)
- ekonomicznym (Economic)
- ekologicznym (Ecological)
- politycznym (Political)
- wartości (Values)
- oraz czynniki prawne (Legal)

Czynniki-uwarunkowania rozwoju sektora zostały wygenerowane w drodze „burzy mózgów” na pierwszym spotkaniu uczestników grup fokusowych. Respondenci zostali poproszeni o podawanie czynników o różnym charakterze (zgodnie z ideą analizy STEEPVL), oddziałujących na sektor usług rynkowych w województwie podkarpackim z różnych poziomów (regionalnego, krajowego, globalnego). Następnie lista tych czynników została uporządkowana przez zespół projektowy, zweryfikowana i uzupełniona o czynniki zidentyfikowane w indywidualnych wywiadach pogłębionych i poddana ocenie ekspertów FGI podczas drugiego spotkania. Ocena ta miała charakter ilościowy – dokonywana była w ankietach do samodzielnego wypełnienia. Respondenci odpowiadali na poniższe pytania:

1. Proszę ocenić siłę oddziaływania tych czynników na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie pięciu najbliższych lat? Proszę posłużyć się skalą od 1 do 10, gdzie 1 oznacza bardzo małe oddziaływanie, a 10 – bardzo duże.
2. Czy czynniki te będą w Pana(i) ocenie oddziaływać na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w sposób:
 - a. zdecydowanie pozytywny
 - b. raczej pozytywny
 - c. częściowo pozytywny, częściowo negatywny
 - d. raczej negatywny
 - e. zdecydowanie negatywny?
3. Czy w perspektywie najbliższych pięciu lat spodziewa się Pan(i), że siłę oddziaływania tych czynników na rozwój sektora usług rynkowych będzie cechował:
 - a. wzrost
 - b. stabilizacja
 - c. spadek?

Listę czynników wygenerowanych przez uczestników badań jakościowych przedstawia poniższa tabela³⁹:

1. Globalizacja, wzrost powiązań między gospodarkami, państwami, społeczeństwami

W wypowiedziach respondentów był to wątek raczej poboczny i występujący w szerokim kontekście:

musimy znaleźć niszę (na rynku globalnym)..., wykorzystać trendy światowe rozwoju (usług)...

Światowe powiązania gospodarcze były raczej bagatelizowane. Pod tym względem ujawniał się silny europocentryzm, aczkolwiek kontynuując rozmowę uwidaczniała się świadomość możliwości, jakie daje lokalizacja geograficzna Podkarpacia (łącznik na linii Zachód – Wschód). Z kolei ten walor nie będzie mógł być dyskutowany z pominięciem powiązań wykraczających poza współpracę z bezpośrednimi sąsiadami.

...już budujemy magazyny (przy granicy) i będziemy jak wybudują autostradę wykorzystywać położenie, łączyć Ukrainę i dalej z UE...

Pojawiły się też treści warunkujące rozwój sektora usług rynkowych od zmian zachodzących w globalnej sferze przemysłowo-produkcyjnej.

na sektor usług ma też wpływ globalizacja, zwłaszcza w tej części, o której mówiłem, tej produkcyjnej, ma wpływ. To jest otwieranie się rynku, ale na różne możliwości, w tym na korzystanie z zasobów pracy, tutaj mówiłem, że Polska w miarę może być w tej sferze, gdzie są usługi informacyjne, bo ma wykształcenie, młodzi zwłaszcza są wykształceni i dobrzy w posługiwaniu się tymi narzędziami. Więc gdyby nie było tej globalizacji i otwierania się, no to można by tylko korzystać z popytu krajowego, a tak to można z całego świata praktycznie, czyli to jest bardzo ważny czynnik wpływający na rozwój usług, nie tylko usług ale usług też...

Obszar powiązań pomiędzy społeczeństwami był nie tyle lokowany w sferze współpracy, co różnic kulturowych. Ujawniało się przy tym postrzeganie społeczeństwa Podkarpacia jako tradycyjnego (vs. kosmopolityczne). Sam tradycjonalizm nie miał zabarwienia pejoratywnego. Wręcz przeciwnie stanowił fundament pozytywnych cech: pracowitość, zaradność, tradycje samopomocy.

³⁹ Nazewnictwo czynników zostało zaproponowane przez członków zespołu badawczego.



2. Rozwój technologiczny

Czynnik zdecydowanie częściej wymieniany przez przedstawicieli świata nauki niż osoby powiązane z administracją, czy samych przedsiębiorców. Z wypowiedzi respondentów można wnioskować, że choć na ogół rozwój technologiczny jest traktowany pozytywnie, to zwraca się także uwagę na jego negatywne konsekwencje.

Po pierwsze w konsekwencji rozwoju technologicznego rośnie wydajność pracy zdecydowanie, a i zwalnia się siła robocza no i teraz nie ma miejsca do ich zatrudnienia, bo te sektory wysokich technologii mają coraz mniejsze zapotrzebowanie ilościowe na siłę roboczą.

W grupach przedstawicieli administracji publicznej i przedsiębiorców zdecydowanie dominowały postawy reaktywne – podkarpackie adoptujące rozwijające się (na świecie) technologie...

można przecież wykorzystywać nowe trendy w marketingu...;

podczas gdy w środowisku naukowców była to postawa proaktywna...

mamy dolinę lotniczą, mamy szkoły wyższe, przecież możemy rozwijać, specjalizować się...

mamy dobre zaplecze.... teraz trzeba żeby to się rozwijało.

Zwracano uwagę na możliwy wzrost dochodów (skutek wzrostu wydajności), a w konsekwencji generowanie popytu na nowe usługi.

3. Wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu

W wypowiedziach badanych można było wyczuć, że czynnik ten jest szczególnie pożądanym. Ponadto zdawano sobie sprawę z obecnych dysproporcji zarobkowych pomiędzy Podkarpaciem a resztą kraju.

teraz to ci, którzy mało zarabiają wydają na podstawowe usług..., nie ma co się czarować, zajmujemy 16, no może 15 miejsce w Polsce ale na 16 województw, pod względem zarobków

jak mam pieniądze, to nie myję sam samochodu, tylko jadę go umyć...

Jeżeli ja jestem zajęty, to znaczenie usług konsumpcyjnych tych najprostszycy, nie będę sam malował mieszkania tylko wynajmę, jeżeli nie mam dochodu i mam czas, to sam maluję i to właśnie w stopniowy sposób rosną te usługi konsumpcyjne. Czyli w gruncie rzeczy jak gdyby dwutorowo, ale w tym samym kierunku zmierza rozwój usług. Czyli jedno to jest rozwój technologiczny i wzrost dochodów, a drugie właśnie wzrost dochodów

4. Starzenie się społeczeństwa

Czynnik pojawiał się w kontekście ewentualnych szans rozwojowych sektora:
jesteśmy coraz starsi, ktoś się musi opiekować...

W coraz większym stopniu będą potrzebne usługi, które tymi starszymi ludźmi będą się opiekować i rodzaj domów pomocy społecznej różnego typu. Oczywiście mogą być wyspecjalizowane, bo starsze osoby, które żyją nawet, jeżeli są jeszcze sprawne fizycznie, to jednak potrzebują opieki. I tak, do tej pory to przejmowała to rodzina, teraz w momencie, kiedy coraz więcej będzie, coraz bardziej czasochłonna będzie opieka nad tymi osobami, to nie będzie wykonalne, żeby rodzina się tym zajęła, jeśli pracuje, bo musiałyby dzieci się zwolnić z pracy.

Wątek powracał w pojedynczych wypowiedziach dotyczących sytuacji dochodowej.

no tak, ale kto ma zapłacić za tą opiekę? Jak ktoś zarabia 1200, to ile może zarabiać osoba, która będzie się opiekowała

5. Zasoby wysoko wykwalifikowanych pracowników w regionie i potencjał do rozwoju usług opartych na wiedzy

Badani przejawiali silny dualizm postaw. Z jednej strony byli dumni z rozwoju systemu szkolnictwa (w tym zwłaszcza wyższego) na obszarze województwa podkarpackiego...

na Politechnice pod koniec lat 80. było 6000 studentów, a teraz jest 12 000; nie jest źle, większość na Politechnice wybiera kierunki inżynierskie...,

nawet Chińczycy chcieli się u nas uczyć (pilotażu)..., ale niestety nie ma środków; z drugiej natomiast byli świadomi pułapek umasowienia szkolnictwa wyższego:

oni nic nie potrafią, przychodzi do mnie i zna doskonale budowę (nazwa urzędu), ale nie potrafi w ogóle tego użyć...

Pojawiały się też głosy o odpływie najlepszych kadr z woj. podkarpackiego:
nie ma co ukrywać, jak ktoś ma pieniądze to studiuje w Krakowie, w Warszawie....

albo jak skończy studia, to czego ma tu szukać, wyjeżdża do Warszawy... praca idzie za pieniądze. Należy podkreślić, że problem podążania za pieniądzem (bardziej atrakcyjnym w innych regionach) pojawiał się zarówno w kontekście osób o wysokich kwalifikacjach, jak i pracowników zawodów podstawowych.



6. Zasoby pracowników do pracy w podstawowych zawodach usługowych w regionie

Problem silnie aktywizujący respondentów. Dominowały negatywne doświadczenia, przy czym były one głównie eksponowane przez przedstawicieli przedsiębiorców i administracji.

wielu z tych z wyższym wykształceniem kończyłoby kiedyś szkołę zawodową... kiedyś były u nas 4 licea ogólnokształcące... a teraz, to ile ich jest 12, nie, nie pewnie więcej...

no i to, że nikt nie chce być kucharzem, hydraulikiem....., ale to takie postawy, moje dziecko powiedziało mi, że pani w szkole mówiła, że jak się nie będzie ktoś uczył to pójdzie do zawodówki... mój Boże, no i co z tego, że będzie w zawodówce, jak ma takie, a nie inne predyspozycje...

proszę sobie wyobrazić, że dopiero 5, już nie pamiętam, może 6 lat temu na Podkarpaciu pojawiła się pierwsza obrabiarka cyfrowa (chodzi o obrabiarkę wykorzystywaną przez szkołę zawodową)...

kiedyś były szkoły przyzakładowe, a teraz z kim mamy współpracować...., no niby jest Dolina Lotnicza....

system oceny nauczycieli jest oderwany od rzeczywistości...., ten który niewiele robi i ten, który chce pracować mają takie samo wynagrodzenie...

7. Regulacje prawa wspólnotowego

Czynnik rzadko artykułowany przez respondentów. Pojawił się w kontekście regulacji środowiskowych:

chcieli budować, ale przecież Natura 2000... i teraz są problemy

regulacji finansowych – długookresowe perspektywy finansowe, co według respondentów:

i to jest dobre, to nas dyscyplinuje, wiemy jakie będą środki i nie na rok, ale do 2020...

Zasad finansowania – wykorzystanie zmiany zasad alokacji budżetu:

już nad tym pracują, możemy na tym wygrać, Europa regionów to dla nas szansa...

8. Ogólny stan gospodarki regionu – PKB, poziom bezrobocia, poziom dochodów gospodarstw domowych

Nie ma żadnych wątpliwości, że Podkarpacie nie jest postrzegane jako wyspa odizolowana od zmian na poziomie ogólnopolskim. W wypowiedziach zwracano uwagę na współzmiennność pomiędzy korzystnymi wynikami notowanymi w skali całego kraju, a korzystnymi wynikami na Podkarpaciu. Najsilniej akcentowano powiązanie turystyki ze stanem portfeli społeczeństwa, choć także zwracano uwagę na szanse i zagrożenia dla rozwoju transportu i logistyki. Ten aspekt był omawiany w odniesieniu do niedawnych wydarzeń. Jak mówili respondenci, pogorszenie sytuacji gospodarczej skutkowało bankrutem jednej z większych firm przewozowych na Podkarpaciu.

9. Dostęp do funduszy unijnych

Odbiór czynnika był pozytywny. Należy podkreślić, że rola funduszy unijnych jest doceniana, aczkolwiek nie jest fetyszowana *jak nie było funduszy, to też się rozwijaliśmy tutaj, choć wolniej, ale się rozwijaliśmy, jak nie będzie też się będziemy rozwijać..*

Według respondentów najsilniej uzależnione od środków unijnych są przedsiębiorstwa szkoleniowe: strach pomyśleć co będzie jak się skończą pieniądze....

Zwracano też uwagę na marnotrawstwo części środków unijnych: *wydajemy bez sensu, według mnie to teraz idziemy takim rozwojem skalarnym, czyli bez celu, byle tylko było ilościowo dobrze, a powinniśmy iść kierunkiem wektorowym, czyli zgodnie z określonymi kierunkami.*

10. Wzrost cen surowców, np. ropy naftowej

Czynnik był poruszany praktycznie w kontekście firm transportowych. Badani zwracali uwagę na problemy rodzimych firm przewozowych wynikające ze wzrostu cen ropy naftowej.



11. Koncentracja handlu (działanie sieci handlowych o charakterze międzynarodowym)

Generalnie procesy konsolidacyjne były postrzegane jako naturalny etap rozwoju przedsiębiorczości, rynku. Zwracano uwagę na zagrożenia dla polskich firm, zwłaszcza rozdrobnionego sektora handlu.

Jeżeli mam handel, to handel w Polsce jest mocno rozproszony, zbyt dużo małych sklepów, w tej chwili mamy do czynienia z sytuacją, gdzie następuje koncentracja tego handlu, czyli przejście z jednej struktury na drugą, nawet fragment pewnego obszaru zachowuje się zupełnie inaczej, bo duże sieci sklepów rozwijają się szybko, dynamicznie, małe sklepiki z kolei mają gorzej zdecydowanie.

Niektórzy przedsiębiorcy zwracali uwagę na fakt, że konsolidacja nie dotyczy wyłącznie handlu. Skarżyli się, że często są bezsilni wobec dużych podmiotów, które nie zawsze działają zgodnie z zasadami fair play. *...wie Pan, te korporacje nie łamią prawa, oni działają, że tak powiem na granicy prawa...*

12. Upowszechnienie Internetu

Czynnik ten pojawiał się w wypowiedziach respondentów bardzo rzadko i rzadko też występował jako element autonomiczny. Traktowano go jako jeden z elementów rozwoju cywilizacyjnego. Respondenci byli zgodni, że upowszechnienie Internetu jest ze wszech miar pożądane i może generować zarówno stronę popytową, jak i podażową dla sektora usług.

13. EURO 2012

Czynnik względnie często pojawia się w wypowiedziach respondentów, przy czym jest czynnikiem ukrytym. Pojawia się w momencie rozmów o rozwoju infrastruktury drogowej, bazy hotelowej oraz współpracy ponadregionalnej. Zdaniem respondentów EURO 2012 może stać się szansą dla ukształtowania pozytywnego wizerunku województwa. Ciche nadzieje związane są z dyskontowaniem różnic kulturowo – cywilizacyjnych pomiędzy Polską a Ukrainą. Kibice, których drużyny będą rozgrywały mecze w zachodniej części Ukrainy będą wybierali właśnie Podkarpacie na bazę „wypadową”.

14. Bazowanie na zasobach tańszej siły roboczej, np. pracownikach z Ukrainy

Trudno było uchwycić jednoznaczne postawy wobec omawianego zagadnienia. Z jednej strony jest rzeczą oczywistą, że tania siła robocza tworzy przewagę konkurencyjną przedsiębiorstw, z drugiej natomiast pojawiały się obawy o przyszłość polskich pracowników.

Rozmówcy nie czuli dyskomfortu z tytułu polityki wizowej. Można było nawet uchwycić treści, które świadczą o pozytywnym stosunku do polityki UE: *rynek się ucywilizował...*

15. Migracja mieszkańców z województwa podkarpackiego

Czynnik budził silne emocje. Osią sporu jest postawa wobec migracji: czy jest to naturalny etap procesów cywilizacyjnych zachodzących na całym świecie i wobec tego, jakie strategie adaptacyjne przyjąć? Czy też jest to proces o negatywnym zabarwieniu, a zatem należy odpowiedzieć sobie na pytanie jakie strategie obronne przyjąć?

Podczas rozmów część badanych sięgała do doświadczeń niektórych, uboższych regionów europejskich: *...tam gdzie byłem, mer, czy jakiś inny urzędnik, on mi mówił, że nie ściągają tutaj wielkiego przemysłu, ale przecież mogą dawać swoim mieszkańcom dobre wykształcenie, żeby po prostu mogli pracować gdzie indziej, a nie żyć w biedzie...*

Wyrażano nadzieje, że tradycyjne postawy mieszkańców Podkarpacia sprawiają, że osoby, które wyjechały za pracą będą wracać, aby tutaj inwestować, albo żeby spędzić „ostatnie lata na ojcowiznie”.

16. Silna szara strefa w województwie podkarpackim

Niektórzy respondenci uważali, że szara strefa może być na Podkarpaciu silniejsza niż w innych regionach kraju. Zwracano uwagę, że może to w szczególności dotyczyć sfery usług, gdzie są niskie bariery wejścia na rynek.

Taki problem był, jest i będzie. Tym bardziej, że Podkarpacie jest dosyć specyficzne na tle Polski, ponieważ wedle szacunku, bo to się obliczyć nie da, tutaj jest relatywnie silna szara strefa. Gdzieś tam po prostu aktywna. Szczególnie w tym sektorze. Dlatego, że tu najłatwiej o tego typu działalność.



17. Dostępność komunikacyjna regionu

Według badanych jest to „pięta achillesowa” regionu. W wypowiedziach ujawnia się niecierpliwie oczekiwanie na zakończenie inwestycji autostradowych. Rozmówcy zwracali uwagę na nierównowagę komunikacyjną w województwie. Autostrada rozwiąże część problemów, ale nie wszystkie. Dotyczy to zwłaszcza oddalenia komunikacyjnego obszarów wiejskich:

pojechaliśmy (w ramach dziecięcej politechniki) gdzieś tam na wieś, jak oni się cieszyli, dzieci były tak zainteresowane, ale co z tego.... powiedziała mi (nauczycielka), że oni nie mogą tak z dziećmi wyjeżdżać do Rzeszowa, bo jak?

Słaby stan infrastruktury był także odbierany jako symbol peryferyjności województwa. Niekoniecznie musi się to skończyć wraz z oddaniem do użytku autostrady. Jak zaznaczano, jej uruchomienie nie oznacza połączenia Rzeszowa z Warszawą, co według niektórych jest bardzo poważnym czynnikiem blokującym rozwój. Podawano przykłady przedsiębiorstw, które ze względu na brak połączeń z Warszawą migrują w inne rejony kraju. Dało się odczuć zazdrość w stosunku do Lublina, który choć zdaniem respondentów nie charakteryzuje się wybitnymi parametrami gospodarczymi, to jednak potrafi wykorzystać względną bliskość z Warszawą.

Wypowiadając się na temat infrastruktury pojawiły się resentymenty. Nawiązywano do okresu COP... *kiedyś do Warszawy jeździło się pociągami, a teraz w XXI w. trzeba jechać przez Kraków.*

18. Przepisy prawa UE w zakresie ochrony środowiska

Czynnik pojawiał się w kontekście programu Natura 2000 i był odbierany jako bariera rozwojowa.

19. Atrakcyjność sektora usług dla potencjalnych pracowników

Rozmówcy nie potrafili jednoznacznie wyznaczyć kierunku rozwoju. Według nich w chwili obecnej problem niskiej atrakcyjności pracy w sektorze usług praktycznie nie istnieje. Dzieje się tak za sprawą ubogiej oferty rynku pracy w połączeniu z masową produkcją absolwentów szkół nie dających konkretnego zawodu. *ten chłopak powiedział mi, że on za 850 złotych będzie pracować..., ... no i przyszedł do mnie człowiek po studiach i mówi, wie Pan jak powiem 900 złotych, to i tak znajdzie Pan kogoś kto weźmie mniej.*

Reasumując, według respondentów nie ma problemu atrakcyjności, jest problem niskiej jakości zasobów ludzkich.

20. Polityka fiskalna państwa

Nie trudno odgadnąć, że podatki są postrzegane jako zbyt wysokie i niesprawiedliwe. Przy czym problem opodatkowania poruszali praktycznie wyłącznie przedsiębiorcy. Silna w tej grupie była akceptacja dla podatku o charakterze liniowym.

Ponadto sprawa podatków pojawiała się sporadycznie podczas rozmów, w których występował element funkcjonowania sfery publicznej – dużo płacimy, a uzyskujemy usługi marnej jakości.

21. Polityka kredytowa sektora finansowego

Pojawiały się dwie postawy: pierwsza bardzo krytycznie oceniająca sektor finansowy *po prostu nie można dostać tych pieniędzy* i druga, wskazująca na przedsiębiorców, którzy nie potrafią skutecznie starać się o kredyty i pożyczki, ale też są często tradycyjni w podejściu do inwestycji wykorzystujących mechanizm dźwigni finansowej. „Tradycjonalizm inwestycyjny” według niektórych badanych przyczynił się do łagodnego przejścia firm podkarpackich przez okres spowolnienia gospodarczego.

powiedzmy sobie parytety, kapitały własne firm, zobowiązania. Ta relacja się poprawiła na korzyść kapitałów własnych. Czyli po pierwsze kumulacja zysków, widoczna. Po drugie uniezależnienie się od spłaty kapitału obcego. Co zresztą było czynnikiem łagodnego przejścia przez spowolnienie gospodarcze.

Niechętnie korzystają po tego typu źródła finansowania. I z jednej strony przypinają nam w Warszawie łatkę takiego zaścianka, który nie idzie z postępem, nie sięga po te fundusze, boi się tego kapitału obcego. Z drugiej strony mamy doświadczenie spowolnienia i okazało się, że niewielkie zaangażowanie kredytowe przedsiębiorstw skutkowało tym, że nie było fali plajt. Nie było potrzeby zamykania działalności, bo bankructwo, bo nie ma pieniędzy, bo kryzys. Więc tutaj każdy kij ma dwa końce.



22. Przyjęcie przez Polskę EURO

Temat pojawiał się bardzo rzadko. Obecnie nie budzi emocji ze względu na przyjęcie założenia, że w najbliższej przyszłości Polska nie wejdzie do strefy euro. Problem traktowany jako abstrakcyjny. Aczkolwiek pojawiały się opinie, że przyjęcie euro nie musi być korzystne. Podano przykład Słowacji, która według niektórych respondentów przyjmując euro straciła sporo na atrakcyjności turystycznej. Miało na tym zyskać Podkarpacie, które zanotowało wzrost popytu na usługi turystyczne. Przy czym jak powiedział jeden z respondentów: *skorzystaliśmy na tym jednorazowo, bo jednak nie mamy porządnej bazy noclegowej...*

23. Motywacja do pracy wśród potencjalnych pracowników, etyka pracy

Wszyscy zgodzili się, że problem motywacji do pracy istnieje. Jest ona często bardzo niska. Jednakże poza zgodą co do diagnozy nie było wspólnego stanowiska, co do przyczyn takiego stanu rzeczy. Rozmówcy mówili o negatywnych postawach pracowników: *nie chce się*, nie rozumieniu celów pracy: *przecież w usługach najważniejsza jest relacja z klientem, to trzeba wiedzieć, a tego nie ma...*, o poszukiwaniu łatwej pracy, nie wymagającej zaangażowania: *my to mamy po Cesarskiej i Królewskiej, każdy marzy żeby być urzędnikiem*, ale też pojawiały się opinie o braku wystarczającej motywacji, głównie za sprawą niskich płac.

24. Wizerunek województwa podkarpackiego

Respondenci wyrażają opinię, że województwo jest postrzegane jako gorsze, zaściankowe. Zdają też sobie sprawę ze znaczenia marketingu miejsc w dzisiejszej gospodarce. Jednakże nie ma poczucia „bycia gorszymi”. Wręcz przeciwnie, gorszy wizerunek mobilizuje do dobrej pracy „my jeszcze udowodnimy”. Takie rekcje są podbudowywane uważną obserwacją innych regionów. Osoby podróżujące po Polsce mówiły o pozytywnym dysonansie w zetknięciu z sytuacją w innych miejscach kraju. Jeden z respondentów opowiadał o odbiorze Polski A na przykładzie woj. Zachodniopomorskiego: *ja tam często jeżdżę, i niby my Polska B, a oni to co, no ja myślę, że może B+...*

Sporo krytycznych opinii dotyczyło działań podejmowanych przez lokalne elity – *są mocni tutaj, ale w Warszawie to uginają im się kolana...* Peryferyjność, zaściankowość województwa była też łączona z niechęcią władz centralnych do regionu. To z kolei miało być „karą” za konserwatyzm. Jak powiedział jeden z respondentów: *my według nich już nie jesteśmy Polską B, tylko Polską C.*

Krytycznie odbierano próby wdrożenia strategii rozwoju opierającej się na metropoliach. Istnieje obawa, że taka strategia doprowadzi do marginalizacji województwa. Zwłaszcza, że pomimo wiary we własne siły istnieje sceptycyzm co do siły Rzeszowa w konfrontacji z Krakowem, Wrocławiem, Poznaniem, czy Gdańskiem.

25. Skuteczność elit województwa podkarpackiego na poziomie centralnym (lobbing na rzecz województwa)

Jak już napisano wcześniej, skuteczność elit jest oceniana nisko. Według badanych lokalni parlamentarzyści są zbyt nisko osadzeni w hierarchii każdego z rządzących obozów, a sprawy nie ułatwia „prawicowy” wizerunek województwa. Zwracano też uwagę na spory polityczne wewnątrz, co skutkuje „utrata energii”

Pojawiały się też opinie generalnie o słabości województwa, czemu można przeciwdziałać nawiązując współpracę z władzami sąsiednich województw. Przykładem takiej (pożądaney) współpracy może być wspólny lobbing (wraz z woj. świętokrzyskim) na rzecz unowocześnienia (uruchomienia) bezpośredniego połączenia kolejowego z Warszawą.



26. Polityka gospodarcza rządu

Sama polityka nie jest traktowana negatywnie. Jednakże rozmówcy mają poczucie krzywdy – region jest bagatelizowany, gdzieś giną jego potrzeby. Przykłady dobrego rządu to okres Polski międzywojennej i rozwój Centralnego Okręgu Przemysłowego.

Istnieją obawy przed strategią rozwoju opartego o silne metropolie.

27. Polityka gospodarcza województwa

Na ogół odbierana pozytywnie, ale postrzegana też jako obciążona zbyt wieloma sporami politycznymi. Jeżeli coś można zarzucić władzom, to są tym naganne praktyki obsadzania stanowisk – według klucza, a nie wiedzy, czy umiejętności. Respondenci są jednak realistami. Zdają sobie sprawę z filozofii rządzenia. Jednakże w ich odczuciu brakuje (dot. urzędów i generalnie instytucji podległych władzom centralnym i samorządowym) silnych wiedzą urzędników, tj. takich, którzy dbają o ciągłość polityki gospodarczej.

28. Regulacje prawne dotyczące zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej

Problem zakładania działalności gospodarczej pojawia się rzadko i praktycznie dotyczył reformy „jednego okienka”. Sam pomysł nie budził zastrzeżeń, ale jego realizacja była oceniana krytycznie – *miało być szybciej, a nie jest. Kiedyś jak rejestrowałem w gminie, to mówiłem, że sam coś tam zawiozę do Rzeszowa, teraz nie można, a urzędnik, który się tym zajmuje jedzie z papierami raz na trzy dni...*

Krytykowano absurdalność przepisów: *miałem zatrudnić nauczyciela, ale powiedzieli mi w urzędzie, że to musi być nauczyciel objęty zwolnieniami grupowymi, tylko, że w całym województwie nie ma takich nauczycieli, w szkolnictwie przecież nie ma zwolnień grupowych...*

Nie obeszło się bez krytycznych uwag na temat jakości pracy świadczonej przez urzędników: *staralam się o... powiedziała, że nie można i tyle..., chociaż były też pozytywne doświadczenia: ... i nic bym nie załatwiła, gdyby nie dwóch młodych (urzędników) podeszli do mnie – w czym pomóc, pomogli.*

29. Poziom dostosowania szkolnictwa zawodowego w regionie do potrzeb regionalnego rynku pracy

Problem pojawił się w kontekście deprywacji potrzeb zatrudnieniowych. Dominuje przekonanie o braku szkolnictwa zawodowego, tzn. fizycznie jest, ale nie spełnia swojej funkcji. Zdaniem badanych jest kilka przyczyn takiego stanu rzeczy:

- błędy reformy z 1999 r.
- rozejście się dróg biznesu i oświaty (likwidacja dużych zakładów przemysłowych)
- nadmierne (w stosunku do predyspozycji) aspiracje edukacyjne
- negatywny wizerunek szkół zawodowych
- niedofinansowanie szkolnych warsztatów
- brak motywacji ze strony nauczycieli
- brak zainteresowania przedsiębiorców współpracą ze szkołami
- wysokie koszty kształcenia w zawodach w porównaniu z kształceniem w liceach ogólnokształcących.

30. Zmiany w stylu życia mieszkańców regionu, nowe wzorce konsumpcji

Czynnik traktowany jako szansa dla rozwoju usług w woj. podkarpackim. Dyfuzja wzorców może generować podaż i popyt w obszarze usług rynkowych. Był to jednak wątek poboczny.

31. Atrakcyjność miejsc pracy w usługach w regionie (znaczna liczba pracujących, ale ubogich)

Niskie wynagrodzenia są problemem. Rozmówcy nie byli jednomyślni czy jest to efekt ogólnej kondycji województwa, czy jest immanentną cechą sektora usług. Dominowało jednak przekonanie, że wraz z całą gospodarką (w województwie) będą także rosły płace w sektorze usług. Natomiast nie uwidaczniał się problem zatrudniania, który można byłoby wiązać z negatywnym wizerunkiem sektora. W obecnej chwili, kiedy trudno o pracę, uzyskuje ona szczególną wartość.



32. Poziom przedsiębiorczości mieszkańców w regionie

Według naszych rozmówców Podkarpacie nie ma się czego wstydzić. Poziom przedsiębiorczości jest wysoki, jednakże nie potrafiąco odpowiedzieć na pytanie o jej charakter. Pojawiło się ono w kontekście obniżenia kosztów działalności przedsiębiorstwa poprzez zmuszanie pracowników do zakładania własnej działalności.

Nawiązywano też do tradycyjnych wartości, wspólnych dla mieszkańców Podkarpacia. Jedną z nich ma być samodzielność i zaradność, a są to cechy sprzyjające przedsiębiorczości.

33. Regulacje prawne rynku pracy

Problem pojawiał się na obrzeżach dyskusji. Nawet w przypadku przedsiębiorców nie akcentowano trudności związanych z regulacjami rynku pracy.

34. Wzrost powiązań gospodarczych regionu z najbliższymi sąsiadami: Ukrainą, Słowacją

Temat ważny i względnie często poruszany. Wskazywano na szanse, jakie może dać współpraca z sąsiadami: *każdy się w czymś specjalizuje, trzeba to wykorzystać*. Dodatkowo pojawiały się treści o możliwości pełnienia przez Podkarpacie roli ambasadora unijnego na Ukrainie: *oni będą tu przyjeżdżać i będą widzieć, że tu się zmienia*.

Z sentymentem wspomniano okres swobodnego podróżowania (okres przed wprowadzeniem wiz), co zdaniem badanych przekładało się na wymierne korzyści gospodarcze. Chociaż jak powiedział jeden z rozmówców Podkarpacie nie potrafiło tego wykorzystać:

Co prawda Podkarpacie nigdy nie było jakąś stolicą współpracy z Ukrainą, bo jak kwitł handel przygraniczny, bazarowy, to największe centra handlowe Ukraińców były pod Łodzią, a nie na Podkarpaciu, ale to jest jakiś motyw.

Mówiąc o Ukrainie pojawia się też niepokój, którego fundamentem jest świadomość, że decyzje dotyczące współpracy z zagranicą zapadają daleko od Rzeszowa.

możliwości jakie daje granica z Ukrainą, które są cały czas na etapie powiedzmy deliberyzacji polityków co z tym zrobić, ale potrzeba tutaj takiego silniejszego głosu ze strony naszych polityków, żeby przeforsować w Brukseli, rozwiązania które to ułatwią.

UWARUNKOWANIA ZEWNĘTRZNE ROZWOJU SEKTORA

Czynniki te przyporządkowano w sposób następujący do poszczególnych grup:

CZYNNIKI SPOŁECZNE	
1	Starzenie się społeczeństwa
2	Zasoby wysoko wykwalifikowanych pracowników w regionie i potencjał do rozwoju usług opartych na wiedzy
3	Zasoby pracowników do pracy w podstawowych zawodach usługowych w regionie
4	Bazowanie na zasobach tańszej siły roboczej, np. pracowników z Ukrainy
5	Migracja mieszkańców z województwa podkarpackiego
6	Poziom dostosowania szkolnictwa zawodowego w regionie do potrzeb regionalnego rynku pracy
CZYNNIKI TECHNOLOGICZNE	
1	Rozwój technologiczny
2	Upowszechnienie Internetu
3	Dostępność komunikacyjna regionu
CZYNNIKI EKONOMICZNE	
1	Globalizacja, wzrost powiązań między gospodarkami, państwami, społeczeństwami
2	Wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu
3	Ogólny stan gospodarki regionu – PKB, poziom bezrobocia, poziom dochodów gospodarstw domowych
4	Dostęp do funduszy unijnych
5	Wzrost cen surowców, np. ropy naftowej
6	Koncentracja handlu (działanie sieci handlowych o charakterze międzynarodowym)
7	Silna szara strefa w województwie podkarpackim
8	Atrakcyjność sektora usług dla potencjalnych pracowników
9	Polityka kredytowa sektora finansowego
10	Przyjęcie przez Polskę EURO
11	Wizerunek gospodarczy województwa podkarpackiego
12	Atrakcyjność miejsc pracy w usługach w regionie (znaczna liczba pracujących, ale ubogich)
13	Wzrost powiązań gospodarczych regionu z najbliższymi sąsiadami: Ukrainą, Słowacją
CZYNNIKI POLITYCZNE	
1	EURO 2012
2	Polityka fiskalna państwa
3	Skuteczność elit województwa podkarpackiego na poziomie centralnym (lobbing na rzecz województwa)



4	Polityka gospodarcza rządu
5	Polityka gospodarcza województwa
WARTOŚCI	
1	Motywacja do pracy wśród potencjalnych pracowników, etyka pracy
2	Zmiany w stylu życia mieszkańców regionu, nowe wzorce konsumpcji
3	Poziom przedsiębiorczości mieszkańców w regionie
CZYNNIKI PRAWNE	
1	Regulacje prawa wspólnotowego
2	Przepisy prawa UE w zakresie ochrony środowiska
3	Regulacje prawne dotyczące zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej
4	Regulacje prawne rynku pracy

Dokonana przez respondentów ocena czynników pod względem siły ich oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat pokazuje, że większość zidentyfikowanych aspektów to ważne siły rozwojowe sektora. Uzyskane średnie ocen na skali 10-stopniowej, gdzie 1 oznaczało bardzo małą, a 10 – bardzo dużą siłę oddziaływania wyniosły od 5,1 do 8,8. Ekspertzy wykazali się dość dużą zgodnością opinii w zakresie niemal wszystkich ocenianych czynników.

Wśród czynników najsilniej oddziałujących na rozwój sektora (średnie oceny przekraczające wartość 3 kwartyła obliczonego dla średnich ocen czynników, tj. 8,1) znalazły się w pierwszej kolejności aspekty o charakterze cywilizacyjnym, techniczno-technologicznym, tj. poprawiające dostępność położonego peryferyjnie regionu: zarówno jego dostępność komunikacyjną (transportową), jak i dostępność cyfrową dzięki upowszechnieniu Internetu. Wysoko ocenianym czynnikiem warunkującym perspektywę rozwoju sektora okazała się być również motywacja do pracy potencjalnych pracowników oraz etyka pracy. Czynnikiem ten, choć wysoko oceniony, okazał się jednak dość kontrowersyjny – stopień rozbieżności w jego ocenie (mierzonej odchyleniem standardowym) był najwyższy spośród wszystkich. W grupie najważniejszych uwarunkowań rozwoju sektora znalazło się też kilka istotnych aspektów ekonomicznych: ogólna kondycja regionalnej gospodarki, dostęp do unijnych funduszy, polityka gospodarcza województwa, a także przygraniczne położenie regionu, przekładające się na jego powiązania gospodarcze z sąsiadami.

UWARUNKOWANIA ZEWNĘTRZNE ROZWOJU SEKTORA

Tabela 6. Czynniki o bardzo dużej sile oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat (średnia >8,1)

Czynnik	Średnia
Upowszechnienie Internetu	8,8
Dostępność komunikacyjna regionu	8,8
Motywacja do pracy wśród potencjalnych pracowników, etyka pracy	8,6
Dostęp do funduszy unijnych	8,5
Polityka gospodarcza województwa	8,5
Wzrost powiązań gospodarczych regionu z najbliższymi sąsiadami: Ukrainą, Słowacją	8,3
Ogólny stan gospodarki regionu – PKB, poziom bezrobocia, poziom dochodów gospodarstw domowych	8,2

W grupie czynników o przeciętnej sile oddziaływania na perspektywy rozwoju sektora znalazło się blisko dwadzieścia czynników. Ważniejsze spośród nich opisywały:

- Poziom przedsiębiorczości mieszkańców regionu
- Szersze uwarunkowania polityczne przekładające się na ogólną kondycję gospodarki - polityka gospodarcza i fiskalna państwa
- Wizerunek gospodarczy województwa
- Czynniki, głównie o charakterze prawnym, decydujące o mniej lub bardziej przyjaznym klimacie dla przedsiębiorczości – regulacje prawne dotyczące zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej, polityka fiskalna państwa, regulacje prawne rynku pracy, polityka kredytowa
- Poziom dostosowania szkolnictwa zawodowego w regionie do potrzeb rynku pracy
- Wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu.

Tabela 7. Czynniki o umiarkowanej sile oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat (średnia 6,6-8,1)

Czynnik	Średnia
Poziom przedsiębiorczości mieszkańców w regionie	8,1
Polityka gospodarcza rządu	8,1
Polityka fiskalna państwa	8,0
Poziom dostosowania szkolnictwa zawodowego w regionie do potrzeb regionalnego rynku pracy	8,0
Wizerunek gospodarczy województwa podkarpackiego	8,0
Wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu	7,9
Regulacje prawne dotyczące zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej	7,9



Polityka kredytowa sektora finansowego	7,7
Regulacje prawne rynku pracy	7,6
Zmiany w stylu życia mieszkańców regionu, nowe wzorce konsumpcji	7,5
Rozwój technologiczny	7,5
Zasoby wysoko wykwalifikowanych pracowników w regionie i potencjał do rozwoju usług opartych na wiedzy	7,5
EURO 2012	7,3
Wzrost cen surowców, np. ropy naftowej	7,3
Atrakcyjność sektora usług dla potencjalnych pracowników	7,0
Przyjęcie przez Polskę EURO	6,9
Skuteczność elit województwa podkarpackiego na poziomie centralnym (lobbing na rzecz województwa)	6,9
Koncentracja handlu (działanie sieci handlowych o charakterze międzynarodowym)	6,7
Atrakcyjność miejsc pracy w usługach w regionie (znaczna liczba pracujących, ale ubogich)	6,6

Najmniej istotne (średnie poniżej 1 kwartyła) w ocenie ekspertów okazały się czynniki zamieszczone w poniższej tabeli. Można sądzić, że choć obserwowane są one w regionalnej gospodarce, to mają raczej charakter marginalny (np. zjawisko szarej strefy czy wykorzystywanie tańszej siły roboczej, np. pracowników z Ukrainy), bądź stały, notowany od wielu lat, ale nie powodujący radykalnych konsekwencji dla sytuacji ekonomiczno-społecznej regionu (np. zmiany demograficzne – migracja, starzenie się społeczeństwa), bądź też luźno powiązany z kondycją sektora usług w regionie (np. prawo wspólnotowe). Zaskakuje relatywnie niska ocena wpływu na sektor usług w Podkarpackiem czynnika globalizacyjnego, jednak może to wynikać z postrzeganej peryferyjności regionu, bądź też postrzegania jako aktorów procesów globalizacyjnych w pierwszej kolejności państw i społeczeństw, a nie regionów.

Tabela 8. Czynniki o relatywnie mniejszej sile oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat (średnia <6,6)

Czynnik	Średnia
Starzenie się społeczeństwa	6,5
Zasoby pracowników do pracy w podstawowych zawodach usługowych w regionie	6,4
Przepisy prawa UE w zakresie ochrony środowiska	6,4
Globalizacja, wzrost powiązań między gospodarkami, państwami, społeczeństwami	6,3
Migracja mieszkańców z województwa podkarpackiego	6,2

UWARUNKOWANIA ZEWNĘTRZNE ROZWOJU SEKTORA

Silna szara strefa w województwie podkarpackim	6,2
Regulacje prawa wspólnotowego	5,7
Bazowanie na zasobach tańszej siły roboczej, np. pracowników z Ukrainy	5,1

Wśród czynników oddziałujących na rynek usług w województwie podkarpackim znalazło się więc kilka związanych z globalnymi tendencjami kształtującymi sektor: globalizacja, zmiany demograficzne, większy dostęp do funduszy unijnych. Jak wyżej sygnalizowano, najistotniejszym z nich były fundusze unijne i wejście Polski do Unii Europejskiej. Niemal wszyscy uczestnicy indywidualnych wywiadów pogłębionych oceniali ten czynnik jednoznacznie pozytywnie, przede wszystkim w kontekście dostępu do środków unijnych. Wśród przedsiębiorców często zaś zdarzali się tacy, którzy skorzystali ze wsparcia finansowego UE (w tym także na wielkie projekty inwestycyjne) lub obecnie próbują je pozyskać.

Moderator: Czyli jako czynnik pozytywny wstąpienie do Unii Europejskiej?

Respondent: Bezsprzecznie. Najwięksi, najzagorzalsi przeciwnicy teraz są obrońcami. [firma usługowa – działalność pozostała]

Moderator: Czy wejście do Unii Europejskiej miało wpływ na sytuację firm sektora usługowego?

Respondent: Na pewno tak. Wejście do Unii, pojawienie się środków unijnych od razu generuje cały ciąg pozytywnych zdarzeń w zakresie sektora usługowego. Tak jak już wspominałem my realizujemy projekty, chociaż one są bez zysku, ale pokrywają koszty, dokonujemy wiele zakupów czy usług telekomunikacyjnych, czy papieru czy szeregu innych czy catering chociażby. Dzięki tym to jest ciąg pozytywnych zdarzeń, w sensie takim, że zlecamy usługi również innym firmom, np. w zakresie chociażby prawa jazdy. [niepubliczna agencja zatrudnienia]

Moderator: A jeszcze moment wejścia do Unii Europejskiej - czy to był znaczący wpływ?

R: Pierwsze lata nie, mało było zainteresowania, ale teraz wiem, że bardzo wiele przedsiębiorców korzysta z programów unijnych, że piszą projekty, pozyskują środki. [publiczne służby zatrudnienia]

Owszem skorzystaliśmy w minionych latach ze środków pomocowych, wybudowaliśmy zakład gospodarki odpadami, jedną z większych w województwie sortowni, zakład do produkcji paliwa alternatywnego i kilka innych towarzyszących instalacji, dużą halę przeładunku odpadów, gdzie są wszystkie odpady z całego miasta i nie tylko. [firma usługowa – działalność komunalna]

Wskazywano również na inne pozytywne dla sektora usług efekty wstąpienia do Unii Europejskiej, takie jak np. ogólny wzrost zamożności w wyniku migracji czy przenikanie nowoczesnych stylów życia. Migrację wymieniano jednak także jako negatywny skutek akcesji, w kontekście odpływu siły roboczej.

Migracja zarobkowa. Na Podkarpaciu ona jest dość silna, co zresztą widać na różnych płaszczyznach. Czyli na pewno możliwości pracy za granicą. Także powrót



z pracy z zagranicy, bo nie czarujemy się. W takim Londynie żyje się i pracuje dużo gorzej i trudniej niż jeszcze parę lat temu. Czyli to jest ta reemigracja, która powraca na Podkarpacie i coś z sobą musi zrobić. [Środowisko akademickie]

Co ciekawe, respondenci nie mówili o korzyściach związanych z wejściem na jednolity rynek usług. Jest to związane z ograniczoną terytorialnie skalą działania podkarpackich przedsiębiorstw usługowych. Większość działa na terenie województwa i konkuruje z podobnymi sobie (jedynie pojedyncze firmy transportowe bądź przedsiębiorstwa handlowe dostrzegały korzyści związane z możliwością działania na nowych rynkach). Firmy zagraniczne postrzegane są jako konkurencja przez co dziesiątego podkarpackiego przedsiębiorcę. Z podobnych powodów (lokalny charakter działania, ograniczony rozmiar podmiotu) w regionie nie obserwuje się też zjawisk związanych z *offshoringiem* – wątek przenoszenia usługowych procesów biznesowych do lub z województwa nie pojawił się w wywiadach pogłębianych ani w dyskusjach grupowych.

Ogólnie rzecz biorąc wstąpienie do Unii Europejskiej zdynamizowało rozwój regionalnej gospodarki, w tym sektora usług. Analiza sytuacji sektora w ujęciu dynamicznym pokazuje, że wskaźniki kondycji ekonomicznej w wielu branżach usługowych wyraźnie się polepszyły po akcesji do UE. Mówili o tym również reprezentanci środowiska naukowego z regionu.

Moderator: A samo wejście do Unii Europejskiej? Jak to wpłynęło na sektor usług?
Respondent: Zdecydowanie go zdynamizowało. Widać to chociażby po wynikach finansowych. Czas przed Unią, a potem jest Unia i hop w górę. I tutaj można przykłady mnożyć. W wielu sekcjach właśnie to widać. W momencie, kiedy weszliśmy do Unii, widać radykalnie poprawienie się sytuacji w bardzo wielu sekcjach i branżach. I to nie jest przypadek. (...) Wzrosły przede wszystkim stopy zwrotu, czyli powiększyła się rentowność. Po drugie, powiększyła się płynność podmiotów gospodarczych. Po trzecie, one się oddłużyły, uniezależniły się od spłaty kapitału obcego. Co zresztą było czynnikiem łagodnego przejścia przez spowolnienie gospodarcze. [Środowisko akademickie]

Tabela 9. Ocena tendencji opisującej siłę oddziaływania czynników na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat

Czynniki	Wzrost [%]	Stabilizacja [%]	Spadek [%]
Upowszechnienie Internetu	91	9	0
Dostępność komunikacyjna regionu	90	10	0
Przyjęcie przez Polskę EURO	77	18	0
Globalizacja, wzrost powiązań między gospodarkami, państwami, społeczeństwami	73	27	0
EURO 2012	73	18	9
Wizerunek gospodarczy województwa podkarpackiego	73	27	0

UWARUNKOWANIA ZEWNĘTRZNE ROZWOJU SEKTORA

Poziom przedsiębiorczości mieszkańców w regionie	71	29	0
Wzrost powiązań gospodarczych regionu z najbliższymi sąsiadami	71	29	0
Rozwój technologiczny	68	32	0
Wzrost cen surowców, np. ropy naftowej	68	18	14
Zmiany w stylu życia mieszkańców regionu, nowe wzorce konsumpcji	67	33	0
Przepisy prawa UE w zakresie ochrony środowiska	64	36	0
Atrakcyjność sektora usług dla potencjalnych pracowników	64	36	0
Poziom dostosowania szkolnictwa zawodowego w regionie do potrzeb regionalnego rynku pracy	62	33	5
Wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu	57	38	5
Polityka gospodarcza województwa	57	43	0
Zasoby wysoko wykwalifikowanych pracowników w regionie i potencjał do rozwoju usług opartych na wiedzy	55	36	9
Motywacja do pracy wśród potencjalnych pracowników, etyka pracy	55	36	9
Regulacje prawne dotyczące zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej	52	48	0
Polityka fiskalna państwa	50	50	0
Polityka kredytowa sektora finansowego	45	55	0
Dostęp do funduszy unijnych	43	24	33
Polityka gospodarcza rządu	43	48	10
Ogólny stan gospodarki regionu – PKB, poziom bezrobocia, poziom dochodów gospodarstw domowych	41	45	14
Koncentracja handlu (działanie sieci handlowych o charakterze międzynarodowym)	41	45	14
Regulacje prawa wspólnotowego	38	62	0
Starzenie się społeczeństwa	36	55	9
Regulacje prawne rynku pracy	35	60	5



Atrakcyjność miejsc pracy w usługach w regionie (znacząca liczba pracujących, ale biednych)	33	67	0
Bazowanie na zasobach tańszej siły roboczej, np. pracowników z Ukrainy	32	59	9
Skuteczność elit województwa podkarpackiego na poziomie centralnym (lobbing na rzecz województwa)	29	52	19
Zasoby pracowników do pracy w podstawowych zawodach usługowych w regionie	27	55	18
Migracja mieszkańców z województwa podkarpackiego	14	82	5
Silna szara strefa w województwie podkarpackim	9	55	36

Zdaniem badanych, zdecydowana większość czynników wpływających na rozwój sektora usług rynkowych w regionie będzie przybierać na znaczeniu w perspektywie najbliższych pięciu lat. Siła ich wpływu na sektor będzie więc w ciągu najbliższych pięciu lat wzrastać. Do czynników o najsilniejszej tendencji wzrostowej zaliczono najważniejsze siły rozwojowe sektora: upowszechnienie Internetu oraz dostępność komunikacyjną regionu. Ponadto również związany z nimi rozwój technologiczny. Większość badanych (ponad dwie trzecie) tendencji wzrostowych upatruje również w oddziaływaniu następujących czynników:

- Przyjęciu przez Polskę EURO oraz organizacji przez Polskę EURO 2012 (taka ocena tych czynników wynika zapewne z przewidywanego bezpośredniego ich oddziaływania w analizowanej perspektywie czasowej)
- Globalizacji – wzrostu powiązań między gospodarkami i związanych z tym: wroście powiązań gospodarczych z sąsiadami oraz uzależnieniem od cen surowców
- Wizerunku gospodarczego województwa podkarpackiego
- Poziomie regionalnej przedsiębiorczości.

Wszystkim pozostałym czynnikom przypisywano zazwyczaj trend wzrostowy bądź – równie często – stabilizacyjny. Ciekawe, że wśród ocenianych czynników nie było żadnych aspektów o jednoznacznych tendencjach spadkowych.



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

5. OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW SEKTORA USŁUG I ICH PRACOWNIKÓW



A. Sektor usług rynkowych oczami przedsiębiorców

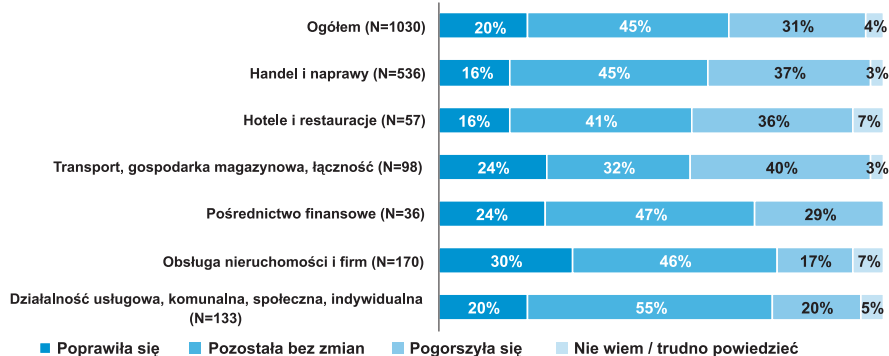
5.1. Sytuacja ekonomiczna przedsiębiorstw sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim

Przedsiębiorcy sektora usług rynkowych biorący udział w badaniu zostali poproszeni o ocenę obecnej sytuacji przedsiębiorstwa w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy oraz prognozę sytuacji firmy w okresie najbliższych 12 miesięcy.

Ankietowani raczej z rezerwą ocenili swoją sytuację gospodarczą w okresie ostatnich 12 miesięcy. Tylko jeden podmiot na pięć zadeklarował poprawę swojej sytuacji, a blisko jedna trzecia jej pogorszenie. Dla blisko połowy badanych ostatni rok nie przyniósł zmiany jego ogólnej sytuacji ekonomicznej. Najczęściej swoją krytyczną ocenę wyrażali przedsiębiorcy z branży transportowej (40%), hotelarskiej (36%) oraz handlowcy (37%). Relatywnie najlepiej swoją sytuację oceniali badani zajmujący się obsługą nieruchomości i innych firm (30% wskazań na ocenę *poprawiło się*). Stosunkowo lepiej od ogółu badanych swoją sytuację oceniły podmioty największe pod względem zatrudnienia (ponad 249 pracowników) – tam ocen negatywnych było dwa razy mniej (15%) niż wśród ogółu badanych, a najłagodniej przedsiębiorstwa działające na lokalnym rynku (13% ocen *poprawiło się* wobec 20% wśród wszystkich).

Spadek siły nabywczej ludności spowodowany gorszą sytuacją na rynku pracy powoduje w pierwszej kolejności spadek obrotów handlu, transportu oraz turystyki. W tych właśnie rodzajach działalności usługowej odnotowano dość duży odsetek badanych słabo oceniających ostatni rok swojej działalności.

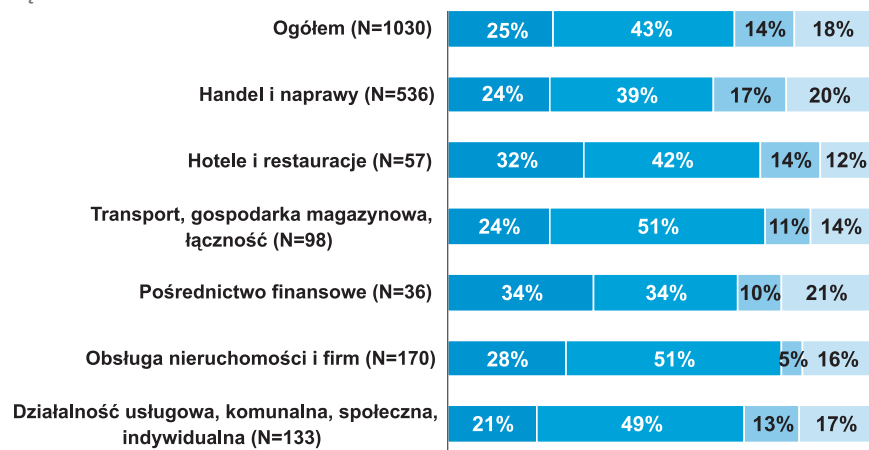
Wykres 5. Jak ocenia Pan(i) obecną sytuację Pana(i) przedsiębiorstwa? Czy w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy sytuacja ta:



OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Prognozy gospodarczej przyszłości okazały się nieco bardziej optymistyczne niż ocena funkcjonowania przez ostatni rok. Co czwarty badany usługodawca wyraża nadzieję, iż przyszły rok przyniesie poprawę jego sytuacji ekonomicznej, zaś w opinii 14% badanych nastąpi pogorszenie. Dwóch na pięciu respondentów (43%) przewiduje utrzymanie obecnego ekonomicznego statusu quo. W niemal wszystkich branżach kosztem zadeklarowanych pesymistów w zakresie swojej gospodarczej przyszłości przybyło badanych nie umiejących przewidzieć swojej sytuacji w tym aspekcie.

Wykres 6. Jak Pan(i) sądzi, czy w okresie najbliższych 12 miesięcy sytuacja Pana(i) przedsiębiorstwa:



■ Poprawi się ■ Pozostanie bez zmian ■ Pogorszy się ■ Nie wiem / trudno powiedzieć

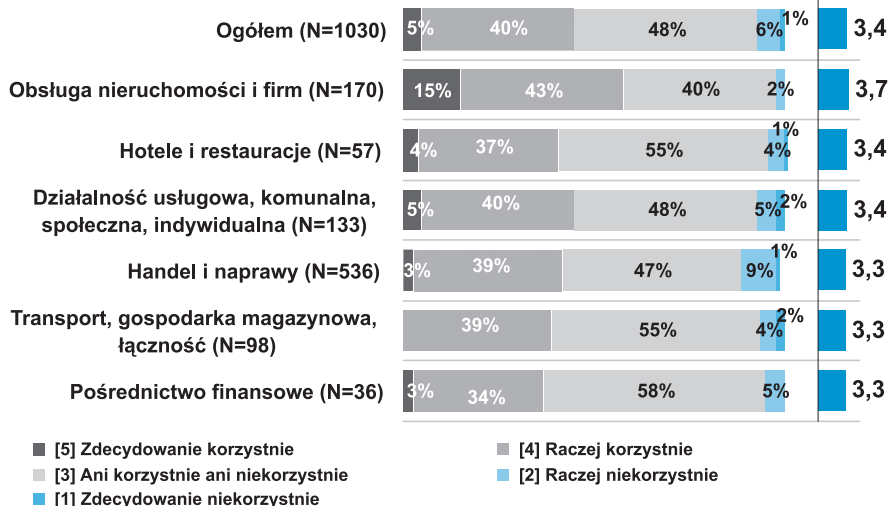
Najlepiej swoje szanse rynkowe w nadchodzących 12 miesiącach upatrują przedstawiciele świata finansów (34% ocen optymistycznych, jeśli chodzi o przyszłość), branża hotelarska i gastronomiczna (32%) oraz podmioty zajmujące się obsługą innych podmiotów i nieruchomości (28% wskazań *poprawi się*). W żadnej z branż odsetek zadeklarowanych pesymistów nie przekroczył 17%. Optymizm badanych rośnie wraz obrotami firmy. Te z najniższymi wynikami (poniżej 500 tysięcy złotych w 2009 roku) dwukrotnie częściej niż te o największych obrotach widzą pogorszenie swojej sytuacji (20% do 8% ocen *pogorszy się*). O ile liczebność załogi nie wpływa na poziom optymizmu, dodatkowym czynnikiem różnicującym oceny pod tym względem jest zasięg działania przedsiębiorcy. Najbardziej optymistycznie swoją przyszłość widzą badani świadczący usługi na rynkach zagranicznych – tam 46% respondentów jest zdania, że ich sytuacja ekonomiczna w okresie najbliższych 12 miesięcy ulegnie poprawie.

Przedsiębiorcy usługowi regionu poproszeni zostali także o porównanie swojej sytuacji ekonomicznej z analogiczną sytuacją konkurencji. Wykazują wówczas nieco więcej optymizmu niż przy ocenie ogólnej. Prawie połowa badanych oceniła swoją



kondycję ekonomiczną na tle innych przedsiębiorstw branży pozytywnie (40% ocen *raczej korzystnie* i 5% ocen *zdecydowanie korzystnie*). Ocen negatywnych odnotowano niewiele – zaledwie 1% badanych stwierdziło, iż ich kondycję na tle konkurencji należy ocenić *zdecydowanie niekorzystnie*, zaś 6% *raczej niekorzystnie*. Stosunkowo najlepiej swoją sytuację ekonomiczną na tle innych podmiotów z tej samej branży oceniają przedstawiciele firm obsługujących inne firmy oraz nieruchomości (57% ocen pozytywnych). Można zauważyć również związek między wielkością badanej firmy mierzoną liczbą zatrudnionych a oceną kondycji na tle konkurencji. W przypadku firm zatrudniających od 2-5 osób, 43% badanych wyraziło pogląd, iż ich kondycja jest *zdecydowanie* lub *raczej korzystna* na tle pozostałych tego typu przedsiębiorstw, a w przypadku firm dużych, z zatrudnieniem od 50-249 osób, już 49% (przy czym konsekwentnie malał odsetek ocen negatywnych, których w ogóle nie zanotowano w kategorii największych firm – ponad 249 zatrudnionych). Co naturalne, taka ocena okazuje się lepsza także wraz ze wzrostem obrotów. W sektorze firm z obrotami do 500 tysięcy złotych w 2009 r. 37% oceniło swoją kondycję na tle konkurencji pozytywnie, a w sektorze 10,1-20 milionów złotych już 86%.

Wykres 7. Jak Pan(i) ocenia kondycję ekonomiczną Pana(i) przedsiębiorstwa w porównaniu z kondycją innych przedsiębiorstw działających na tym samym rynku co Pana(i) firma?



Badanych pytano także o problemy, które dotyczą ich przedsiębiorstwo. Podobnie jak w wielu ogólnopolskich badaniach przedsiębiorstw, katalog problemów trapiących podkarpackich usługodawców otwierają *wysokie koszty pracy* (59% wskazań). Obciążenia z tytułu ubezpieczeń społecznych niezmiennie są wskazywane przez polskich przedsiębiorców jako jedna z najbardziej trwałych barier ich rozwoju. W dalszej kolejności za istotne problemy w swojej działalności

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

przedsiębiorcy świadczący usługi uznali *dużą konkurencję* (ogólnie 45%, największa w branży hotelarsko-gastronomicznej 67%, najmniejsza w obsłudze innych firm i nieruchomości 26%), wysokie podatki (44%) oraz *często zmieniające się przepisy prawa* (ogólnie 41%, co nie dziwi jest to największy problem dla firm z zakresu pośrednictwa finansowego – 53% oraz obsługi nieruchomości i innych firm – 50%). W znacznie mniejszym stopniu badani podkreślali problemy kadrowe – *pozyskanie nowych pracowników* było kłopotliwe dla 20% badanych firm, zaś *niski poziom zatrudnionych pracowników* dla zaledwie 8%. Oprócz wysokich obciążeń fiskalnych i paropodatkowych (ubezpieczenia społeczne) oraz inflacji prawa 24% badanych wymieniło *złą jakość pracy administracji* jako spotykany w swojej działalności istotny problem. Firmy z większym zatrudnieniem (50-249 osób) nieco częściej niż te mniejsze skarżyły się na problemy z pozyskaniem nowych pracowników (29%) i częściej stykały się z *nieuczciwą konkurencją* (36%). Należy zauważyć, iż ani skala obrotów, ani lokalizacja badanych firm (miasto/wieś) nie różnicują istotnie charakterystyki spotykanych w działalności gospodarczej problemów.

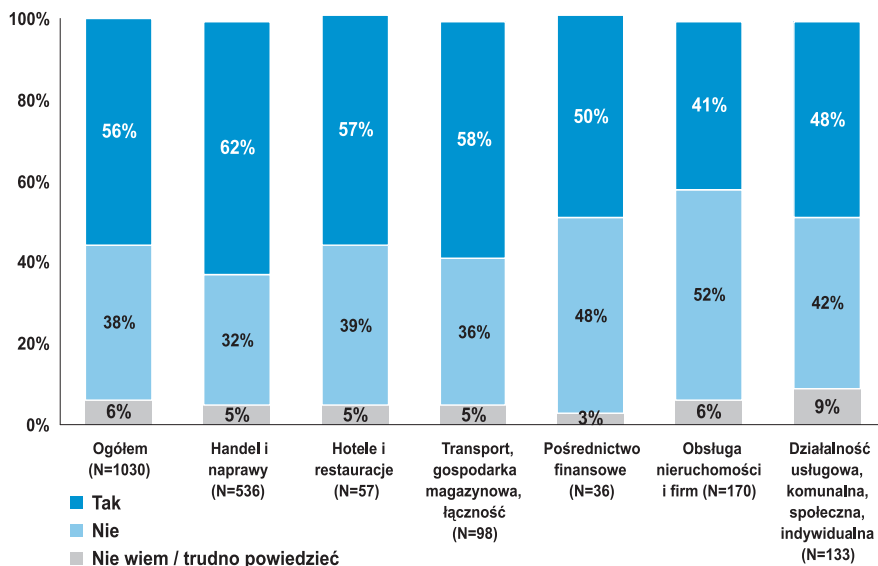
Tabela 10. Proszę powiedzieć, które z problemów jakie za chwilę Panu(i) przeczytam, dotyczą Pana(i) przedsiębiorstwo?

	OGÓŁEM (N=1030)	Od 2 – 5 osób (N=373)	Od 6 - 9 osób (N=142)	Od 10 – 49 osób (N=438)	Od 50- 249 osób (N=66)	Powyżej 249 osób (N=10)
Wysokie koszty pracy	59%	54%	59%	61%	69%	24%
Duża konkurencja na rynku	45%	47%	45%	44%	42%	15%
Wysokie podatki	44%	45%	40%	44%	41%	31%
Często zmieniające się przepisy	41%	41%	42%	42%	38%	16%
Nieuczciwa konkurencja	24%	23%	29%	22%	36%	0%
Źle działające urzędy / zła jakość pracy urzędników	24%	28%	21%	22%	16%	8%
Pozyskanie odpowiednich pracowników	20%	15%	23%	22%	29%	8%
Zła jakość infrastruktury publicznej (drogi, telekomunikacja, infrastruktura)	14%	7%	12%	19%	15%	23%
Niski poziom umiejętności zatrudnionych pracowników	8%	8%	9%	6%	13%	0%
Zmiany kursu Euro	8%	6%	5%	9%	11%	16%
Nie wiem / trudno powiedzieć	5%	5%	5%	4%	4%	61%



Z ocenami swojej sytuacji ekonomicznej w ujęciu historycznym, jak i przyszłości korespondują wyniki dotyczące percepcji światowego kryzysu ekonomicznego. W mediach nieustannie toczą się dyskusje, czy osłabienie światowego rozwoju gospodarczego zapoczątkowane tąpnięciem w świecie bankowości dobiega końca, czy może wejdzie w drugą, ostrzejszą fazę związaną przykładowo z ryzykiem załamania strefy euro, lub hiperinflacji. Jak na tę kwestię spoglądają podkarpaccy przedsiębiorcy z branży usługowej, którzy coraz częściej mają okazję przekonać się, jak silnie w istocie oddziałuje na nich światowa gospodarka? Ponad połowa badanych (56%) zaprezentowała pogląd, iż światowy kryzys miał wpływ na funkcjonowanie ich firmy w ostatnim czasie.

Wykres 8. Media od pewnego czasu informują o kryzysie gospodarki światowej. Czy zauważył Pan(i) wpływ tego kryzysu na funkcjonowanie Pana(i) firmy?



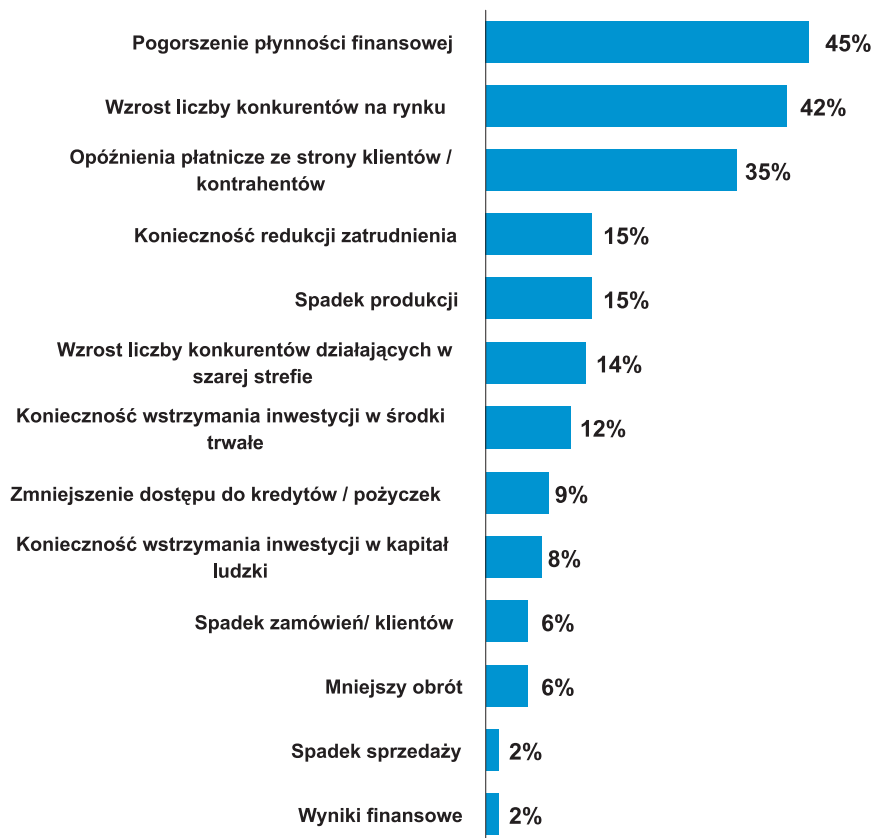
Nieco częściej efekty zawirowań na rynkach odczuli handlowcy (62%) i branże powiązane z nimi – transport (58%) oraz hotele i restauracje (57%). Co ciekawe, podmioty świadczące usługi na rynkach zagranicznych rzadziej odczuwały wpływ kryzysu (54%) niż firmy działające na rynku regionalnym, obejmującym kilka województw (64%), czy ogólnopolskim (68%). Silnie kryzys odczuwają również firmy z dużym wartościo-wo portfelem zleceń (ponad 20 milionów złotych obrotu w 2009 r.) – w przypadku tej kategorii respondentów tylko 8% nie czuje wpływu sytuacji kryzysowej.

W odczuciu badanych kryzys gospodarczy przejawia się w ich przedsiębiorstwach przede wszystkim *pogorszeniem płynności finansowej* (45%), *wzrostem liczby konkurentów na rynku* (42%) oraz *opóźnieniami (zatorami) płatniczymi* (35%). Trudno w tym miejscu jednoznacznie stwierdzić, na ile rzeczywiście wzrost liczby konkurencyjnych podmiotów świadczących podobne usługi jest pochodną kryzysu gospodarczego, a na ile rozwoju sektora związanego z transformacją polskiej gospodarki. Kryzys w większym stopniu przyczynia się do *rozwoju konkurencji działającej w szarej strefie* – na ten objaw wskazało 14% respondentów. Mimo sytuacji kryzysowej widać, iż firmy starają się unikać znacznych ruchów kadrowych – zaledwie 15% z nich jako przejaw kryzysu wymieniło *konieczność redukcji personelu*.

Objawy kryzysu były zróżnicowane w zależności od branży i wielkości firmy mierzonej liczbą pracowników. W największym stopniu na wzrost liczby konkurentów, jako rezultat kryzysu, kładli nacisk badani z branży transportowej (55%), w najmniejszym przedstawiciele sektora finansowego (16%) i obsługi nieruchomości i innych firm (24%). W najmniejszym stopniu kryzys dotknął sektor finansowy, jeśli chodzi o opóźnienia w płatnościach. Na ten objaw kryzysu wskazało tylko 21% badanych z tej branży, co można porównać z aż co drugim badanym z sektora transportowego oraz 54% z obsługi nieruchomości i innych firm. Jednym z powodów takiej dysproporcji jest fakt, iż przedsiębiorstwa sektora finansowego (ubezpieczenia, banki) mają lepsze zabezpieczenia prawne egzekucji wierzytelności niż pozostałe podmioty, które mogą stosować jedynie długotrwałe w polskich warunkach procedury, wynikające z prawa cywilnego i gospodarczego. Im większa badana firma pod względem zatrudnienia, tym częściej wskazywała na opóźnienia w płatnościach, jako objaw światowego kryzysu – w przypadku firm zatrudniających od 2-5 osób 31% badanych zadeklarowało, iż odczuli w swojej działalności światowy kryzys gospodarczy, a w przypadku firm o zatrudnieniu 50-249 osób już 53%.



Wykres 9. W jaki sposób obecny kryzys wpłynął na funkcjonowanie Pana(i) firmy? (N=573) (możliwość wskazania kilku wymienionych)



Mimo takich deklaracji przedsiębiorców na temat skutków kryzysu w ich firmach, wśród ekspertów, którzy wzięli udział w badaniach jakościowych, dominowało przekonanie o niewielkim wpływie kryzysu ekonomicznego na ogólną kondycję przedsiębiorstw usługowych w regionie. Często wyrażano opinię, że kryzys ten dotknął usługi w mniejszym stopniu niż inne sektory, np. przemysł czy budownictwo. Pewne negatywne symptomy kryzysu – aczkolwiek w mikroskali – były łatwiejsze do zaobserwowania na rynkach lokalnych.

Sądzę, że nikogo nie ominął kryzys finansowy, chociaż tak jak w całym kraju u nas również on się nie zaznaczył aż tak bardzo, jak przypuszczano, no i na pewno dotknął on również sektora usług. Myślę, że tutaj, jeżeli chodzi właśnie o hotele i restauracje, tutaj prawdopodobnie spory był właśnie, spore odczucia, że tutaj jednak jest mniej chętnych do korzystania z tych usług. [Wojewódzki Urząd Statystyczny]

Mogę się tutaj posłużyć badaniami, jakie przeprowadzaliśmy na przełomie minionego i na początku tego roku, gdzie wynika z niego, że podkarpacki przedsiębiorcy doskonale sobie poradzili z kryzysem, także w tej sferze usług. Wiązało się to z paroma rzeczami. (...) Sektor usług jakoś się obronił dlatego, że to jest może łatwiejsza substytucja. Nie produkuje czegoś, czy nie świadczy usługi dla producenta samochodów, czy powiedzmy kogoś innego. Nie ma tej bariery typu zaplecze magazynowe, typu zapasy i jakieś tam rzeczy. Ponadto podkarpacki przedsiębiorcy są w niewielkim stopniu zadłużeni. Na tle kraju to bardzo ładnie widać. Czyli kryzys nie oznaczał pętli finansowej, że mam długi do spłaty, a nie mam z czego ich finansować. Po drugie z punktu widzenia jakby elastyczności w działaniu, wykazują się naprawdę znakomitymi tutaj umiejętnościami. Ponadto skupiały się na działaniach takich, które raczej osłaniały firmę, a nie po najmniejszej linii oporu cięły. Cięły np. miejsca pracy czy powiedzmy wycofywały się z rynku. [średowisko akademickie]

Ciągle przedsiębiorcy narzekają, że utrzymanie pracownika jest bardzo wysokie i każdy jakiś kryzys, który w kraju wiąże się ze wzrostem cen paliwa albo jakimiś innymi uwarunkowaniami, przedsiębiorcy odczuwają, a szczególnie drobni, i w tym przypadku też tak było, że po prostu ileś osób utraciło pracę, ktoś zatrudniał pięciu pracowników, a dwóch zwolnił, podejrzewamy, że też część osób przeszło w szarą strefę, czyli są zatrudniani na czarno. Wiem, że takie sytuacje były na naszym terenie. A jeżeli chodzi o kryzys, to wydaje mi się, że nie było to jakieś znaczące, ale pojedyncze głosy słyszeliśmy, że firma musi ograniczać zatrudnienie, bo sytuacja finansowa, ekonomiczna przedsiębiorstw się pogorszyła, inni narzekali też na brak rynków zbytu, także odczuwało się to nie jakoś tam drastycznie, ale w pojedynczych przypadkach. [publiczne służby zatrudnienia, Przemysł]

Respondenci wskazywali na sekcje handel i naprawy oraz transport, gospodarkę magazynową i łączność jako na te relatywnie bardziej dotknięte skutkami kryzysu. Zwracano jednak również uwagę na duże zdolności handlu do „odbudowy” po kryzysie. W opinii ekspertów sekcja ta najszybciej reaguje na skutki zjawisk kryzysowych, ale i najszybciej „podnosi się” z tego kryzysu.

Moderator: Czy można było wyróżnić jakiś konkretny sektor, w którym było to najbardziej widoczne spośród tych sektorów?

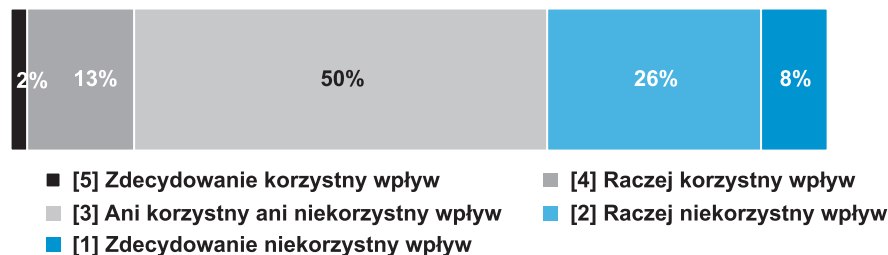
Respondent: Ja myślę, że głównie handel i transport. Tam gdzie właśnie te firmy transportowe są, i handel no bo one dominują u nas. Nie ma jakiegoś wielkiego przemysłu prawda, żeby można było, ale tu chodzi o sektor usługowy, czyli handel i transport. [publiczne służby zatrudnienia, Przemysł]

No myślę, że jednak ten handel funkcjonuje w tej chwili niezłe, zwłaszcza w ostatnim okresie tutaj widać wyraźny skok do przodu, zwiększyły się zakupy mieszkańców Podkarpacia, podobnie jak mieszkańców w całej Polsce. [Wojewódzki Urząd Statystyczny]



Respondentów pytano także o opinię na temat wprowadzenia euro w Polsce. Co trzeci badany przedsiębiorca wyraził przekonanie, iż wprowadzenie wspólnej europejskiej waluty w negatywny sposób wpłynie na funkcjonowanie jego podmiotu. O pozytywnym wpływie euro było przekonanych zaledwie 15% respondentów (tylko 2% zdecydowanie). W najmniejszym stopniu końca rozliczeń w złotych obawiają się firmy usługowe zajmujące się obsługą nieruchomości i innych firm - tam 17% badanych uznało, że nowa waluta będzie dla nich zdecydowanie lub raczej niekorzystna. Najbardziej sceptycznie do euro podchodzą handlowcy, wśród tej kategorii badanych zanotowano 39% negatywnych ocen, co najprawdopodobniej wynika ze strachu przed wzrostem cen detalicznych (choćby sprawa zaokrąglenia końcówek cen) i przez to możliwym spadkiem obrotów. W podobnym stopniu co handlowcy obawy wobec euro wyrażali przedstawiciele branż hotelarskiej i gastronomicznej oraz transportowej. Nie wystąpiły istotne różnice w ocenie swojej sytuacji po wprowadzeniu euro między podmiotami świadczącymi usługi na rynkach krajowym i zagranicznym.

Wykres 10. Od jakiegoś czasu mówi się o zastąpieniu złotego przez euro. Jak Pan(i) ocenia, czy wprowadzenie euro w Polsce miałyby dla Pana(i) firmy: (N=1030)



Uzyskane dane pokazują, że kondycja ekonomiczna podkarpackich przedsiębiorstw ogólnie rzecz biorąc pozostaje we względnej niezależności od zewnętrznych czynników typu: zmiany kursu euro (związane to jest z lokalną skalą działania większości podmiotów), kosztami i dostępnością kredytów (w związku z niewielkim poziomem zadłużenia przedsiębiorstw i strategią finansowania rozwoju ze środków własnych) czy kosztami surowców⁴⁰. Najbardziej istotnym czynnikiem okazuje się rynkowa konkurencja, sygnalizowana jako duży problem przedsiębiorców, której zintensyfikowane działania odczuwane są szczególnie dotkliwie w kryzysie. Konkurencję tę stanowią dla większości badanych firmy krajowe, działające w regionie (81%), bądź – choć znacznie rzadziej – firmy krajowe, spoza regionu (21%).

⁴⁰ Wzrost ceny ropy sygnalizowały jednak przedsiębiorstwa transportowe biorące udział w badaniu jakościowym.

5.2. Zatrudnienie w przedsiębiorstwach usługowych województwa podkarpackiego

5.2.1. Struktura zasobów ludzkich

Badani pracodawcy zostali poproszeni o scharakteryzowanie przybliżonej struktury zatrudnienia w swoich przedsiębiorstwach ze względu na wykształcenie, płeć, wiek, rodzaj stanowiska, formę zatrudnienia oraz narodowość.

Przedsiębiorstwa mają względnie wyrównaną strukturę wykształcenia pracowników, pomijając marginalne wykształcenie gimnazjalne i niższe (1%). Najliczniejsze są grupy pracowników z wykształceniem średnim technicznym (31%) i zasadniczym zawodowym (27%). Nieco mniej jest zatrudnionych absolwentów studiów licencjackich i magisterskich (22%) oraz liceów ogólnokształcących (19%).

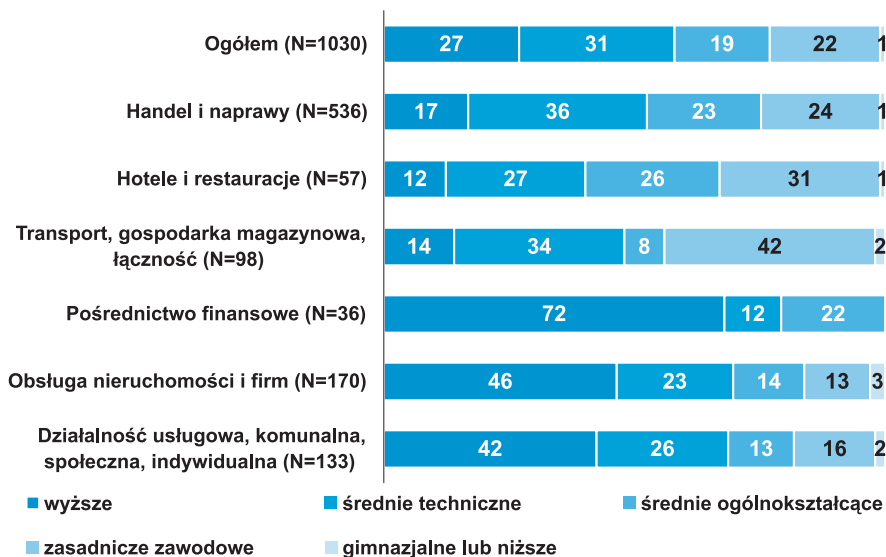
Znaczne są różnicowania struktury zatrudnienia według sekcji PKD. Generalnie można mówić o sekcjach, w których dominują pracownicy z wyższym wykształceniem oraz o sekcjach zdominowanych przez wykształcenie średnie techniczne lub zasadnicze zawodowe. Do pierwszej kategorii zalicza się przede wszystkim pośrednictwo finansowe (72% pracowników z wyższym wykształceniem), a w dalszej kolejności – obsługa nieruchomości i firm (46%) oraz usługi komunalne, społeczne i indywidualne (42%), czyli tzw. pozostała działalność usługowa. Jest to jednak kategoria niejednorodna – zalicza się do niej zarówno muzea, jak i oczyszczalnie miast. Fakt, iż znajduje się w niej wiele osób z wyższym wykształceniem nie oznacza, iż problem kwalifikacji jej pracowników jest niewielki, o czym można się przekonać w dalszej części raportu.

Na przeciwległym biegunie jest transport i gospodarka magazynowa (42% pracowników z wykształceniem zasadniczym zawodowym i 34% ze średnim technicznym przy niskim udziale absolwentów liceów ogólnokształcących – 8%), a także – hotele i restauracje (odpowiednio 31% i 27%) oraz handel i naprawy (24% i 36%). W dwóch ostatnich z tych sekcji istotny (około jednej czwartej) jest udział osób z wykształceniem średnim ogólnokształcącym.

Nie ma sekcji, w której wyraźnie częściej zaznaczałaby się obecność osób o najniższych kwalifikacjach, które edukację zakończyły na gimnazjum lub wcześniej. Stosunkowo najwięcej jest ich we względnie dobrze wykształconej sekcji „obsługa nieruchomości i firm”, co może być efektem obecności w niej serwisu sprzątającego. Ze względu na marginalny wynik, konstatacja ta nie może być uogólniana na całą populację pracowników firm usługowych województwa podkarpackiego i można poprzestać jedynie na stwierdzeniu braku związku udziału w sekcji pracowników najniżej kwalifikowanych z ogólnym poziomem wykształcenia jej pracowników.



Wykres 11. Struktura zatrudnienia według sekcji i poziomu wykształcenia

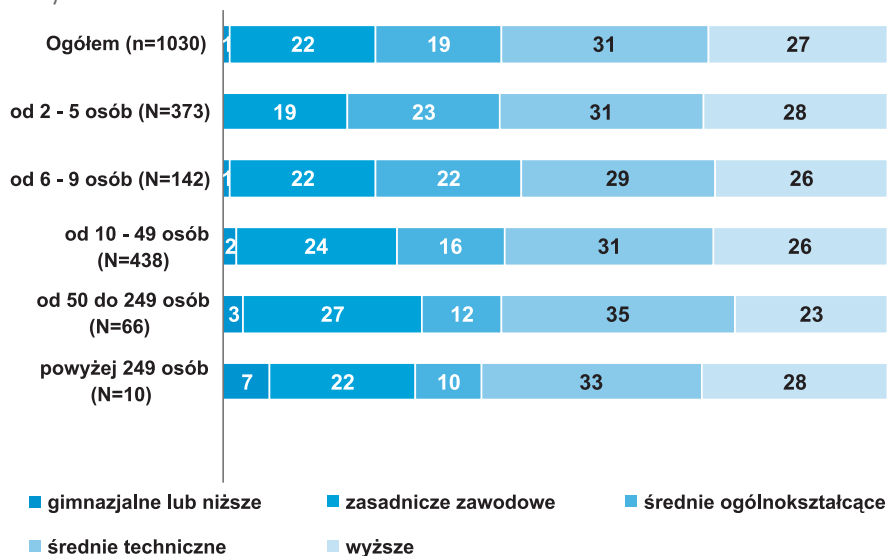


Wyraźny jest natomiast związek udziału pracowników z najniższego przedziału wykształcenia z wielkością firmy – im większy zakład pracy, tym wyższy poziom zatrudnienia w nich osób z wykształceniem gimnazjalnym i niższym (w firmach do 5 pracowników nie było takich osób, w przedsiębiorstwach 250+ było ich 7%). Odwrotna jest tendencja w przypadku absolwentów liceów ogólnokształcących – najwięcej jest ich w mikrofirmach (22%-23%), a najmniej w największych przedsiębiorstwach (10%). Nieco mniej klarowna jest zależność zatrudnienia absolwentów zasadniczych szkół zawodowych. Rośnie ono wraz z wielkością firmy od 19% w najmniejszych do 27% w firmach średnich, ale zależność ta zanika w objętych badaniem firmach dużych, zatrudniających nieco mniej pracowników z wykształceniem zawodowym (22%) niż przedsiębiorstwa średnie. W próbie badawczej takich przedsiębiorstw jest jednak zbyt mało, by uogólnić ten wynik na całe województwo.

Udział osób z wykształceniem średnim technicznym i wyższym jest niezależny od wielkości firmy.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 12. Struktura zatrudnienia według poziomu wykształcenia w zależności od wielkości firmy



Ogólnie w sektorze usług proporcje kobiet i mężczyzn wśród pracowników są wyrównane: według szacunków pracodawców 46% stanowią kobiety, 54% mężczyźni. W porównaniu ze strukturą płci w populacji obserwujemy jednak nadreprezentację mężczyzn, na co wskazują również wyższe wskaźniki aktywności zawodowej w tej grupie. Branżą zdecydowanie zmaskulinizowaną jest transport i gospodarka magazynowa (83% mężczyzn). Przewaga mężczyzn jest również w handlu i naprawach (59%). Domeną kobiet jest z kolei pośrednictwo finansowe (stanowią one trzy czwarte pracowników tej branży) oraz hotele i restauracje (70%), a także obsługa nieruchomości i firm (62%). Usługi komunalne, społeczne i indywidualne zatrudniają mniej więcej tyle samo pracowników obu płci.

Kobiety nieco częściej pracują w najmniejszych firmach. Powyżej granicy mikroprzedsiębiorstw wyraźną przewagę mają mężczyźni (stanowią około 60%). Kobiety najczęściej pracują w firmach o lokalnej skali działania. Mają w nich przewagę nad mężczyznami. Im większy obszar funkcjonowania przedsiębiorstwa, tym wyższy w nim udział mężczyzn – wynosi on aż około 70% w firmach funkcjonujących na rynkach ponadnarodowych. Podobnie jest z wielkością firmy mierzoną skalą obrotów – tam, gdzie nie przekraczają one 1 mln złotych rocznie, pracuje więcej kobiet niż mężczyzn. Gdy przekraczają 5 mln złotych – około 70% pracowników stanowią mężczyźni.

„Najmłodszą” branżą jest hotelarstwo i restauracje – 17% ich pracowników stanowią osoby do 24 roku życia, a osoby w wieku powyżej 44 lat – 14%. We



wszystkich badanych firmach te kategorie wiekowe stanowią odpowiednio 9% i 27%. Największy udział pracowników powyżej 44 roku życia obserwowany jest z kolei w obsłudze nieruchomości i firm (37%).

Młodzi ludzie swoją aktywność zawodową stosunkowo często zaczynają od mikrofirm. Stanowią oni około 11% ogółu tam zatrudnionych. Im większe przedsiębiorstwo, tym wyższy udział pracowników doświadczonych. Pod tym względem znaczna jest różnica między firmami średnimi i dużymi, a małymi i mikroprzedsiębiorstwami.

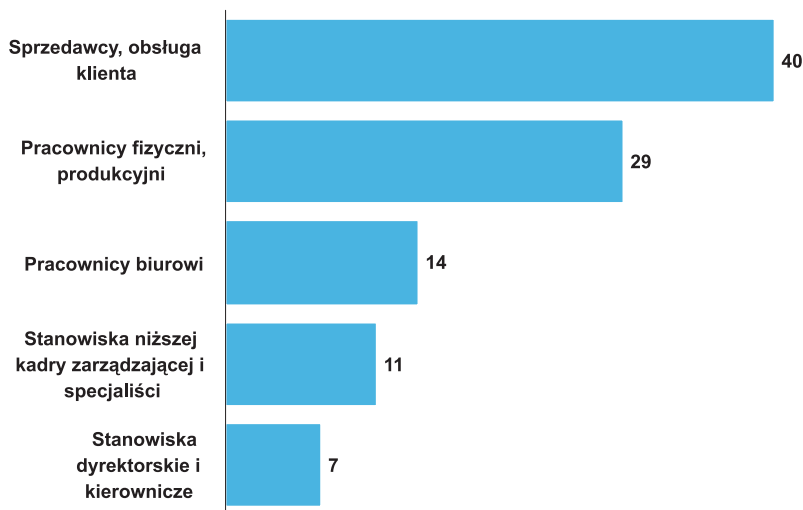
Tabela 11. Proszę powiedzieć, ilu pracowników z poszczególnych grup wiekowych pracuje w Pana(i) przedsiębiorstwie? (podano w procentach)

	Do 24 lat	Od 25 do 44 lat	Od 45 do 60 lat	Powyżej 60 lat
Ogółem (N=1030)	9,4	64,4	24,1	2,4
BRANŻA				
Handel i naprawy (N=536)	10,5	66,4	21,4	2,4
Hotele i restauracje (N=57)	17,3	69	14,1	0,3
Transport, gospodarka magazynowa, łączność (N=98)	6,5	60,9	29,0	4,5
Pośrednictwo finansowe (N=36)	7,7	74,9	14,3	0,1
Obsługa nieruchomości i firm (N=170)	4,9	57,8	34,9	2,0
Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna (N=133)	10,2	62,6	24,1	2,9
ZATRUDNIENIE				
Od 2-5 osób (N=373)	11,6	65,7	22,5	2,1
Od 6-9 osób (N=142)	11,2	65,6	21,5	2,2
Od 10-49 osób (N=438)	7,6	65,3	24,2	1,9
Od 50-249 osób (N=66)	6,0	53,1	33,9	4,4
Powyżej 249 osób (N=10)	5,4	39,5	46,2	21,8

W badanych przedsiębiorstwach najliczniejszą kategorię stanowili sprzedawcy i pracownicy działów obsługi klienta (40%). W dalszej kolejności byli to pracownicy fizyczni (29%). Pracownicy biurowi stanowili 14% załóg badanych firm, niższy szczebel zarządzający i specjaliści – 11%, a kadra kierownicza – 7%.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 13. Ilu pracowników zatrudnionych w Pana(i) przedsiębiorstwie pracuje na następujących stanowiskach? (podano w procentach, N=1030)



Niespełna dwie trzecie regularnych pracowników firmy stanowią osoby zatrudnione na czas nieokreślony na podstawie umowy o pracę. Umowy na czas określony dotyczy około jednej trzeciej pracowników. Pozostałe formy zatrudnienia są zjawiskiem rzadkim.

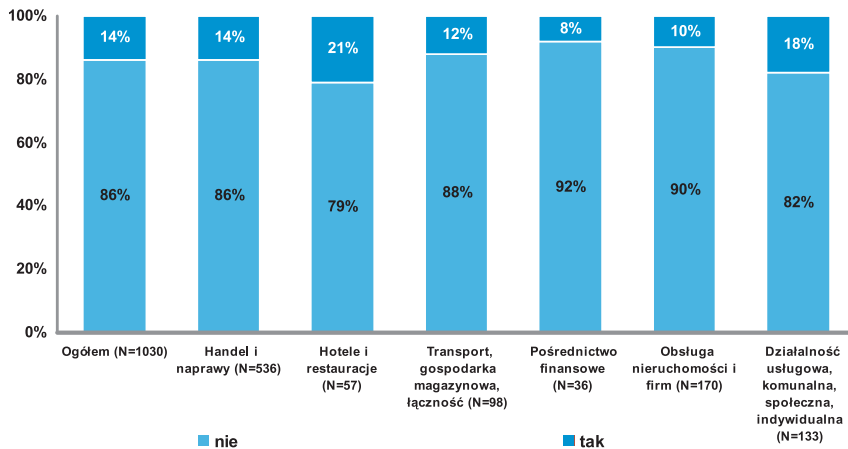
Różnice w formach zatrudnienia między poszczególnymi branżami są niewielkie. Najbardziej wyróżniają się hotele i restauracje, równie często zatrudniające na czas określony, co nieokreślony. Z kolei specyfiką pośrednictwa finansowego jest nieco częstsze niż w innych firmach stosowanie samozatrudnienia. Zapewne faktycznie ta forma jest używana częściej – niektóre firmy mogły swoich stałych współpracowników nie zaliczać do załogi własnego przedsiębiorstwa, zwłaszcza jeśli – jak to jest stosowane w tej branży – pracują oni w ramach zewnętrznych agencji.

Respondentów pytano także o obecność w ich przedsiębiorstwach pracowników o niskich kwalifikacjach oraz proszono o dokonanie ich charakterystyki ze względu na płeć, wiek, wykształcenie i typ stanowiska.

Zaledwie 14% przedsiębiorców uznało, że w ich firmach są pracownicy o niskich kwalifikacjach, wymagających podniesienia lub zmiany (przeciętnie jest ich około 6). Zdecydowanie najczęściej uważali tak przedstawiciele firm „pozostałych usług” – komunalnych, społecznych i indywidualnych. Nieco częściej niż w innych firmach tacy pracownicy znajdują się również w dziale hotelarstwa i restauracji. Stosunkowo najmniej jest takich osób w sektorze finansowym.



Wykres 14. Czy wśród pracowników zatrudnionych obecnie w Pana(i) przedsiębiorstwie są tacy, których zaliczył(a)by do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach, wymagających podniesienia lub zmiany? (N=1030)



Pracownicy o niedostatecznych kwalifikacjach to przede wszystkim mężczyźni – stanowią 61% grupy, o której mówili respondenci. Wśród ogółu zatrudnionych w badanych firmach mężczyzn było 55%. Ich udział w gronie pracowników o niskich kwalifikacjach jest zatem wyższy.

Mówiąc o pracownikach o niskich kwalifikacjach przedsiębiorcy najczęściej mieli na myśli osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym (41%). Znacznie rzadziej – z maturą liceum ogólnokształcącego (22%), techników (16%) oraz absolwentów wyższych uczelni (13%). Najrzadziej oczywiście wymieniano osoby po gimnazjum (9%), gdyż stanowią one znikomą część ogółu pracowników firm (1%).

Powyższe dane są wypadkową wielkości danej kategorii wykształcenia oraz faktycznych problemów braku kwalifikacji w niej. By rozpoznać tylko drugą z tych kwestii – niedostatecznych umiejętności osób na poszczególnych poziomach wykształcenia – można porównać ich udział w gronie osób o niskich kwalifikacjach z udziałem w całej badanej grupie. Widać wtedy, że braki kwalifikacji to zasadniczy problem dla osób z wykształceniem gimnazjalnym – stanowią tylko 1% załóg i aż 9% osób o niskich kwalifikacjach. Znaczna różnica występuje też w przypadku osób z wykształceniem zasadniczym zawodowym – 22% załóg i 41% pracowników o niskich kwalifikacjach. Co ciekawe jednak, zasada „im wyższy poziom wykształcenia, tym rzadszy problem braku kwalifikacji” obowiązuje tylko do pewnego poziomu. Dla osób z wykształceniem średnim technicznym jest to problem równie rzadki jak dla absolwentów wyższych uczelni (jest ich o połowę mniej wśród osób o niskich kwalifikacjach niż wśród wszystkich pracowników badanych firm).

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Tabela 12. Powiedział(a) Pan(i), że w Pana(i) przedsiębiorstwie są pracownicy, których można zaliczyć do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach. Proszę powiedzieć, ile jest wśród nich:

	Struktura wykształcenia osób o niskich kwalifikacjach (N=144)	Struktura wykształcenia wszystkich pracowników firm, w których są pracownicy o niskich kwalifikacjach (N=144)	Struktura wykształcenia wszystkich pracowników badanych firm (N=144)
osób z wykształceniem gimnazjalnym lub niższym	9	4	1
zasadniczym zawodowym	41	28	22
średnim ogólnokształcącym	22	16	19
średnim technicznym	16	29	31
wyższym (licencjackim lub magisterskim)	13	23	27

Problem zbyt niskich kwalifikacji dotyczy – według deklaracji respondentów – przede wszystkim pracowników na stanowiskach produkcyjnych (49%) oraz sprzedawców i działów obsługi klienta (37%). Jest więc on bardziej dostrzegany w tych rodzajach pracy, które rzeczywiście wymagają najniższych kwalifikacji. Wydaje się, że takie postrzeganie problemu może nie motywować szefów firm do rozwijania umiejętności i kompetencji swoich załóg.

Struktura wiekowa osób, którym przypisuje się niskie kwalifikacje nie jest odległa od struktury wiekowej pracowników badanych firm. Zaznacza się nieco wyższy udział osób młodych. W przedziale do 24 lat jest ich 12%, nieco więcej niż wśród wszystkich pracowników firm (9%). W przypadku osób w wieku 25-44 lat jest to odpowiednio: 76% i 64%.

Tabela 13. Powiedział(a) Pan(i), że w Pana(i) przedsiębiorstwie są pracownicy, których można zaliczyć do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach. Proszę powiedzieć, ile jest wśród nich: (N=1030)

osób w wieku do 24 lat	11,9	osób na stanowiskach dyrektorskich i kierowniczych	0,4
od 25 do 44 lat	75,6	osób na stanowiskach niższej kadry zarządzającej i specjalistów	4,3
od 45 do 60 lat	10,8	sprzedawców, pracowników obsługi klienta	36,7
powyżej 60 lat	1,0	pracowników biurowych	9,2
		pracowników fizycznych, produkcyjnych	48,6



W celu stwierdzenia, czy położony przygranicznie region korzysta z siły roboczej pochodzącej z krajów sąsiadujących, zwłaszcza z Ukrainy, pracodawców proszono też o oszacowanie udziału cudzoziemców wśród pracowników. Skala zjawiska okazała się marginalna (mniej niż 0,5% cudzoziemców). Trudno jednak – w sytuacji prawdopodobnego zatrudniania tych pracowników nielegalnie – uznać ten wynik za wiarygodny.

5.2.2. Rotacja pracowników i zmiany zatrudnienia

a. Rotacja pracowników

Zdecydowana większość badanych przedsiębiorstw nie sygnalizuje rotacji pracowników jako istotnego problemu. Jak pokazują wyniki badania, rotacja jest częstym zjawiskiem w 11% firm działających w sektorze usług rynkowych. Odnotowano zróżnicowane natężenie zjawiska w zależności od branży oraz wielkości przedsiębiorstwa. Na problem rotacji, a co za tym idzie związane z tym koszty, częściej są narażeni przedsiębiorcy działający w sekcji: hotele i restauracje (20% odpowiedzi „częste zjawisko” i „bardzo częste zjawisko”) oraz transport, gospodarka magazynowa i łączność (15%). Problem ten częściej też dotyczy podmioty średniej wielkości (22%) i duże (45%)⁴¹.

Wśród przyczyn rotacji przedsiębiorcy często zwracali uwagę na „poszukiwanie przez pracowników lepszej i gorszej pracy”. Pojawiały się również wskazania, które mogą świadczyć o problemach funkcjonowania przedsiębiorstw będących skutkiem relatywnie niewielkich umiejętności zarządzania kapitałem ludzkim oraz pochodną barier strukturalnych. Za pierwszym ze wskazanych problemów przemawia wysoki odsetek stwierdzeń, iż przyczyną odejścia jest „poszukiwanie lepszej atmosfery w pracy” (33%), o drugim z kolei świadczy rotacja z powodu zablokowanych ścieżek rozwoju zawodowego (17%). Fluktuacja zasobów ludzkich w przedsiębiorstwach sektora usług rynkowych jest też relatywnie często wynikiem obniżania kosztów stałych funkcjonowania przedsiębiorstwa lub wynika z bardzo ograniczonych zasobów finansowych badanych firm. Niemal jedna piąta przedsiębiorców stwierdziła bowiem, że przyczyną rotacji jest poszukiwanie przez pracowników pracy na czas nieokreślony, pracy na etat.

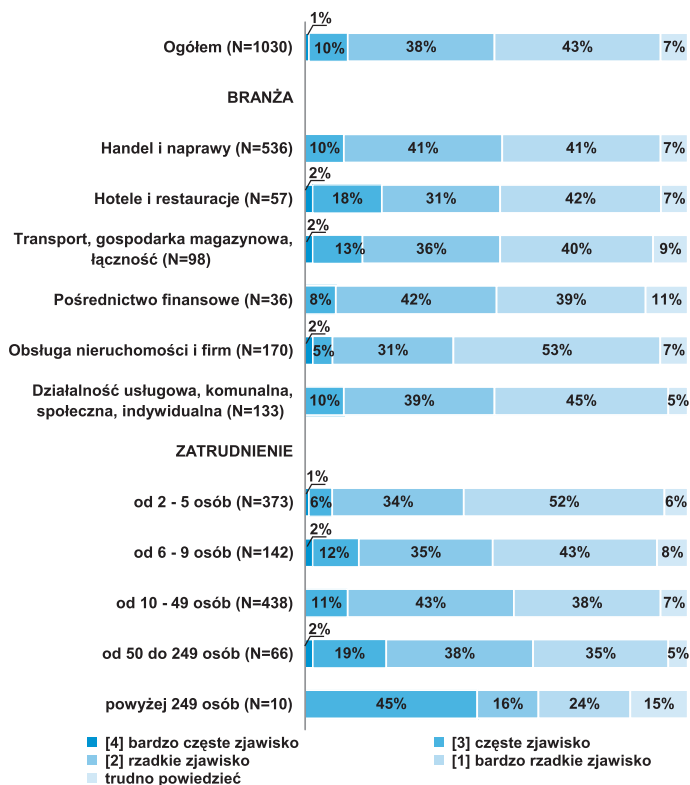
Powody częstej rotacji są zróżnicowane branżowo. Ze względu na niewielką liczbę osób, które udzielały odpowiedzi na pytanie dotyczące przyczyn rotacji, na podstawie uzyskanych wyników nie można kreślić obrazu całej branży, aczkolwiek warto zwrócić uwagę, iż:

⁴¹ Współzależność pomiędzy wielkością firmy a odsetkiem respondentów deklarujących częste występowanie rotacji jest z pewnością pochodną naturalnych procesów odbywających się w większych strukturach organizacyjnych. Ponadto należy zauważyć, że niewielki poziom rotacji w najmniejszych firmach może być związany z ich rodzinnym charakterem. Jak pokazują wyniki badań, realizowanych m.in. przez TNS Pentor, w firmach tych oprócz właściciela często pracują członkowie jego rodziny (i często są to jedyni pracownicy).

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

- Hotele i restauracje – szczególnym problemem może być nieprzyjazna atmosfera w pracy oraz trudność z uzyskaniem stałego zatrudnienia w tej branży
- Transport, gospodarka magazynowa i łączność – fluktuacja silnie związana z brakiem możliwości uzyskania zatrudnienia na stałe

Wykres 15. Czy rotacja pracowników w Pana(i) przedsiębiorstwie jest częstym czy rzadkim zjawiskiem?



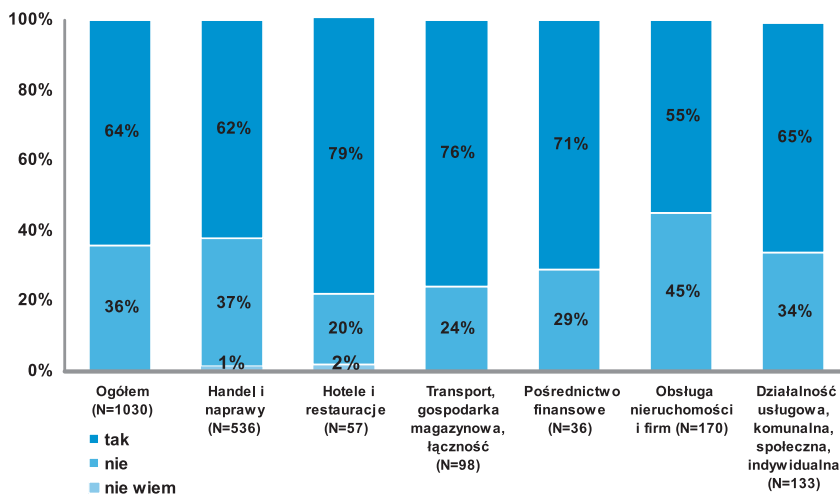
b. Przyjęcia do pracy w okresie ostatnich dwóch lat

W okresie ostatnich dwóch lat nowi pracownicy pojawili się w 64% badanych przedsiębiorstwach. Jedyną branżą, gdzie odsetek firm, które zatrudniły nowych pracowników, ukształtował się na poziomie poniżej 60%, była obsługa nieruchomości i firm. Jednocześnie odnotowano różnice między przedsiębiorstwami wyróżnionymi ze względu na klasę wielkości. Im większy podmiot, tym częściej słyszymy twierdzące odpowiedzi na pytanie o zatrudnienie nowych pracowników w ostatnich dwóch latach. Analogicznie im mniejszy podmiot, tym rzadziej mamy do czynienia



z takimi odpowiedziami. Wynik nie budzi kontrowersji i znajduje odzwierciedlenie w statystykach zatrudnienia. Firmy mikro, choć stanowią dominującą grupę polskich przedsiębiorstw (około 98%), zatrudniają około 50% pracujących.

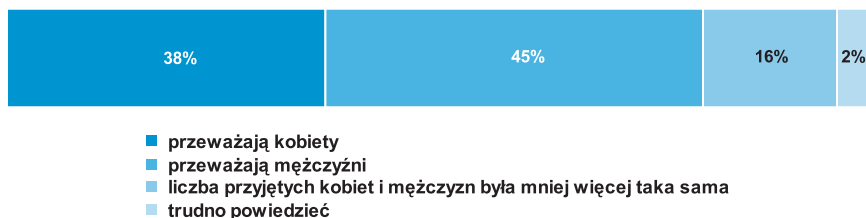
Wykres 16. Czy w okresie ostatnich dwóch lat w Pana(i) firmie przyjęto do pracy pracownika lub pracowników?



Średnia liczba osób przyjętych do pracy wyniosła 5,1 i była nieznacznie większa od przeciętnej liczby pracowników zwalnianych. Można wnioskować, że proces przyjmowania do pracy/zwalniania miał w dużym stopniu charakter rotacji pracowników pomiędzy przedsiębiorstwami. W mniejszym natomiast był efektem oddziaływania cyklu koniunkturalnego. Wpływ cyklu powinien bowiem charakteryzować się nadwyżką liczby zwalnianych lub przyjmowanych do pracy (w zależności od charakteru zjawisk rynkowych – *bessa/hossa*).

Przedsiębiorstwa chętniej zatrudniały mężczyzn niż kobiety. Wynikało to ze specyfiki struktury zatrudnienia w poszczególnych branżach. Tam gdzie uwidacznia się przewaga kobiet, częściej one były przyjmowane do pracy, tam gdzie wśród pracujących przeważają mężczyźni, także w okresie ostatnich dwóch lat częściej zatrudniano mężczyzn.

Wykres 17. Czy wśród przyjętych osób...? (N=458)



Na wiązanie zmian w zatrudnieniu (w okresie ostatnich dwóch lat) z normalnym procesem rotacyjnym, a nie z redukcją zatrudnienia pozwala także analiza grup stanowisk, które cieszyły się największą popularnością wśród pracodawców. Najchętniej zatrudniano osoby z grup: sprzedawcy i obsługa klienta (39%) oraz pracownicy fizyczni i produkcyjni (31%). Jednocześnie przedstawiciele tych grup najczęściej w okresie ostatnich dwóch lat byli zwalniani, o czym piszemy w dalszej części raportu.

c. Zwolnienia z pracy w okresie ostatnich dwóch lat

Odsetek przedsiębiorstw, które w okresie ostatnich dwóch lat zwolniły pracowników, wyniósł 44%. Najrzadziej ze zwolnieniami mieliśmy do czynienia w firmach działających w sekcji obsługa nieruchomości i firm (38%), najczęściej zwalniały natomiast przedsiębiorstwa z sekcji hotele i restauracje (51%). Należy pamiętać, że jest to sekcja wiodąca pod względem występowania zjawiska rotacji pracowników.

Zwolnienia, podobnie jak zatrudnianie pracowników, były częściej zgłaszane przez przedsiębiorstwa średnie (80%) i duże (92%), chociaż także firmy małe (54%) wyraźnie częściej niż mikro zwalniały w okresie ostatnich dwóch lat. Ze zwolnieniami najrzadziej mieliśmy natomiast do czynienia w przedsiębiorstwach zatrudniających do pięciu osób. Tylko jedna na pięć firm należących do tej kategorii przeprowadziła zmiany personelu.

Przeciętnie w jednym przedsiębiorstwie zwalniano 4,8 osoby. Wyróżniły się firmy działające w sekcji transport, gospodarka magazynowa i łączność. Średnia liczba zwolnionych wyniosła 9 osób. Co zrozumiałe, także pod względem liczby zwalnianych pracowników można stwierdzić różnice pomiędzy firmami wyróżnionymi na podstawie klasy wielkości. Im większe przedsiębiorstwo, tym wyższą wartość średniej notowaliśmy.



Wykres 18. Czy w okresie ostatnich dwóch lat w Pana(i) firmie zwolniono z pracy pracownika lub pracowników?

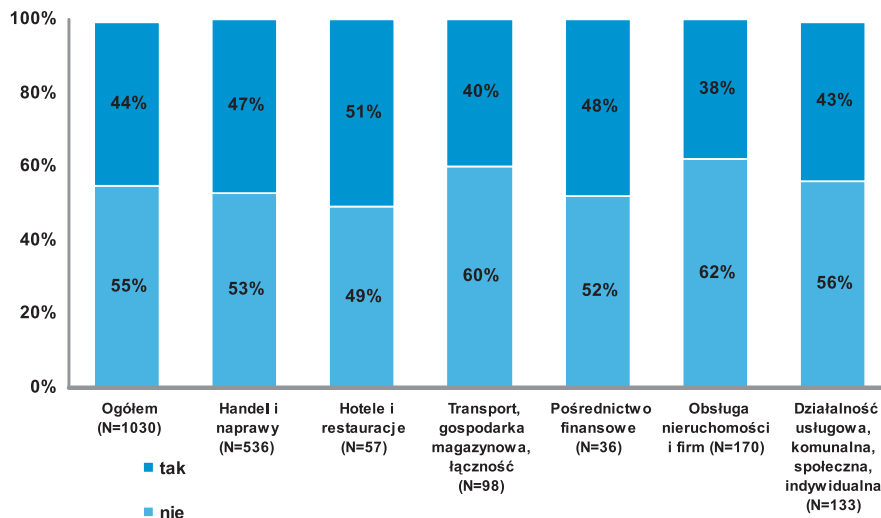


Tabela 14. Ile osób zwolniono?

	Ogółem (N=458)	Handel i naprawy (N=251)	Hotele i restauracje (N=29)	Transport, gospodarka magazynowa, łączność (N=39)	Pośrednictwo finansowe (N=17)	Obsługa nieruchomości i firm (N=64)	Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna (N=58)
średnia	4,8	4,8	3,2	9,0	2,5	3,4	4,6

Patrząc na rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące przyczyn odejścia/zwolnienia z pracy odnosi się wrażenie, że duża grupa przedsiębiorców nie zna bezpośrednich przyczyn, jakie spowodowały, że pracownicy przestali pracować w ich przedsiębiorstwie. W sumie 43% badanych stwierdziło, że było to po prostu przejście do innego zakładu pracy.

Wśród skonkretyzowanych odpowiedzi, tj. wskazujących na określoną przyczynę zwolnienia/odejścia pracownika, na pierwszym planie znajdują się przyczyny leżące po stronie pracownika. Jeden na pięciu badanych twierdził, że zwolnienie było skutkiem niskiej jakości pracy i niewywiązywania się z obowiązków, a 6%, iż decyzja o zwolnieniu zapadła w efekcie rażącego naruszenia dyscypliny pracy.

Problem ten może mieć związek ze specyficznym typem pracownika, jakim są pracownicy o niskich kwalifikacjach. W grupie przedsiębiorstw zatrudniających pracowników o niskich kwalifikacjach odsetek respondentów deklarujących zwolnienia z przyczyn leżących po stronie pracownika był istotnie wyższy od odnotowanego w pozostałych firmach (29% wobec 15%). Badania pracowników o niskich kwalifikacjach pokazują, że omawiana grupa pracowników charakteryzuje się postawami utrudniającymi prawidłowe wykonywanie pracy (np. niewielkie zaangażowanie)⁴². Badania pokazują też, że pracownicy ci często mają negatywne doświadczenia wynoszone z poprzednich miejsc pracy, pracodawcy często nie traktują ich po partnersku, nadużywają uprzywilejowanej pozycji własnej.

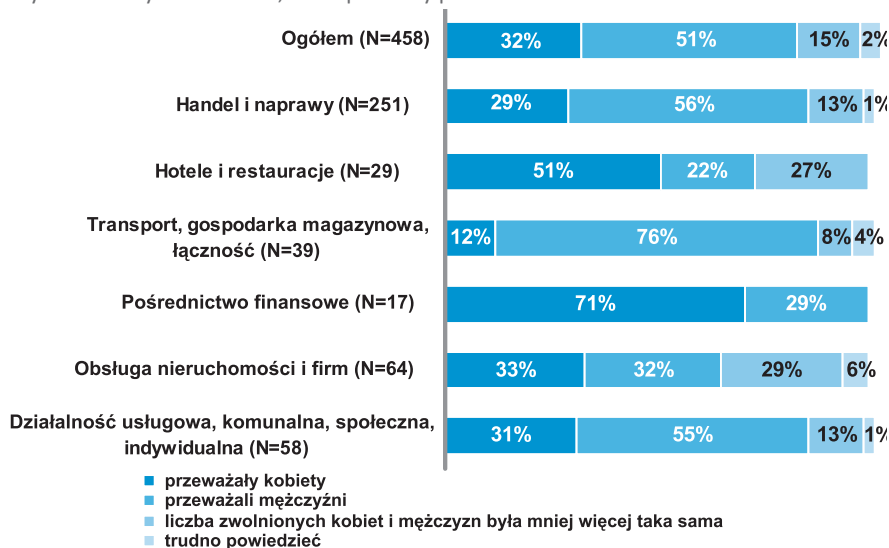
Zwolnienia częściej dotyczyły mężczyzn. Stanowili oni większość zwalnianych w 51% przedsiębiorstw. Etaty kobiet były redukowane w 31% badanych firm. Jednocześnie w 15% firm, w których przeprowadzono zwolnienia, liczba zwolnionych kobiet i mężczyzn była mniej więcej taka sama. Obserwowana tendencja różniła się w zależności od branży. W firmach pośrednictwa finansowego oraz sekcji hotele i restauracje problem zwolnień częściej dotyczył kobiet. Błędem byłoby jednak stawianie wniosku o stosowaniu praktyk dyskryminacyjnych. Różnice branżowe były bowiem pochodną poziomu feminizacji/maskulinizacji branż. Te charakteryzujące się przewagą pracowników płci żeńskiej częściej deklarowały, iż zwolnienia z większym natężeniem obejmowały kobiety, te zaś gdzie przewagę mają mężczyźni, częściej zwalniały właśnie mężczyzn.

Różnice wystąpiły także w grupach przedsiębiorstw wyodrębnionych na podstawie klasy wielkości. W najmniejszych podmiotach (do 9 osób) odsetek zwalnianych kobiet i mężczyzn był zbliżony, w firmach większych wśród zwalnianych częściej natomiast przeważali mężczyźni.

⁴² Nie dotyczy to wszystkich pracowników o niskich kwalifikacjach. Aczkolwiek jeżeli szukać takich postaw wśród pracowników, to częściej odnajdujemy je właśnie w grupie osób o niskich kwalifikacjach. Postawy te są wynikiem zarówno określonego procesu socjalizacji, ale również doświadczeń życiowych, w tym związanych z rynkiem pracy (np. złego, nieuczciwego traktowania przez pracodawców, wykorzystywania).



Wykres 19. Czy wśród osób , które przestały pracować...?



Redukcja zatrudnienia zdecydowanie najczęściej spotykała osoby pracujące na stanowiskach sprzedawców i obsługujące klienta (48%) oraz pracowników fizycznych (42%). Pozostałe grupy stanowisk były redukowane rzadziej. Zagrożenie zwolnieniem w najniższym stopniu dotyczyło przedstawicieli kierownictwa średniego i wyższego szczebla.

Jeżeli chodzi o konkretne zawody, to najbardziej narażeni na zwolnienia byli:

- sprzedawcy (32% firm zwolniło osoby wykonujące ten zawód)
- kierowcy (12%)
- magazynierzy (7%)
- księgowi, pracownicy biurowi, pracownicy obsługi klienta (po 6%)

d. Dynamika zatrudnienia w ciągu ostatnich dwóch lat

Analiza dynamiki zatrudnienia, przeprowadzona na poziomie pojedynczych przedsiębiorstw (różnica między liczbą nowoprzyjętych a zwolnionych), pokazuje, że w co trzeciej firmie usługowej Podkarpacia w ciągu ostatnich dwóch lat zwiększono zatrudnienie (35%). W co drugiej firmie utrzymano zatrudnienie na tym samym poziomie, a w 12% zwiększono. Firmy notujące wzrost zatrudnienia rekrutowały się częściej z branż: hotele i restauracje, transport, gospodarka magazynowa i łączność oraz działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna. Pozytywne zmiany w tym zakresie częściej były również udziałem firm zatrudniających powyżej 9 pracowników.

5.2.3. Plany zatrudnieniowe przedsiębiorstw sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim

Respondentów zapytano również o plany zwiększenia zatrudnienia w okresie najbliższego roku.

Odsetek przedsiębiorców planujących zwiększenie zatrudnienia był zdecydowanie wyższy od odsetka pracodawców mających plany zmniejszenia zatrudnienia. W sumie wzrost liczby pracujących w okresie najbliższego roku planuje jedno na pięć badanych przedsiębiorstw, podczas gdy jego zmniejszenie zaledwie 6%.

Wykres 20. Czy w okresie najbliższego roku planuje Pan(i) zwiększyć liczbę pracowników?

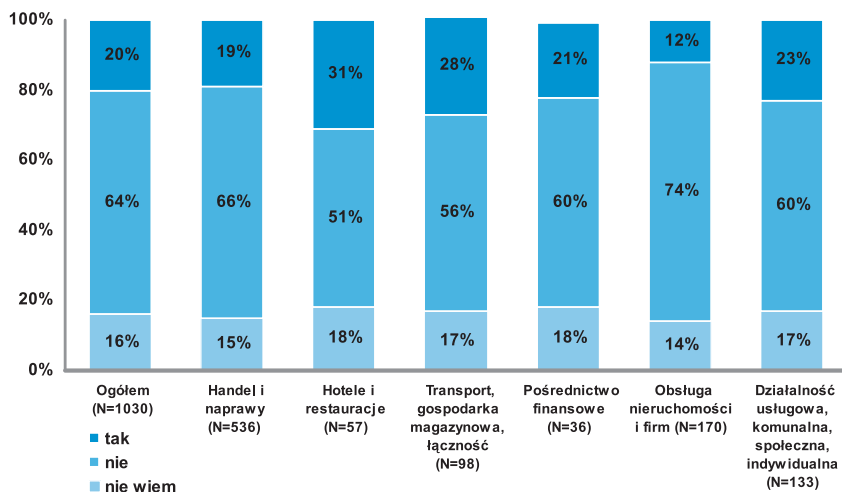


Tabela 15. O ile osób planujecie Państwo zwiększyć liczbę pracujących?

	Ogółem (N=205)	Handel i naprawy (N=102)	Hotele i restauracje (N=17)	Transport, gospodarka magazynowa, łączność (N=27)	Pośrednictwo finansowe (N=8)	Obsługa nieruchomości i firm (N=21)	Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna (N=30)
średnia	3,5	4	4,1	3,4	1,6	1,4	3,5



Wzrost liczby miejsc pracy najczęściej planują przedsiębiorstwa z grupy: hotele i restauracje oraz transport, gospodarka magazynowa i łączność. Najmniejsze możliwości na znalezienie zatrudnienia będą natomiast miały osoby poszukujące pracy przy obsłudze nieruchomości i firm. Tylko 12% przedsiębiorstw tej branży planuje, że w okresie najbliższego roku zwiększy zatrudnienie.

Z kolei redukcji zatrudnienia najczęściej spodziewają się przedstawiciele sekcji hotele i restauracje oraz handel i naprawy (odpowiednio 8% i 6%). Także częściej niekorzystne (z punktu widzenia rynku pracy) zmiany prognozowane są przez firmy średniej wielkości. Niemal co dziesiąty przedstawiciel tej kategorii uważał, że w najbliższym roku nastąpi zmniejszenie liczby pracujących.

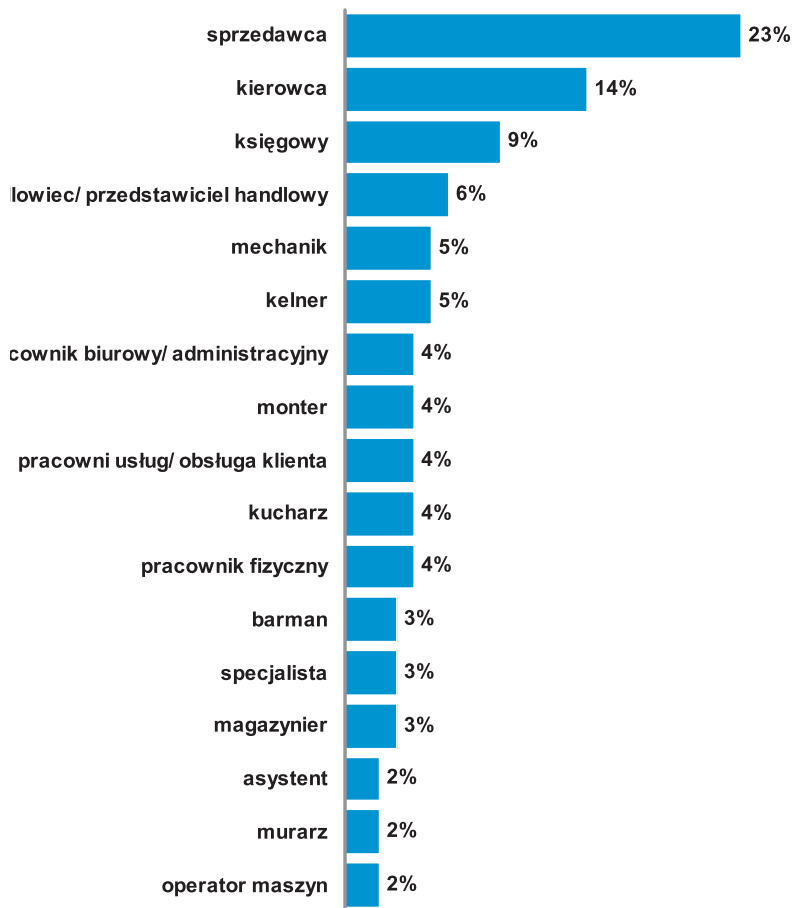
Średnia liczba nowych miejsc pracy generowanych przez pojedyncze przedsiębiorstwo ma wynieść 3,5 - przy czym w pośrednictwie finansowym i obsłudze nieruchomości liczba ta nie przekroczy 2. Jeżeli podane wartości zestawimy z danymi na temat planowanych zwolnień, wówczas okazuje się, że liczba nowych miejsc pracy będzie większa od liczby zredukowanych stanowisk (przeciętnie planowano zlikwidować 2,6 stanowiska). Bazując na założeniach, że wśród firm zarejestrowanych w REGON co drugie przedsiębiorstwo jest aktywne, oraz przyjmując, że firmy mikro mają blisko 100%-owy udział w strukturze przedsiębiorstw, wówczas szacunkowa liczba nowych miejsc pracy w sektorze usług rynkowych powinna wynieść około 13 tys. Uwzględniając plany redukcji zatrudnienia (bazując na takich samych teoretycznych założeniach) liczba zlikwidowanych miejsc pracy wyniesie około 3,2 tys. Nadwyżka nowych miejsc pracy będzie więc wynosiła około 9 tys. Trzeba jednak pamiętać, że z jednej strony zastosowany model jest uproszczony i nie jest modelem prognozy stycznym sensu stricto. Z drugiej natomiast tworzenie nowych miejsc pracy nie oznacza, iż skala zjawiska będzie silnie widoczna na rynku pracy. Nie możemy bowiem wykluczyć, że nowi pracownicy będą pozyskiwani z innych przedsiębiorstw, a w mniejszym stopniu rekrutowani w grupie osób bezrobotnych.

Planujący zwiększyć zatrudnienie najczęściej będą poszukiwać:

- sprzedawców (23%)
- kierowców (14%)
- księgowych (9%)
- handlowców i przedstawicieli handlowych (6%).

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 21. Jaki ma być zawód/zawody pracownika(ów), których chcecie Państwo zatrudnić? (N=205)

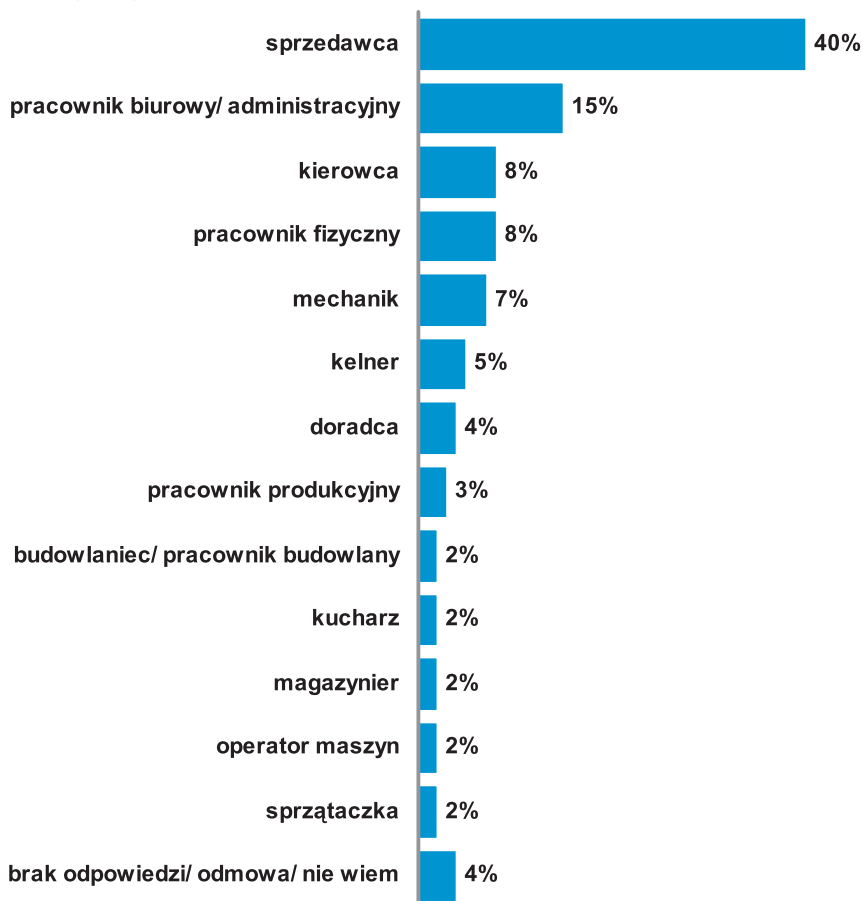


W firmach przewidujących zmniejszenie zatrudnienia najczęściej rozpatruje się redukcję następujących miejsc pracy:

- sprzedawców (40%)
- pracowników biurowo administracyjnych (14%)
- kierowców i pracowników fizycznych (po 8%)
- mechaników (7%).



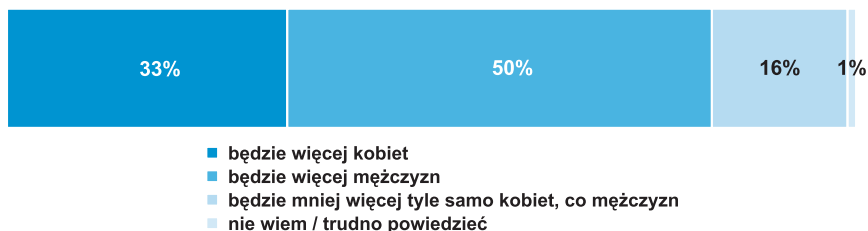
Wykres 22. Pracownika(ów) pracujących obecnie w jakich zawodach planujecie Państwo zwolnić? (N=59)



Większe szanse na znalezienie pracy w sektorze usług rynkowych będą mieli mężczyźni. Połowa respondentów reprezentujących firmy planujące zwiększyć zatrudnienie wyraziła przekonanie, że wśród nowozatrudnionych więcej będzie mężczyzn. Odsetek przedsiębiorstw z przewagą kobiet wśród nowych pracowników wyniesie natomiast 33%.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

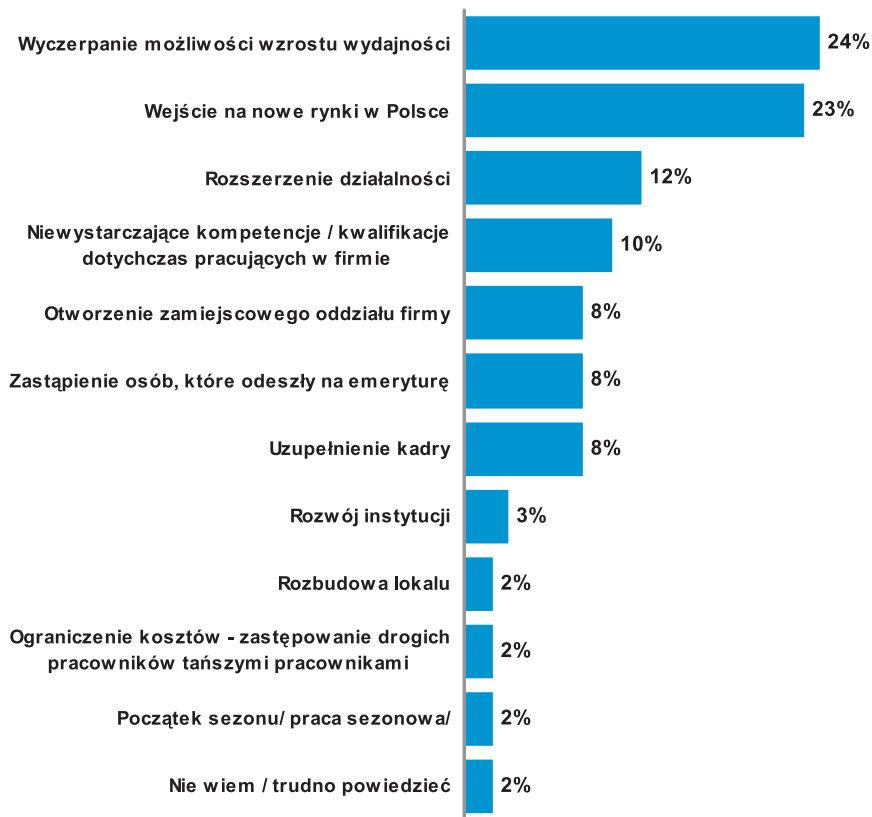
Wykres 23. Jak Państwo sądzicie, czy wśród nowych pracowników: (N=205)



Zapytaliśmy również respondentów o przyczyny poszukiwania nowych pracowników. Analiza odpowiedzi pokazuje, że mamy do czynienia z dwoma podstawowymi czynnikami wymuszającymi wzrost zatrudnienia. Pierwszym jest osiągnięcie przez przedsiębiorstwa maksymalnego poziomu efektywności przy określonych zasobach ludzkich, drugim ekspansja rynkowa. Warto podkreślić, że w przypadku drugiego z wymienionych czynników często mamy do czynienia z wychodzeniem poza obszar województwa podkarpackiego, choć rzadko z eksportem. Ponadto uwidocznił się, choć na mniejszą skalę, czynnik demograficzny (starzenie się kadry i związane z tym odejścia na emeryturę) oraz jakości kapitału ludzkiego (praca niskiej jakości świadczona przez obecnie zatrudnionych).



Wykres 24. Jakie są powody poszukiwania nowych pracowników? (N=205), (możliwość udzielenia kilku odpowiedzi)



5.2.4. Problemy z rekrutacją pracowników

Respondentów zapytano, czy na podkarpackim rynku pracy łatwo jest znaleźć pracowników spełniających oczekiwania. Okazało się, że podkarpacki rynek pracy nie należy pod tym względem do łatwych. Niemal połowa badanych (47%) stwierdziła, że trudno jest znaleźć pracowników dysponujących odpowiednim przygotowaniem do pracy. Przeciwnego zdania był co czwarty respondent. Podobny odsetek przedsiębiorców ocenia rynek ambiwalentnie.

Problemy z rekrutacją odpowiednich osób były niezależne od branży, przy czym w przypadku hoteli i restauracji negatywną opinię wyraziła bezwzględna większość badanych. W pozostałych sekcjach analogiczne odpowiedzi nie przekraczały 50%.

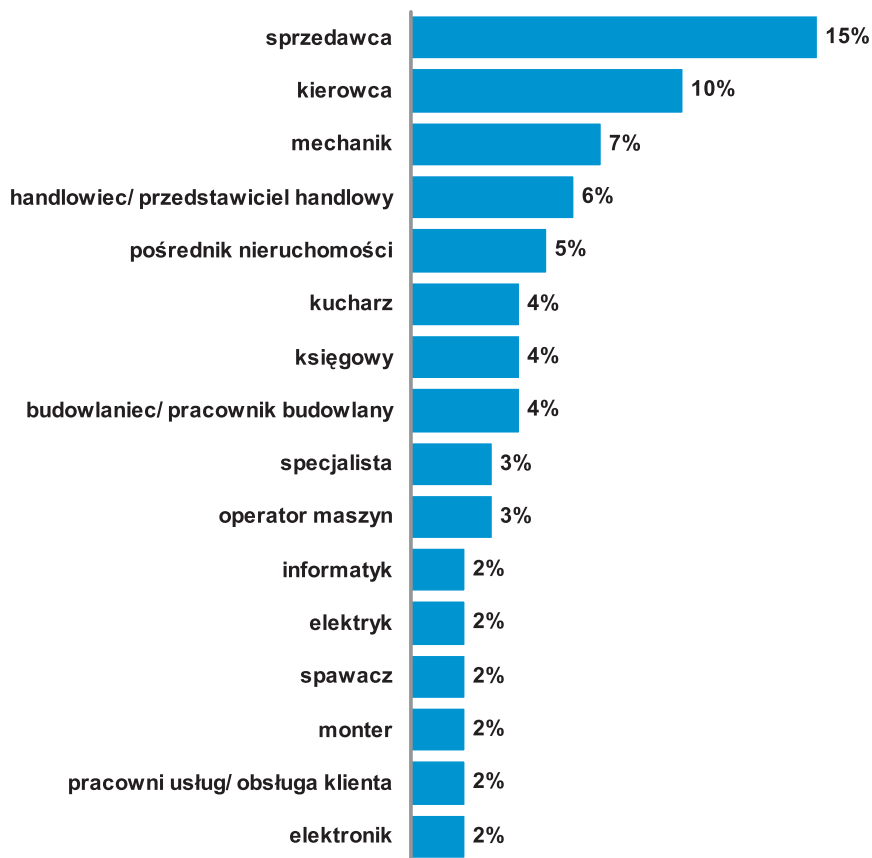
Trudności z rekrutacją to także domena firm zlokalizowanych w miastach powyżej 19 tys. mieszkańców. Przymuszczalnie oprócz mogących rzeczywiście występować problemów będących pochodną złego przygotowania do pracy, negatywnych postaw (niska kultura pracy), rekrutacja jest utrudniona ze względu na konkurencję na rynku pracy. Jak pokazują dane publikowane na stronie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie, udział bezrobotnych pochodzących ze wsi w ogólnej liczbie bezrobotnych wynosił 62% (stan na 31.12.2010 r.). Przynajmniej teoretycznie łatwiej znaleźć jest zatem chętnego do pracy właśnie na obszarach wiejskich. Jednocześnie osoby z tych obszarów powinny przejawiać częściej postawy lękowe związane z utratą pracy (niewielka alternatywa znalezienia innej), być silniej „przywiązane” do obecnego miejsca zatrudnienia.

Ankietowani najczęściej skarżyli się na trudności z znalezieniem sprzedawców (15%) i kierowców (10%). Pozostałe specjalizacje zawodowe były wymieniane przez mniej niż co dziesiątego respondenta, a 15% badanych stwierdziło, że poszukuje nie konkretnych specjalizacji zawodowych, ale pracowników kompetentnych. Jeżeli dokładnie się przyjrzeć problemom zgłaszanym przez przedsiębiorców, to mogą wynikać one z nieadekwatności (do potrzeb rynku pracy) nauczania w szkolnictwie zawodowym. Ponad połowa deficytowych specjalizacji zawodowych dotyczyła zawodów, w jakich powinien kształcić (i teoretycznie kształci) system edukacji na poziomie zawodowym⁴³. Zgodnie z wypowiedziami respondentów 37% z nich ma problem z zatrudnieniem osób w zawodach technicznych, 26% w handlowych. Jednocześnie jeden na dziesięciu ankietowanych zgłaszał trudności ze znalezieniem pracowników w zawodach, które można powiązać z edukacją techniczną na poziomie wyższym (informatycy, inżynierowie). Należy podkreślić, że podobne problemy nie stanowią wyłącznie specyfiki województwa podkarpackiego, czy też sektora usług rynkowych. Jak pokazują badania, w tym. m.in. zrealizowane przez TNS Pentor, system edukacji zawodowej w Polsce w relatywnie niewielkim stopniu jest dostosowany do potrzeb rynkowych. Widać to również w statystykach bezrobocia. Problem jest znany Ministerstwu Edukacji Narodowej, któremu podlega m.in. oświata zawodowa. Obecnie MEN, wykorzystując możliwości, jakie dają środki płynące z Unii Europejskiej, prowadzi program „Szkoła zawodowa szkołą pozytywnego wyboru”, którego celem jest dopasowanie systemu szkolnictwa zawodowego do wymogów rynku pracy.

⁴³ Zasadnicze szkoły zawodowe i technika.



Wykres 25. Jakich pracowników trudno znaleźć? Chodzi nam o konkretne zawody lub specjalizacje zawodowe. (N=475) (możliwość udzielenia kilku odpowiedzi)



Problem niskiej jakości kapitału ludzkiego był silnie akcentowany w trakcie warsztatów z ekspertami oraz przedsiębiorcami. Twierdzili oni wprost, że reforma szkolnictwa nie tylko nie rozwiązała, ale pogłębiła problemy nauczania na poziomie zawodowym. Zwracali uwagę na forsowanie ilościowego podejścia do kształcenia wyższego. Niektórzy rozmówcy twierdzili wręcz, że wielu absolwentów szkół wyższych powinno kończyć szkoły zawodowe, bo nie wykazują żadnych cech, jakie powinny towarzyszyć wyższemu wykształceniu. Zarówno w przypadku analizy szkolnictwa zawodowego, jak i kształcenia w systemie oświaty zawodowej dominowało przeświadczenie o nadmiernym teoretyzowaniu i oderwaniu od praktyki. Sprawia to, że kandydaci do pracy często nie są przydatni – nic nie potrafią, ale też co ciekawe często nie wykazują chęci do nabycia praktycznych umiejętności.

Jak powiedział jeden z rozmówców: *zna dobrze budowę sekatora, ale użyć go nie potrafi*. Rozmówcy starali się także odnosić do praktyk, z jakimi spotkali się podczas wizyt zagranicznych – Finlandia, Francja. Twierdzono, że polski uczeń zawodówki gastronomicznej zagłębia niuanse praw fizyki podczas zajęć teoretycznych, podczas gdy jego francuski kolega fizyki uczy się w trakcie warsztatów. A zatem, choć nie zna wzorów, wie doskonale, jakie konsekwencje może mieć użycie złych izolacji termicznych czy nadmierne opiekanie mięsa.

W wypowiedziach praktyków biznesu można było też usłyszeć o niepokojącym zjawisku braku etyki pracy, a więc „bylejakości”, braku odpowiedzialności, choć rzadko pojawiały się głosy o postawie roszczeniowej. Jednocześnie osoby reprezentujące środowisko naukowe zwracały uwagę na pogarszającą się jakość osób starających się uzyskać wykształcenie wyższe. Przy czym dotyczyło to głównie studentów kierunków humanistycznych.

Chciałem ich nauczyć przez praktykę, zlecałem przygotowanie planów marketingowych, ale już tego nie robię... okazało się, że około 80% tych prac to były prace ściągnięte z Internetu. Nawet dał im się nie chciało zmieniać. Pracę piszemy w 2008 r., a tam widzę plany na lata 2003-2005, niektórzy nawet nie zmienili nazw firm, których strategie wykorzystywali. [środowisko akademickie]

5.3. Oczekiwania wobec pracowników

Badanym pracodawcom przedstawiono listę różnych umiejętności potencjalnie oczekiwanych od pracowników i poproszono o ocenę ich ważności z punktu specyfiki i potrzeb danego przedsiębiorstwa. Respondenci posługiwali się 5-stopniową skalą, gdzie 1 oznaczało „w ogóle nieważne”, a 5 – „bardzo ważne”.

Najczęstsze oczekiwania pracodawców pod adresem pracowników to oczywiście wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych, a także dokładność i skrupulatność, umiejętność organizacji pracy, pracy w zespole oraz obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy. Te ogólnie sformułowane umiejętności profesjonalne są w zbliżonym stopniu oczekiwane przez przedstawicieli wszystkich branż.

Znaczenie wiedzy i umiejętności nieco rzadziej niż inni podkreślają hotelarze i restauratorzy. Pracownicy bez profesjonalnego przygotowania mogą mieć bowiem w tej branży nieco większe szanse niż w pozostałych.

Na kwestiach profesjonalnego przygotowania natomiast szczególnie często koncentrują się pośrednicy finansowi. Dotyczy to zresztą zdecydowanej większości analizowanych umiejętności. Jedynie w przypadku prawa jazdy i znajomości języków obcych oczekiwania pośredników finansowych nie okazały się najwyższe spośród wszystkich branż. Jest to więc branża o najwyższych wymaganiach wobec pracowników.



Tabela 16. Poniżej znajduje się lista niektórych umiejętności pracowników. Proszę powiedzieć, jak ważne są te umiejętności w Pana(i) przedsiębiorstwie? (skala: 1 – w ogóle nieważne, 5 – bardzo ważne)

BRANŻA	Ogółem (N=1030)	Handel i naprawy (N=536)	Hotele i restauracje (N=57)	Transport, gospodarka magazynowa, łączność (N=98)	Pośrednictwo finansowe (N=36)	Obsługa nieruchomości i firm (N=170)	Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna (N=133)
Wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych	4,8	4,8	4,7	4,9	5	4,9	4,8
Dokładność/skrupulatność	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	4,8	4,9
Umiejętność organizacji pracy	4,8	4,7	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8
Umiejętność pracy w zespole	4,7	4,7	4,7	4,6	4,8	4,7	4,8
Obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,6	4,7
Umiejętność nawiązywania kontaktów, otwartość	4,6	4,5	4,7	4,5	4,9	4,6	4,6
Umiejętność uczenia się/nabywania nowych kwalifikacji	4,5	4,5	4,6	4,4	4,8	4,6	4,7
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	4,4	4,3	4,5	4,5	4,8	4,6	4,5
Łatwość przystosowywania się do nowych sytuacji	4,4	4,3	4,3	4,3	4,8	4,5	4,5
Umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania	4,3	4,2	4,1	4,2	4,6	4,5	4,3
Obsługa komputera	4,2	4,2	3,7	3,6	4,9	4,7	4,2
Umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą	4,1	4,1	4	4	4,5	4,2	4,2

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Obsługa urządzeń biurowych (faks, drukarka, itp.)	4,1	4	3,6	3,4	4,8	4,6	4
Przebojowość, pewność siebie	4	4	4,1	3,9	4,7	4,1	4
Prawo jazdy	3,9	3,9	3,7	4,8	3,8	3,9	3,7
Umiejętność występowania przed grupą ludzi	3,9	3,8	4,3	3,7	4,4	4	4
Zdolności przywódcze	3,3	3,2	3,3	3,3	3,8	3,4	3,4
Znajomość języka obcego	2,7	2,5	3,9	3,3	2,6	2,6	2,8
Średnia wskaźnik	4,2	4,2	4,2	4,2	4,5	4,3	4,3

Nieco rzadziej niż ogólne kompetencje profesjonalne wyrażane są oczekiwania dotyczące umiejętności interpersonalnych, zdobywania nowych kwalifikacji, radzenia sobie ze stresem i przystosowywania się do nowych sytuacji. Także i tu nie ma dużych różnic między branżami.

Największe różnice dotyczą szczegółowych umiejętności technicznych i zawodowych – obsługi komputera i urządzeń biurowych, posiadania prawa jazdy, znajomości języków obcych, a także występowania przed grupą ludzi. Pomijając wspomniane już wyższe oczekiwania wobec pośredników finansowych w niemal wszystkich kategoriach, można zauważyć cechy charakterystyczne dla poszczególnych rodzajów działalności usługowej. I tak obsługa nieruchomości i firm bardziej niż inna działalność wymaga umiejętności korzystania z komputera i urządzeń biurowych, ale też – wyrażania i obrony własnego zdania. Dla transportu szczególnie ważne jest oczywiście prawo jazdy, ale też znajomość języków obcych. Hotele i restauracje z kolei częściej niż inne branże wymagają od pracowników umiejętności występowania przed grupą ludzi. Wśród wymienionych umiejętności brak było specyficznych dla handlu i napraw oraz firm sekcji usług społecznych, komunalnych i indywidualnych.

Wymagania wobec pracowników są związane ze skalą działalności przedsiębiorstwa oraz wykształceniem i wiekiem przedsiębiorcy – respondenta. Spośród analizowanych kilkudziesięciu – wyróżnionych według różnych kategorii – grup przedsiębiorstw największe wymagania⁴⁴ miały firmy działające w skali międzynarodowej i uzyskujące najwyższe przychody, a także – respondenci z wyższym wykształceniem i w wieku powyżej 60 lat, z miast powyżej 20 tys. mieszkańców. Najmniej od pracowników wymagali najgorzej wykształceni szefowie (wykształcenie podstawowe i zasadnicze zawodowe) ze wsi, nie wysyłający swoich pracowników na szkolenia.

Pracodawców poproszono również o ocenę pracowników pod względem analogicznego jak w przypadku oczekiwań zestawu umiejętności, również

⁴⁴ Mierzone średnią ocen wszystkich umiejętności.



za pomocą 5-stopniowej skali (1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko). Ocena faktycznych umiejętności pracownika jest oczywiście silnie związana z jego stanowiskiem i charakterem pracy. U kierowników i specjalistów najwyżej oceniono ich umiejętność nawiązywania kontaktów oraz wiedzę i umiejętności potrzebne do wykonywania pracy. Najwięcej do życzenia pozostawia zaś – podobnie jak w przypadku pozostałych grup pracowników – znajomość języków obcych. Sprzedawcy, pracownicy biurowi i obsługi klienta szczególnie pozytywne oceny zbierali za obsługę maszyn i urządzeń, dokładność i skrupulatność, umiejętność pracy w zespole oraz analogiczne do umiejętności wymienionych w przypadku szefów i specjalistów. Poza znajomością języków obcych brakuje im umiejętności przywódczych, przebojowości i pewności siebie oraz zdolności autoprezentacji. Atuty pracowników fizycznych i produkcyjnych to umiejętność obsługi maszyn i urządzeń, posiadanie prawa jazdy oraz wiedza i umiejętności związane z wykonywaną pracą. Słabo sobie natomiast radzą z obsługą urządzeń biurowych i komputera. Brak im też zdolności przywódczych.

Tabela 17. Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) przedsiębiorstwie? (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko)

	a) pracownicy na stanowiskach dyrektorskich, kierowniczych i średniej kadry zarządzającej i specjalistów	b) pracownicy na stanowiskach sprzedawców i obsługi klienta, pracownicy biurowi	c) pracownicy fizyczni, produkcyjni
Umiejętność nawiązywania kontaktów, otwartość	4,7	4,5	4,0
Wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych	4,7	4,5	4,3
Umiejętność organizacji pracy	4,6	4,4	4,2
Umiejętność pracy w zespole	4,6	4,5	4,2
Obsługa komputera	4,6	4,4	3,5
Umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania	4,6	4,3	3,9
Obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy	4,6	4,6	4,4
Dokładność/skrupulatność	4,6	4,5	4,2
Ogólna ocena	4,6	4,3	4,0
Prawo jazdy	4,6	4,3	4,3

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą	4,6	4,3	4,0
Obsługa urządzeń biurowych (faks, drukarka, itp.)	4,6	4,4	3,3
Umiejętność uczenia się/nabywania nowych kwalifikacji	4,6	4,4	4,0
Zdolności przywódcze	4,5	3,8	3,4
Przebojowość, pewność siebie	4,5	4,1	3,8
Łatwość przystosowywania się do nowych sytuacji	4,5	4,3	3,9
Umiejętność występowania przed grupą ludzi	4,5	4,1	3,7
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	4,4	4,2	4,0
Znajomość języka obcego	3,7	3,3	2,4

Najwyżej oceniane są kompetencje pracowników pośrednictwa finansowego – ich umiejętności uzyskały średnią ocen 4,7 w 5-stopniowej skali. Nieco niżej oceniono kompetencje pracowników pozostałej działalności usługowej (społeczne, komunalne i indywidualne) oraz hoteli i restauracji – 4,6.

Podczas gdy najwyższe oczekiwania formułowali szefowie firm o największej skali działania, to najlepsze oceny zbierają pracownicy firm mniejszych – o obrotach w granicach 0,5-1 mln zł – 4,7, działających w skali ogólnopolskiej (a nie międzynarodowej, gdzie wymagania były najwyższe) – 4,7.

Najwięcej oczekiwali pracodawcy najstarsi wiekiem. Jednak znacznie gorzej oceniają oni swoich pracowników (4,5) niż pracodawcy najmłodszy (4,7). Podobna, choć znacznie słabsza zależność, rysuje się w przypadku wykształcenia pracodawcy: im wyższe, tym większe wymagania i gorsze oceny umiejętności pracownika.

5.4. Polityka kadrowa i szkolenia

a. Zarządzanie kadrami

Pracodawców pytano o stosowanie różnych narzędzi polityki personalnej: systemu ocen pracowników, wykorzystywanych metod oceny pracowników, indywidualnych ścieżek rozwoju zawodowego.

Większość badanych firm nie stosuje systemu oceny pracowników. Dotyczy to wszystkich branż, choć są pewne zróżnicowania. Wśród wszystkich badanych przedsiębiorstw 69% nie stosuje systemu oceny, najczęściej w transporcie i gospodarce magazynowej (79%) oraz w hotelach i restauracjach (74%), rzadziej w pozostałej działalności usługowej (66%), a najrzadziej w obsłudze nieruchomości i firm (56%) i pośrednictwie finansowym (55%).



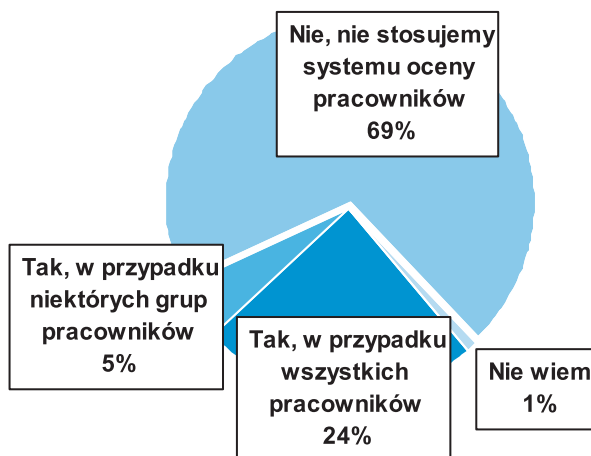
Stosowanie systemu ocen wiąże się z wielkością firmy. Wśród najmniejszych (do pięciu pracowników) bez niego obchodzi się 82% firm. Nie ma znaczącej różnicy między przedsiębiorstwami zatrudniającymi 6-9 osób (66%) a należącymi do kategorii małych firm (65%). W przedsiębiorstwach średnich i dużych nie stosuje go 39%. Bardzo podobny odsetek (38%) ocenia wszystkich pracowników, a 21% – tylko niektórych.

Takie podejście ze strony mikrofirm może być zrozumiałe, zakładając, że szefowie mają bieżący kontakt z pracownikami i nie czują potrzeby oceniania pracownika w sposób systemowy. Zapewne brak systemu oceny jest ograniczeniem efektywności zarządzania personelem w przypadku firm małych. W firmach średnich i dużych może być to większym problemem.

Wyraźna jest zależność stosowania systemu ocen od wykształcenia respondenta i obrotów firmy. Znacznie rzadziej stosuje się go w środowiskach lokalnych – wsiach i miastach do 50 tys. mieszkańców (73%-77%) niż większych (60%).

Częściej oceniasia pracowników w firmach o znacznej fluktuacji kadry (61% niedokonuje oceny), niż tam, gdzie rotacja pracowników jest rzadka (67%) i bardzo rzadka (75%). Być może jest to pośrednim efektem małej fluktuacji kadry i rzadkich ocen pracowników w mniejszych miejscowościach, w których relacje międzyludzkie dalekie są od anonimowości, a zatrudnienie może być bardziej stabilne.

Wykres 26. Czy w Pana(i) firmie stosowany jest system oceny pracowników? (N=1030)



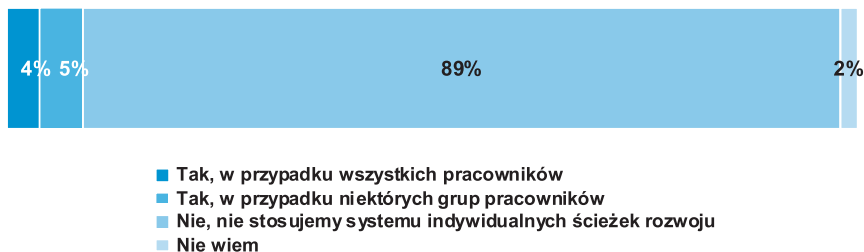
OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 27. Jakimi metodami oceniacie Państwo jakość pracy swoich pracowników? (N=306)
[możliwość wielu odpowiedzi]



Bardziej zaawansowane elementy zarządzania kadrami w postaci planowania ścieżek rozwoju pracowników są stosowane jeszcze rzadziej niż systemy ocen. System planowania jest wdrożony w 9% firm, w tym w 4% w odniesieniu do wszystkich pracowników. Także i tu liderem jest pośrednictwo finansowe, w którym wdrożyło go 27% firm.

Wykres 28. Czy Pana(i) zakład pracy ma opracowany system indywidualnych ścieżek rozwoju zawodowego? (N=1030)



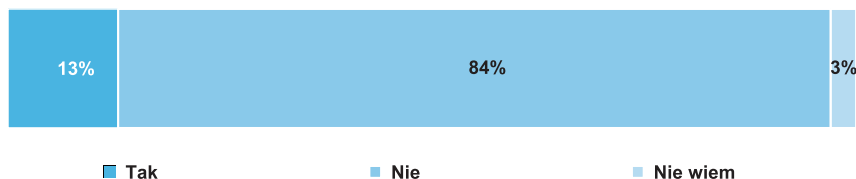
b. Szkolenia

Fundusze szkoleniowe posiada 13% badanych firm. Ich stosowanie jest ściśle związane z wielkością firmy (od 5% w firmach najmniejszych, poprzez 9% w zatrudniających 6-9 osób, 17% w małych przedsiębiorstwach po 35%-47%



w średnich i dużych). Zróżnicowanie to w dużej części może być wynikiem nie tyle różnych nakładów na szkolenia pracowników, ale niestosowania wyodrębnionych funduszy przez małe firmy.

Wykres 29. Czy w Pana(i) przedsiębiorstwie jest fundusz szkoleniowy? (N=1030)



Mimo że tylko zaledwie 13% firm ma wyodrębnione fundusze szkoleniowe, to pracownicy aż 59% badanych przedsiębiorstw uczestniczyli w jakimkolwiek szkoleniu w ciągu ostatnich dwóch lat. Średnio odbywało się niespełna dziewięć (8,7) takich szkoleń w firmie.

Tabela 18. Organizacja szkoleń a wielkość miejscowości

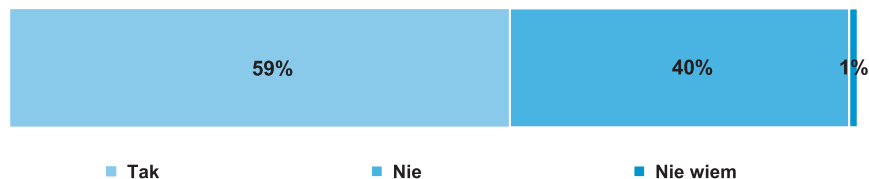
	Firmy, które organizowały szkolenia w ostatnich dwóch latach	Średnia liczba szkoleń zorganizowanych przez firmę w ostatnich dwóch latach
miasto 50 tys. mieszkańców i więcej	66%	12,7
miasto 20-49 tys. mieszkańców	62%	5,6
miasto do 19 tys. mieszkańców	48%	5,1
wieś	50%	7,7

Pracownicy zakładów pracy zlokalizowanych w miastach powyżej 50 tys. szkoleni byli znacznie częściej niż z mniejszych miejscowości. Szkolenia przeprowadzało 66% firm z tych miast, średnio 12,8 szkoleń w każdej firmie. W miastach 20-49 tys. było to odpowiednio 62% firm i 5,6 szkoleń; do 19 tys.: 48% i 5,1; na wsi: 50% i 7,7.

Najczęściej szkolona jest kadra kierownicza i specjaliści oraz sprzedawcy i pracownicy obsługi klienta, znacznie rzadziej – pracownicy biurowi i produkcyjni (fizyczni).

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 30. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat pracownicy Pana(i) przedsiębiorstwa uczestniczyli w jakimkolwiek szkoleniu? (N=1030)



W każdej z badanych branż organizowane szkolenia zdecydowanie najczęściej dotyczyły podnoszenia kwalifikacji w ramach posiadanego zawodu. W dalszej kolejności były to szkolenia z zakresu sprzedaży. Najchętniej korzystały z nich nie tylko firmy handlowe, ale też pośrednictwa finansowego.

Znacznie rzadsze od strictly zawodowych były szkolenia „miękkie” – dotyczące kompetencji interpersonalnych, a także kursy komputerowe i językowe.

Pod stosunkowo często wymienianą kategorią „inne” kryły się przede wszystkim wymagane przez prawo szkolenia BHP (65%).

Wykres 31. Jak często w szkoleniach w Pana(i) przedsiębiorstwie uczestniczą osoby zajmujące: (N=609)

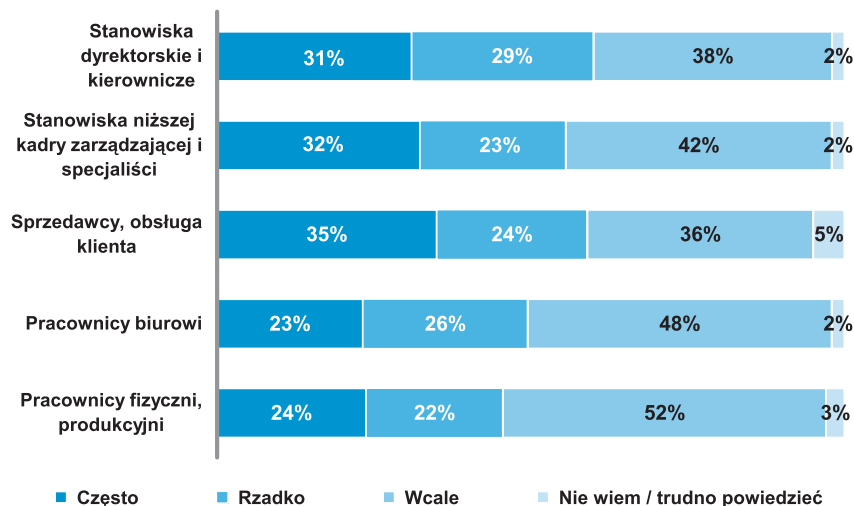




Tabela 19. Jakiego typu kursy/szkolenia Pan(i) organizowano w Pana(i) przedsiębiorstwie w ciągu ostatnich dwóch lat?

BRANŻA	Ogółem (N=609)	Handel i naprawy (N=288)	Hotele i restauracje (N=33)	Transport, gospodarka magazynowa, łączność (N=48)	Pośrednictwo finansowe (N=33)	Obsługa nieruchomości i firm (N=119)	Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna (N=87)
Kursy doszkalające w ramach posiadanego zawodu	76%	70%	86%	79%	80%	80%	82%
Szkolenia z zakresu sprzedaży	24%	34%	11%	7%	35%	19%	7%
Inne szkolenia	13%	15%	11%	25%	6%	8%	13%
Szkolenia przyuczające do nowego zawodu/pracy/kursy przekwalifikujące	11%	12%	8%	8%	11%	8%	13%
Szkolenia komputerowe	10%	14%	0%	9%	6%	6%	12%
Szkolenia uczące jak się skutecznie porozumiewać, jak nawiązywać kontakty	6%	6%	3%	7%	9%	6%	5%
Szkolenia językowe	5%	2%	11%	9%	0%	7%	8%
Prawo jazdy	3%	3%	0%	11%	0%	0%	1%
Szkolenie dotyczące radzenia sobie ze stresem	2%	3%	3%	5%	3%	0%	1%
Szkolenia przygotowujące do poszukiwania pracy, np. pisanie CV, listów motywacyjnych	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%

Przedsiębiorców szkolących pracowników poproszono również o ocenę skuteczności szkoleń pod względem kilku aspektów.

Efekty szkoleń oceniane są zazwyczaj korzystnie. Większość opinii jest jednak wyrażana w sposób umiarkowanie pozytywny, co może w niektórych przypadkach oznaczać ich deklaratorywność oraz sugeruje, że nie były zbyt ważne dla firm (ich efekty nie były silne). Trzeba też pamiętać, że rzadko kiedy mieliśmy do czynienia z firmami stosującymi skonkretyzowane systemy oceny pracy osób zatrudnionych. Wobec tego trudno oczekiwać, aby przedsiębiorcy dysponowali wystarczającym zakresem

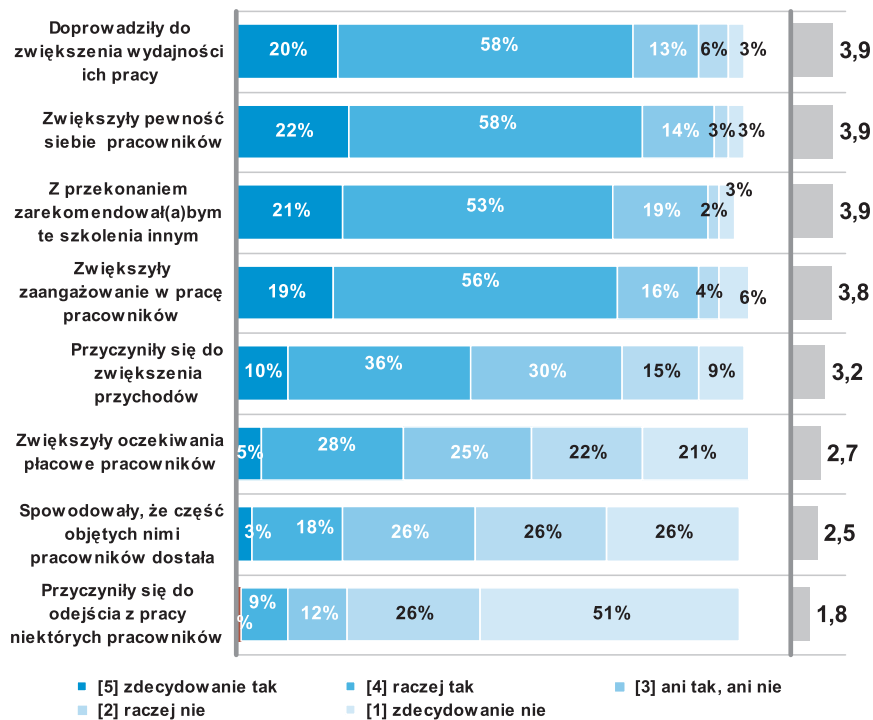
informacji, pozwalającym na dokonanie oceny użyteczności czy skuteczności przeprowadzonych szkoleń. Nie można również oczekiwać, że szkolenia będą szybko przekładalne na namacalne wyniki w postaci np. wzrostu sprzedaży, etc. Jest to jedna z barier rozwoju usług szkoleniowych w Polsce. Przez wielu przedsiębiorców są traktowane jako element o drugorzędnym znaczeniu, zwłaszcza wobec potrzeb związanych z inwestycjami „twardymi” (infrastruktura techniczna, etc.).

W popularyzacji szkoleń w Polsce dużą rolę odgrywają środki Unii Europejskiej. Choć nie zadawaliśmy w ankiecie pytania o źródła finansowania szkoleń, należy przypuszczać, że dla sporej grupy firm katalizatorem dla realizacji tej „miękkiej” inwestycji była możliwość uzyskania dofinansowania.

Co piąty przedstawiciel firm, w których były szkolenia, zdecydowanie poleciłby je innym przedsiębiorcom, a 53% skłaniałoby się ku temu. Podobny odsetek respondentów zdecydowanie stwierdza, że szkolenia doprowadziły do wzrostu wydajności pracy i zwiększyły zaangażowanie pracowników. Równie często dostrzega się przy tym wzrost poczucia pewności siebie pracowników, a więc korzyść niezwiązaną wyłącznie z wykonywaną pracą. Wzrost poczucia pewności wiązać się może również ze wzrostem aspiracji zatrudnionych, co nie dla każdej firmy jest zjawiskiem korzystnym. Według 33% ankietowanych w wyniku szkoleń zwiększyły się oczekiwania płacowe pracowników. Część z nich najwyraźniej mogła być zaspokojona – w 21% firm szkolenia przyczyniły się do awansu pracowników. Jednak w 9% firm – zdaniem ich szefów – skutkowały odejściem pracowników. Pozytywne skutki dla firmy – wzrost przychodów – dostrzega 46% ankietowanych, w tym 10% mówi o tym w sposób zdecydowany.



Wykres 32. Czy szkolenia, w których uczestniczyli pracownicy Pana(i) firmy: (N=609)

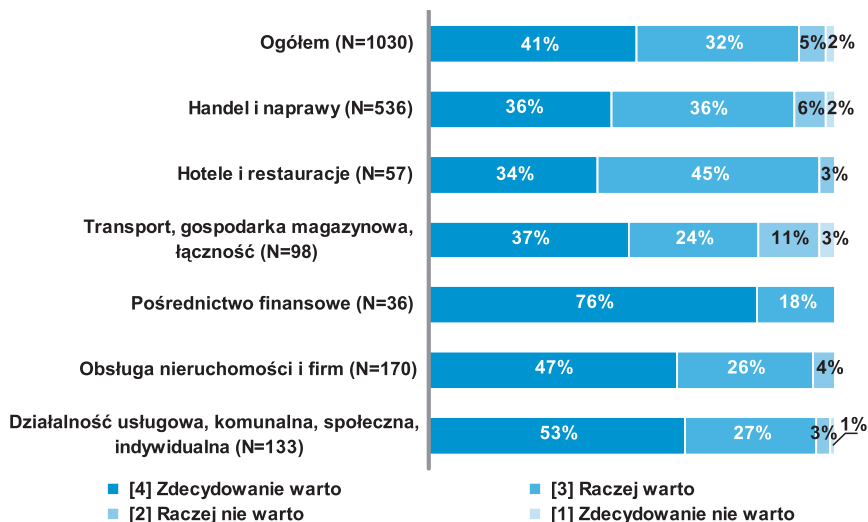


Niezależnie od praktyki w zakresie organizowania szkoleń badani przedsiębiorcy sektora usług dostrzegają potrzebę szkolenia pracowników – w większości deklarują, że pracowników w ich branży warto szkolić. Widzą to przede wszystkim jako stały element rozwoju zawodowego (35%) i czynnik podnoszący jakość wykonywanej pracy (27%). Rzadziej nawiązują do parametrów ekonomicznych – wzrostu wydajności pracy (15%), zwiększenia zysku lub rentowności (12%). Istotny jest też wątek nadążania za zmianami (12%) i rozwojem techniki (3%) czy też poszerzania wiedzy (11%).

Potrzebę szkolenia pracowników najczęściej dostrzegają firmy pośrednictwa finansowego, stosunkowo rzadko zaś – firmy z sekcji handel i naprawy oraz hotele i restauracje.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 33. Czy Pana(i) zdaniem warto szkolić pracowników w Pana(i) branży, czy też raczej nie?



Wykres 34. Dlaczego warto szkolić pracowników, jakie korzyści może odnieść pracodawca ze szkolenia pracowników? (odpowiedzi: „zdecydowanie warto”, „raczej warto”), (N=706)⁴⁵ [możliwość wielu odpowiedzi]



⁴⁵ Wskazania powyżej 1%.



Przedsiębiorcy, którzy uważają, że nie warto szkolić pracowników, po prostu nie odczuwają takiej potrzeby i wyjaśniają to na różne sposoby (także np. tym, że pracownicy mają wystarczające kwalifikacje lub wykonują łatwą pracę). Tylko pojedyncze wypowiedzi dotyczyły obaw o utratę pracownika czy też przekonania o nieefektywności takiej nauki.

Wykres 35. Dlaczego nie warto szkolić pracowników? (odpowiedzi: „zdecydowanie nie warto”, „raczej nie warto”), (N=70) [możliwość wielu odpowiedzi]



Z tych samych powodów firmy nie organizują szkoleń. Blisko połowa przedsiębiorców uważa, że obecne kwalifikacje i umiejętności zatrudnionych w pełni odpowiadają potrzebom, a 11% stwierdza, że firma zatrudnia osoby o odpowiednim poziomie kwalifikacji. Na bariery zewnętrzne – zbyt wysokie koszty lub brak odpowiedniej oferty na rynku – natrafiło łącznie 14% firm nieorganizujących szkoleń, czyli ok. 6% wszystkich badanych.

Wykres 36. Dlaczego w Pana(i) przedsiębiorstwie nie organizowano żadnych szkoleń? (N=413)



c. Plany szkoleniowe

Badanych przedsiębiorców zapytano również o plany szkoleniowe na najbliższe półrocze, w tym zainteresowanie możliwością otrzymania dofinansowania w tym zakresie oraz zainteresowanie różnymi rodzajami szkoleń.

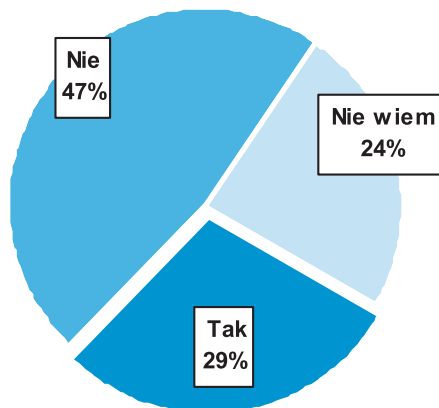
W najbliższym półroczu 29% przedsiębiorstw planuje skorzystać z usług szkoleniowych. Najczęściej takie plany mają firmy pośrednictwa finansowego (53%), w dalszej kolejności zaś – usług społecznych, komunalnych i osobistych (41%) oraz obsługi nieruchomości i firm (37%).

Dofinansowanie szkoleń jest interesujące dla 45% przedsiębiorców, którzy szkoleń nie planują (około jednej trzeciej wszystkich badanych). Także i w tym przypadku zainteresowane są przede wszystkim przedsiębiorstwa rynku finansowego (61%) i „pozostała działalność usługowa” (52%), a także przedsiębiorstwa, które korzystały ze szkoleń w ostatnich dwóch latach (63%). Dofinansowanie szkoleń nie zmieni więc zapewne struktury firm korzystających z nich, pozwoli natomiast skorzystać z nich znacznie szerszej grupie.

Szkolenia, którymi przedsiębiorcy usługowi byłiby zainteresowani, to najczęściej kursy doszkalające pracowników na dotychczasowym miejscu pracy (82%), a w dalszej kolejności – szkolenia sprzedażowe (41%).



Wykres 37. Czy w okresie najbliższych 6 miesięcy planujecie Państwo skorzystać z usług szkoleniowych? (N=1030)

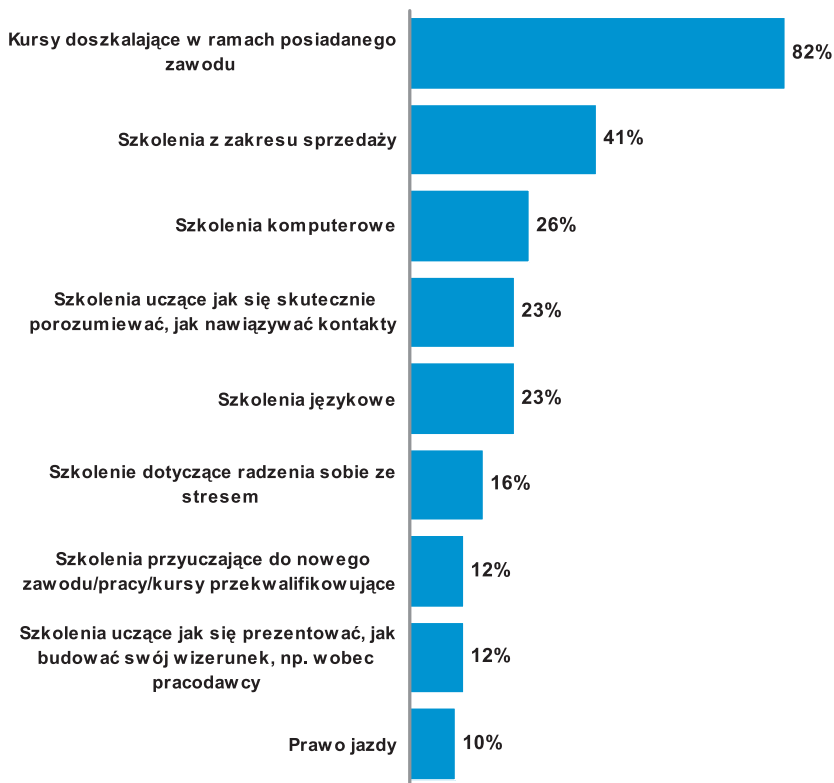


Wykres 38. Gdyby istniała możliwość otrzymania dofinansowania dowolnego szkolenia, to czy wówczas chcielibyście Państwo skorzystać z usług szkoleniowych? (N=722)



OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 39. Z jakich typów szkoleń chcielibyście Państwo skorzystać? (N=630)



W badaniu sondowano również zainteresowanie inną formą wsparcia szkoleń – usługą diagnozy potrzeb szkoleniowych przedsiębiorstwa. Zainteresowanie nią okazało się znacznie mniejsze – 3% firm było zdecydowanie zainteresowanych, a 9% wyraziło umiarkowane zainteresowanie. Nie licząc największych firm, zainteresowanie diagnozą potrzeb szkoleniowych było wyrównane we wszystkich kategoriach przedsiębiorstw wyróżnionych ze względu na liczbę zatrudnionych.



Wykres 40. Czy potrzebował(a)by Pan(i) wsparcia w dokładnej diagnozie potrzeb szkoleniowych zatrudnionych w Pana(i) przedsiębiorstwie pracowników? (N=1030)



5.5. Innowacyjność w przedsiębiorstwach usługowych województwa podkarpackiego

Dostępne dane statystyczne zbierane przez GUS⁴⁶ pokazują, że pod względem działalności innowacyjnej podkarpackie przedsiębiorstwa usługowe wypadają na tle przedsiębiorstw z innych regionów dosyć przeciętnie, plasując się w środku lub na końcowych pozycjach rankingu wszystkich województw (odróżniając się jednocześnie od zajmujących czołowe lokaty podkarpackich przedsiębiorstw przetwórstwa przemysłowego). Nieco wyższy niż przeciętny dla kraju był jednak odsetek firm usługowych wprowadzających innowacje organizacyjne i marketingowe.

W latach 2007-2009 innowacje wprowadziło 10% podkarpackich przedsiębiorstw z sektora usług (analogiczny odsetek dla Polski wyniósł 14%). Nakłady na działalność innowacyjną w podkarpackich przedsiębiorstwach w sektorze usług wyniosły w 2009 roku 40,3 mln zł. Ich głównym przeznaczeniem była działalność badawczo-rozwojowa (47%) i inwestycje w maszyny i urządzenia techniczne (32%). Nakłady te poniosło co dziesiąte przedsiębiorstwo usługowe (11%, podobny odsetek jak w kraju – 11,6%), były one jednak siedmiokrotnie niższe niż średnia ogólnopolska i wynosiły około 0,5 mln zł na przedsiębiorstwo. Dominującym

⁴⁶ *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2006-2009*, Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa 2010. Przedstawiane dane pochodzą z badań przedsiębiorstw zatrudniających minimum 10 osób.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

modelem finansowania innowacji było bazowanie na środkach własnych (dotyczy to ponad 80% przedsiębiorstw ponoszących nakłady).

W latach 2007-2009 innowacje organizacyjne⁴⁷ wprowadziło 6% podkarpackich przedsiębiorstw usługowych (średnia dla Polski 10%), innowacje marketingowe⁴⁸ – 5% (średnia dla Polski 9%).

Tabela 20. Przedsiębiorstwa innowacyjne w sektorze usług w województwie podkarpackim

	Przedsiębiorstwa, które wprowadziły innowacje w % ogółu przedsiębiorstw w latach 2007-2009		
	Ogółem	Nowe lub istotnie ulepszone produkty	Nowe lub istotnie ulepszone procesy
Polska	14	8	10,7
Podkarpacie	9,6	8	7,8

Źródło: *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2006-2009*, Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa 2010

⁴⁷ Pod pojęciem innowacji organizacyjnych rozumie się: nowe metody w zakresie przyjętych przez przedsiębiorstwo zasad działania, np. zarządzanie dostawami, gruntowne przekształcenie procesów w przedsiębiorstwie (*business reengineering*), systemy „odchudzonej produkcji” (*lean production*) i systemy zarządzania jakością; nowe metody podziału zadań i uprawnień decyzyjnych wśród pracowników, np. wprowadzenie po raz pierwszy nowego systemu odpowiedzialności pracowników, pracy zespołowej, decentralizacji, integracja lub dezintegracja wydziałów, systemy szkoleniowe itp.; nowe metody organizacyjne w zakresie stosunków z otoczeniem – innymi przedsiębiorstwami lub instytucjami publicznymi, np. wykorzystanie po raz pierwszy takich form jak związki (alianse), spółki, tzw. outsourcing (przejęcie wykonywania pewnych zadań przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne lub podwykonawstwo itp.).

⁴⁸ Do innowacji marketingowych zalicza się: znaczące zmiany w projekcie/konstrukcji lub opakowaniu wyrobów lub usług (z wyłączeniem zmian, które zmieniają funkcjonalność produktu lub jego użyteczność – gdyż zalicza się je do innowacji produktowych); nowe media lub techniki promocji produktów, np. pierwsze zastosowanie nowego medium reklamy, nowy wizerunek, wprowadzenie kart lojalnościowych itp.; nowe metody w zakresie dystrybucji produktów lub kanałów sprzedaży, np. wprowadzenie po raz pierwszy systemu franchisingu lub licencji na dystrybucję produktów, sprzedaży bezpośredniej, ekskluzywnej sprzedaży detalicznej, nowe koncepcje ekspozycji produktów; nowe metody kształtowania cen wyrobów i usług, np. pierwsze zastosowanie nowej metody korekty cen produktów w zależności od popytu, system upustów itp.



Tabela 21. Przedsiębiorstwa innowacyjne w sektorze usług w województwie podkarpackim według rodzaju wprowadzonych innowacji

	Przedsiębiorstwa, które w latach 2007-2009 wprowadziły innowacje organizacyjne				Przedsiębiorstwa, które w latach 2007-2009 wprowadziły innowacje marketingowe				
	Ogółem	Nowe metody w zasadach działania	Nowe metody podziału zadań i uprawnień decyzyjnych	Nowe metody w stosunkach z otoczeniem	Ogółem	Znaczące zmiany w projekcie/opakowaniu wyrobów lub usług	Nowe media lub techniki promocji produktów	Nowe metody w zakresie dystrybucji lub kanałów sprzedaży	Nowe metody kształtowania cen wyrobów i usług
Polska	9,3	6,3	6,2	3,8	8,0	4,6	4,5	3,0	3,0
Podkarpacie	11,8	9,3	8,9	5,1	8,7	5,1	3,7	3,3	3,2

Źródło: *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2006-2009*, Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa 2010

Eksperti biorący udział w badaniach jakościowych zwracali uwagę na problemy z rozumieniem pojęcia innowacyjność, w tym także na odmienną definicję innowacyjności w sektorze usług. Rozumienie tego terminu jako prowadzenie prac badawczo-rozwojowych ma ich zdaniem niewielkie zastosowanie w sektorze usług. Zwracano natomiast uwagę na znaczenie w sektorze usług innowacji organizacyjnych i procesowych, wprowadzanie nowych rozwiązań i usług oraz znaczenie elastyczności i adaptacyjności jako tej wytycznej biznesowego działania, która bezpośrednio znajduje przełożenie na innowacyjność (w szerszym rozumieniu).

Innowacyjność kojarzy się w szczególności z wysokimi technologiami. Tak nie musi być, bo możemy też mówić o innowacyjności w szerszym znaczeniu, że innowacyjne to coś nowe i jeśli innowacyjne, to też nam się kojarzy, że to powinno być lepsze. Ta innowacyjność dotyczyć może również sfery organizacji. I innowacyjność bliska jest przedsiębiorczości czy umiejętności dostosowywania się, radzenia sobie w każdych warunkach, więc ja mówię, że na usługach życie wymusza zachowania innowacyjne. One muszą być innowacyjne, coś nowego oferować, bo w tym tkwi ich siła konkurencyjności. [Środowisko akademickie]

Jeżeli chodzi o usługi, to tu jest problem, bo to mogą być innowacje organizacyjne, w samej strukturze organizacyjnej. Właśnie z tymi innowacjami w usługach był problem, bo one z reguły musiały albo dotyczyć struktury organizacyjnej, albo dotyczyć sposobu świadczenia usługi i dość ciężko było na to pozyskać pieniądze, bo dużo łatwiej jest pozyskać pieniądze na innowacje w produkcji. Oczywiście wydaje

mi się, że te przedsiębiorstwa są innowacyjne same w sobie, bo one np. zaczynają współpracować, tworzą przedsiębiorstwa partnerskie, takie właśnie różnego rodzaju formy współpracy zespołów itd. i to jest niewątpliwie innowacyjne, ale no wydaje mi się, że to jest bardzo trudno mierzalne i trudno jest na to pozyskać środki. [Środowisko akademickie]

Pojęcie innowacyjności jest dość mgliste, dość słabo zdefiniowane albo zdefiniowane w różnych obszarach. Mamy innowacyjność produktową, innowacyjność organizacyjną w zakresie metod marketingowych. Z drugiej strony tak - jeżeli chodzi o konkurencję w usługach, to jest ona dosyć wysoka, co siłą rzeczy powoduje, że firmy muszą być innowacyjne w szerokim rozumieniu, nie tylko w sensie istnienia jakiegoś zaawansowanego technologicznie produktu, ale pojawiania się nowych usług, nowych produktów na rynku czy na rynku lokalnym, co też w niektórych definicjach innowacyjności jest uznawane za innowację. Sądzę, że to jest obszar, gdzie możemy się spodziewać dość wielu nowych produktów, nowych podejść, nowych usług i w tym szerokim rozumieniu to one powinny być innowacyjne. [Główny Urząd Statystyczny]

Odwołując się do szerokiego pojęcia innowacyjności, eksperci oceniali firmy usługowe jako bardziej innowacyjne aniżeli firmy nieusługowe, przy czym głównym źródłem tak rozumianego terminu był niewielki zazwyczaj rozmiar podmiotów działających w sferze usług oraz związana z tym elastyczność – zdolność do szybkiego reagowania na zapotrzebowanie klientów i zmieniające się otoczenie biznesowe. Rzadko stwierdzano jednak fakt działalności badawczo-rozwojowej firm usługowych, zwłaszcza tych małych, z udziałem polskiego kapitału. Główną barierą prowadzenia takiej działalności przez te firmy jest ograniczony dostęp do kapitału.

To niewielkie firmy i szybko reagują, bo duże firmy bardziej elastycznie reagują na potrzeby. I szybko, bo przestawianie jest elastyczne i mniejsze koszty przestawienia, bo mniejsze zaangażowanie kapitału itd. Z tego punktu widzenia one muszą być innowacyjne i są innowacyjne. Natomiast z punktu widzenia tego co tu nazywamy technologie czy badania, prace badawczo-rozwojowe, to tu już się zaczynają bariery, bariery kapitałowe. Bariery było wprowadzanie badań, bo były zbyt kosztowne. Jeśli chodzi o firmy usługowe, to te firmy, one będą też chciały prowadzić badania i po połączeniu się mogą w takim zakresie prowadzić jakieś prace badawczo-rozwojowe, bo będą większymi firmami. [Środowisko akademickie]

W Polsce finansowanie ze strony sektora prywatnego zamawiania jakichś nowych rozwiązań, zakupów myśli technicznych w innych podmiotach jest dosyć słabe i sektor usług chyba nie jest tutaj szczególnym wyjątkiem, a nawet wprost przeciwnie. Małe podmioty nie współpracują z uczelniami na wielką skalę, nie finansują jakichś projektów badawczych, ale część tych takich miękkich innowacji jest prawdopodobnie realizowana poprzez pewne obserwacje i przenoszenie doświadczeń z innych obszarów i przez to one są innowacyjne w danym obszarze na danym rynku. [Główny Urząd Statystyczny]



Firmy usługowe są najczęściej firmami małymi. Według mnie firmy małe są bardziej skłonne do innowacji niż firmy duże. Na pewno firma mała jest bardziej elastyczna (...). Zaczęliśmy coś nie tak, w firmie dużej występuje pewien balast, takiej niechęci, jak gdyby zasiedzenia pewnych pracowników itd., także ja bym tutaj powiedział, że mogą być bardziej innowacyjne niż firmy np. produkcyjne i też z tą innowacyjnością w usługach jest łatwiej niż w produkcji. W przypadku drobnych usług powiedziałbym, że niezbyt często prowadzą one prace badawczo rozwojowe. Powiedziałbym raczej, że opierają się na własnej czy intuicji czy doświadczeniu we współpracy z rynkiem. Może więcej, czy prędzej duże firmy informatyczne współpracują z instytucjami badawczo rozwojowymi. Powiedziałbym, że małe czy mikro w bardzo małym stopniu. [agencja zatrudnienia]

Do szczególnie innowacyjnych sektorów zaliczano informatykę, telekomunikację (mieszczące się w sekcji obsługa nieruchomości i firm), działalność usługową, komunalną i społeczną, w mniejszym stopniu również pośrednictwo finansowe. Najmniejszy potencjał do wprowadzania innowacji dostrzegano w sekcji handel i naprawy.

W badaniu ilościowym przedsiębiorców skoncentrowano się na szerokim rozumieniu innowacyjności – respondentów pytano zatem zarówno o poziom wykorzystania w ich przedsiębiorstwach technologii informacyjno-telekomunikacyjnych, jak również wdrażanie nowych usług i różnego rodzaju innowacji organizacyjnych i marketingowych.

Komputer od dawna przestał być wskaźnikiem innowacyjności, jest codziennym, użytecznym narzędziem komunikacji i pracy wielu przedsiębiorców. W województwie podkarpackim przedsiębiorcy sektora usług rynkowych chętnie korzystają z komputerów (średnio 11 osób w firmie robi to przynajmniej raz w miesiącu). Obserwując dane w przekroju na wielkość zatrudnienia widać, iż w każdym z typów przedsiębiorstw – dużych i mniejszych, korzysta z komputera dość duża część załogi. Na powszechne stosowanie komputerów, oprócz postępu technicznego, ma także wpływ Zakład Ubezpieczeń Społecznych wymagający od podmiotów zatrudniających co najmniej pięciu ubezpieczonych, rozliczania ze składek drogą elektroniczną.

Tabela 22. Ile osób pracujących w firmie, wliczając jej pracowników oraz kierownictwo, wykorzystuje w pracy przynajmniej raz w tygodniu komputer? Proszę podać przybliżoną liczbę osób.

	ZATRUDNIENIE					
	Ogółem (N=1030)	od 2-5 osób (N=373)	od 6-9 osób (N=142)	od 10- 49 osób (N=438)	od 50- 249 osób (N=66)	powyżej 249 osób (N=10)
średnia	10,4	2,6	4,8	11,6	44,7	136,2
średnia bez 0	11	2,8	4,9	11,8	44,7	136,2

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

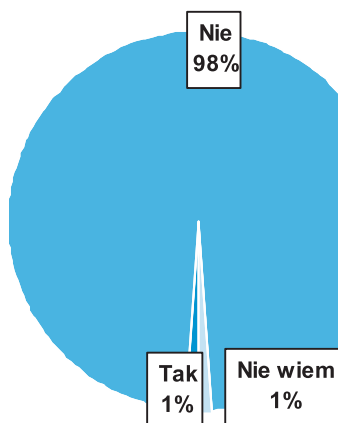
Podobne, dość wysokie wskaźniki wykorzystania odnotowano w przypadku komputerów z dostępem do Internetu – jednym z bardzo ważnych źródeł informacji i sposobów promocji firm.

Tabela 23. Ile osób, wliczając pracowników oraz kierownictwo firmy, wykorzystuje w pracy przynajmniej raz w tygodniu komputer z dostępem do Internetu?

	ZATRUDNIENIE					
	Ogółem (N=980)	od 2-5 osób (N=373)	od 6-9 osób (N=142)	od 10- 49 osób (N=438)	od 50- 249 osób (N=66)	powyżej 249 osób (N=10)
średnia	9,9	2,7	4,5	11,0	37,0	136,2
średnia bez 0	10,1	2,7	4,6	11,1	37,0	136,2

Mimo dość powszechnego wykorzystywania w swojej działalności komputerów i Internetu zjawisko telepracy to na podkarpackim rynku usług rzadkość. Zaledwie jeden przedsiębiorca na stu zatrudniał kogoś w tej formie. Należy jednak pamiętać, iż zakres tego zjawiska należy rozpatrywać w zależności od branży, a nie ogólnie, gdyż telepraca jest możliwa w wybranych branżach, gdzie stosuje się technologie informacyjne lub informatyczne, a nie w pracach prostszych, wymagających osobistego wykonywania w miejscu świadczenia usług (przykładowo branża hotelarska, gastronomiczna).

Wykres 41. Czy Pana/Pani firma zatrudnia osoby na zasadach telepracy, tzn. osoby, które pracują poza siedzibą firmy i kontaktują się głównie za pośrednictwem Internetu? (N=1030)



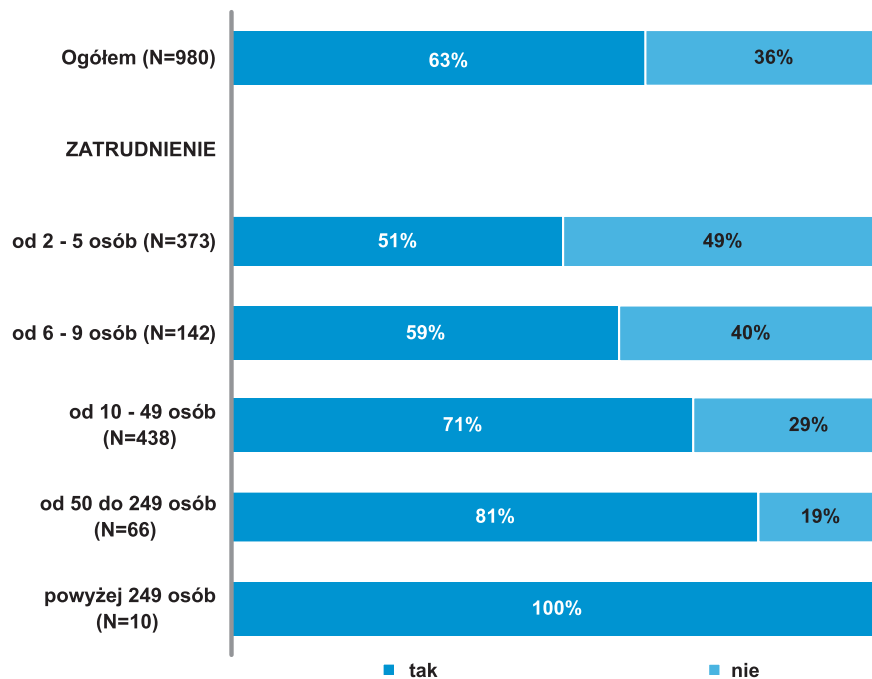


Choć średnia liczby zatrudnionych pracowników w formule telepracy wynosi blisko 19 osób, należy ten wynik traktować jedynie jako sygnał pewnej tendencji, a nie podstawę ścisłego wnioskowania. Na pytanie o liczbę zatrudnionych pracowników w ten sposób, odpowiedziało tylko 12 firm i za wielkość wspomnianej średniej odpowiada firma handlowa.

Prowadzenie działalności gospodarczej w sektorze usług rynkowych wydatnie wspiera własna strona internetowa przedsiębiorstwa. Dzięki niej można zaprezentować swoją ofertę oraz przekazać zainteresowanym dane kontaktowe. Dawną rolę książek telefonicznych czy katalogów branżowych z powodzeniem zastąpiły wyszukiwarki i strony internetowe. Dwie na trzy badane firmy z sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim zadeklarowało posiadanie własnej strony WWW. Im firma większa, tym częściej posiada swoją witrynę. W grupie firm 2-5 pracujących posiada ją 51% badanych, w grupie największych podmiotów (249+) wszystkie. We wszystkich branżach odsetek badanych posiadających stronę przekroczył 60%, najwięcej firm handlowych (76%) eksponuje swoją ofertę w Internecie. Spośród firm funkcjonujących na rynku lokalnym 53% posiada własną stronę, zaś w gronie podmiotów o zasięgu ogólnokrajowym już 91%. Zdecydowana większość badanych firm miała swoje strony zarejestrowane pod własną domeną (84%) i wskaźnik ten nie różnicował się istotnie ze względu na branżę. Postęp techniczny i komunikacyjny cały czas wymusza zmiany reakcji na otoczenie rynkowe firm usługowych i w coraz większym stopniu dostrzegają one konieczność obecności w światowej sieci informatycznej.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

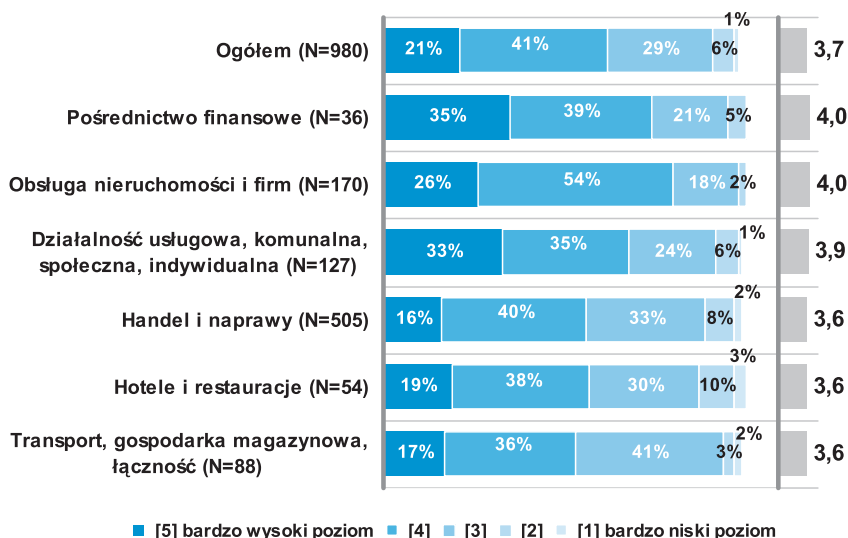
Wykres 42. Czy Pana/Pani firma posiada własną stronę internetową?



Respondenci pozytywnie ocenili stopień wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnych przez osoby pracujące w ich firmach. Średnia ocena umiejętności pracowników osiągnęła poziom 3,7 na skali od 1 – *bardzo niski poziom* do 5 – *bardzo wysoki poziom*. Łącznie 62% badanych oceniło te kompetencje przyznając punkty „4” i „5”. Najlepiej pod tym względem oceniono pracowników pośrednictwa finansowego oraz obsługi nieruchomości i pozostałych firm. W tych branżach dwie najwyższe oceny swoim koleżankom i kolegom udzieliło odpowiednio 74% i 80% badanych. Oceny stopnia wykorzystania tych technologii były coraz lepsze także wraz ze wzrostem liczby zatrudnionych (w przypadku największych firm 249+ ocenę *wysoki poziom* i *bardzo wysoki poziom* zadeklarowali wszyscy badani z tej grupy firm; dla porównania wskaźnik ten dla firm zatrudniających do 5 osób wyniósł 59%).



Wykres 43. Na ile ocenil(a)by Pan/Pani stopień wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnej wśród osób pracujących w firmie?



Najpopularniejszymi działaniami o charakterze innowacyjnym, stosowanymi przez podkarpackich przedsiębiorców sektora usług rynkowych w okresie ostatnich trzech lat były zmiany związane z marketingiem, promocją swoich usług. Do wprowadzenia którejkolwiek z przedstawionych przez nas możliwych zmian organizacyjnych lub marketingowych przyznało się dwie trzecie przedsiębiorstw. Relatywnie najmniejszą aktywnością na polu zmian wykazywały się podmioty mniejsze (2-5 pracujących, tam 40% nie podjęło żadnego działania z poniższej listy, w grupie firm z zatrudnieniem 6-9 osób 41%) oraz branża transportowa (37%). Zasięg działalności również różnicuje badane firmy, jeśli chodzi o miernik aktywności innowacyjnej. Firmy świadczące usługi lokalnie w mniejszym stopniu modyfikowały swoją ofertę lub sposób funkcjonowania (60% nie dokonało jakiegokolwiek zmiany) niż np. te świadczące usługi także poza granicami kraju (w tej grupie wskaźnik wyniósł odpowiednio 74%).

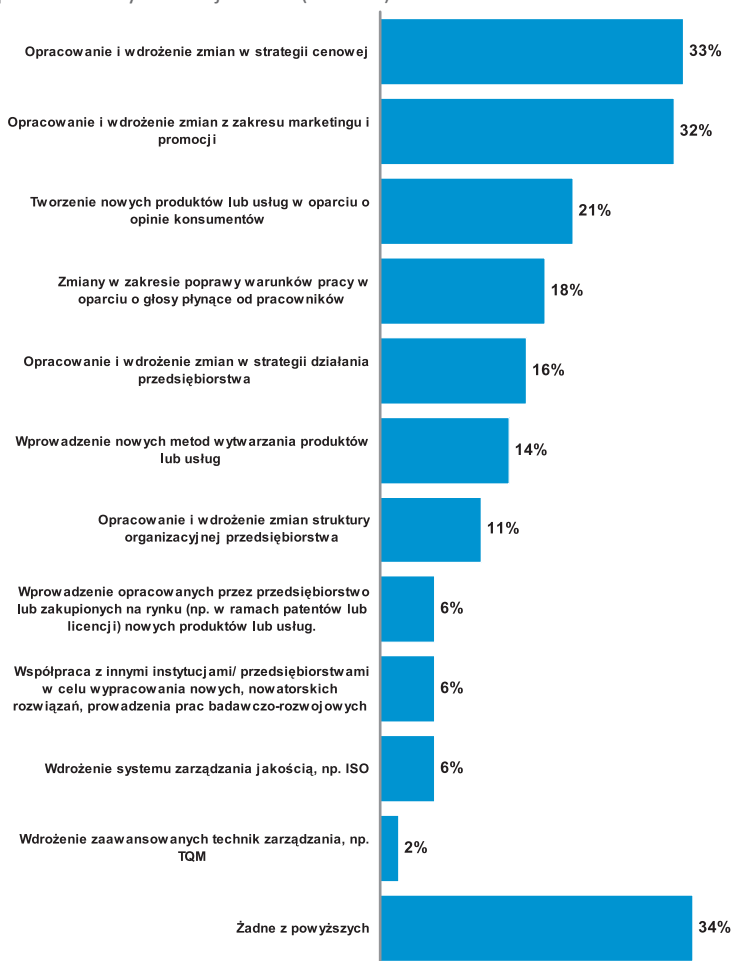
Co trzecia badana firma we wspomnianym okresie opracowała i wdrożyła zmiany ukierunkowane na pozyskanie klientów: dotyczące polityki cenowej, marketingu oraz promocji. Co piąta kierując się opinią klientów lub potencjalnych odbiorców tworzyła nowy produkt lub usługę. Zdecydowanie mniejszym powodzeniem cieszyły się takie zmiany jak wprowadzenie nowych metod wytwarzania produktów lub świadczenia usług (14%) lub zmiany w strategii działania przedsiębiorstwa (16%). Co szósty przedsiębiorca w okresie ostatnich trzech lat skierował swoje działania o charakterze innowacyjnym także na swoich pracowników, poprawiając na ich wniosek rozwiązania organizacji i warunków pracy. W tym miejscu należy zauważyć, iż obszar innowacyjności został praktycznie zdominowany przez zmianę strategii marketingowej (w tym polityki

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

cenowej), zaś działania „technologiczne” związane ze współpracą z innymi podmiotami gospodarczymi czy placówkami badawczo-rozwojowymi celem wypracowania nowych produktów, usług lub procedur obsługi podejmowało zaledwie kilka procent badanych usługodawców (rozkładało się to równomiernie między wszystkie badane branże).

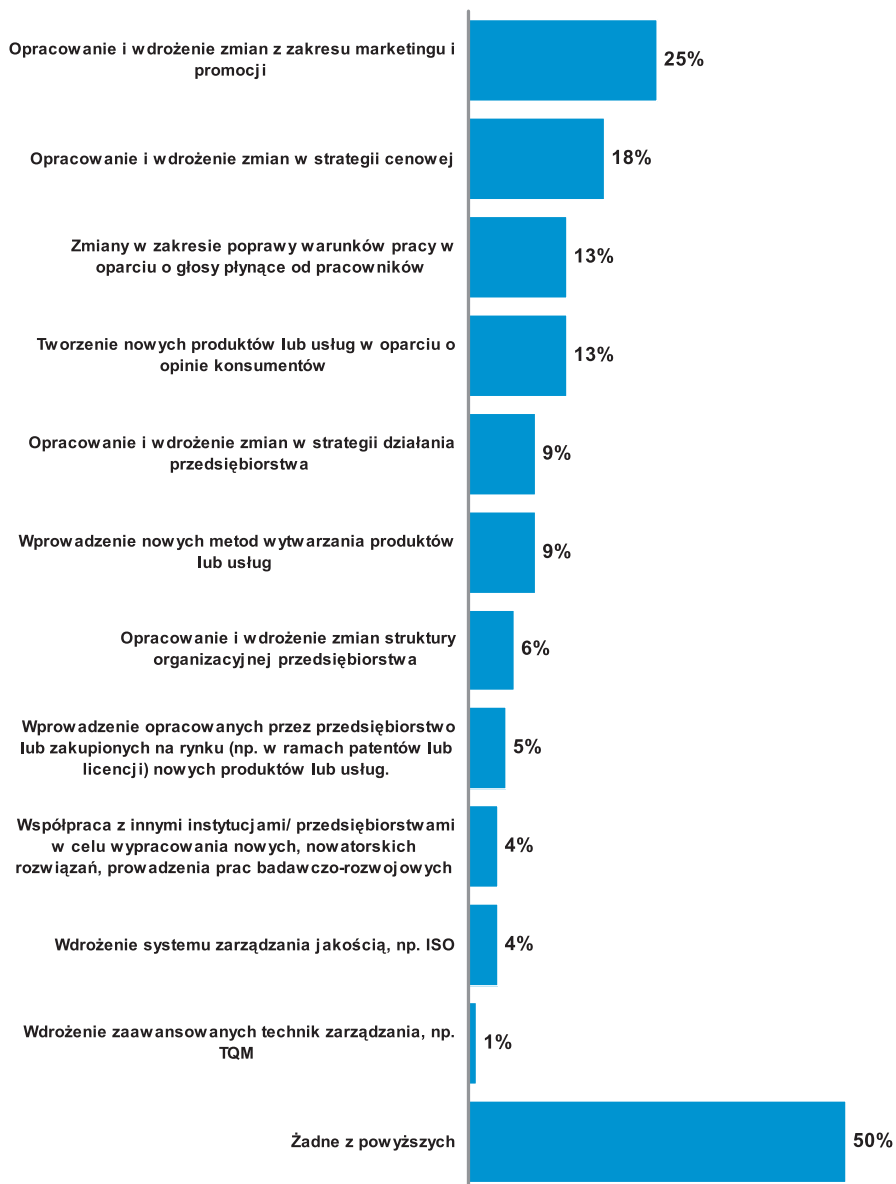
W przypadku 50% przedsiębiorców podejmowane działania innowacyjne wiązały się z ponoszeniem kosztów. Koszty najczęściej pociągały za sobą: zmiany strategii marketingowej (25%), cenowej (18%) oraz zmiany w zakresie poprawy warunków pracy w oparciu o głosy płynące od pracowników (13%).

Wykres 44. Czy Pana(i) firma w okresie ostatnich trzech lat przeprowadziła któreś z działań przedstawionych na tej karcie? (N=1030)





Wykres 45. Czy któreś z tych działań wiązały się z ponoszeniem wydatków? (N=1030)



OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Co motywuje, a co utrudnia podejmowanie działań o charakterze innowacyjnym? W pierwszej kolejności badani przedsiębiorcy wskazali na *wymagania odbiorców* (45% wskazań w pierwszej kolejności a łącznie 83%). Drugim silnym czynnikiem motywującym do potencjalnej innowacji jest *presja ze strony krajowych konkurentów* (odpowiednio 30% i 65%). Dopiero na dalszym planie w wypowiedziach badanych pojawiały się takie przyczyny jak *rozszerzenie dotychczasowego asortymentu produkcji* (6% badanych wymieniło ten czynnik w pierwszej kolejności, a ogółem 43%) i *pojawienie się nowych możliwości technologicznych* (odpowiednio 6% i 33%). Wyniki te pokazują, że innowacja w przedsiębiorstwach ma podłoże stricte ekonomiczne, a mniej wizerunkowe i jest traktowana jako „koszt uzyskania przychodu” wymuszony przez konkurencję i odbiorców oczekujących coraz wyższego standardu usług. Inicjatywa działań innowacyjnych nie powodowanych konkurentami czy bezpośrednio oceną klienta jest raczej rzadka.

Wykres 46. Proszę wybrać trzy najważniejsze powody Pana/Pani zdaniem najbardziej zachęcające przedsiębiorstwa do wprowadzania innowacji? (N=1030)



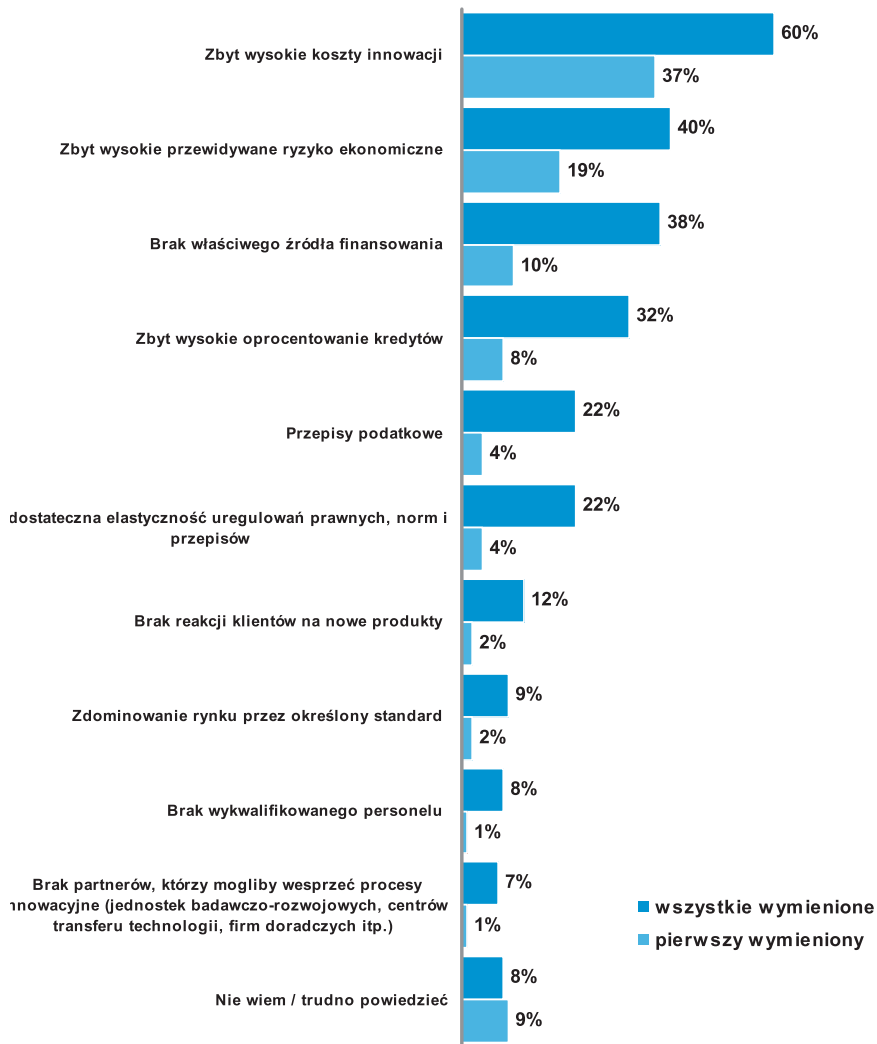


Hierarchia przyczyn podejmowania działań innowacyjnych zależy od branży. Ze względu na większe znaczenie prawa w codziennym funkcjonowaniu (stosowanie wielu przepisów w zdarzeniach gospodarczych klientów) badane podmioty obsługujące nieruchomości i inne firmy zwracały większą uwagę jako motywator innowacji na *konieczność sprostania nowym regulacjom publicznym* (42%). Wielkość miejscowości jak również poziom zatrudnienia nie różnicowały wśród respondentów determinantów podejmowania działań innowacyjnych.

Od innowacji podkarpackie firmy usługowe odpycha przede wszystkim lęk przed zbyt wysokimi kosztami innowacji (60%), zbyt duże ryzyko ekonomiczne (40%) oraz niedostosowane do realiów uregulowania prawne w zakresie podatków i innych dziedzin prawa (22%). Bariery we wprowadzaniu nowych rozwiązań jest także brak dostępnego kapitału w formie pożyczek. Na zbyt wysokie oprocentowanie potencjalnych kredytów zwrócił uwagę co trzeci badany. Na tę barierę w pierwszej kolejności chętniej niż ogół badanych (28%-8%) wskazywały firmy o obrotach przekraczających 20 mln zł. Badani przedsiębiorcy usługowi dostrzegają konieczność modyfikacji swojej oferty, ale dokonują w niej zmian dopiero wtedy, gdy są zmuszeni do tego działaniami najbliższej konkurencji, starając się przeznaczyć na tego typu działania umiarkowany budżet.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 47. Proszę wybrać trzy najważniejsze bariery, Pana/Pani zdaniem, najsilniej postrzymujące przedsiębiorstwa przed wprowadzaniem innowacji. (N=1030)

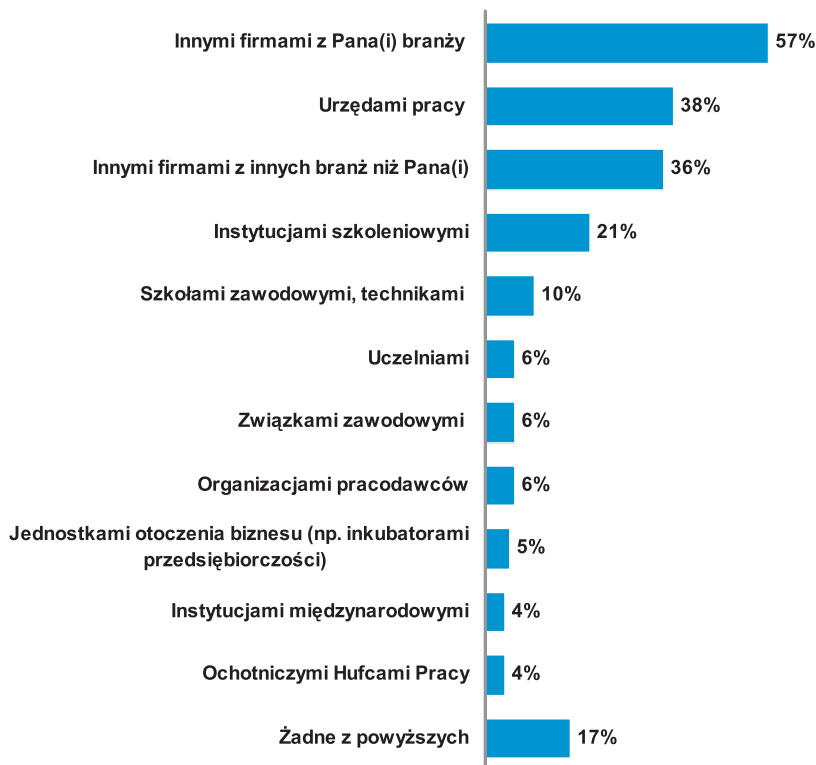




Większość usługodawców Podkarpacia (60%) nie planuje w okresie najbliższych 12 miesięcy podejmowania działań o charakterze innowacyjnym. Główny kierunek nie będzie odbiegać od dotychczas stosowanego – zmiany w strategii cenowej, marketingowej i oparcie się na badaniach rynku celem modyfikacji oferty. Warto zauważyć, iż deklarację realizacji każdego z wymienionych wyżej działań w 2011 r., złożyło średnio nie więcej niż 20% badanych przedsiębiorstw. Aktywniejsze na tym polu od średniej ogólnej mają zamiar być firmy usługowe z obrotami od 0,5 do 1 miliona złotych. W tym przypadku ulegają odwróceniu proporcje – 60% firm z tego przedziału obrotów planuje innowacje między innymi tworzenie nowych produktów w oparciu o opinie konsumentów (25%) oraz wprowadzenie nowych metod wytwarzania (świadczenia) 21%. Drugą kategorią badanych, w większym stopniu chętnych niż ogół do podejmowania aktywności na polu innowacji były firmy z obrotami w przedziale od 10-20 mln zł. Choć w podziale na branże nie wystąpiło istotne statystycznie zróżnicowanie pod względem planowanej aktywności, to można dostrzec pewną grupę przedsiębiorstw usługowych, które chcą podjąć ryzyko innowacji i którym warto w dłuższej perspektywie udzielić w tym wsparcia. Te grupy to jak wspomniano firmy „na przednówku” z obrotami od 0,5-1 mln zł. rocznie oraz te bardziej ugruntowane na rynku z obrotami rocznymi rzędu kilkunastu milionów złotych.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 48. Czy Pana(i) firma zamierza przeprowadzić któreś z tych działań w okresie najbliższych 12 miesięcy? (N=1030)



5.6. Firmy usługowe województwa podkarpackiego w otoczeniu biznesowym

W celu diagnozy powiązań podkarpackich przedsiębiorstw usługowych z otoczeniem biznesowym respondentów zapytano o to, czy podejmują współpracę z różnego rodzaju instytucjami i innymi firmami, oraz na czym polega ta współpraca (realizacja wspólnych przedsięwzięć czy tylko wymiana informacji).

Podkarpaccy przedsiębiorcy sektora usług rynkowych są generalnie otwarci na współpracę z innymi podmiotami gospodarczymi i życia publicznego (brak takiej współpracy zadeklarowało tylko 17% badanych). Warto jednak podkreślić, iż ten wskaźnik w niewielkim stopniu obrazuje rzeczywistą sytuację i nie daje podstaw do specjalnego optymizmu. Co naturalne w największym stopniu

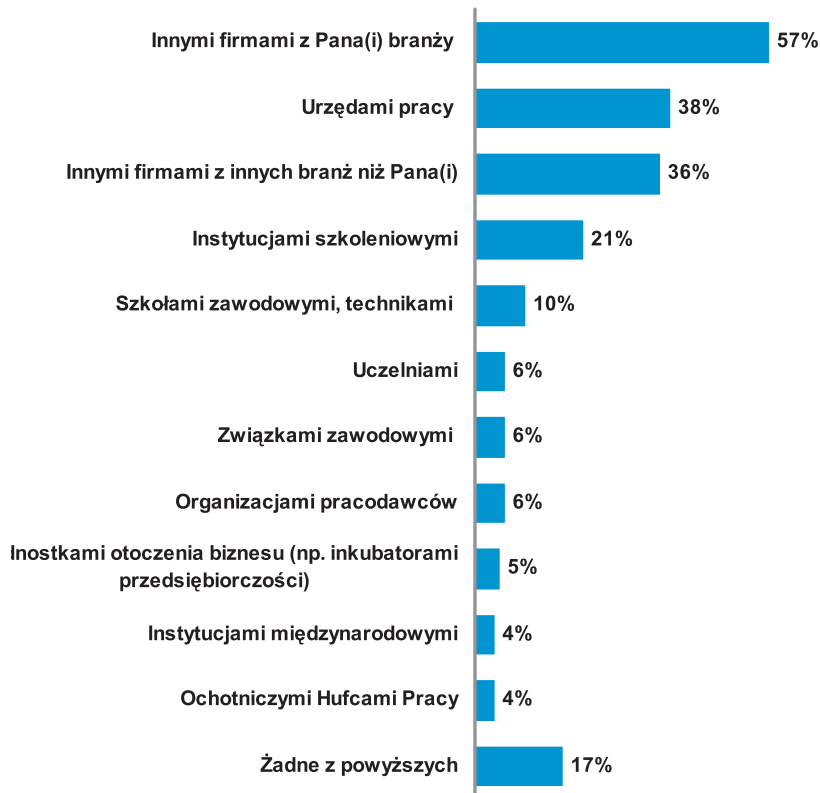


podkarpackie przedsiębiorstwa usługowe współpracują z innymi firmami z branży (57%), urzędami pracy (38% – wskaźnik ten może być nieco zawyżony z uwagi na prawny obowiązek powiadamiania o planowanych istotnych zmianach liczebności personelu) oraz z pozostałymi podmiotami gospodarczymi (co trzeci przedsiębiorca). W województwie, tak jak w całym kraju, uwidocznili się niski wskaźnik kontaktów z uczelniami (6%) oraz szkolnictwem zawodowym i technicznym (tylko 10%). To jednoznaczny dowód na szkodliwy dla gospodarki oraz uczniów i studentów brak współpracy szkolnictwa średniego i wyższego z biznesem. Kolejny raz potwierdza się teza o oddaleniu kształcenia od rzeczywistych wymagań potencjalnych pracodawców, co w przyszłości może generować duże problemy społeczne na rynku pracy. Z wynikiem tym koresponduje także bardzo niski (5%) wskaźnik współpracy z jednostkami otoczenia biznesowego (np. inkubatorami przedsiębiorczości). Widać zatem, że przedsiębiorcy wyrażają skłonność do współpracy, ale raczej w „swoim” gronie. Wśród kontaktów przedsiębiorstw usługowych z otoczeniem dominują zatem powiązania konkurencyjne i kooperacyjne z innymi przedsiębiorstwami. Znacznie rzadziej natomiast obserwowana jest „ponadbranżowa” i „ponadsektorowa” współpraca, powołana do realizacji celów niebezpośrednio związanych z funkcjonowaniem biznesu.

W największym stopniu z firmami ze swojej branży współpracują podmioty z sektora transportowego (70%). Ogólnie mierzona współpracą biznesu ze szkołami ratują hotele i restauracje – tam co trzeci podmiot z tego sektora aktywnie współdziała ze szkołami zawodowymi i technikami (nieco mniej, bo 21% firm z sektora „pozostała działalność usługowa, komunalna i społeczna”). Z instytucjami międzynarodowymi, organizacjami pracodawców, związkami zawodowymi czy OHP współpracowało 4-6% badanych przedsiębiorstw usługowych. Analizując stopień współpracy wraz z rynkami działania wyraźnie widać, że im większy terytorialnie obszar działania firmy, tym więcej podmiotów deklaruje różnego rodzaju współpracę. Blisko co czwarty usługodawca o lokalnym zasięgu nie współpracował z otoczeniem biznesowym lub publicznym, zaś w przypadku usługodawców oferujących swoje usługi poza Polską takich podmiotów było już tylko 9%.

pozytywnym zjawiskiem jest fakt, że dominującą formą współpracy są działania związane z realizacją wspólnych projektów. Niezależnie od instytucji, z jaką współpracują przedsiębiorcy, forma ta była wskazywana znacznie częściej (61-83% w zależności od podmiotu, najwyższy odsetek odnotowano dla współpracy ze szkołami średnimi, najniższy z organizacjami pracodawców) niż współpraca polegająca wyłącznie na wymianie informacji.

Wykres 49. Czy Pana(i) firma współpracuje z:...? (N=1030) [możliwość wielu odpowiedzi]



5.7. Analiza przedsiębiorstw ze względu na sekcję, subregion i wybrane elementy polityki kadrowej

W celu syntetycznego opisu przedsiębiorstw usługowych należących do poszczególnych sekcji i działających w poszczególnych subregionach ze względu na wybrane elementy polityki kadrowej zastosowano wielowymiarową analizę korespondencji, nazywaną też analizą homogeniczności (HOMALS)⁴⁹. Analiza ta pozwala rzutować wielowymiarowy zbiór danych na przestrzeń dwu- lub więcej wymiarową, w taki sposób, aby zachować maksimum początkowej informacji zawartej w zbiorze danych, mierzonej za pomocą statystyki Chi-kwadrat (używanej też w teście niezależności). Stopień bliskości na płaszczyźnie między analizowanymi obiektami (w naszym przypadku subregionami i branżami) a wybranymi zmiennymi opisującymi politykę

⁴⁹ HOMogeneity analysis via Alternating Least Squares



kadrową informuje o istnieniu związku między obiektem a daną zmienną.

Do analizy wykorzystano następujące zmienne:

1. W jakiej branży działa Pana(i) firma?
2. Ile osób, nie uwzględniając właściciela, pracuje w Pana(i) firmie?
3. Czy w okresie najbliższego roku planuje Pan(i) zwiększyć liczbę pracowników?
4. Czy w okresie najbliższego roku planuje Pan(i) zwolnić pracowników?
5. Czy obecnie na rynku łatwo, czy trudno znaleźć pracownika, który spełniałby Państwa oczekiwania?
6. Czy wśród pracowników zatrudnionych obecnie w Pana(i) przedsiębiorstwie są tacy, których zaliczył(a)by do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach, wymagających podniesienia lub zmiany?
7. Poniżej znajduje się lista niektórych umiejętności pracowników. Jak ważne są te umiejętności w Pana(i) przedsiębiorstwie?
8. Czy w okresie najbliższych sześciu miesięcy planujecie Państwo skorzystać z usług szkoleniowych?
9. Gdyby istniała możliwość otrzymania dofinansowania dowolnego szkolenia, to czy wówczas Państwo chcielibyście skorzystać z usług szkoleniowych?
10. Subregion (zgodnie z klasyfikacją GUS).

a. Charakterystyka firm z subregionów

Rzeszowski – firmy z tego subregionu szczególnie często oczekują od pracowników: obsługi komputera, urządzeń biurowych, dokładności, umiejętności interpersonalnych i ogólnych. Wyróżniają się również brakiem skryształizowanych planów w zakresie: skorzystania ze szkoleń, zwiększenia lub zmniejszenia zatrudnienia. Ponadto subregion rzeszowski wyróżnia się pod względem częstego występowania przedsiębiorstw z sekcji obsługa nieruchomości i firm. Także ku temu regionowi ciężą przedsiębiorstwa z sekcji: pośrednictwo finansowe.

Tarnobrzewski – wyróżnia się występowaniem najmniejszych podmiotów gospodarczych (zatrudnienie od 2-5 osób), a także przedsiębiorstw, które w okresie najbliższego roku nie zwiększą zatrudnienia. Silnie powiązany z sekcją handel i naprawy. Podmioty z tego subregionu nie oczekują od pracowników posiadania jakichś szczególnych umiejętności. Jednocześnie na tle pozostałych subregionów obszar tarnobrzewski wyróżnia brak pracowników o niskich kwalifikacjach (co może być pochodną występowania najmniejszych podmiotów). Można przypuszczać, że firmy te (najmniejsze) bazują głównie na rodzinnych zasobach pracy. Dlatego też przedsiębiorcy oceniając pracowników są mniej skłonni do ujawniania krytycznych opinii.

Przemyski, Krośnieński – subregiony o podobnej charakterystyce. Wykazują relatywnie silny związek z sekcją transport, gospodarka magazynowa i łączność. Firmy z tego subregionu są raczej niechętne do samodzielnego finansowania szkoleń

pracowników, ale jeżeli pojawiłoby się dofinansowanie, wówczas skorzystałyby ze szkoleń. U pracowników cenią szczególnie umiejętności zawodowe.

b. Charakterystyka firm z poszczególnych sekcji

Pośrednictwo finansowe – nie stwierdzono silnych związków sekcji z żadną z analizowanych zmiennych. Najbardziej typowe dla sekcji znalazły się oczekiwania od pracowników obsługi komputera, urzędzeń biurowych oraz wymaganie dokładności.

Obstuga nieruchomości i firm – relatywnie silny związek z subregionem rzeszowskim. W oczekiwaniach względem pracowników przypomina sekcję pośrednictwo finansowe. Nie ma też sprecyzowanych planów dotyczących szkoleń pracowników (w horyzoncie najbliższych 6 miesięcy).

Działalność usługowa, komunalna, społeczna – charakteryzuje się niesprecyzowanymi planami dotyczącymi polityki kadrowej (brak planów zatrudnienia nowych bądź zwolnienia pracowników).

Handel i naprawy – charakteryzuje się utrzymywaniem zatrudnienia na tym samym poziomie. Firmy z tej sekcji relatywnie często wyrażają przekonaniem, że wśród pracujących w firmie nie ma pracowników o niskich kwalifikacjach oraz iż obecnie łatwo jest znaleźć pracowników spełniających oczekiwania, przy czym jeżeli chodzi o same oczekiwania wobec pracowników, to nie są one jednoznacznie określone (brak wiodących umiejętności). Prawdopodobnie otwartość na pracowników, którzy nie muszą się charakteryzować jakimikolwiek szczególnymi umiejętnościami sprawia, że pracodawcom z tej sekcji łatwo jest znaleźć pracowników.

Transport, gospodarka magazynowa, łączność – podmioty z tej sekcji wykazują silny związek z oczekiwaniem posiadania przez pracowników konkretnych umiejętności zawodowych. Chętnie skorzystałyby ze szkoleń, ale warunkiem jest uzyskanie dofinansowania.

Hotele i restauracje – sekcja specyficzna, wykazuje brak powiązań z analizowanymi zmiennymi. Zwraca uwagę jednak fakt, iż była to sekcja najbliższa zmiennej „pracują pracownicy o niskich kwalifikacjach”.

c. Dodatkowe wnioski

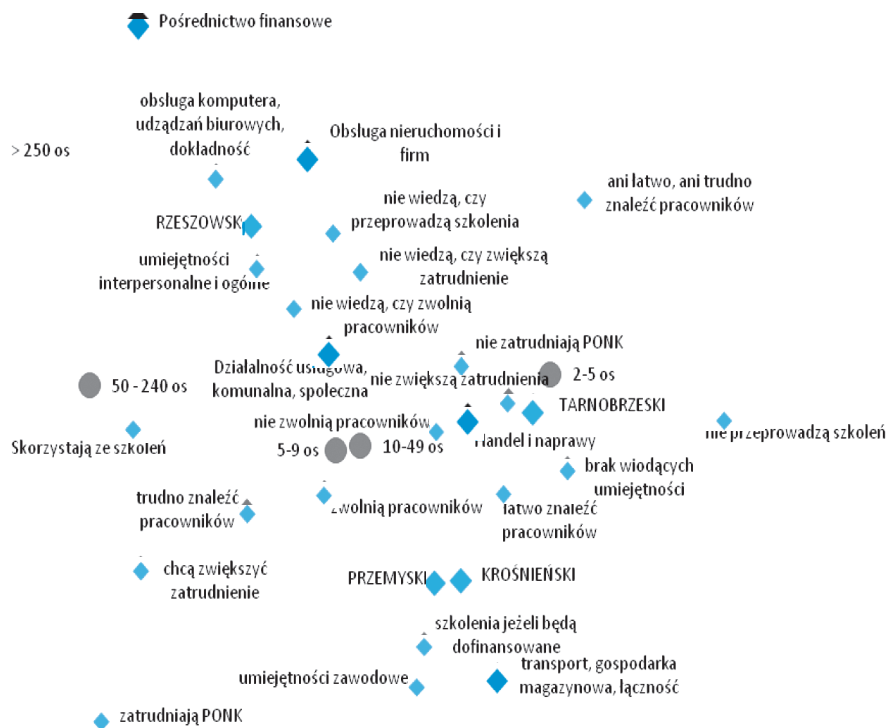
Na podstawie analizy HOMALS można również stwierdzić, iż:

- deprywacja potrzeb zatrudnieniowych nie jest silnie związana z określonymi sekcjami. Jak można przypuszczać, jest ona pochodną wewnętrznych uwarunkowań poszczególnych przedsiębiorstw,
- korzystanie ze szkoleń jest silnie związane z wielkością przedsiębiorstwa (najsilniej z przedsiębiorstwami średniej wielkości),



plany zwiększenia zatrudnienia – są niezależne od szeregu cech opisujących przedsiębiorstwo, lokalizacji geograficznej, etc. Można przyjąć, że plany zależą od kondycji finansowej przedsiębiorstwa i jego strategii rozwoju.

Rysunek 2. Analiza HOMALS – macierz



B. Sektor usług rynkowych oczami pracowników

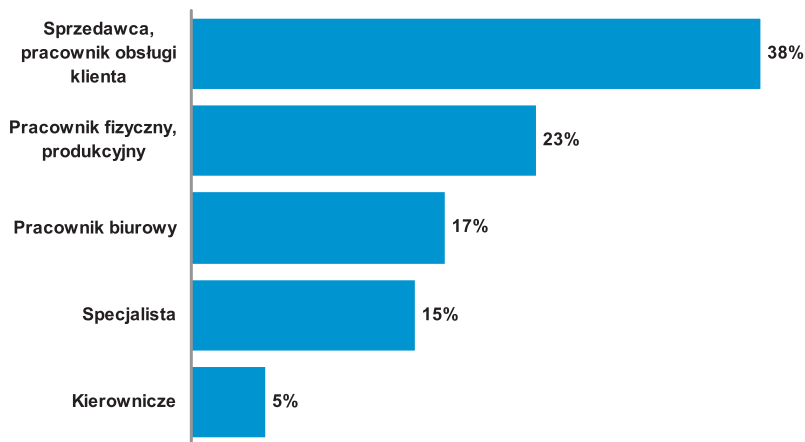
5.8. Pracownicy sektora usług – kwalifikacje i doświadczenie zawodowe

Badanych pracowników poproszono o krótką charakterystykę – udzielenie informacji o kwalifikacjach (mierzonych poziomem wykształcenia i obecnym stanowiskiem pracy) i posiadanym doświadczeniem zawodowym (łącznym stażem pracy i stażem pracy w obecnym miejscu zatrudnienia).

Pracownicy sektora usług to najczęściej sprzedawcy lub pracownicy obsługi klienta (38%). Trudno się jednak temu dziwić, gdyż ponad połowa zakładów pracy objętych badaniami to przedsiębiorstwa działające w sekcji Handel i naprawy. Dość często pracownicy sektora usług znajdują zatrudnienie także na stanowiskach fizycznych, produkcyjnych (23%), biurowych (17%) bądź specjalistów (15%). Zdecydowanie najrzadziej (co zapewne jest pochodną struktur organizacyjnych przedsiębiorstw) zajmują zaś stanowiska kierownicze lub dyrektorskie.

Wyniki badania potwierdzają tezę o zróżnicowaniu ról zawodowych ze względu na płeć. Kobiety częściej niż mężczyźni zajmują stanowiska pracowników biurowych (28%, mężczyźni – 8%) i specjalistów (19%, mężczyźni – 11%), mężczyźni – częściej zatrudnieni są na stanowiskach pracowników fizycznych/produkcyjnych (37%, kobiety – 7%).

Wykres 50. Jakie stanowisko obecnie Pan(i) zajmuje? (N=2062)



Nasylenie różnymi rodzajami miejsc pracy (wymagającymi różnych kwalifikacji) różni się silnie w zależności od sekcji, co już sygnalizowano w analizie struktury zatrudnienia w branżach. Najwyższy odsetek sprzedawców i pracowników obsługi

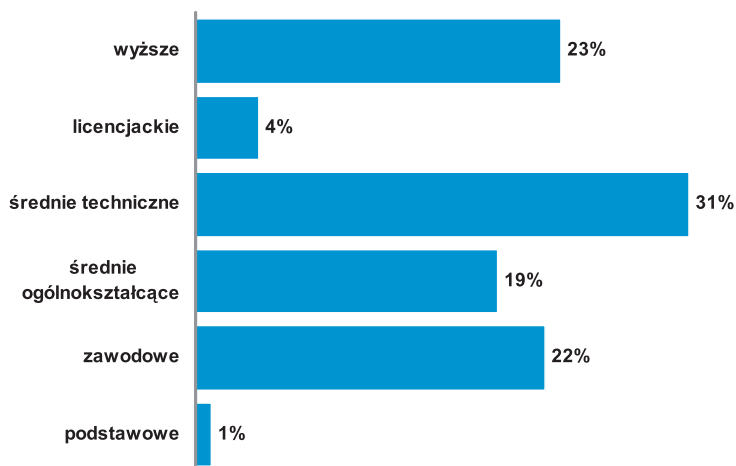


klienta odnotowano w sekcjach: handel i naprawy (54%), hotele i restauracje (59%). Pośrednictwo finansowe również charakteryzuje się ponadprzeciętnym odsetkiem sprzedawców i pracowników obsługi klienta (49%), a także – stosunkowo wysokim odsetkiem pracowników biurowych (32%). W obsłudze nieruchomości i firm odnotowano najwyższy udział pracowników biurowych (46%) i specjalistów (27%). Tych ostatnich stosunkowo dużo pracuje także w działalności usługowej, komunalnej i indywidualnej (29%). Sekcje te – pośrednictwo finansowe, obsługa nieruchomości i firm, działalność usługowa, komunalna i indywidualna – należą tym samym do sekcji o relatywnie wysokim udziale pracowników z wyższym wykształceniem. Branżą o najwyższym nasyceniu pracownikami o najniższych kwalifikacjach (fizycznymi i produkcyjnymi) jest natomiast transport, gospodarka magazynowa i łączność (56%). Przekłada się to również na najwyższy udział wśród pracowników tej branży osób z najniższym formalnym wykształceniem.

Pracownicy sektora usług najczęściej legitymują się wykształceniem średnim technicznym (31%). Co piąty pracownik posiada wykształcenie wyższe lub licencjackie (odpowiednio 23% i 4%), nieco mniej liczne grupy – wykształcenie zawodowe (22%) i średnie ogólnokształcące (19%). W zdecydowanej mniejszości (tylko 1%) znajdują się respondenci o najniższym formalnym poziomie wykształcenia podstawowego lub gimnazjalnego. Odnotowano duże różnice w poziomie wykształcenia między kobietami i mężczyznami. Generalnie lepiej wykształcone są kobiety, co tłumaczy również zaobserwowane wyżej zróżnicowanie ze względu na zajmowane stanowisko pracy. Kobiety częściej legitymują się wykształceniem wyższym (28%, mężczyźni – 18%), licencjackim (odpowiednio 6% i 3%) i średnim ogólnokształcącym (24%, 14%), mężczyźni zaś – wykształceniem średnim technicznym (34%, kobiety – 28%) i zawodowym (odpowiednio 30%, 13%).

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 51. Jakie jest Pana(i) wykształcenie? (N=2062)

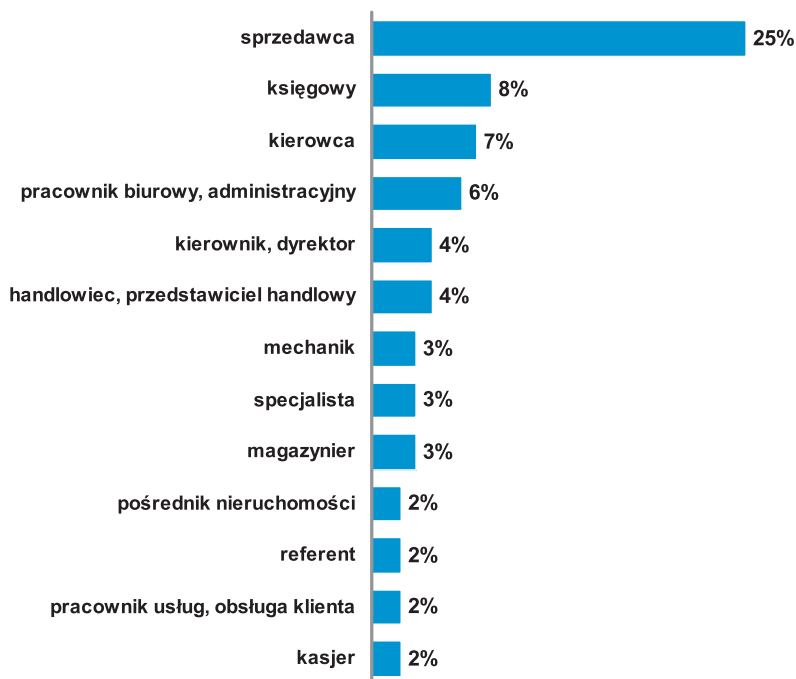


Badani to osoby o dosyć długim stażu zawodowym, średnio wynoszącym nieco ponad 14 lat, w tym około 7,5 roku w obecnym miejscu pracy. Należy uznać, że są to osoby dosyć mobilne zawodowo – średnio pracowały w trzech miejscach (łącznie z obecnym zakładem). Większym przywiązaniem do obecnego miejsca pracy cechują się respondenci zajmujący wyższe stanowiska w organizacyjnej strukturze (dyrektorzy, kierownicy, specjaliści – od 10 do 13 lat), najmniejszym zaś – pracownicy fizyczni, produkcyjni i sprzedawcy, pracownicy obsługi klienta, choć należy uznać, że czas ich pracy w obecnym zakładzie jest i tak dosyć długi (średnio 6,2 roku). Również kobiety w obecnym zakładzie pracy pracują średnio dłużej niż mężczyźni (odpowiednio 8,5 i 6,4 roku).

Pracownicy reprezentują całe spektrum zawodów stricte usługowych i pozausługowych (ok. 140). Do najczęściej wykonywanych należy sprzedawca (25%). Dosyć licznie reprezentowani są również: księgowi, kierowcy, pracownicy biurowi/administracyjni, kierownicy/dyrektorzy, handlowcy/przedstawiciele handlowi, mechanicy, specjaliści, magazynierzy, pośrednicy nieruchomości, referenci, pracownicy obsługi klienta, kasjerzy.



Wykres 52. Jaki zawód obecnie Pan(i) wykonuje? (N=2062; wskazania powyżej 1%)



Wykonywane obecnie zawody jedynie dla 40% badanych są zawodami wyuczonymi – najczęściej dla osób pracujących na stanowiskach specjalistów i dla osób z wykształceniem wyższym, najrzadziej dla osób pracujących na stanowiskach kierowniczych i sprzedawców, pracowników obsługi klienta. W wyuczonym zawodzie częściej pracują także kobiety (44%) niż mężczyźni (35%).

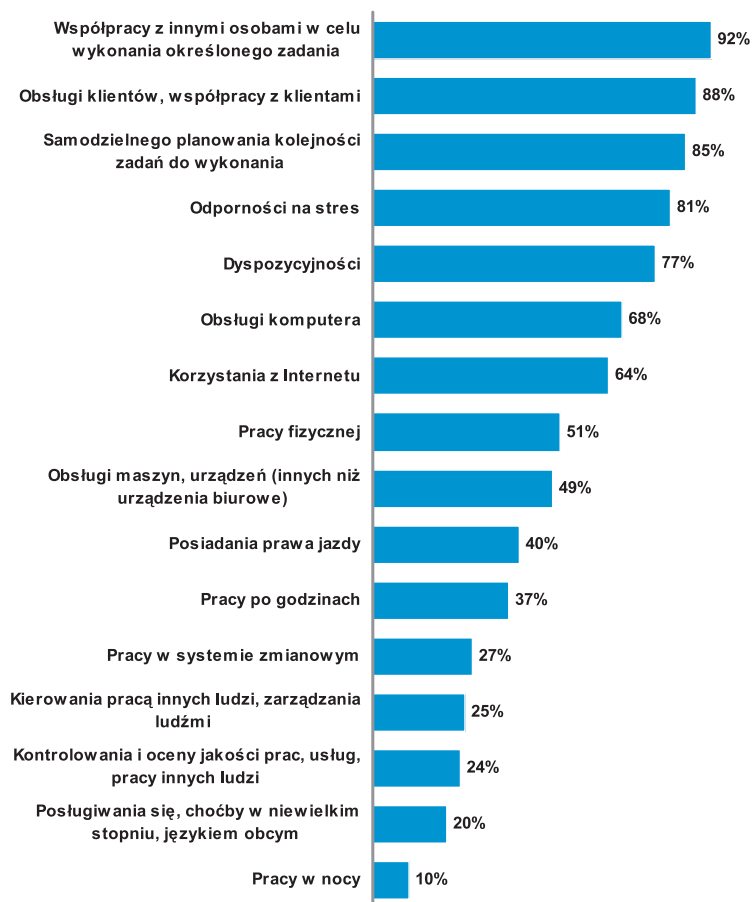
Bieżące obowiązki pracowników sektora usług, obejmują najczęściej zadania wymagające rozwiniętych kompetencji interpersonalnych: współpracę z innymi osobami w celu wykonania określonego zadania (92%), obsługę klientów, współpracę z klientami (88%) i samodzielne planowanie zadań do wykonania (85%). Zapewne z powodu obsługi klienta wewnętrznego, jak i zewnętrznego, badani twierdzą, że praca wymaga od nich także odporności na stres (81%). Często (77%) ankietowani twierdzili też, że obecne stanowisko pracy wymaga od nich dyspozycyjności.

Wymienione wyżej charakterystyki miejsca pracy opisują – w subiektywnym odczuciu pracowników – pracę większości badanych, niezależnie od stanowiska. Pozostałe wymogi dotyczą tylko niektórych stanowisk. Domeną pracowników produkcyjnych jest praca fizyczna, polegająca na obsłudze maszyn i urządzeń. Częściej niż w przypadku innych osób na innych stanowiskach, do wykonywania zadań

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

zawodowych niezbędne jest im prawo jazdy (59%; wiąże się to również z dużym udziałem pracowników fizycznych w sekcji transport, gospodarka magazynowa, łączność). Częściej również pracują oni w nadgodzinach (47%), w systemie zmianowym (37%) oraz w nocy (23%). Natomiast najrzadziej od pracowników fizycznych wymagano posługiwania się językiem obcym, obsługi komputera i umiejętności korzystania z Internetu oraz kierowania pracą innych ludzi i oceny jakości tej pracy. W zakresie zadań zawodowych sprzedawców – oprócz typowej dla nich obsługi klienta – dosyć często leży także praca fizyczna (58%), przeważnie w systemie zmianowym (36%), oraz obsługa maszyn i urządzeń (50%).

Wykres 53. Czy Pana(i) obecne stanowisko pracy wymaga: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi]





5.9. Warunki pracy w sektorze usług

5.9.1. Forma zatrudnienia

Zatrudnienie badanych pracowników sektora usług charakteryzuje się stabilnością. Niemal wszyscy (96%) pracują na podstawie umowy o pracę, w tym dwie trzecie na umowę o pracę na czas nieokreślony.

Zatrudnienie w oparciu o umowy cywilno-prawne lub własną działalność gospodarczą należy do rzadkości (3%), choć częściej są one udziałem pracowników fizycznych, produkcyjnych (8%). Wydaje się jednak, że stosunkowo rzadkie wskazania na elastyczne formy zatrudnienia i całkowity brak wskazań na pracę bez formalnej umowy są pochodną przyjętej techniki badawczej. Najpierw rekrutowani byli bowiem pracodawcy, a dopiero za ich pośrednictwem ich pracownicy. Można więc założyć, że (mimo wytycznych dotyczących losowego doboru pracowników do badania) istniała naturalna i bezpieczna dla pracodawcy selekcja do badania pracowników zatrudnionych oficjalnie.

Należy zaznaczyć, że eksperci biorący udział w badaniach jakościowych i eksperckich stwierdzali występowanie na podkarpackim rynku pracy zjawiska „szarej strefy”. Ich zdaniem część pracowników sektora świadczy pracę nieoficjalnie, bez formalnego zatrudnienia. Dotyczy to zwłaszcza sekcji wymagających stosunkowo niskich kwalifikacji, takich jak np. handel i naprawy czy hotele i restauracje. Czynnikiem predysponującym do zatrudniania „na czarno” jest również sezonowy charakter pracy.

To zależy, bo przede wszystkim myślę, że to ma ścisły związek z kwalifikacjami. Im wyższe wymagania kwalifikacyjne, tym mniej na czarno. Bo wtedy jest większe ryzyko, że w ślad za tymi wyższymi kwalifikacjami idzie odpowiedzialność za to, co się robi. W związku z tym, jeżeli rośnie odpowiedzialność to nie mogą sobie pozwolić na to, że ktoś jest i nie ma tego pracownika. Potem się nie wyegzekwuje prawnie. A tu przy tych prostszych pracach to szkody ewentualne są niewielkie i właściwie pomijam tę sprawę dochodzenia swoich roszczeń. A przy tych to masę szkód można narobić. Ja muszę zabezpieczyć się i muszę mieć pracownika formalnie zatrudnionego. To się będzie utrzymywać i z szarej strefy nie da się zlikwidować w ogóle. [Środowisko akademickie]

Wiem, że dużo pracy „na czarno” jest w budownictwie, na pewno. W handlu to jest tak samo. W transporcie nie odpowiem Pani, nie wiem czy jest tam praca „na czarno”. To co mówię, to jest po prostu handel i budownictwo, to wiem, że tam są prace „na czarno”. [Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie]

Moderator: Jeśli chodzi o pracowników pracujących na czarno w poszczególnych sekcjach. Gdzie najczęściej a gdzie rzadziej zdarzają się tego typu pracownicy?

Respondent: Ja myślę, że w sekcji G [handel i naprawy] i H [hotele i restauracje], dlatego że tam jest najłatwiej. Nie trzeba tam kwalifikacji. Praca na krótko, doryw-

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

czo. Często jest to tak na zasadzie zapotrzebowania dzisiaj, jutro czy przez weekend, a po weekendzie już nie. Natomiast przy pośrednictwie finansowym, gdzie za pracę idzie odpowiedzialność, dokumenty, podpisy, takie tam rzeczy, nie można sobie tego wyobrazić. Prawda? Też to dotyczy np. obsługi firm. Tak że myślę, że sekcja G i H, pozostałe raczej trudniej. Choć w transporcie też takie patologie są możliwe, bo wiadomo, że czasami jest także zwiększenie tych usług transportowych, powoduje, że łapiemy się kogo możemy. Na zasadzie incydentu. Jest kurs do wykonania to jedziesz, nie ma kursu, idziesz do domu. Na tej zasadzie. [środowisko akademickie]

Wykres 54. W jaki sposób Pan(i) jest obecnie zatrudniony(a)? Czy ma Pan(i): (N=2062)



Większość pracowników (93%) pracuje na cały etat, pozostali – zazwyczaj na pół etatu. Zatrudnienie w niepełnym wymiarze czasu pracy nieco częściej znajdują pracownicy fizyczni/produkcyjni (12%).

Okolo 20% badanych deklaruje pracę w nadgodzinach (często – 15%, bardzo często – 2%). Co trzeciemu badanemu w ogóle nie zdarza się pracować w nadgodzinach. Częściej dotyczy to sprzedawców, pracowników obsługi klienta oraz pracowników biurowych (po 39%).

5.9.2. Wynagrodzenia i warunki socjalne w przedsiębiorstwach sektora usług

Pracownicy sektora usług rynkowych województwa podkarpackiego (mimo jednej z najniższych kwot przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce spośród wszystkich województw) dość dobrze oceniają swoje zarobki i jest to ocena, którą można by nazwać posługując się terminologią szkolną „dobre



3+” to jest 3,5 w skali od 1 – *bardzo niezadowolony* do 5 – *bardzo zadowolony*. Największą satysfakcję ze swoich dochodów z pracy w usługach wyrażali badani zatrudnieni na kierowniczych stanowiskach (średnia ocena na poziomie 3,7 istotnie wyższa od pracowników biurowych, fizycznych czy obsługi klienta) oraz dyrektorzy (3,8). Można w tym miejscu wskazać dwie istotnie różniące się między sobą grupy pracowników usług w województwie. Pierwsza z nich to dyrektorzy, u których suma ocen pozytywnych (4 i 5) osiągnęła 77% (dla porównania dla wszystkich badanych było to 51%), kierownicy (odpowiednio 63%) i specjaliści (62%). Na drugim biegunie znaleźli się pracownicy obsługi klienta, biurowi, fizyczni i produkcyjni, czyli wszyscy niżej szaszerogowani z mniejszymi wymaganiami w zakresie wykształcenia i kwalifikacji, wśród których nie więcej niż połowa była *raczej lub bardzo zadowolona*.

W podziale branżowym największą satysfakcję z wynagrodzenia wyrażali pracownicy pośrednictwa finansowego – w tej grupie dwie najwyższe oceny sformułowało łącznie 68% badanych i był to wynik istotnie statystycznie wyższy od wszystkich pozostałych branż. Rezultat ten oczywiście nie jest niespodzianką, od dawna wiadomo, że banki i firmy ubezpieczeniowe są jednymi z najbardziej atrakcyjnych pracodawców, szczególnie w regionie z ponadprzeciętnym bezrobociem, z dala od centrali instytucji.

W tym miejscu warto podkreślić, że suma ocen pozytywnych na poziomie 45% drugiej z wyżej wymienionych grup oznacza dość dobrą ogólną ocenę wysokości osiągniętych przez siebie płac. Badani pracownicy realistycznie oceniają swoje położenie na trudnym w województwie podkarpackim rynku pracy i w pierwszej kolejności konfrontują swoje wynagrodzenie z płacami w regionie na podobnych stanowiskach, a dopiero potem w całym kraju. Na ocenę wynagrodzeń w istotny sposób wpływa także możliwość znalezienia ewentualnego nowego miejsca pracy. Jeśli możliwość ta jest mocno ograniczona, pracownicy będą oceniać obiektywnie niskie płace jako dobre. W ten sposób swoją sytuację postrzegają przede wszystkim kobiety – akceptują niski poziom płac, mając dramatyczną alternatywę bezrobocia (stąd być może relatywnie wysokie subiektywne oceny płac przy ich obiektywnie niskim poziomie). Z wynikiem tym koresponduje pogląd badanych pań, które nie wiążą swojej przyszłości z dotychczasowym miejscem pracy wskazując istotnie częściej niż panowie na *brak możliwości rozwoju zawodowego oraz brak szans na podwyżkę*⁵⁰.

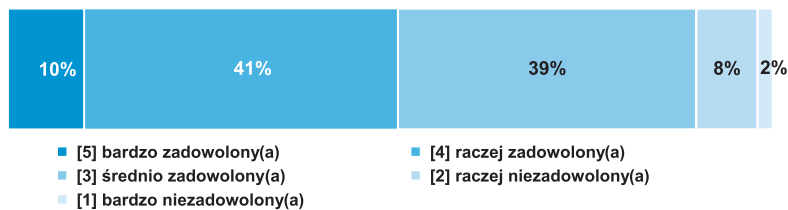
Badanie potwierdziło po raz kolejny występującą w Polsce i wielu innych krajach zależność między satysfakcją z wynagrodzenia a wykształceniem jako pochodną relacji między ukończoną edukacją a osiąganymi dochodami. O ile dwie trzecie osób z wykształceniem wyższym oceniło pozytywnie wysokość swoich poborów, to wśród osób z wykształceniem średnim było ich już mniej, bo 45%. Jako swoistą ciekawostkę można uznać, iż co trzecia osoba oceniająca swoje wynagrodzenie pozytywnie jednocześnie ocenia swoją sytuację materialną *bardzo biednie*, co może wynikać

⁵⁰ Szerzej o zagadnieniu na dalszych stronach rozdziału.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

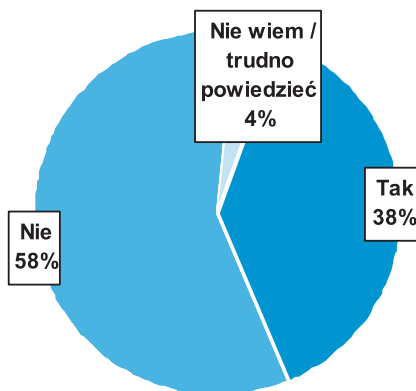
z percepcji relacji comiesięcznych wydatków do przychodów (np. pracownicy z bardziej liczną rodziną). Zadowolenie lub jego brak z osiągniętych dochodów z pracy w sektorze usług nie różniło się istotnie w statystyczny sposób między ośrodkami miejskimi a obszarem wiejskim.

Wykres 55. Jak ocenia Pan(i) wynagrodzenie, jakie dostaje Pan(i) za wykonywaną pracę? Czy jest Pan(i) z niego: (N=2062)



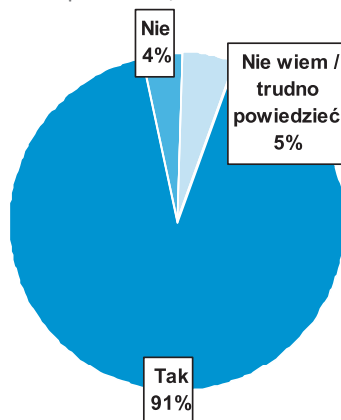
Pracodawcy sektora usług w województwie dość chętnie (38%) stosują inne, poza wynagrodzeniem zasadniczym, formy zapłaty np. premie, bony towarowe czy dofinansowanie wczasów. Istotnie częściej na tego typu rozwiązanie wskazywali pracownicy na stanowiskach kierowniczych (58%), specjaliści (47%) i pracownicy biurowi (51%) na tle pracowników fizycznych (24%). Wynagrodzenie dodatkowe w postaci tego typu bonusów otrzymało co najmniej raz aż 91% pracowników firm, które stosują dodatkowe poza zasadniczym wynagrodzeniem formy premiowania i w tej kwestii nie wystąpiło żadne istotne zróżnicowanie ze względu na wykształcenie, wielkość miejscowości czy rodzaj zaszeregowania.

Wykres 56. Czy w Pana(i) zakładzie pracy stosuje się inne formy wynagrodzeń niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, bony towarowe, dofinansowanie wczasów? (N=2062)





Wykres 57. Czy otrzymał(a) Pan(i) kiedykolwiek inne wynagrodzenie niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, bony na zakup towarów, dofinansowanie wczasów? (N=788)



Dane pokazują wyraźnie, że choć mniejsza część firm podkarpackiego sektora usług rynkowych stosuje dodatkowe formy wynagradzania pracowników, to wśród stosujących nie można się dopatrzeć praktyk dyskryminacyjnych. Dodatkowe wynagrodzenia są dostępne dla każdego pracownika.

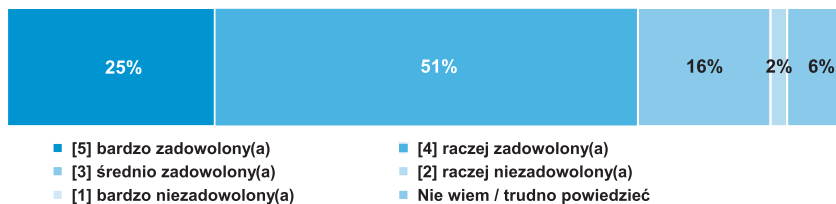
5.9.3. Zadowolenie z wykonywanej pracy

Pracownicy sektora usług byli w większości zadowoleni ze swojej obecnej pracy zawodowej, choć było to zadowolenie umiarkowane. Pozytywną opinię o pracy wyraziło 76% ankietowanych (25% bardzo zadowolonych i 51% raczej zadowolonych), zaś zaledwie 2% było przeciwnego zdania. Pozostali respondenci ocenili poziom zadowolenia jako średni. Choć poziom satysfakcji z pracy możemy określić jako wysoki, to jednak należy się liczyć z tym, że ten pozytywny obraz wiązać się może z faktem przeprowadzania wywiadów z pracownikami w miejscu pracy i za zgodą pracodawcy. Należy również brać pod uwagę to, że w przypadku niektórych pracowników możemy mieć do czynienia z satysfakcją pozorną, której fundament stanowi przekonanie o ogólnie złej sytuacji na rynku pracy oraz niska ocena własnych szans na znalezienie alternatywnego zatrudnienia (np. w przypadku pracowników fizycznych czy sprzedawców).

W takich przypadkach obecne miejsce pracy, niezależnie od warunków, zyskuje na znaczeniu, zaś sama satysfakcja może dotyczyć generalnie zadowolenia z tego, że ma się pracę. Wysokie oceny mogą być też przejawem redukcji dysonansu w celu podtrzymania dobrej samooceny (zwłaszcza w obecności ankietera) i dążenia do uzasadnienia własnego postępowania (własnych decyzji zawodowych) – mimo powodów do niezadowolenia.

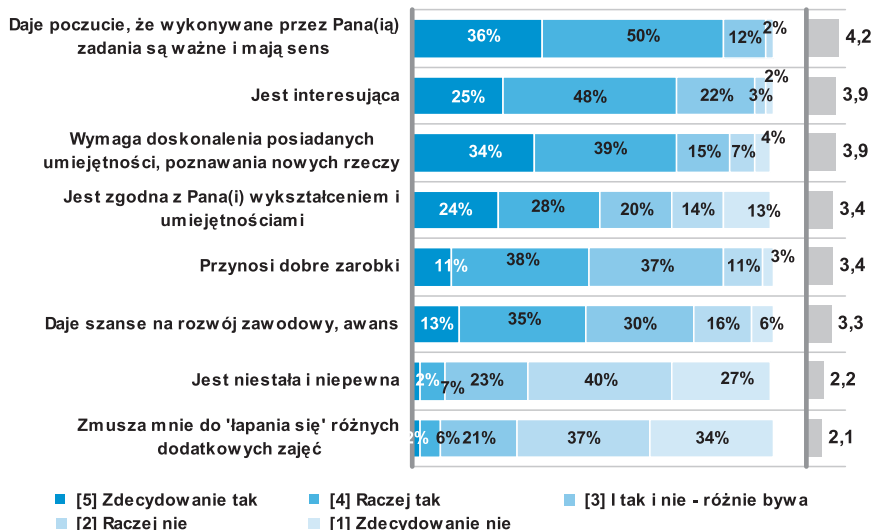
OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 58. Czy na ogół jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojej obecnej pracy zawodowej? (N=2062)



Korzystnym opiniom na temat zadowolenia z pracy towarzyszyły bardzo pozytywne oceny dotyczące szeregu jej aspektów. Badani często byli przekonani, że wykonywane przez nich zadania są ważne i mają sens (76%), że praca jest interesująca (73%), i że wymaga od nich doskonalenia posiadanych umiejętności oraz poznawania nowych rzeczy (73%). W pewnej opozycji z tak pozytywną oceną stoją niższe oceny innych aspektów pracy, np. jej zgodności z wykształceniem i umiejętnościami, szans na rozwój zawodowy czy zarobków. Wydaje się więc, że opinie na temat pracy mogą być zawyżone.

Wykres 59. Proszę ocenić, pod różnymi względami, swoją obecną pracę. Czy Pana(i) obecna praca: (N=2062)

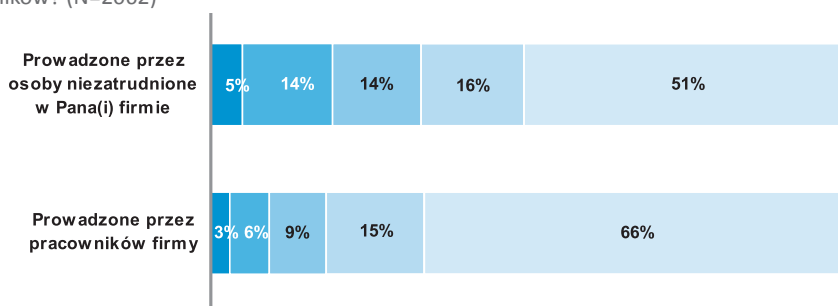




5.9.4. Podnoszenie kwalifikacji i umiejętności w miejscu pracy

Mniej niż połowa przedsiębiorstw biorących udział w badaniu – według deklaracji pracowników – nie organizuje szkoleń dla swoich pracowników. Organizowane szkolenia częściej są prowadzone przez firmy zewnętrzne (49%) niż przez własnych pracowników (34%). Jeśli szkolenia są już przeprowadzane, to na ogół odbywają się rzadziej niż raz do roku (16% – gdy szkolenia są prowadzone przez osoby spoza firmy oraz 15% – gdy prowadzą je pracownicy).

Wykres 60. Jak często w Pana(i) przedsiębiorstwie organizowane są szkolenia dla pracowników? (N=2062)



Zmienną różnicującą częstotliwość przeprowadzanych szkoleń przez osoby spoza firmy jest branża. Szkolenia najczęściej organizowane są w przedsiębiorstwach zajmujących się pośrednictwem finansowym (raz na kwartał – 22%), obsługą nieruchomości i firm (2-3 razy w roku – 27%), działalnością usługową, komunalną, społeczną (2-3 razy w roku – 17%). W handlu i naprawach, hotelarstwie i gastronomii oraz transporcie, gospodarce magazynowej, łączności zwykle szkoli się pracowników rzadziej niż raz do roku.

Zdaniem badanych w szkoleniach organizowanych przez przedsiębiorstwo udział wzięć może najczęściej każdy pracownik (61%) bądź pracownik wybranych działów (35%). Tylko 4% badanych uważa, że uczestniczyć w szkoleniach mogą niedoświadczeni pracownicy, 3% deklaruje, że w szkoleniach mogą brać udział kierownicy i dyrekcja.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

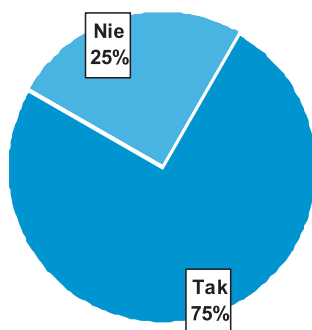
Wykres 61. Kto może uczestniczyć w szkoleniach? (N=1138) [możliwość wielu odpowiedzi]



Największą otwartością polityki szkoleniowej cechują się pośrednictwo finansowe i obsługa nieruchomości i firm – prawie trzy czwarte badanych z tych branż uznaje, że udział w szkoleniach mogą wziąć wszyscy pracownicy. W sekcjach: hotele i restauracje oraz transport, gospodarka magazynowa, łącznie szkolenia stosunkowo często są skierowane tylko do pracowników wybranych działów.

Z analizy danych wynika, że trzy czwarte pracowników sektora usług brało udział w szkoleniach organizowanych przez obecny zakład pracy. Najczęściej ze szkoleń korzystają osoby na stanowiskach kierowniczych (83%), specjaliści (82%) oraz osoby zatrudnione w pośrednictwie finansowym (83%) i obsłudze nieruchomości i firm (81%).

Wykres 62. Czy kiedykolwiek brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach organizowanych przez Pana(i) obecny zakład pracy?(N=1138)



Średnia liczba szkoleń odbytych u obecnego pracodawcy wyniosła 4,6 i była ona najwyższa w przypadku kierowników (ok. 9 szkoleń) oraz specjalistów (ponad 6),



zaś najniższa – w przypadku pracowników fizycznych i produkcyjnych (2,7). Na częstotliwość udziału w szkoleniach ma również wpływ branża: w największej liczbie szkoleń udział brali pracownicy firm zajmujących się usługami finansowymi (ok. 9) oraz obsługą nieruchomości i firm (średnio 6). Najrzadziej w inicjatywach szkoleniowych uczestniczyli pracownicy sekcji: hotele i restauracje (średnio 2) oraz transportu, gospodarki magazynowej i łączności (3,2). Wpływ na zakres prowadzonej polityki szkoleniowej ma również wielkość przedsiębiorstwa – odsetek pracowników deklarujących udział w szkoleniach w obecnym miejscu pracy wzrasta wraz ze wzrostem wielkości firmy. Podobnej zależności nie odnotowano jednak w przypadku liczby szkoleń, w których brano udział – największą częstotliwość uczestnictwa w szkoleniach odnotowano w firmach średnich (4,7).

5.9.5. Awans zawodowy pracowników sektora usług

Jednym z kluczowych czynników rozwoju gospodarki jest satysfakcja pracowników z wykonywanej pracy. Na poziom tej satysfakcji oprócz wynagrodzenia wpływa też wiele innych czynników, takich jak atmosfera w miejscu pracy, poziom zabezpieczeń BHP, możliwość awansu zawodowego, szkoleń czy wreszcie poczucie, że praca jest dla pracownika ciekawa. Dlatego też badanych pracowników zapytano to, czy wiążą swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy.

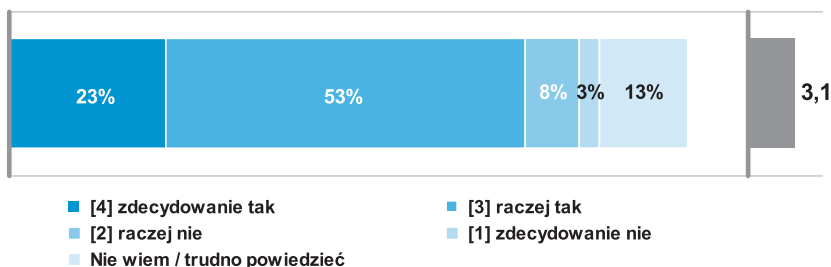
Zdecydowana większość badanych pracowników sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim wiąże swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy (76%). Tak duży odsetek osób wyrażających takie przekonanie prognozuje stabilną sytuację na rynku pracy i pozwala pracodawcom na skoncentrowaniu wysiłków na zdobywaniu nowych usługobiorców zamiast poszukiwania i szkolenia nowych kadr. Najbardziej lojalne wobec swoich pracodawców są osoby piastujące funkcje kierownicze (84%), specjaliści (86%) i pracownicy biurowi (83%) w porównaniu do pracowników fizycznych i produkcyjnych, wśród których 71% wiąże swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy. Najbardziej stabilni pracownicy legitymują się wykształceniem wyższym (w tej grupie przywiązanie deklarowało 82%) oraz osoby po 45 roku życia (w kategorii 45-54 lata 84%, zaś w grupie wiekowej 55+ 86%). Najbardziej podatni na zmianę miejsca pracy i relatywnie najmniej do niego przywiązani są pracownicy młodzi, do 24 roku życia. W tej grupie 17% badanych nie wiązało swojej przyszłości zawodowej z obecnym miejscem zatrudnienia. To dość naturalna tendencja - osoby te dopiero rozpoczynają swoją karierę zawodową, obecnie pracują na niższych stanowiskach i z czasem będą szukały takiej pracy, która zapewni im oprócz wzrostu płacy, możliwość rozwoju i awansu zawodowego. Najmniejsze przywiązanie do obecnego miejsca pracy wykazują pracownicy (istotna statystycznie różnica) zamieszkali w małych miastach regionu (do 20 tysięcy mieszkańców, wskaźnik na poziomie 68% w porównaniu z 76% w całej próbie).

Analizując plany zawodowe pracowników poszczególnych branż można stwierdzić, iż najmniej lojalni pracownicy wykonują swoje obowiązki w sektorach: hotele,

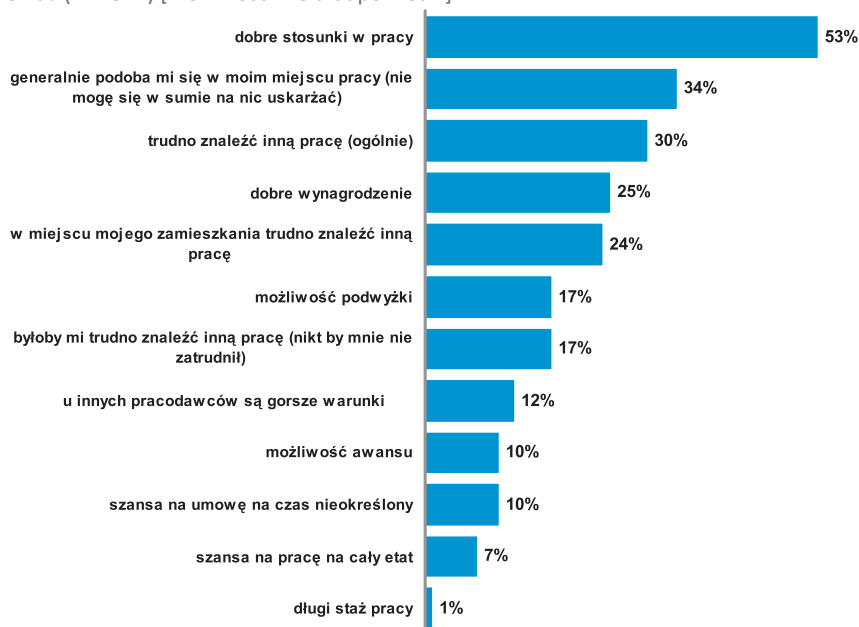
OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

gastromia oraz transport. Przedsiębiorstwa tych branż są najbardziej narażone na zmiany koniunktury gospodarczej, oferują na tle innych raczej niski poziom wynagrodzeń, co sprzyja rotacji personelu i niskiemu poziomowi lojalności.

Wykres 63. Czy wiąże Pan(i) swoją przyszłość zawodową z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? (N=2062)



Wykres 64. Dlaczego wiąże Pan(i) swojej przyszłość zawodową z obecnym miejscem zatrudnienia? (N=1574) [możliwość wielu odpowiedzi]



Pracownicy swoje przywiązanie do miejsca pracy uzasadniali przede wszystkim dobrymi stosunkami w pracy (53%), brakiem powodów do narzekania (34%)



oraz, co jest jednym z dowodów na realistyczną ocenę sytuacji na rynku pracy, poczuciem, iż ogólnie trudno znaleźć inną pracę (30%). Z tym ostatnim powodem koresponduje pogląd 24% badanych przywiązanych do swojego miejsca pracy, iż w ich miejscu zamieszkania byłoby im trudno znaleźć nowe zajęcie. Problemy ze znalezieniem nowej pracy istotnie częściej deklarowali pracownicy obsługi klienta (33%) oraz pracownicy fizyczni i produkcyjni (34%). Dla porównania na ten powód przywiązania do miejsca pracy wskazywał co piąty specjalista i kierownik, zaś wśród kadry dyrektorskiej nikt. Nie jest niespodzianką, iż młodzi pracownicy istotnie częściej niż pozostałe grupy wiekowe wskazywali na możliwość awansu (21% wśród osób w wieku do 24 lat i 13% w grupie wiekowej 25-34 lat, najstarsi czyli 55 lat i więcej już tylko 4%) oraz podwyżki (najmłodszy 27%, najstarsi 6%). Trudna sytuacja osób po 45 roku życia na podkarpackim rynku pracy uwidoczniła się w przekonaniu co trzeciej osoby w tej grupie wiekowej przywiązanej do swojego miejsca pracy z powodu problemów w znalezieniu potencjalnej nowej pracy. Długi staż pracy, przyzwyczajenie czy praca zgodna z zainteresowaniami z kilkuprocentowymi wskazaniem odgrywały znacznie mniejszą rolę w motywacji do pozostania w dotychczasowym miejscu pracy. Pracownicy sektora hotelarsko-gastronomicznego istotnie częściej wiązali swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy, uzasadniając to szansami na podpisanie umowy o pracę na czas nieokreślony (choćby większe szanse na kredyt bankowy, pośrednio wskaźnik wysokiego zatrudnienia w pozaetatowych formach). Po przeciwnej stronie widać „oazę dobrobytu”, czyli pracowników pośrednictwa finansowego, którzy swoją lojalność motywowali istotnie częściej od pozostałych dobrymi stosunkami w pracy (71%, dla ogółu 53%) oraz dobrym wynagrodzeniem (51%, dla ogółu 25%).

Reasumując, choć pierwsze wrażenie z przeglądu danych jest pozytywne – spory odsetek respondentów mówi o dobrych stosunkach w pracy, względnie często można też usłyszeć o dobrym wynagrodzeniu, to trzeba także dostrzec kryjące się w odnotowanych wynikach zjawiska o niekorzystnym wydźwięku. Po pierwsze, wielu pracowników nie chce zmienić pracy ze względu na złe warunki na rynku pracy. Dla tych osób praca w obecnym miejscu jest efektem braku alternatywy. Po drugie, stosunkowo często (17%) ujawnia się problem niskiej samooceny⁵¹ pracowników. Po trzecie, można się spotkać z postawami budowanymi w oparciu o zasłyszane (lub też bazujące na autopsji) informacje na temat złych warunków pracy w innych przedsiębiorstwach. Zwraca też uwagę fakt, że rzadko motywacją jest możliwość rozwoju w ramach danego przedsiębiorstwa.

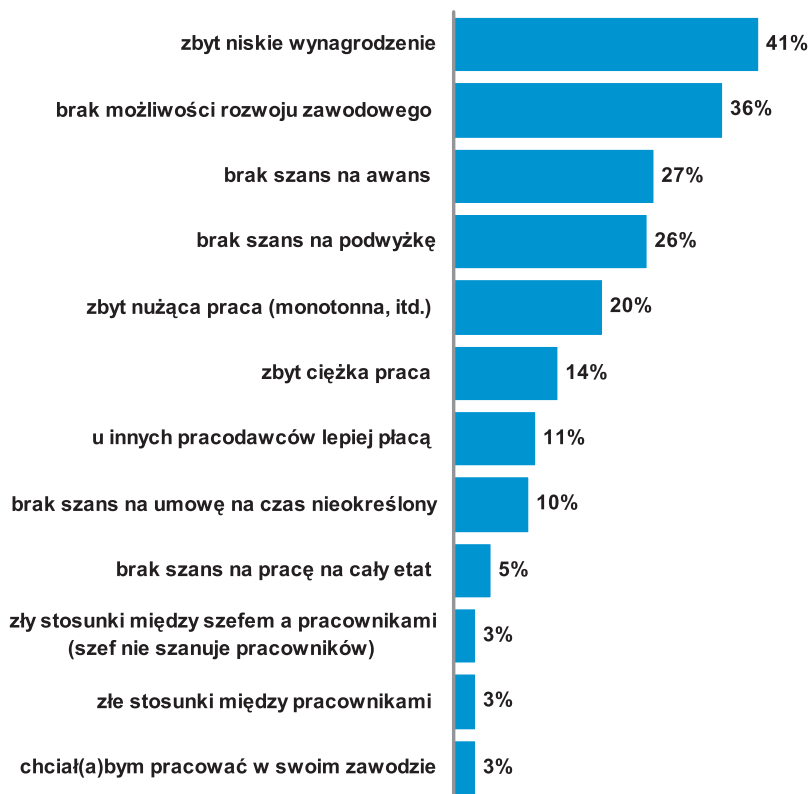
Wskazane przez badanych pracowników sektora usług przyczyny niskiego przywiązania do obecnego miejsca pracy nie różnią się w spektakularny sposób od tych wskazywanych w innych, podobnych badaniach ogólnokrajowych. Podstawowym powodem, dla którego pracownicy gotowi byłiby odejść jest zbyt niskie

⁵¹ Wyniki badania nie pozwalają jednak na weryfikację, czy taka ocena jest pochodną rzeczywistych kompetencji badanych, czy też mamy do czynienia z oderwaną od faktycznych umiejętności niską oceną wynikającą z postawy psychologicznej.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

wynagrodzenie (41% deklarujących, że nie wiążą swojej przyszłości zawodowej z obecnym miejscem pracy, wśród kobiet 50%, wśród mężczyzn istotnie mniej – 33%), brak możliwości rozwoju zawodowego (36%), brak szans na awans (27%) czy podwyżkę (ogółem 26%, wśród kobiet 33%, wśród mężczyzn 20%). Na te dwa ostatnie czynniki szczególnie chętnie wskazywali pracownicy obsługi klienta (33-34%). Wynik ten nie zaskakuje ze względu na niskie płace tej kategorii zawodowej oraz wynikające ze struktury działów obsługi klienta niezbyt atrakcyjne możliwości awansu. Kwestie związane z zainteresowaniem pracą, przejściem na emeryturę czy rozpoczęciem własnej działalności gospodarczej okazały się nieznaczące (kilkuprocentowe wskazania). Główne przyczyny, dla których pracownicy nie wiązali swojej przyszłości z obecnym miejscem pracy w sposób istotny statystycznie nie różniły się pod względem wieku, wykształcenia czy wielkości miejscowości zamieszkania.

Wykres 65. Dlaczego nie wiąże Pan(i) swojej przyszłości zawodowej z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? (N=222) [możliwość wielu odpowiedzi]





Respondentów pytano również o to, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy doświadczyli awansu (czy to finansowego, czy związanego z większymi uprawnieniami w ramach wyższego lub innego równorzędnego stanowiska) oraz o przewidywania związane z otrzymaniem awansu w perspektywie najbliższych 12 miesięcy.

Większość pracowników sektora usług (70%) musiało zadowolić się pracą na dotychczasowym stanowisku bez waloryzacji wynagrodzenia. Częściej były to kobiety (73%) niż mężczyźni (67%). Prawie co czwarty pracownik sektora usług rynkowych w województwie w okresie ostatnich 12 miesięcy otrzymał zwiększone wynagrodzenie. O ile 19% pracowników produkcyjnych i fizycznych odczuło w swoim portfelu zmiany na lepsze, o tyle wśród respondentów z kadry kierowniczej i specjalistów takich osób było już odpowiednio 48% i 36%. Badanie pokazało, iż w ostatnim roku chętniej premiowano większymi poborami lub uprawnieniami w przedsiębiorstwie pracowników wyższego szczebla oraz osoby lepiej wykształcone. Awans w hierarchii firmy lub większy zakres uprawnień w ramach obecnie zajmowanego stanowiska stał się udziałem odpowiednio 5% i 7% respondentów.

Wykres 66. Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi]



Pracownicy usług wykazują dość duże poczucie realizmu i w najbliższej przyszłości nie oczekują istotnych zmian na lepsze swoich warunków pracy (żadnych zmian nie oczekuje w okresie najbliższych 12 miesięcy 70% badanych). Co czwarty pracownik ma nadzieję na podwyżkę (szczególnie kadra kierownicza 49% oraz specjaliści 38%). Tylko 5% pracowników liczy na zwiększenie uprawnień w ramach obecnego stanowiska, a 3% na awans.

Wykres 67. Czy w okresie najbliższych 12 miesięcy spodziewa się Pan(i), że: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi]



Wyniki badania stanowią podstawę do przekonania o realistycznej ocenie sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstw dokonywanej przez pracujące w nich osoby. Pracownicy sektora usług rynkowych regionu zdają sobie dobrze sprawę ze swojej pozycji na rynku pracy i z wyłączeniem specjalistów i kadry kierowniczej nie wykazują tendencji do zmiany miejsca pracy. Są ogólnie z niej zadowoleni mimo braku możliwości awansu oraz braku perspektyw na te zmiany, głównie ze względu na brak innej alternatywy.

5.10. Ocena lokalnego rynku pracy

Sytuacja na lokalnym rynku pracy rzeczywiście nie jest łatwa. Sprawia to, że posiadanie pracy staje się na tyle cenne, że nawet niekorzystna jej ocena nie skłania do zmiany zatrudnienia. Prowadząc wywiady z pracownikami często można było usłyszeć, że nie zmieniają pracy, ponieważ nie mają gdzie iść, bo pracy przecież nie ma.

Rynek pracy zaledwie dla 2% badanych pracowników poproszonych o jego ocenę jest obszarem, na którym bez problemu można znaleźć zatrudnienie. Umiarkowany optymizm (można znaleźć pracę, ale trudno jest znaleźć pracę odpowiednią) wyraziło 29% ankietowanych. Pozostali krytycznie oceniali lokalny rynek pracy. Niemal połowa stwierdziła, że trudno jest o jakąkolwiek pracę, a blisko jedna piąta, że w ogóle nie można znaleźć pracy.



Wykres 68. Jak ocenia Pan(i) sytuację na lokalnym rynku pracy, czyli w miejscu Pana(i) zamieszkania i w najbliższej okolicy? Która z podanych opinii jest Panu(i) najbliższa? (N=2062)

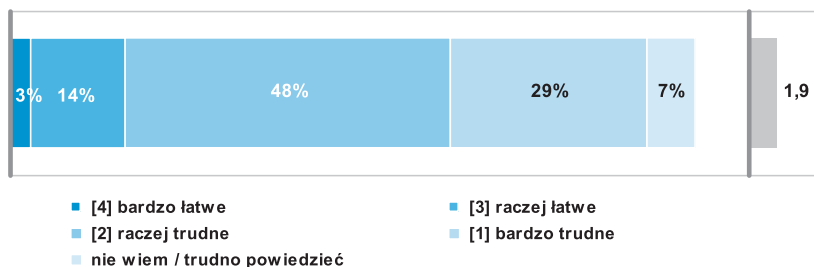


Optymizm wyróżniał osoby pracujące na stanowiskach kierowniczych, a także specjalistów, choć grupy te podzielone były w swych opiniach na temat sytuacji na rynku pracy. Około połowy przedstawicieli tych grup twierdziło, że sytuacja nie jest najgorsza (jakąś pracę można znaleźć), połowa zaś była zdania, iż trudno jest o pracę lub w ogóle nie ma pracy. W przypadku sprzedawców, pracowników biurowych, pracowników fizycznych i produkcyjnych dominowały negatywne opinie na temat rynku pracy.

Opinie na temat rynku pracy korespondowały z tymi na temat własnych szans na znalezienie zatrudnienia. Zdecydowana większość badanych (77%) uważa, że trudno byłoby im znaleźć inne zatrudnienie. Dalsze analizy pokazują, że problem ten szczególnie dotyka osoby w wieku powyżej 44 roku życia. W tej grupie sceptycyzm co do możliwości znalezienia zatrudnienia był szczególnie silny (niemal połowa jej przedstawicieli uznała, że znalezienie pracy byłoby bardzo trudne). Taka lękowa postawa paradoksalnie może działać na korzyść pracowników w średnim wieku. Jak powiedział nam jeden z przedsiębiorców: *ja wolę zatrudniać takie osoby, bardziej się starają, lepiej pracują, nie odchodzą.*

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 69. Gdyby przyszło Panu(i) szukać nowej pracy, to jak Pan(i) myśli, czy jej znalezienie byłoby dla Pana(i) łatwe, czy trudne? (N=2062)

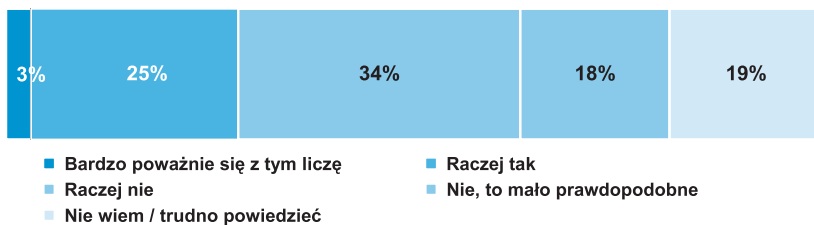


Co ciekawe, obawy przed szukaniem pracy charakteryzują każdą grupę wykształcenia. Zarówno wśród osób w wykształceniu wyższym, jak i tych z zawodowym i niższym przeważa opinia, że znalezienie pracy byłoby trudne. Brak wyraźnych różnic w grupach wyróżnionych ze względu na poziom wykształcenia potwierdza trudną sytuację na rynku pracy województwa podkarpackiego.

Wątpliwości co do skutecznego poszukiwania nowego zatrudnienia w sposób istotny statystycznie różnią kobiety i mężczyzn. Panie wyrażają o wiele mniejszy optymizm. Niemal dwukrotnie rzadziej niż mężczyźni deklarują, że znalezienie pracy byłoby łatwe lub raczej łatwe. Trudno jednoznacznie stwierdzić, czy obawy te wynikają ze stosowania przez przedsiębiorców praktyk dyskryminacyjnych, czy też są pochodną mniejszej pewności siebie. Niemniej jednak w obu grupach przeważają opinie, że pracę byłoby trudno znaleźć.

Korzystniej natomiast wygląda wskaźnik obaw przed bezrobociem. Odsetek osób spodziewających się utraty pracy wyniósł 28%, przy czym tylko 3% badanych powiedziało, że bardzo poważnie liczy się z utratą pracy.

Wykres 70. Czy liczy się Pan(i) z możliwością utraty obecnej pracy (np. zwolnienia, bankructwa lub likwidacji zakładu pracy)? (N=2062)

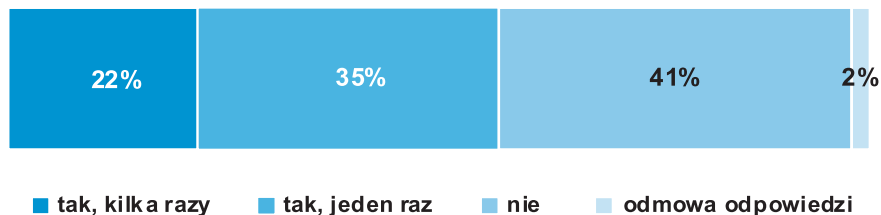




Postawy lękowe były niezależne od sekcji zatrudnienia, płci, wykształcenia. Także wiek respondenta nie był zmienną szczególnie silnie wyznaczającą obawy przed bezrobociem. Niemniej jednak jeżeli szukać osób najrzadziej spodziewających się utraty pracy, to można je znaleźć w grupie ankietowanych powyżej 55 roku życia. Prawdopodobnie dzieje się tak za sprawą przepisów regulujących funkcjonowanie rynku pracy, które zmniejszają niebezpieczeństwo zwolnień kobiet i mężczyzn przekraczających odpowiednio 55 i 60 rok życia.

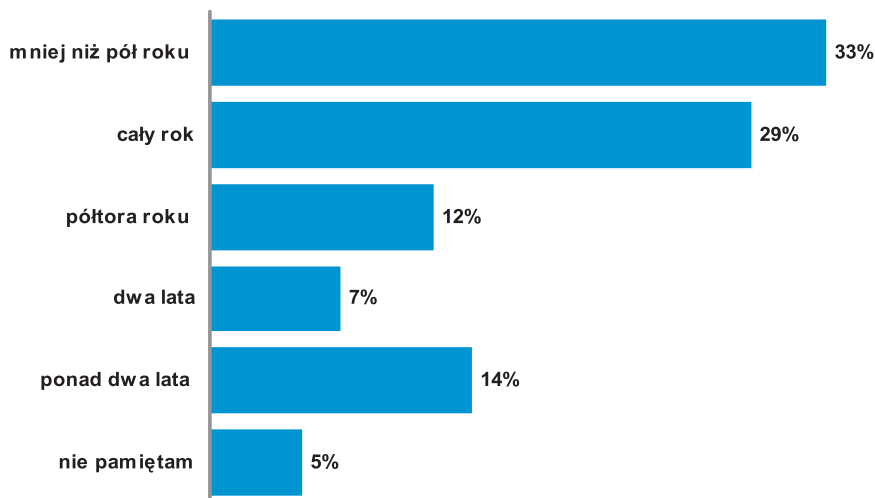
Obawy przed bezrobociem mogą być w dużym stopniu związane nie tylko z oceną bieżącej sytuacji na rynku pracy, ale również pochodzić z doświadczeń własnych badanych pracowników. Ponad jedna piąta z nich była bezrobotna kilka razy, a nieco ponad jedna trzecia raz w życiu doświadczyła bezrobocia. W sumie ponad połowa pracowników sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim była bez pracy. To negatywne doświadczenie najczęściej obejmowało pracowników fizycznych i produkcyjnych oraz sprzedawców i pracowników obsługi klienta, przy czym przedstawiciele pierwszej z wymienionych grup zawodowych częściej doświadczali bezrobocia więcej niż jeden raz.

Wykres 71. Czy kiedykolwiek był(a)Pan(i) osobą bezrobotną?(N=2062)



Dla jednej trzeciej respondentów doświadczenie z bezrobociem nie trwało dłużej niż pół roku. Charakteryzowało to zwłaszcza osoby na kierowniczych stanowiskach. Rok bezrobocia to doświadczenie 29% respondentów. Nie odnotowano pod tym względem wyraźnych różnic pod względem płci, wieku, stanowiska. Półtora roku bez pracy pozostawało 12% respondentów, dwa lata 7%. Z długotrwałym (ponad dwa lata) bezrobociem spotkało się natomiast 14% badanych. W tej grupie dominowały osoby z wykształceniem zawodowym. Jednakże w żaden sposób nie należy traktować tego jako wskazania stygmatyzującego wykształcenie zawodowe. Należy pamiętać, że osoby te prawdopodobnie borykały się z problemami ze znalezieniem pracy w okresie transformacji gospodarczej, oraz że wykształcenie zawodowe jakie uzyskały było profilowane na potrzeby przemysłu rozwijanego w ramach systemu socjalistycznego. A więc były pozbawione (nie z własnej winy) kwalifikacji i umiejętności ułatwiających adaptację do nowej rzeczywistości rynkowej.

Wykres 72. Jak długo pozostawał(a) Pan(i) bez pracy?(N=1147)



5.11. Samoocena pracowników sektora usług rynkowych

Uczestnicy badania zostali poproszeni o ocenę własnej osoby pod względem kilkunastu atrybutów opisujących ich wiedzę i umiejętności zawodowe oraz umiejętności psychospołeczne. Posługiwali się 9-stopniową skalą, gdzie 1 oznaczało „słabo, jest to obszar, w którym można by coś udoskonalić/rozwinąć”, a 9 – „bardzo dobrze, jest to obszar, z którym nie mam żadnych kłopotów”. Arkusz samooceny każdy z respondentów wypełniał samodzielnie w celu wyeliminowania ewentualnych problemów związanych z otwartym przyznawaniem się do własnych deficytów w obecności ankietera.

Uzyskane wyniki wskazują na wysoką samoocenę pracowników sektora usług. Średnie oceny poszczególnych kwalifikacji i kompetencji na skali 9-stopniowej wahają się od 4,7 do 7,6, lokując się w większości przypadków w tych obszarach skali, które wskazują, że dana jest mocną stroną badanego. Słabiej wypada jedynie ocena znajomości języków obcych (4,7). Pracownicy jako swoje relatywne słabości wskazują również zdolności przywódcze (6,2).

Najmocniejszymi stronami pracowników w ich samoocenie są dokładność, skrupulatność, obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy oraz wiedza i umiejętności niezbędne do wykonywania obecnych zadań zawodowych. Dobrze radzą sobie również z nawiązywaniem kontaktów i umiejętnością pracy w zespole. Dostyc wysoko oceniają siebie także pod względem kompetencji indywidualnych



takich, jak: umiejętność organizacji pracy, łatwość przystosowania się do nowych sytuacji, umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania, uczenia się, zdobywania nowych kwalifikacji, radzenia sobie ze stresem i umiejętność swobodnej rozmowy z pracodawcą.

Nie odnotowano większych różnic w samoocenie między pracownikami reprezentującymi poszczególne sekcje usługowe (poza oczywistymi, wynikającymi z większego nasycenia poszczególnych sekcji pracownikami biurowymi i specjalistami i związaną z tym większą sprawnością pracowników danej sekcji, np. pośrednictwa finansowego, w obsłudze komputera i urządzeń biurowych).

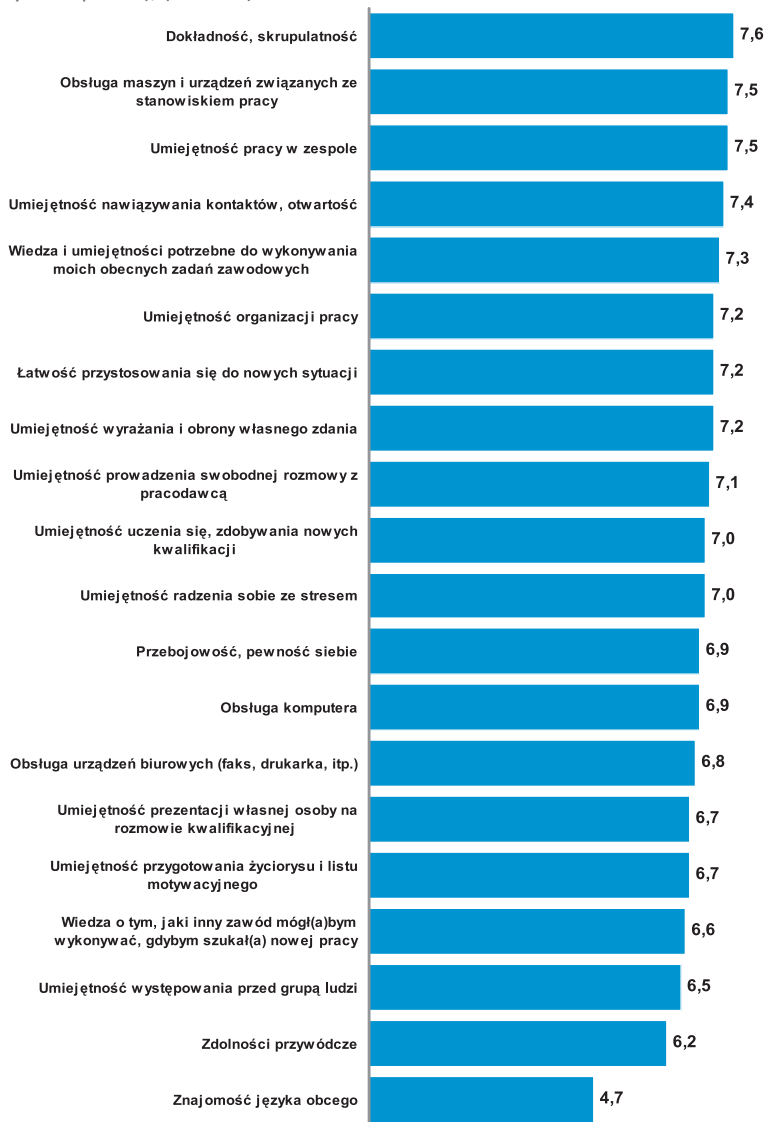
Około połowa pracowników sektora usług deklaruje znajomość języka obcego w stopniu komunikatywnym. Najczęściej jest to język angielski (30%), rosyjski (7%) lub niemiecki (7%). Znajomością języków częściej mogą się pochwalić osoby zajmujące stanowiska dyrektorskie/kierownicze, specjaliści i pracownicy biurowi oraz pracownicy sekcji: pośrednictwo finansowe i hotele i restauracje; najrzadziej zaś – pracownicy fizyczni i produkcyjni oraz zatrudnieni w handlu i naprawach.

Odnotowano nieznaczne różnice w samoocenie między kobietami i mężczyznami. Kobiety oceniają się wyżej pod względem umiejętności obsługi komputera i urządzeń biurowych, umiejętności napisania życiorysu i listu motywacyjnego; częściej znają również języki obce. Należy jednak pamiętać, że różnice w poziomie opanowania tego typu ogólnych, cywilizacyjnych umiejętności mogą wynikać z generalnie wyższego poziomu wykształcenia kobiet – pracowników sektora usług i częstszego zajmowania przez nie stanowisk biurowych.

Zdecydowana większość pracowników sektora (blisko 80%) posiada prawo jazdy, najczęściej kategorii B (70%). Szczególnie wysoki odsetek posiadających prawo jazdy odnotowano, jak należało oczekiwać, w sekcji transport, gospodarka magazynowa i łączność.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 73. Proszę o ocenę własnych umiejętności i wskazanie tych, z którymi radzi Pan(i) sobie dobrze, oraz tych, które chciał(a)by Pan(i) udoskonalić/rozwinąć lub co do których chciał(a)by zasięgnąć porady fachowca – średnie (skala: 1 – słabo, jest to obszar, w którym można by coś udoskonalić/rozwinąć, 9 – , bardzo dobrze, jest to obszar, z którym nie mam żadnych kłopotów), (N=2062)

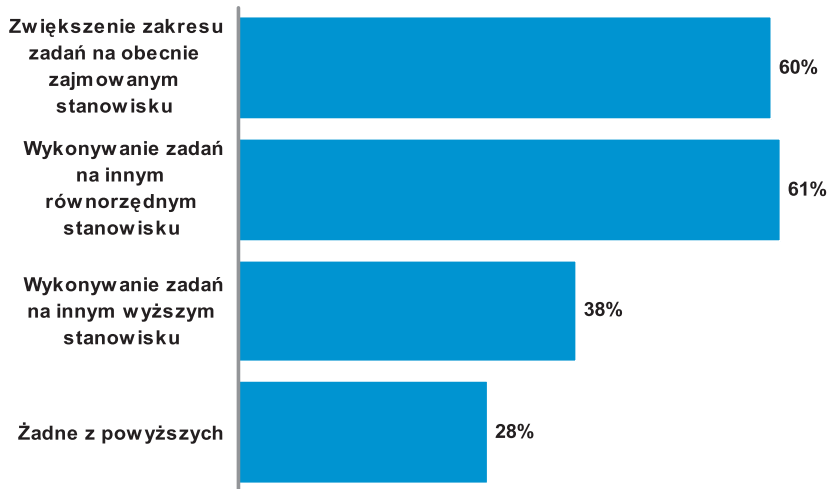




Potwierdzeniem wysokiej samooceny pracowników jest często wyrażane przekonanie o tym, że posiadane przez nich kwalifikacje pozwalają na zwiększenie zakresu zadań na obecnie zajmowanym stanowisku (60%), jak również na wykonywanie zadań na innym równorzędnym stanowisku (61%). Około 40% badanych deklaruje przygotowanie do wykonywania zadań na innym, wyższym stanowisku. Osoby nie dostrzegające w sobie potencjału do żadnej zmiany zakresu zadań zawodowych stanowią jednak wśród badanych dosyć liczną grupę – 28%. Co ciekawe, najwyższy odsetek takich osób obserwujemy w sekcji pośrednictwo finansowe (40%), w której odnotowano szczególnie wysoki odsetek sprzedawców/pracowników obsługi klienta. Najniższe odsetki pracowników o ograniczonej deklarowanej mobilności zawodowej zaobserwowano natomiast w sekcjach o wysokim nasyceniu specjalistami: obsłudze nieruchomości i firm oraz działalności usługowej, komunalnej, społecznej i indywidualnej.

Zasób transferowalnych umiejętności pracowników sektora usług (według ich deklaracji) należy więc uznać za dosyć duży. Należy też zaznaczyć, że osoby dostrzegające w sobie potencjał umożliwiający poszerzenie kwalifikacji, niezależnie od rodzaju awansu, to w większości te same osoby.

Wykres 74. Czy obecnie posiadane przez Pana(i) kwalifikacje pozwoliłyby Panu(i) na: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi]



W celu syntetycznego opisu pracowników sektora usług zastosowano segmentację ze względu na deklarowane umiejętności. Rezultatem analizy jest uproszczona, czytelna typologia wybranej zbiorowości. Mając na uwadze główne cele badania zdecydowano, iż istotny walor informacyjny do projektu wniesie segmentacja nie ze względu na cechy demograficzne, ale taka, która opiera się na ocenie własnych

umiejętności i potencjalnych zachowań na rynku pracy w momencie jej utraty. Do analizy zastosowano metodę K-średnich.

W jej wyniku wyróżniono pięć grup pracowników sektora usług odmiennie oceniających swoje umiejętności i w konsekwencji swoją pozycję na rynku pracy. Nazwy segmentów są umowne, zaś w poniższej charakterystyce przedstawiono najistotniejsze wyróżniki poszczególnych kategorii pracowników sektora.

Dokładni (15%)

Segment swoją nazwę zawdzięcza wysokiej autoocenie takich cech jak obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy, umiejętność pracy w zespole, nawiązywanie kontaktów, otwartość, umiejętność organizacji pracy, wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania obecnych zadań zawodowych, obsługa komputera, obsługa urządzeń biurowych (faks, drukarka, itp.), umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania, (tytułowa) dokładność, skrupulatność, przebojowość, pewność siebie czy łatwość przystosowania się do nowych sytuacji (wszystkie średnie oceny ponad 7 w 9-stopniowej skali).

Na tle pozostałych segmentów jest to dość młoda kategoria pracowników z przewagą mężczyzn (59%, 56% *dokładnych* nie przekroczyło 34 roku życia). Osoby te dość dobrze na tle pozostałych segmentów oceniają swoją pozycję materialną (co czwarta osoba dobrze lub bardzo dobrze).

Mimo sumienności w wykonywaniu obowiązków i dobrej komunikacji w swoim miejscu pracy *dokładni* najmniej pewnie czuliby się w sytuacji poszukiwania ewentualnej nowej pracy.

Dokładni podobnie jak *mocni* są chętni do dalszej edukacji w formie szkoleń. Bardziej niż pozostałe segmenty wierzą, że jeszcze mogą się wielu rzeczy nauczyć, że dobrze czuliby się wśród innych uczestników szkoleń i są zdania, że są w stanie dojechać na każde szkolenie, o ile okazałoby się dla nich interesujące.

Dokładni konsekwentnie deklarują wysokie poparcie dla zdobywania wiedzy jako sposobu poprawy swojej sytuacji. Podobnie jak *mocni* aż 84% (te dwa segmenty w tej kwestii istotnie się wyróżniają wobec pozostałych) jest zdania, że raczej lub zdecydowanie warto zdobywać w Polsce wykształcenie. W konsekwencji te dwa segmenty także górują nad pozostałymi satysfakcją z osiągniętego wykształcenia. Łącznie z segmentem *mocni* segment *dokładni* to grupy pracowników najlepiej przygotowanych na ewentualne zmiany pracy, wykazują się wysokim na tle innych poziomem aktywności i chęcią dalszego kształcenia.

Odsetek osób raczej lub bardzo zadowolonych ze swojej obecnej pracy był wysoki i wyniósł 75%. Blisko połowa badanych z tego segmentu wyraziła także zadowolenie z osiąganego wynagrodzenia (suma ocen bardzo i raczej zadowolony 48%). Razem z *mocnymi* segment ten jest wiodący jeśli chodzi o zmiany warunków pracy



w okresie ostatnich 12 miesięcy. W przypadku 9% badanych z tego segmentu nastąpiło zwiększenie uprawnień decyzyjnych w ramach obecnego stanowiska (w przypadku *mocnych* wskaźnik ten wyniósł 10% i istotnie różniło się to od pozostałych segmentów, gdzie takie uprawnienia otrzymało 3-5% badanych).

Respondenci zaklasyfikowani do segmentu *dokładni* (podobnie jak *mocni*) dość realistycznie oceniają trudną sytuację na rynku pracy w województwie, ale z nieco większym optymizmem niż pozostałe segmenty patrzą na możliwość znalezienia innego zajęcia. Co trzeci badany spośród *dokładnych* był zdania, iż można wprawdzie znaleźć jakąś pracę, ale trudno o pracę odpowiednią – w dwóch najmniej optymistycznych pod tym względem segmentach analogiczny wskaźnik wyniósł 20%-21%.

Mocni (37%)

Segment *mocni* swoją nazwę zawdzięcza wyjątkowo wysokiej na tle innych kategorii samoocenie własnych umiejętności oraz aktywności na rynku pracy w sytuacji ewentualnej zmiany miejsca pracy. Ten najbardziej liczny spośród wszystkich segmentów stanowią w połowie kobiety i mężczyźni. Zdecydowanie więcej osób niż w pozostałych segmentach legitymuje się dyplomem szkół wyższych (35%, w pozostałych segmentach 4-24%). Jest to też najmłodszy segment – o średniej wieku 28 lat (56% nie przekroczyło mediany wieku mieszkańców kraju, czyli progu 34 lat). To właśnie wśród *mocnych* notuje się najwięcej, bo 30% osób deklarujących dobry lub bardzo dobry standard życia⁵². Najwięcej spośród innych segmentów jest też w tej grupie kierowników i specjalistów (łącznie 28%). *Mocni*, jak wspomniano, najwyżej wśród segmentów oceniają praktycznie wszystkie poruszane w badaniu umiejętności (oceny w skali od 1 do 9 ponad 8). Relatywnie słabiej oceniają swoje zdolności w zakresie języków obcych (5,9), ale i tak jest to najlepszy rezultat na tle pozostałych respondentów.

Zadowolenie z obecnej pracy deklaruje aż 80% badanych, podobnie rzecz się ma z wynagrodzeniami, z których raczej lub bardzo zadowolonych jest aż 60% osób (dla porównania w pozostałych segmentach 40-52%).

Z relatywnie największą wiarą *mocni* spoglądają w przyszłość, będąc zdania, iż raczej łatwo lub bardzo łatwo byłoby im znaleźć inną pracę (łącznie 20%, pozostałe segmenty 11-15%). W tym segmencie najmniej osób było bez pracy więcej niż jeden raz (17%, inne segmenty 23-30%)⁵³.

Mocni w największym stopniu są zwolennikami poglądu o wartości edukacji jako czynnika polepszającego swoją sytuację na rynku pracy. O tym, że warto się uczyć, było przekonanych aż 86% badanych z tej grupy. Respondenci zakwalifikowani do

⁵² Biorąc pod uwagę młody wiek segmentu można przypuszczać, że korzystna ocena standardu życia jest efektem wspólnego mieszkania z rodzicami.

⁵³ Ale trzeba pamiętać, że spory udział w strukturze segmentu mają ludzie młodzi. A zatem okres silnych zawirowań na rynku spędzili w szkołach.

tego segmentu spośród pozostałych najchętniej podejmowałyby dodatkową naukę na szkoleniach, czuliby się na nich dobrze, otrzymując przy tym wsparcie rodziny, oraz co najistotniejsze – wiedzieliby najlepiej spośród wszystkich segmentów, gdzie szukać dodatkowych form kształcenia.

Z obecnego poziomu wykształcenia jest zadowolonych 69% respondentów (także najwięcej ze wszystkich segmentów), a aż 43% gdyby zaczynało ponownie swoją edukację, starałoby się uzyskać wyższy poziom wykształcenia niż obecny (w innych segmentach wskaźnik ten wyniósł 27-33%).

Aż 74% *mocnych* było zdania, iż ich obecne kwalifikacje pozwalają na zwiększenie zakresu zadań na obecnym stanowisku (pozostałe segmenty 41%-59%), wykonywanie zadań na innym równorzędnym stanowisku (73%, pozostałe segmenty 47%-61%) oraz wykonywanie zadań na innym, wyższym stanowisku (55%, pozostałe segmenty 22%-35%). Reasumując segment *mocni* to najbardziej wykwalifikowana w swoich zawodach kadra sektora usług, ale jak wspomniano, najbardziej podatna na zmiany pracy i wyjazd z regionu.

Mało nowocześni (15%)

Nazwę segmentu badani zawdzięczają najniższej deklarowanej znajomości języków obcych (średnia w skali od 1-9 na poziomie 2,3), niskiej umiejętności obsługi urządzeń biurowych (4,2) czy komputera (4,4). Warto zwrócić uwagę, że segment ten charakteryzuje także mniejsza ocena zdolności sporządzenia dokumentów przy ubieganiu się o nową pracę (6,0) czy zdolności przywódczych (6,0). Jako plusy można zaliczyć dokładność, skrupulatność, pewność siebie, znajomość zagadnień zawodowych, umiejętność pracy w zespole czy przystosowania się do nowych sytuacji (średnie oceny przekraczające 7).

Jest to jeden z gorzej wykształconych segmentów (50% osób z wykształceniem zawodowym, 4% z wyższym), z przewagą mężczyzn (62%). *Mało nowoczesnych* charakteryzuje też najwyższa średnia wieku (33 lata), przy czym należy zwrócić uwagę, iż ponad 40% badanych przekroczyło 45 lat.

Ocena swojej sytuacji materialnej była słabsza niż w pozostałych segmentach – 70% oceniło ją jako średnią, a tylko 15% dało noty pozytywne. Połowa badanych z tego segmentu (najwięcej z wszystkich) mieszka na obszarach wiejskich i wykonuje pracę fizyczną lub przy produkcji (56%). Blisko 80% wyraziło zadowolenie z obecnej pracy, ale za to najgorzej spośród wszystkich segmentów oceniono wynagrodzenie. Co szósty pracownik był bardzo lub raczej niezadowolony z wysokości swojej gaży.

Zadowolenie z wykonywanej pracy, mimo krytycznej oceny wynagrodzenia, wynika z realnej oceny swojej sytuacji na rynku pracy. Ponad połowa badanych z tego segmentu (55%) była zdania, że trudno byłoby im znaleźć jakąkolwiek pracę, zaś 17% - że nie ma na to żadnych szans. Dość duży odsetek osób w wieku średnim oraz charakter wykonywanej pracy ma związek z jedną z najniższych wśród



wszystkich segmentów skłonnością do dalszego kształcenia. To właśnie wśród *mało nowoczesnych* najwięcej było osób, które deklarowały, iż szkolenia nie są dla nich ze względu na wiek oraz że nie widzą sensu dalszej edukacji, bo to niczego nie zmieni. Tej refleksji respondentów towarzyszyła inna – badani z tego segmentu istotnie częściej niż pozostali (47%, inne segmenty 30%-37%) wskazywali, że gdyby mogli zacząć jeszcze raz naukę, to staraliby się uzyskać wyższy niż obecny poziom wykształcenia.

Reasumując, jest to segment pracowników dość sumiennie wykonujących swoje obowiązki, jednak w przypadku utraty pracy jednym z najważniejszych działań pomocowych byłaby czytelna oferta szkoleń w zakresie obsługi komputera, urządzeń biurowych i jednocześnie przełamanie niechęci do nowych technologii w zakresie potrzebnym w nowym miejscu pracy.

Wygadani (17%) oraz słabi (12%)

Dwa ostatnie segmenty, to jest *wygadanych* (17%) oraz *słabych* (12%), można rozpatrywać łącznie. Te dwie grupy respondentów wyraźnie gorzej od pozostałych oceniają wiele swoich umiejętności (jeśli w pozostałych segmentach średnie oceny wielu umiejętności osiągają poziom 7-8 w skali 1-9, to w przypadku tych dwóch segmentów częściej mamy do czynienia z oceną na poziomie 6 i niżej). Segment *słabi* został nazwany w ten sposób ze względu na największą liczbę najniższych ocen własnych kompetencji, zaś *wygadani* z uwagi na różnice w stosunku do słabych. *Wygadani* w większym stopniu niż *słabi* ocenili własną przebojowość, pewność siebie (6,0 do 5,0) i swoje zdolności przywódcze (5,6 do 4,4). Z kolei *słabi* pozytywniej niż *wygadani* spojrzeli na własne umiejętności w zakresie uczenia się i zdobywania nowych kwalifikacji (6,8 do 5,9), obsługi maszyn i urządzeń w swoim miejscu pracy (7,6 do 5,6) oraz wiedzy i umiejętności potrzebnych do wykonywania obecnej pracy (7,3 do 5,5), obsługi komputera (7,2 do 5,5) czy obsługi urządzeń biurowych (7,0 do 5,4).

Wiekowo są to segmenty dość zbliżone: *słabi* 29,8 lat, *wygadani* 29 lat. Niepokoi dość duży wśród słabych odsetek osób z wykształceniem wyższym (29%, *wygadani* 18%). Trudno w tym miejscu jednoznacznie stwierdzić, czy właśnie wyższe wykształcenie wpłynęło na surowsze kryteria autooceny umiejętności, czy może umiejętności te mimo wyższego wykształcenia są realnie niższe niż w pozostałych segmentach (co wskazywałoby na erozję wyższego wykształcenia).

Segment *wygadanych* jawi się jako ten, w którym najmniej pracowników (66%) było raczej lub bardzo zadowolonych z pracy i który z największym niepokojem spogląda w przyszłość (74% ocen, iż nie można znaleźć żadnej pracy lub trudno o pracę odpowiednią). W obu „słabszych” segmentach zdecydowana większość badanych w czarnych barwach widzi możliwość uzyskania innej pracy (81%-82% stwierdzeń, że znalezienie nowej pracy byłoby raczej łatwe lub bardzo łatwe). Doświadczenie bezrobocia w obu tych segmentach także było najwyższe spośród wszystkich badanych – klika razy bez pracy pozostawało 27% *wygadanych* oraz 30% *słabych*.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Reprezentanci obu segmentów w nieco mniejszym stopniu niż pozostali badani zgadzali się z poglądem, że mogą się jeszcze wielu rzeczy nauczyć. Przy czym nieco mniejszą skłonność do dalszej nauki (np. na szkoleniach) wykazują *wygadani*, częściej akceptując stanowisko *mam za dużo obowiązków, by znaleźć czas na doszkalcenie*.

Te dwa segmenty stanowiące łącznie blisko jedną trzecią badanych pracowników wymagają szczególnej uwagi ze względu na prawdopodobnie największe problemy w przypadku utraty obecnego miejsca pracy.

Tabela 24. Charakterystyka społeczno-demograficzna wyróżnionych segmentów (wybrane cechy)

	DOKŁADNI	MOCNI	MAŁO NO- WOCZEŚNI	WYGADANI	NAJSŁABSI
	n=310	n=755	n=314	n=348	n=257
UDZIAŁ SEGMENTU²	15%	37%	15%	17%	12%
PŁEĆ					
kobieta	41%	50%	38%	47%	54%
mężczyzna	59%	50%	62%	53%	46%
WYKSZTAŁCENIE					
wyższe	24%	35%	4%	14%	24%
licencjackie	3%	5%	0%	4%	5%
średnie techniczne	31%	31%	32%	28%	31%
średnie ogólnokształcące	27%	19%	11%	21%	19%
zawodowe	14%	10%	50%	32%	20%
gimnazjalne	0%	0%	0%	1%	1%
podstawowe	0%	0%	3%	1%	0%
WIEK					
do 24 lat	11%	9%	5%	14%	10%
od 25 do 34 lat	45%	47%	28%	33%	42%
od 35 do 44 lat	22%	23%	27%	31%	18%
od 45 do 54 lat	17%	17%	26%	19%	25%
powyżej 54 lat	5%	3%	15%	4%	4%
ŚREDNIA WIEKU	29,5	28,0	33,3	29,0	29,8
SYTUACJA MATERIALNA					
żyjemy bardzo biednie	0%	0%	1%	1%	1%
żyjemy skromnie	17%	9%	11%	15%	16%



żyjemy średnio	56%	56%	70%	59%	62%
żyjemy dobrze	22%	26%	13%	16%	17%
żyjemy bardzo dobrze	1%	4%	2%	1%	3%
PRZECIĘTNE MIESIĘCZNE DOCHODY NETTO					
mniej niż 500 złotych	0%	0%	0%	0%	0%
od 501 do 750 złotych	1%	1%	0%	2%	3%
od 751 do 1000 złotych	8%	6%	18%	8%	8%
od 1001 złotych do 1500 złotych	29%	24%	33%	31%	26%
od 1501 złotych do 2000 złotych	12%	15%	15%	12%	9%
od 2001 złotych do 2500 złotych	4%	7%	1%	2%	3%
od 2501 złotych do 3000 złotych	3%	2%	2%	0%	3%
od 3001 złotych do 4000 złotych	0%	2%	0%	1%	3%
od 4001 złotych do 5000 złotych	0%	0%	2%	0%	0%
powyżej 5000 złotych	0%	0%	0%	0%	0%
odmowa	43%	42%	27%	43%	45%
MIEJSCE ZAMIESZKANIA					
Wieś	30%	36%	51%	42%	32%
Miasto do 19 999 mieszkańców	18%	14%	12%	19%	9%
Miasto od 20 000 do 49 999 mieszkańców	20%	21%	14%	17%	17%
Miasto od 50 000 do 199 999 mieszkańców	32%	28%	24%	20%	41%
Miasto powyżej 200 000 mieszkańców	0%	0%	0%	2%	1%
STANOWISKO					
Dyrektorskie	0%	1%	0%	1%	0%
Kierownicze	5%	7%	5%	5%	3%
Specjalista	14%	21%	5%	8%	19%
Sprzedawca, pracownik obsługi klienta	45%	38%	32%	44%	35%

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Pracownik biurowy	18%	23%	2%	14%	22%
Pracownik fizyczny, produkcyjny	18%	10%	56%	29%	21%
BRANŻA					
Handel i naprawy	57%	48%	57%	58%	43%
Hotele i restauracje	4%	6%	7%	6%	4%
Transport, gospodarka magazynowa, łączność	9%	7%	13%	12%	10%
Pośrednictwo finansowe	3%	5%	1%	5%	2%
Obsługa nieruchomości i firm	12%	22%	11%	6%	24%
Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna	14%	12%	12%	13%	16%
SUBREGION					
KROŚNIENSKI	14%	12%	19%	25%	11%
PRZEMYSKI	8%	12%	15%	9%	7%
RZESZOWSKI	11%	13%	13%	11%	9%
TARNOBRZESKI	26%	25%	26%	27%	20%

Tabela 25. Ocena własnych umiejętności (w skali od 1 – *słabo* do 9 – *bardzo dobrze*)

	DOKŁADNI	MOCNI	MAŁO NOWOCZEŚNI	WYGADANI	NAJSŁABSI
UMIĘJĘTNOŚĆ					
Umiejętność pracy w zespole	7,8	8,1	8,2	6,3	6,3
Dokładność, skrupulatność	7,3	8,1	7,9	6,3	7,5
Umiejętność nawiązywania kontaktów, otwartość	7,7	8,1	7,8	6,2	6
Łatwość przystosowania się do nowych sytuacji	7,1	8	7,7	6,1	6
Umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą	6,4	8	7,7	6,1	6,3
Przebojowość, pewność siebie	7,2	7,8	7,2	6	5



Umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania	7,5	8	7,6	5,9	5,7
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	6,6	7,8	7,4	5,9	5,7
Umiejętność uczenia się, zdobywania nowych kwalifikacji	6,3	8	7,1	5,9	6,8
Umiejętność przygotowania życiorysu i listu motywacyjnego	5,7	7,9	6,1	5,9	6,2
Umiejętność organizacji pracy	7,6	7,9	7,6	5,8	6,3
Umiejętność prezentacji własnej osoby na rozmowie kwalifikacyjnej	5,5	7,8	6,8	5,8	6
Umiejętność występowania przed grupą ludzi	5,7	7,6	6,8	5,7	5
Wiedza o tym, jaki inny zawód mógł(a)bym wykonywać, gdybym szukał(a) nowej pracy	5,2	7,6	6,8	5,7	6,3
Obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy	7,9	8	8,1	5,6	7,6
Zdolności przywódcze	6,1	7,4	6	5,6	4,4
Wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania moich obecnych zadań zawodowych	7,6	7,7	8,1	5,5	7,3
Obsługa komputera	7,6	8,2	4,4	5,5	7,2
Obsługa urządzeń biurowych (faks, drukarka, itp.)	7,6	8,1	4,2	5,4	7
Znajomość języka obcego	4,7	5,9	2,3	4,4	4
	Wartość najwyższa				
	Wartość najniższa				

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Tabela 26. Postawy wobec kształcenia i potrzeby szkoleniowe (w skali od 1 – *zupełnie się nie zgadzam* do 9 – *zupełnie się zgadzam*)

	DOKŁADNI	MOCNI	MAŁO NOWOCZEŚNI	WYGADANI	NAJSŁABSI
Wiem, że wielu rzeczy mogę się jeszcze nauczyć	4.1	4.2	3.5	3.7	3.8
Na szkoleniu wśród innych ludzi czuł(a)bym się bardzo dobrze	3.9	4.1	3.8	3.5	3.7
Chętnie wziął(a)bym udział w szkoleniu, gdybym miał(a) pewność, że po jego ukończeniu dostanę lepszą pracę	4.0	3.9	3.7	3.7	3.8
Jestem w stanie dojechać na każde szkolenie, jeżeli tylko by mnie ono interesowało	3.7	4.0	3.2	3.4	3.5
Gdybym zechciał(a) się doksztalać, zdobyć nowe kwalifikacje, na pewno mógł(a)bym liczyć na wsparcie rodziny	3.7	3.8	3.4	3.3	3.5
Wiem gdzie się zwrócić, gdzie szukać informacji na temat możliwości nauki i doksztalcenia	3.3	3.8	3.1	3.1	3.2
Mam za dużo obowiązków i innych problemów na głowie, aby znaleźć czas na doksztalcenie	2.9	2.8	2.9	3.0	2.6
Dobrze oceniam moje kwalifikacje i nie widzę potrzeby dalszego kształcenia się, podnoszenia kwalifikacji	2.6	2.7	2.7	2.6	2.5



Nie za bardzo wiem, czego jeszcze mógł(a) bym się uczyć, w jakim kierunku się doksztalać	2.6	2.5	2.8	2.8	2.5
Nie widzę sensu dalej się uczyć, i tak to nic nie zmieni	2.1	2.2	2.6	2.5	2.1
Jestem już w takim wieku, że nauka, szkolenia są nie dla mnie	2.2	2.1	2.8	2.5	2.1

5.12 Postawy wobec kształcenia

Ogólnie, w sferze deklaratywnej, wśród pracowników sektora usług dominuje przekonanie, że rozwój zawodowy jest wartością pozytywną, do której warto aspirować. Tezę tę potwierdzają odpowiedzi badanych na pytanie, czy obecnie warto w Polsce zdobywać wykształcenie, uczyć się, czy też nie⁵⁴.

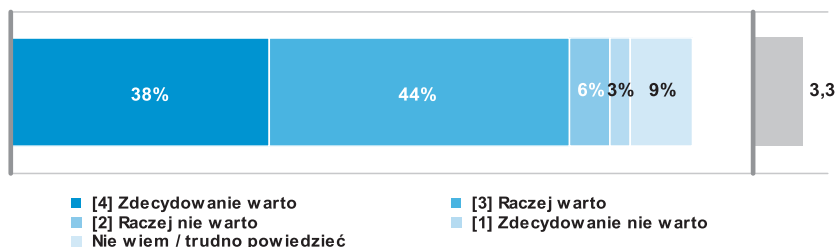
W opinii zdecydowanej większości (82%) badanych pracowników sektora usług, w dzisiejszej Polsce warto uczyć się i zdobywać wykształcenie. Przeciwnego zdania było tylko 9% badanych. Można więc stwierdzić, że pracownicy dostrzegają wpływ wykształcenia na indywidualne losy i ogólne powodzenie życiowe. Uzyskane wyniki wskazują jednak na mniejszą deklarowaną rangę wykształcenia wśród pracowników sektora usług niż wśród ogółu Polaków – około 70% Polaków uważa, że zdecydowanie warto zdobywać wykształcenie, 23% - twierdzi, że raczej warto o to zabiegać,⁵⁵ a wśród pracowników sektora usług odsetki te wynoszą odpowiednio 41% i 42%. Pozytywną postawę wobec edukacji częściej przejawiały kobiety (85% z nich uważało, że warto się kształcić) niż mężczyźni (79%).

⁵⁴ Pytanie zadano w sposób identyczny jak CBOS w cyklicznym sondażu *Czy warto się uczyć?*. Ostatni pomiar miał miejsce w kwietniu 2007 r. Do jego wyników odwołujemy się porównując dane na temat aspiracji edukacyjnych pracowników sektora usług w województwie podkarpackim.

⁵⁵ Komunikat CBOS z badania *Czy warto się uczyć?*, maj 2007 r.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

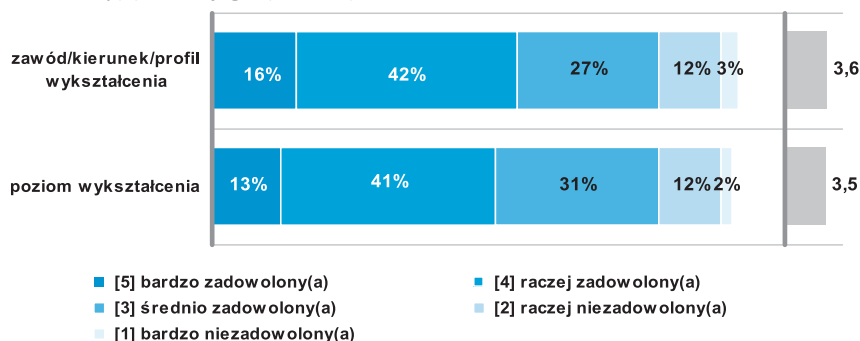
Wykres 75. Czy Pana(i) zdaniem warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie, czy też nie warto? (N=2062)



Mniejsze przekonanie o randze wykształcenia nie oznacza jednak zadowolenia pracowników sektora usług w województwie podkarpackim ze swojego edukacyjnego statusu. Zadowolenie ze swojego poziomu wykształcenia (bardzo zadowolony lub raczej zadowolony) deklaruje 55% badanych. Pozostali określają siebie zwykle jako średnio zadowolonych (31%). Niezadowolenie wprost zadeklarowało 14% badanych. Na podobnym poziomie oceniane jest zadowolenie z profilu wykształcenia, wyrażającego się w postaci zawodu bądź kierunku wykształcenia. Osób z niego zadowolonych było 58%, średnio zadowolonych – 27%, a niezadowolonych – 15%.

Najwięcej powodów do zadowolenia, zarówno ze swojego poziomu wykształcenia, jak i profilu wykształcenia, mają pracownicy pośrednictwa finansowego. W pozostałych sekcjach zadowolenie pracowników z tych aspektów kształtuje się mniej więcej na tym samym poziomie.

Wykres 76. Biorąc pod uwagę możliwości na rynku pracy, w jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojego: (N=2062)



Mimo niepełnego zadowolenia z poziomu i profilu wykształcenia pracownicy sektora usług dosyć często wyrażali opinię o trafnym wyborze swojej kariery zawodowej. Na pytanie, czy gdyby obecnie zaczynali naukę jeszcze raz, powtórzyliby swoją drogę kształcenia, 34% badanych odpowiedziało twierdząco (w populacji Polaków



– 31%)⁵⁶. Pozostali staraliby się uzyskać wyższe wykształcenie niż posiadają (35%) lub wybraliby inne wykształcenie na tym samym poziomie (13%). Dosyć często wyrażano brak opinii w badanej sprawie (14%).

Wykres 77. Gdyby obecnie zaczynał(a) Pan(i) jeszcze raz naukę, czy powtórzył(a)by Pan(i) swoją drogę kształcenia? (N=2062)



- Tak
- Nie, starał(a)bym się uzyskać wyższe wykształcenie niż posiadam
- Nie, wybrał(a)bym inne wykształcenie na tym samym poziomie
- Nie, poświęcił(a)bym mniej czasu na wykształcenie, niż to uczyniłem(a)m
- Nie, z innych przyczyn
- Nie wiem / trudno powiedzieć

Ocena szczegółowych stwierdzeń opisujących postawę respondentów wobec rozwoju zawodowego wskazuje na otwartość większości badanych na edukacyjne doświadczenia. Trzy czwarte pracowników sektora usług wierzy w swój edukacyjny potencjał (w to, że wielu rzeczy może się nauczyć). Około dwóch trzecich prezentuje pozytywną postawę wobec szkoleń – na szkoleniu wśród innych ludzi osoby te czułyby się bardzo dobrze, chętnie wzięłyby udział w szkoleniu, gdyby miały pewność, że po jego ukończeniu znajdą lepszą pracę, są w stanie dojechać na każde interesujące ich szkolenie. Odmienną postawę przedstawia około 20% badanych – wydaje się, że niechęć wobec doksztalcania się wynika z różnych powodów: dobrej oceny swoich kwalifikacji i braku potrzeby dalszego doksztalcania się (22%), niedostrzegania sensu dalszych wysiłków edukacyjnych w przekonaniu, że i tak to nic nie zmieni (18%), nieodpowiedniego wieku (20%).

Bardziej pozytywny stosunek do rozwoju zawodowego przejawiają kobiety oraz pracownicy sekcji: pośrednictwo finansowe oraz hotele i restauracje. Pracownicy pośrednictwa finansowego wyróżniają się na tle pozostałych, szczególnie wiedzą na temat możliwości nauki i doksztalcania. Sceptyczną postawę częściej wykazują natomiast pracownicy sekcji: handel i naprawy, transport, gospodarka magazynowa, łączność oraz działalność usługowa, komunalna, społeczna i pozostała.

⁵⁶ Komunikat CBOS z badania *Czy warto się uczyć?*, maj 2007 r.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 78. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi opiniami? (skala: 1 – zupełnie się nie zgadzam, 5 – całkowicie się zgadzam), (N=2062)



5.13. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach

Pracownicy sektora usług są umiarkowanie zainteresowani udziałem w bezpłatnych szkoleniach podnoszących kwalifikacje i umiejętności. Średnia zainteresowania na 7-stopniowej skali wyniosła 4,3; duże zainteresowanie (oceny 6 i 7) wyraził co trzeci badany, brak lub bardzo małe zainteresowanie – podobnie liczna grupa (30%).



Największe zainteresowanie bezpłatnymi szkoleniami deklarowali pracownicy sekcji: pośrednictwo finansowe, hotele i restauracje oraz działalność usługowa, komunalna, społeczna i indywidualna. Poziom zainteresowania szkoleniami wyraźnie wzrastał wraz z wykształceniem respondenta. Również kobiety okazały się bardziej zainteresowane doksztalcaniem w tej formie aniżeli mężczyźni.

Pracownicy sektora usług, zapytani o konkretne typy szkoleń (zawodowe i interpersonalne), wykazywali jeszcze większe zainteresowanie szkoleniami. Zdecydowana większość badanych (84%) okazała się być zainteresowana szkoleniami podnoszącymi poziom wiedzy i umiejętności w konkretnym zawodzie (w tym 47% bardzo zainteresowanych), dwie trzecie pozytywnie zareagowało na szkolenia interpersonalne (w tym 34% bardzo zainteresowanych).

Nie odnotowano większego zróżnicowania w tym zakresie między pracownikami poszczególnych sekcji usługowych. Ponownie potwierdziła się jednak zależność wskazująca na większe zainteresowanie szkoleniami wraz ze wzrostem wykształcenia.

Tabela 27. W jakim stopniu był(a)by Pan(i) zainteresowana udziałem w:

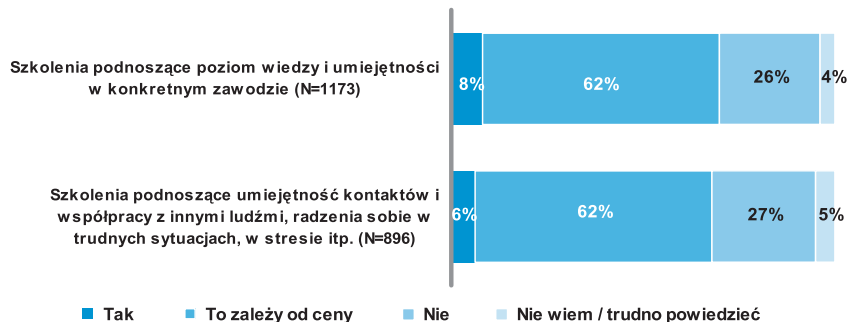
	WYKSZTAŁCENIE						
	Ogółem (N=2062)	Handel i naprawy	Hotele i restauracje	Transport, ośpodarka magazynowa, łączność	Pośrednictwo finansowe	Obsługa nieruchomości i firm	Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna
bezpłatnych szkoleniach mających na celu podniesienie Pana(i) kwalifikacji i umiejętności (skala 7-stopniowa)	4,3	4.3	4.7	4.1	4.9	4.3	4.7
szkoleniach podnoszących poziom wiedzy i umiejętności w konkretnym zawodzie (skala 4-stopniowa)	3,3	3.3	3.4	3.3	3.3	3.5	3.4
szkoleniach podnoszących umiejętność kontaktów i współpracy z innymi ludźmi, radzenia sobie w trudnych sytuacjach, w stresie itp. (skala 4-stopniowa)	2,9	2.9	2.9	2.5	3.0	2.9	2.8

Atrakcyjność szkoleń dla pracowników, zarówno tych zawodowych, jak i „miękkich”, zwiększa formuła prowadzenia ich za pośrednictwem pracodawców, tj. za ich wiedzą i w godzinach pracy. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach organizowanych w takiej formule wyrażają niemal wszyscy badani, w tym około 60% jest bardzo zainteresowanych.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Czynnikiem zmniejszającym atrakcyjność szkoleń dla pracowników jest natomiast ich płatny charakter. Jedynie kilka procent badanych podtrzymuje wówczas zainteresowanie szkoleniami, a 62% uzależnia je od ceny. Wzrasta też zdecydowanie odsetek niezainteresowanych (w porównaniu z analogicznym odsetkiem dla wariantu szkoleń bezpłatnych).

Wykres 79. Gdyby szkolenia były płatne, to czy nadal był(a)by Pan(i) nimi zainteresowany(a)?



W celu rozpoznania szczegółowych potrzeb szkoleniowych pracowników sektora usług rynkowych została im przedstawiona lista 12 szkoleń. Respondenci mieli określić ich przydatność posługując się skalą od 1 do 9 (1 – na pewno nie, 9 – na pewno tak). Średnia ocena przydatności wahała się od 3,7 do 6,4 w zależności od rodzaju szkolenia – nie była więc zbyt wysoka.

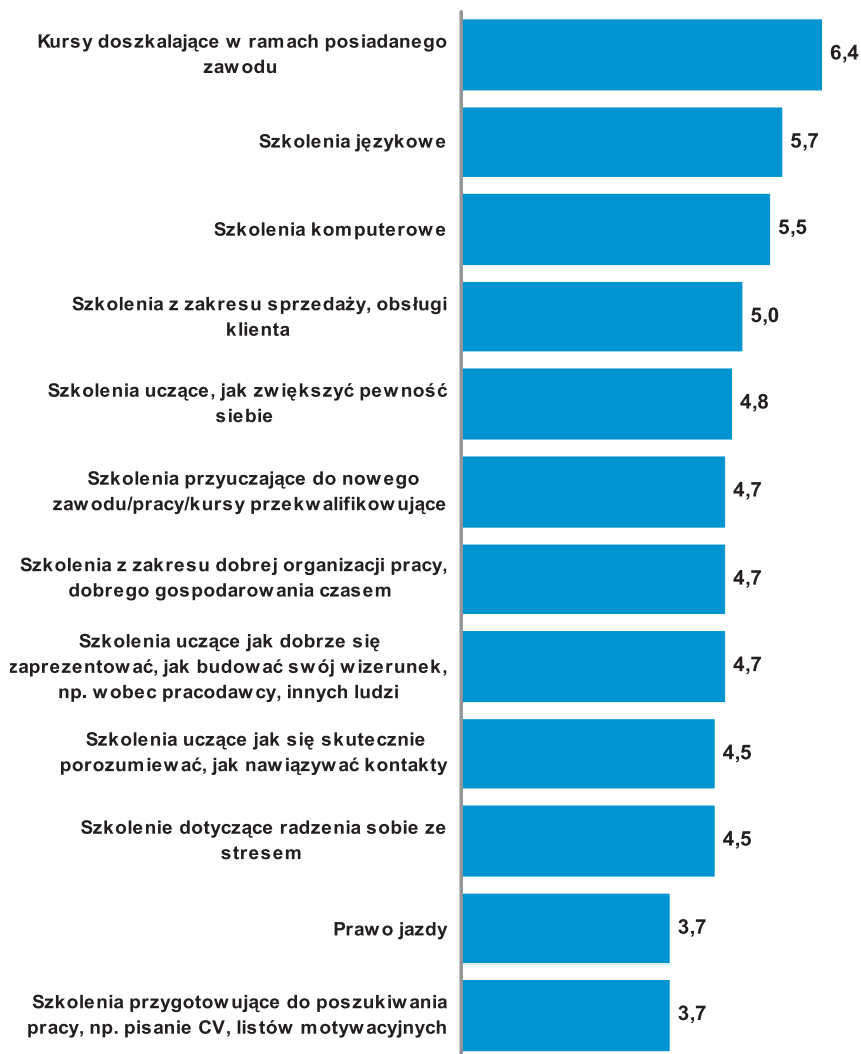
Zdecydowanym liderem były szkolenia doszkalające z zakresu konkretnych zawodów (średnia 6,4). Dobrze wypadły również szkolenia z zakresu konkretnych umiejętności (językowe – 5,7, kursy komputerowe – 5,5) oraz atrakcyjne dla stanowiących znaczącą część próby sprzedawców – szkolenia z zakresu sprzedaży i obsługi klienta.

Najmniejszym zainteresowaniem cieszyły się z kolei szkolenia, które nie wiązały się z nabyciem konkretnych twardych umiejętności zawodowych, czyli te związane z poszukiwaniem pracy (pisanie CV, listów motywacyjnych) oraz prawo jazdy (należy przypomnieć, że większość badanych pracowników już je posiada). Uzyskały one średnie ocen 3,7.

Jako średnio atrakcyjne (oceny od 4,5 do 4,8) uznano różne rodzaje szkoleń „miękkich” oraz szkolenia przyuczające do nowego zawodu/przekwalifikowujące.



Wykres 80. Czy z poniższych rodzajów szkoleń, któreś z nich mogłyby być dla Pana(i) przydatne? (skala: 1 – na pewno nie, 9 – na pewno tak), (N=1465)



Osobami szczególnie otwartymi na wiele rodzajów szkoleń są pracownicy sekcji: hotele i restauracje oraz pośrednictwo finansowe (w przypadku niemal wszystkich szkoleń oceny zainteresowania były wyższe niż przeciętne). Mniejsze niż przeciętne zainteresowanie niemal wszystkimi szkoleniami wykazywali

pracownicy sekcji: transport, gospodarka magazynowa, łączność oraz obsługa nieruchomości i firm. Specyficzne zainteresowania mieli pracownicy handlu i napraw – oprócz związanych ze swoją pracą zawodową szkoleń z zakresu obsługi klienta jako przydatne częściej wskazywali szkolenia komputerowe, prawo jazdy i przyuczające do nowego zawodu/przekwalifikujące. Na większą otwartość pracowników tej sekcji na nowe doświadczenia zawodowe wskazuje również wysoka ocena przydatności szkoleń przygotowujących do poszukiwania pracy w grupie sprzedawców, pracowników obsługi klienta.

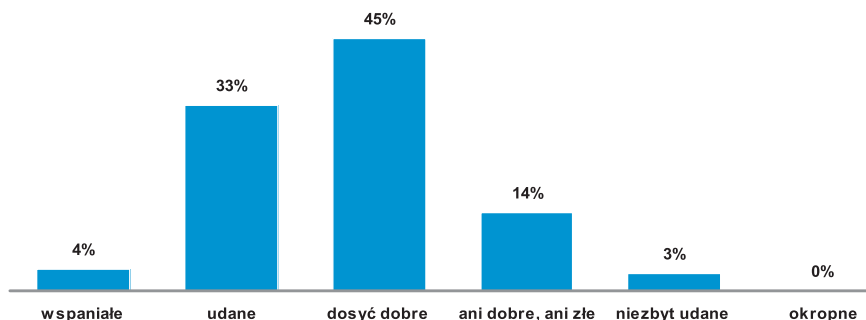
Wśród cieszących się największym zainteresowaniem szkoleń zawodowych znalazły się szkolenia dotyczące następujących zawodów:

- księgowy (9%)
- sprzedawca (4%)
- informatyk (3%)
- kierowca (2%)
- handlowiec/przedstawiciel handlowy (2%)
- mechanik (2%)
- operator maszyn (2%)
- pośrednik nieruchomości (2%)

5.14. Sytuacja życiowa pracowników sektora usług rynkowych

Pracownicy sektora usług na Podkarpaciu o swoim życiu myślą pozytywnie. Tylko 3% określiło swoje życie jako niezbyt udane. Nikt nie ma życia nieszczęśliwego czy też okropnego, natomiast wspaniałe – 4%, a dosyć dobre – 45%. Średnia ocen w skali 1-7 wyniosła 5,2, co oznacza życie więcej niż „dosyć dobre”.

Wykres 81. Jak ocenia Pan(i) swoje całe dotychczasowe życie, czy mógł(a)by Pan(i) powiedzieć, że było ono: (N=2062)



Jakość życia jest związana z miejscem zajmowanym w hierarchii służbowej i wykształceniem oraz – w mniejszym stopniu – wiekiem i branżą, w której pracuje badany. Nie widać związku z płcią i miejscem zamieszkania.



Bardziej klarowna jest zależność zadowolenia z życia od wykształcenia – poziom szczęścia spada wraz ze spadkiem poziomu wykształcenia. Z tym, że najbardziej szczęśliwe są osoby po licencjacie. Można to wiązać z tym, że osoby te być może jeszcze kontynuują naukę.

Najwięcej zadowolonych z życia osób jest wśród najstarszych pracowników, powyżej 54 roku życia (48% ma życie co najmniej udane) oraz osób w wieku 25-34 lat (40%). W pozostałych kategoriach w pełni usatysfakcjonowanych życiowo jest 33%-36% badanych, w zależności od grupy wiekowej.

Mimo w miarę klarownej zależności satysfakcji życiowej z wykształceniem najbardziej szczęśliwi ludzie nie pracują w najbardziej profesjonalnych działach usług. Pośrednictwo finansowe, posiadające najbardziej wykształconych pracowników, jest branżą o najniższej satysfakcji życiowej pracowników. Zdecydowanie najbardziej zadowoleni są pracownicy hoteli i restauracji.

Tabela 28. Jak ocenia Pan(i) swoje całe dotychczasowe życie, czy mogł(a)by Pan(i) powiedzieć, że było ono: (N=2062)

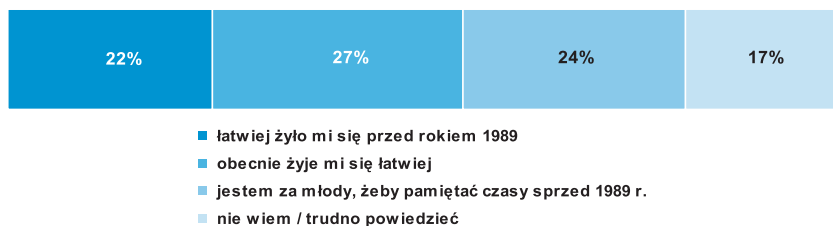
	Handel i naprawy	Hotele i restauracje	Transport, gospodarka magazynowa, łączność	Pośrednictwo finansowe	Obsługa nieruchomości i firm	Działalność usługowa, komunalna, społeczna, indywidualna
N=	1073	114	196	72	341	266
wspaniałe	4%	6%	5%	6%	3%	3%
udane	32%	42%	37%	27%	29%	37%
dosyć dobre	44%	35%	43%	50%	56%	42%
ani dobre, ani złe	17%	12%	12%	16%	7%	15%
niezbyt udane	3%	4%	3%	1%	4%	1%
okropne	0%	0%	0%	0%	0%	0%
odmowa	0%	1%	0%	0%	1%	2%

Wśród tych, którzy mogą porównać swoje życie z jakością życia przed 1989 roku, i ocenić, czy łatwiej żyje się kiedyś, czy obecnie, przeważa opinia, że łatwiej żyje się obecnie. Wśród osób powyżej 45 roku życia, a więc takich, które okres komunizmu pamiętają jako osoby dorosłe opinie na ten temat są podzielone – 43% lepiej wspomina swoją ówczesną młodość, a 41% uważa, że teraz żyje się łatwiej.

Najlepiej czasy PRL wspominają pracownicy obsługi firm i nieruchomości, zaś obecne czasy – pracownicy pośrednictwa finansowego oraz hoteli i restauracji, wśród których jest szczególnie dużo osób młodych.

OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 82. Kiedy żyło się Panu(i) łatwiej – przed 1989 r., czy obecnie? (N=2062)



Z opiniami na temat zadowolenia ze swojej drogi życiowej dobrze korespondują oceny własnej sytuacji materialnej. Najliczniejsza grupa ocenia je jako „średnie” – bez bieżących problemów finansowych, ale z koniecznością oszczędzania na poważniejsze wydatki. Opinie powyżej średniej („żyjemy dobrze bez specjalnego oszczędzania i żyjemy bardzo dobrze, z pewnym luksusem”) jest ponad dwa razy więcej niż „żyjemy skromnie – musimy na co dzień bardzo oszczędnie gospodarować).

Wykres 83. Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje Pana(i) gospodarstwo domowe? (N=2062)



Zważywszy na to, że ponadprzeciętnie często odpowiedzi na to pytanie odmawiali dyrektorzy (26% przy niewielkiej liczebności) i kierownicy (10%), można przypuszczać, że faktyczna ocena poziomu życia jest nieznacznie lepsza niż zaprezentowana w badaniu.

Do takiego wniosku skłania też to, że osoby oceniające swój poziom życia jako



średni lub skromny szczególnie często odmawiały odpowiedzi na pytanie o przebieg dochodowy w przeliczeniu na osobę w gospodarstwie domowym.

Wydaje się, że te stosunkowo korzystne opinie są dobrym przypomnieniem, iż Podkarpacie zmienia się w ostatnich latach zarówno na skutek otwarcia zagranicznych rynków pracy, jak i napływających funduszy unijnych. Można to było obserwować podczas realizacji badań jakościowych, w których coraz częściej można spotkać zadowolenie z oznakami dumy z miejsca, w którym się mieszka.

Najlepiej żyje się pośrednikom finansowym (37% ocen dobrych i bardzo dobrych), a najgorzej – pracownikom handlu i napraw (19%). W przypadku pracowników transportu, łączności i gospodarki magazynowej ocen dobrych i bardzo dobrych było 28%, w przypadku pozostałej działalności usługowej – 26%, obsługi nieruchomości – 25%, a hoteli i restauracji – 24%.

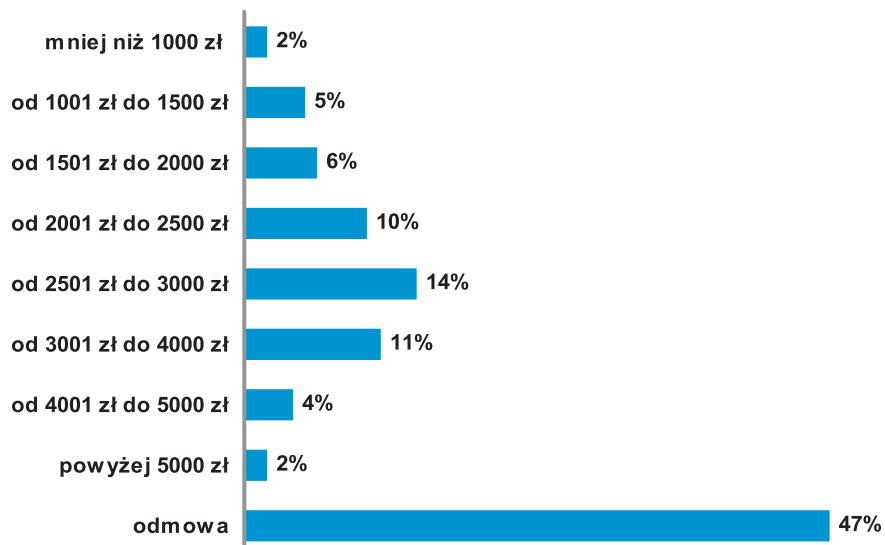
Blisko połowa badanych odmówiła podania swojego dochodu, co jest wielkością typową dla badań sondażowych. Polegając na deklaracjach badanych można wyróżnić dwie kategorie branż według uzyskiwanych w nich dochodów gospodarstw domowych. Z jednej strony to pośrednictwo finansowe, obsługa nieruchomości oraz transport, w których odsetek rodzin uzyskujących powyżej 3 tys. zł netto łącznego dochodu wynosi 25% w przypadku dwóch pierwszych sekcji i 23% w transporcie. Z drugiej, to handel i naprawy (13%), hotele i restauracje (15%) oraz pozostała działalność usługowa (18%). Ostatnia z nich, jako najmniej jednorodna daje też największe zróżnicowanie dochodów – poniżej 2 tys. zł uzyskuje tam 26% gospodarstw (w handlu – 27%, hotelach i restauracjach – 23% i znacznie mniej w obsłudze nieruchomości i firm – 15%, transporcie i łączności – 13% oraz finansach – 12%).

Zróżnicowania te są mniejsze niż wynikałoby z dochodów samych zatrudnionych w nich pracowników. Tu szczególnie niekorzystna jest sytuacja pracowników restauracji i hoteli – zaledwie 3% zarabia co najmniej 2 tys. zł. Niewiele wyższy jest ten odsetek w przypadku handlu i napraw (6%). W pozostałych wynosi od 10% w pozostałych usługach do 17% w transporcie. Sytuacja tej ostatniej branży jest najkorzystniejsza – zaledwie 2% pracowników uzyskuje dochody do 1000 zł netto. W pozostałych udział takich pracowników wynosi od 7% w finansach do 12% w hotelarstwie i restauratorstwie.

Wyższe zróżnicowanie dochodów osobistych niż gospodarstw domowych sugeruje, że zarobki pracowników hoteli i restauracji, a także sprzedawców, rzadziej niż w innych sektorach (szczególnie transporcie i łączności) są głównym źródłem utrzymania rodziny.

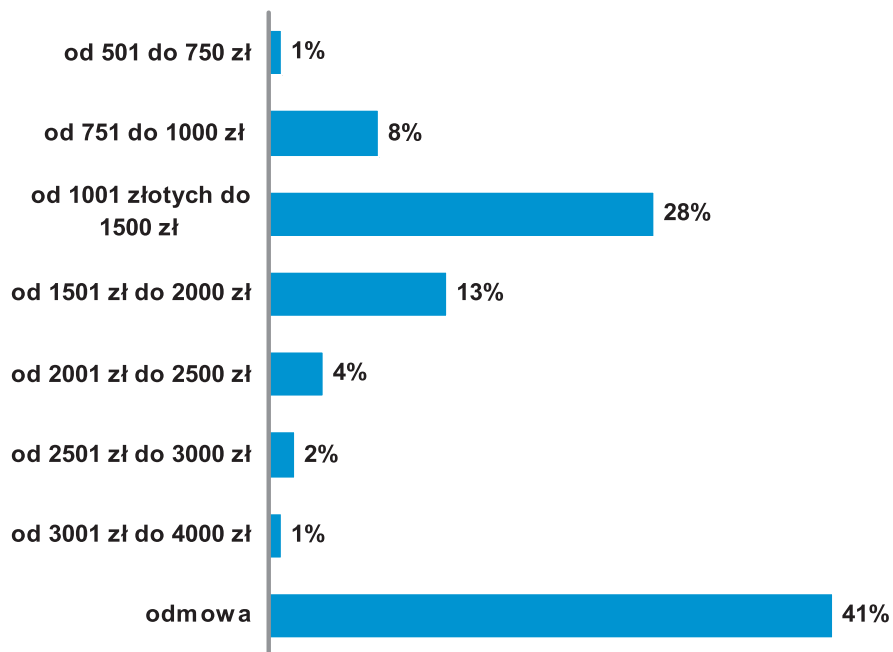
OPIS WYNIKÓW BADAŃ PRACODAWCÓW I ICH PRACOWNIKÓW

Wykres 84. Ile wynoszą łączne dochody netto Pana(i) gospodarstwa domowego? (N=2062)





Wykres 85. Ile wynoszą Pana(i) przeciętne miesięczne dochody netto? (N=2062)





**ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH
SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU**

**6. CZYNNIKI WZROSTU I BARIERY
ROZWOJOWE SEKTORA
USŁUG W WOJEWÓDZTWIE
PODKARPACKIM**

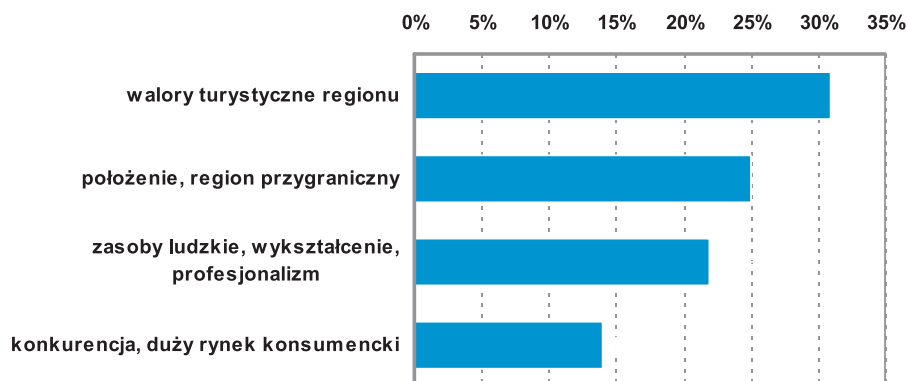


Ogólna ocena sektora usług oraz czynniki jego wzrostu i bariery rozwojowe były przedmiotem badania eksperckiego Delphi (ponadto pytano w nim o przyszły rozwój sektora).

Sektor usług – jego atuty i słabości oraz znaczenie dla regionu

Sektor usług jest dla województwa podkarpackiego bardzo ważny – uważa tak 67%. Dalszych 31% uważa go za ważny. Tylko jeden ekspert wybrał odpowiedź „ani ważny, ani nieważny”. Głównym atutem sektora usług w Podkarpackim są walory turystyczne, a w dalszej kolejności – przygraniczne położenie oraz zasoby wykształconej kadry.

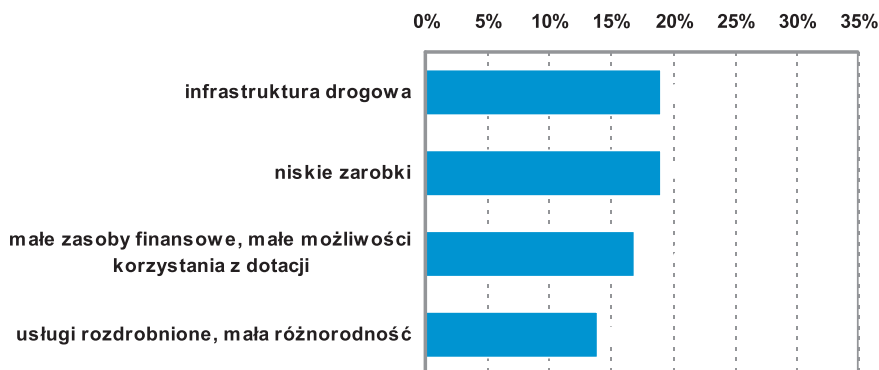
Wykres 86. Najczęściej wymieniane mocne strony sektora w województwie podkarpackim (dane w procentach) [możliwość wielu odpowiedzi]



Słabe strony sektora nie są tak klarownie zdefiniowane. Wśród rozproszonych odpowiedzi najczęściej wymieniane były: infrastruktura drogowa, niskie zarobki oraz małe zasoby finansowe m. in. ograniczające możliwości korzystania z dotacji.

CZYNNIKI WZROSTU I BARIERY ROZWOJOWE

Wykres 87. Najczęściej wymieniane słabe strony sektora w woj. Podkarpackim (dane w procentach) [możliwość wielu odpowiedzi]



Jak wykazują analizy statystyczne⁵⁷, eksperci wypowiadając się na temat poszczególnych cech regionu, ich znaczenie dla sektora usług widzieli w dwóch głównych wymiarach:

1. kwalifikacji i związanej z nimi jakości miejsc pracy
2. szans rozwojowych blokowanych przez brak zasobów

Jakość miejsc pracy

Według ankietowanych ekspertów, w sektorze usług województwa przeważają firmy oferujące proste, nie wymagające znajomości *know-how*, usługi (69%), częściej niż w innych regionach oferujące zatrudnienie w „szarej strefie” (61%), a pracodawcy niechętnie szkolą swoich pracowników (53%).

Podzielone są zdania na temat jakości oferowanych miejsc pracy – według 48% sektor oferuje głównie pracę dla osób o niskich kwalifikacjach ale 42% nie zgadza się z tą opinią. Mniej kontrowersyjna była opinia dotycząca blokowania rozwoju usług *offshoring* przez niewielką liczbę absolwentów szkół wyższych władających dobrze językiem obcym – z tą opinią zgadza się 47% ankietowanych, a nie zgadza 17%.

Z tymi zagadnieniami związana była też kwestia zasobów demograficznych – równie wiele osób uważa, że rozwój sektora usług jest możliwy jedynie na obszarach charakteryzujących się dużą gęstością zaludnienia, co nie zgadza się z tym stwierdzeniem (po 44%).

⁵⁷ Zastosowano analizę czynnikową.



Tabela 29. W jakim stopniu zgadza się lub nie zgadza Pan(i) z następującymi тезami?

	nie zgadzam się	ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	zgadzam się
w sektorze usług województwa przeważają przedsiębiorstwa oferujące usługi proste, nie wymagające zaawansowanego <i>know – how</i>	17	14	69
sektor usług w województwie podkarpackim w większym stopniu od innych sektorów działa w szarej strefie	14	25	61
sektor usług województwa podkarpackiego oferuje głównie pracę dla osób o niskich kwalifikacjach	42	11	48
usługi typu <i>offshoring</i> na terenie województwa podkarpackiego nie rozwijają się ze względu na niewielką liczbę absolwentów szkół wyższych władających dobrze językiem obcym	17	36	47
rozwój sektora usług jest możliwy jedynie na obszarach charakteryzujących się dużą gęstością zaludnienia	44	11	44
rozwój sektora usług jest możliwy jedynie na obszarach charakteryzujących się dużą gęstością zaludnienia	44	11	44
przedsiębiorstwa usługowe, w tym zwłaszcza działające w gastronomii i hotelarstwie, dobrze wykorzystują walory turystyczne województwa	44	19	36
praca w firmach usługowych województwa jest atrakcyjna dla potencjalnych pracowników	44	25	31
praca w firmach usługowych województwa jest atrakcyjna dla potencjalnych pracowników	44	25	31
przedsiębiorcy działający w sektorze usług chętnie szkolą swoich pracowników	53	25	22

Szanse rozwojowe i ograniczone zasoby

Eksperti najbardziej zgodni byli w tym, że wzrost zatrudnienia w sektorze usług województwa może odbywać się głównie poprzez małe i średnie przedsiębiorstwa (83%)

Trzech na czterech ekspertów zgadzało się z opinią, że duże możliwości rozwojowe są blokowane przez niewielkie możliwości inwestycyjne podkarpackich przedsiębiorstw. Zdaniem dwóch trzecich nie jest wykorzystywany potencjał wynikający z sąsiedztwa Ukrainy i Słowacji.

CZYNNIKI WZROSTU I BARIERY ROZWOJOWE

Wiele do życzenia pozostawia jeszcze wykorzystywanie walorów turystycznych województwa – 44% uważa, że sektor usług nie wykorzystuje ich dobrze, a przeciwnego zdania jest 36% rozmówców.

Wizerunek województwa nie jest przy tym szczególnym atutem przy zdobywaniu przez przedsiębiorstwa rynków zagranicznych – 39% nie zgodziło się z opinią, że jest atutem, a dalszych 39% wybrało odpowiedź pośrednią.

Ograniczenia finansowe dla rozwoju województwa mają zdecydowanie większe znaczenie, niż kadrowe – ponad połowa ankietowanych nie zgodziła się z opinią, że pracodawcom sektora usług szczególnie trudno znaleźć chętnych do pracy.

Tabela 30. W jakim stopniu zgadza się lub nie zgadza Pan(i) z następującymi tezami?

	nie zgadzam się	ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	zgadzam się
wzrost liczby pracujących w sektorze usług w województwie podkarpackim może odbywać się głównie za sprawą działań firm małych i średniej wielkości	3	14	83
województwo ma duże możliwości rozwojowe, ale potencjał ten jest blokowany niewielkimi możliwościami inwestycyjnymi podkarpackich przedsiębiorstw	14	11	75
przedsiębiorstwa usługowe województwa nie wykorzystują możliwości, jakie daje im lokalizacja – sąsiedztwo z Ukrainą i Słowacją	22	14	64
przedsiębiorstwa usługowe, w tym zwłaszcza działające w gastronomii i hotelarstwie, dobrze wykorzystują walory turystyczne województwa	44	19	36
pracodawcom sektora usług w województwie szczególnie trudno znaleźć chętnych do pracy	53	22	25
wizerunek województwa ułatwia przedsiębiorcom sektora usług zdobywanie rynków poza granicami województwa	39	39	22

Potencjały rozwoju gospodarki opartej na wiedzy

Zdaniem ekspertów najmniej dostosowane do wymogów rynku usług są programy nauczania szkolnictwa szczebla średniego. Jako dobre oceniło je 17%. Szkolnictwo zawodowe zebrało dobre opinie od 25%, a wyższe – 31% rozmówców.



Tabela 31. Jak ocenia Pan(i) dostosowanie programów nauczania do potrzeb przedsiębiorstw działających na rynku usług w województwie podkarpackim? (w procentach)

	a) programy nauczania w oświacie poziomu zawodowego	b) programy nauczania w oświacie szczebla średniego	c) programy nauczania w szkolnictwie wyższym
bardzo źle	17	8	11
raczej źle	33	39	22
ani dobrze, ani źle	25	36	36
raczej dobrze	22	17	25
bardzo dobrze	3	0	6

Mimo krytycznej opinii o dostosowaniu programów nauczania, a także wskazania we wcześniejszym pytaniu na ograniczenie edukacyjne możliwości pozyskiwania miejsc pracy w wyniku przeniesienia działalności usługowej do Polski firm zagranicznych, eksperci optymistycznie patrzą na możliwości rozwijania w województwie gospodarki opartej na wiedzy. Według 61% zasoby ludzkie są w województwie wystarczające do tego celu. Wydaje się, że znaczna część tych opinii mogła zakładać, iż są one wystarczające do budowy nowoczesnej gospodarki po odpowiedniej modyfikacji programów nauczania.

Tabela 32. Czy według Pana(i) województwo podkarpackie posiada wystarczające zasoby ludzkie, aby rozwijać usługi oparte na wiedzy?

zdecydowanie nie	5,6
raczej nie	30,6
raczej tak	44,4
zdecydowanie tak	16,7
nie wiem, trudno powiedzieć	2,8

Zewnętrzne stymulanty i destymulanty rozwoju sektora

Czynników wzrostu i barier rozwoju sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim upatrywać można również w zewnętrznych uwarunkowaniach tego rozwoju – w zidentyfikowanych w analizie STEEPVL aspektach oddziałujących na kondycję sektora i jego perspektywę. W celu stwierdzenia ich korzystnego bądź niekorzystnego wpływu na sektor eksperci biorący udział w FGI zostali poproszeni o odpowiedź na pytanie, czy poszczególne czynniki oddziałują na rozwój sektora pozytywnie czy negatywnie. Zastosowano 5-stopnią skalę, gdzie 5 oznaczało wpływ zdecydowanie pozytywny, 4 – raczej pozytywny, 3 – częściowo pozytywny, częściowo negatywny, 2 – raczej negatywny, 1 – zdecydowanie negatywny.

Tabela poniżej przedstawia średnie oceny czynników pod względem kierunku ich

CZYNNIKI WZROSTU I BARIERY ROZWOJOWE

wpływu na rozwój sektora. Oceny powyżej 3 świadczą zatem o pozytywnym wpływie danego czynnika na rozwój sektora. Oceny poniżej 3 pozwalają uznać dany czynnik za destymulantę rozwoju sektora. Oceny oscylujące wokół 3 wskazują na ambiwalentny charakter czynnika (wpływ częściowo pozytywny, częściowo negatywny); mogą też świadczyć o spolaryzowanych opiniach ekspertów na ten temat.

Do najważniejszych, jednoznacznie pozytywnych uwarunkowań rozwoju sektora (średnie powyżej 4,0) zaliczono:

- Czynniki techniczno-technologiczne: upowszechnienie Internetu, dostępność komunikacyjna regionu, rozwój technologiczny
- Czynniki ekonomiczne: dostęp do funduszy unijnych, wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu, wzrost powiązań gospodarczych regionu z najbliższymi sąsiadami: Ukrainą, Słowacją, wizerunek gospodarczy województwa podkarpackiego
- Wartości: poziom przedsiębiorczości mieszkańców w regionie, motywacja do pracy wśród potencjalnych pracowników, etyka pracy, Zmiany w stylu życia mieszkańców regionu, nowe wzorce konsumpcji
- Czynniki społeczne, opisujące dostępne zasoby – wysoko wykwalifikowanych pracowników w regionie i potencjał do rozwoju usług opartych na wiedzy
- Czynniki o charakterze politycznym – polityka gospodarcza województwa i organizacja EURO 2012

Tabela 33. Ocena kierunku wpływu zewnętrznych uwarunkowań na rozwój sektora usług w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat

	Średnia
Upowszechnienie Internetu	4,6
Dostępność komunikacyjna regionu	4,5
Dostęp do funduszy unijnych	4,5
Wzrost dochodów w społeczeństwie i wśród mieszkańców regionu	4,4
Rozwój technologiczny	4,4
Poziom przedsiębiorczości mieszkańców w regionie	4,4
Wzrost powiązań gospodarczych regionu z najbliższymi sąsiadami: Ukrainą, Słowacją	4,3
Wizerunek gospodarczy województwa podkarpackiego	4,2
Motywacja do pracy wśród potencjalnych pracowników, etyka pracy	4,2
Zasoby wysoko wykwalifikowanych pracowników w regionie i potencjał do rozwoju usług opartych na wiedzy	4,1
EURO 2012	4,1
Zmiany w stylu życia mieszkańców regionu, nowe wzorce konsumpcji	4,0
Polityka gospodarcza województwa	4,0



Atrakcyjność sektora usług dla potencjalnych pracowników	3,9
Globalizacja, wzrost powiązań między gospodarkami, państwami, społeczeństwami	3,8
Poziom dostosowania szkolnictwa zawodowego w regionie do potrzeb regionalnego rynku pracy	3,8
Ogólny stan gospodarki regionu – PKB, poziom bezrobocia, poziom dochodów gospodarstw domowych	3,7
Regulacje prawne dotyczące zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej	3,7
Zasoby pracowników do pracy w podstawowych zawodach usługowych w regionie	3,6
Regulacje prawne rynku pracy	3,5
Skuteczność elit województwa podkarpackiego na poziomie centralnym (lobbying na rzecz województwa)	3,4
Polityka gospodarcza rządu	3,4
Atrakcyjność miejsc pracy w usługach w regionie (znaczna liczba pracujących, ale biednych)	3,4
Polityka kredytowa sektora finansowego	3,4
Przyjęcie przez Polskę EURO	3,3
Regulacje prawa wspólnotowego	3,2
Przepisy prawa UE w zakresie ochrony środowiska	3,1
Bazowanie na zasobach tańszej siły roboczej, np. pracowników z Ukrainy	2,8
Starzenie się społeczeństwa	2,7
Koncentracja handlu (działanie sieci handlowych o charakterze międzynarodowym)	2,5
Polityka fiskalna państwa	2,5
Silna szara strefa w województwie podkarpackim	2,2
Migracja mieszkańców z województwa podkarpackiego	2,0
Wzrost cen surowców, np. ropy naftowej	1,8

Status czynników jednoznacznie destymulujących rozwój sektora uzyskały natomiast:

- Koncentracja handlu (działanie sieci handlowych o charakterze międzynarodowym)
- Polityka fiskalna państwa
- Silna szara strefa w województwie podkarpackim
- Migracja mieszkańców z województwa podkarpackiego
- Wzrost cen surowców, np. ropy naftowej.



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

7. PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH W NAJBLIŻSZYM CZASIE



Eksperci biorący udział w badaniach jakościowych (indywidualne wywiady pogłębione) byli przekonani co do stałego rozwoju sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat. Przekonanie to uzasadniano ogólnymi tendencjami zachodzącymi w strukturze współczesnej gospodarki – głównie spadkiem znaczenia sektora przemysłowego, wymuszonym przez zmiany technologiczne i wzroście znaczenia sektora usług. Zjawiska te zdaniem badanych dają się zauważyć również w województwie podkarpackim. Sprzyja im też czynnik zwiększający popyt na usługi – systematyczny wzrost dochodów mieszkańców Podkarpacia.

Moderator: Czy rozwój sektora usług na przestrzeni kolejnych pięciu lat będzie szybszy czy wolniejszy od innych sektorów gospodarki?

Respondent: Podkarpacie jest dość specyficzne, ponieważ trudno będzie liczyć na napływ jakichś inwestorów, inwestorów zagranicznych albo krajowych. To, co miało się tu wydarzyć, to się tak naprawdę już wydarzyło. Ewentualnie może się coś zdarzyć - wyjątek, ale ja bym nie upatrywał szansy na rozwój Podkarpacia w inwestycjach np. w przemyśle. One mogą być, mogą poszerzać ten potencjał, który w tej chwili jest. Natomiast czegoś nowego tutaj nie będzie. Ten wysyp już był. Natomiast to oznacza, że powstaje pole do popisu dla firm właśnie z tej otoczki chociażby usługowej. [Środowisko akademickie]

Wpisują się one również w dotychczasowe trendy opisujące rozwój sektora usług – wzrost liczby zarówno podmiotów usługowych, jak i zatrudnienia w tych podmiotach. Respondenci oczekują więc kontynuacji dotychczasowych trendów.

Moderator: Proszę powiedzieć, jakich trendów należy oczekiwać w rozwoju sektora usług na przestrzeni kolejnych 5 lat? Jak Pani myśli, czy nastąpi jakiś wzrost liczby podmiotów w sektorze usług na przykład?

Respondent: No z całą pewnością. Sektor usług to jest ta przyszłość naszych firm i tutaj z całą pewnością, jak na całym świecie, w tym kierunku będziemy się rozwijać, tutaj na pewno ludzie przedsiębiorczy będą upatrywać możliwości realizowania swoich ambicji i akurat w tym sektorze będą umieszczać swoją działalność gospodarczą. Także z całą pewnością sektor usług ma przed sobą przyszłość.

Moderator: I czy wzrost ten będzie szybszy, czy wolniejszy od innych sektorów gospodarki?

Respondent: Myślę, że będzie szybszy. (...) Tak jak powiedziałam w dużej mierze będzie to zależec od dochodów ludności, od dochodów mieszkańców, skoro mówimy o naszym województwie. Tendencja jak na razie jest taka, że dochody ludności rosną, w związku z tym będzie też większa częstotliwość korzystania z usług różnych firm, nawet w tych sferach, które no do tej pory może są w niewielkim stopniu istnieją, będą się rozwijać z całą pewnością. [Wojewódzki Urząd Statystyczny]

Respondenci zwracają jednak uwagę na to, że rozwój przyszłych usług nie będzie prostym przeniesieniem dotychczasowego trendu. Przyszłe usługi będą cechować

PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH

bowiem większą specjalizacją i w większym stopniu uwzględniać będą różnorodne wymagania klientów. Będą to zatem usługi wymagające coraz większych kwalifikacji i spełniania coraz wyższych standardów jakościowych. Spodziewają się tym samym zaniku wielu usług prostych.

Moderator: Proszę powiedzieć, jakich trendów należy oczekiwać w rozwoju sektora usług na przestrzeni kolejnych pięciu lat. Jak pan myśli czy nastąpi wzrost liczby podmiotów w sektorze usług?

Respondent: Jestem o tym święcie przekonany. Co do trendów zakładam, że będzie potrzebna coraz większa specjalizacja w kierunku jakościowym i kompleksowej oferty. Co to znaczy. Zapotrzebowanie na proste prace typu machanie łopatą maleje. Rośnie zapotrzebowanie na prace usługową, ale trochę bardziej wyrafinowaną, związana z kwalifikacjami, umiejętnościami, adaptacyjnością, zdolnością dostosowania się do rynku, umiejętnościami w tym momencie sterowania taką firmą poprzez np. zarządzenie personelem. Do tego dochodzi popyt na usługi, których kiedyś nie było. Miałem okazje pomagać w powstawaniu firmy, która zajmuje się obsługą delegacji zagranicznych na Podkarpaciu. Polega to na tym, że przyjeżdża przedsiębiorca z Niemiec, z Ameryki, wszystko jedno skąd i taka firma przejmuje na siebie rolę tego organizatora pobytu. Czyli od hotelu począwszy, przez jakiś catering, przez transport, logistykę, spotkania, aranżacje pobytu itd. Wygodniej jest to zlecić firmie wyspecjalizowanej. To właśnie taki przykład tego trendu, że powiedzmy sobie to nie prosta usługa przerzucanie piasku z jednej kupki na drugą, tylko usługa bardziej wyrafinowana, gdzie potrzeba języka obcego, gdzie potrzeba osoby, która ma do tego kwalifikacje, aparycję, umiejętność, komunikatywność, takie tam rzeczy. I myślę, że to jest ta tendencja, że musimy tutaj jednak widzieć te potrzebę tego rozwoju także poprzez jakość i poprzez taką jakby wyższą klasę tych usług. Dzisiaj założenie firmy typu „przeniesimy paczki z towarem z jednego zakątka miasta na drugi” nie przejdzie. Natomiast przejdzie ewentualnie firma, która robi to w sposób szybki, szybszy niż inni, myślę, w sposób technologicznie zaawansowany, czyli nie na plecach przy pomocy jakiegoś narzędzia, instrumentu, podnośnika itd. [środowisko akademickie]

Respondenci w większości spodziewali się wzrostu wszystkich badanych sekcji usługowych, choć pojawiały się głosy sceptyczne co do rozwoju sekcji: hotele i restauracje (w związku z niewielkim natężeniem ruchu turystycznego w województwie i niedostateczną promocją gospodarczą i turystyczną regionu oraz słabą dostępnością komunikacyjną) oraz transport, gospodarka magazynowa, łączność (z związku z tendencjami konsolidacyjnymi w tej branży).

Hotele i restauracje. Mówimy od lat, że Podkarpacie ma potencjał. Przyroda, peryferie w sensie położenia, jakieś takie inne rzeczy, ale nie widać tutaj super przyrostu i nie spodziewam się, żeby ta tendencja się odmieniła. Dlatego że akurat i Unia w tej branży nas niespecjalnie pchnęła do przodu. W przyszłym roku mamy prezydenturę w Unii Europejskiej i planowane w związku z tym imprezy dla ministrów, dla całej



tej nazwijmy to elity unijnej, no i Rzeszów przegrał rywalizację, organizowanie dużej imprezy unijnej z Lublinem. Powód prozaiczny. Nie ma tutaj hotelu, który by oferował dwieście jednoosobowych pokoi. I go nie będzie. Nie czarujemy się. Nie powstanie taki, dlatego że obłożenie miejsc hotelowych w Rzeszowie jest przeciętne. W tym momencie nie ma powodu, żeby obiekty tego typu budować. Zwłaszcza, że kilka już powstaje. W domyśle za rok, dwa, trzy powstaną nowe i to w zasadzie wyczerpie jakby popyt na tego typu usługę. Więc tutaj się nic nie zmieni. A z kolei, żeby pojawili się np. masowo turyści z Unii to trzeba wielu skomplikowanych zabiegów. Nie tylko samorządu, czy w ogóle regionu, ale przede wszystkim na szczeblu Polski. [Środowisko akademickie]

Co do transportu - budując nam te autostrady w końcu, czyli jest szansa, że w sensie logistyki, tego ruchu drogowego, czy lotniczego nawet coś się zacznie w końcu dziać. Być może przy tej okazji powstaną w tutaj firmy, które będą odgrywały większą rolę na tle Polski. Natomiast z innej jakby perspektywy. W transporcie szczególnie widać pewną, pewien taki wpływ globalizacji. Proszę zobaczyć - są robione rankingi firm z branży tutaj logistyka, transport, łączność. I tak naprawdę tam jest kilku dużych, którzy ten tort podzielili między siebie, a reszta to są firmy lokalne o znaczeniu takim, powiedzmy sobie co najwyżej regionalnym. I tutaj też wielkiego cudu się nie robi, dlatego, że powiedzmy sobie, ci najwięksi, którzy mają pieniądze i ten popyt na usługi takie właśnie jak transport, magazyny etc wyrażają. To oni pójdą do tych dużych sieci, które oferują to taniej przede wszystkim. Czyli tutaj jest raczej szansa na uzupełnienie takie komplementarne tych dużych operatorów logistyki, a nie na to żeby powstały od razu firmy, które będą konkurowały z małymi. Zresztą mamy przykład - firma Trans Południe z Dębicy. Duża firma logistyczna. Zresztą były dwie takie, druga to Omega. Trans Południe zbankrutowała. Wydawało się to niemożliwe, a jednak. [Środowisko akademickie]

Natomiast Podkarpacie jest trochę za słabo promowane i powiedzmy nieliczni tutaj wiedzą, żeby to był sukces, typu szansa dla hoteli i restauracji, to musi być tutaj inwazja tych turystów. A żeby ona się stała, to trzeba dostępności komunikacyjnej, to po pierwsze. A jak nie ma jak dojechać i przylecieć to co to jest. Znowu powiedzmy sobie, nie kochają nas gdzie indziej powiedzmy w Warszawie. To co wyprawiało przedsiębiorstwo LOT z lotniskiem w Jasionce i powstawanie tego lotniska, to woła o pomstę do nieba. [Środowisko akademickie]

Eksperti biorący udział w badaniach jakościowych w konsekwencji – wraz ze wzrostem znaczenia sektora usług – spodziewali się także wzrostu zatrudnienia w sektorze. Przewidywali również, że zmianom tym towarzyszyć będzie wzrost zapotrzebowania na pracowników wysoko wykwalifikowanych.

Zatrudnienie w sektorze usług uważam będzie się zwiększać. Będzie się zwiększać chociażby z tego powodu, że gospodarka ma charakter dualny. Ten sektor wysokich technologii, gdzie zatrudnienie liczbowo będzie się zmniejszać, bo tam są wymagania jakościowe kadry. I teraz z drugiej strony rosnące dochody będą zgłaszały popyt na usługi. Uważam, że w sektorze usług zatrudnienie będzie

PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH

się zwiększało. (...) W tym sektorze nowoczesnych usług, gdzie łączność i to co mówiliśmy, te technologie i w sektorze o tych usługach społecznych, myślę, że tam w najbliższych pięciu latach to powinno to być znaczące. [środowisko akademickie]

Generalna jest taka tendencja, że spada popyt na pracowników mało kwalifikowanych. Pracodawcom zależy na kwalifikacjach, bo w usługach jest bardzo ważna jakość, a jakość jest związana z kwalifikacjami, że ktoś to robi dobrze. [środowisko akademickie]

Mimo globalnego wzrostu znaczenia sektora usług niektóre sekcje i niektóre podmioty, zwłaszcza małe, mogą być dotknięte negatywnymi konsekwencjami zachodzących procesów. Dotyczy to zwłaszcza handlu – wskutek rozwoju nowoczesnego, wielkopowierzchniowego handlu małe podmioty będą zmuszane do ograniczania zatrudnienia, a być może także nawet do zamykania działalności gospodarczej.

Jeżeli mowa o handlu, to powiedzmy sobie nastąpi pewnie dalsza redukcja personelu handlowego z uwagi na to, że dalej jeszcze jest ta część tych sklepów małych, mniejszych, która padnie wcześniej czy później. Do tego dochodzi restrukturyzacja zatrudniania w dużych sieciach handlowych, także tam jest kwestia tego zmienionego jakby sposobu zatrudniania. Nie zatrudnienia, pracownicy tymczasowi, agencje pracy, takie rzeczy. Ja tutaj widzę szanse na jakieś tam oszczędności. Myślę o przedsiębiorcach z tej branży. Natomiast pozostałych, jest szansa przy tym ilościowym postępie czy wzroście gospodarczym, że tamtych miejsc pracy relatywnie powinno powstawać więcej. Tutaj nie ma substytucji technologii do ludzi, natomiast handel to jest taka niszowa i o stagnacji raczej sfera. Pozostałe mają szansę na rozwój. [środowisko akademickie]

Moderator: Kolejne pytanie dotyczy potencjału zatrudnionego sektora usług. Jak Pani myśli, czy w najbliższym czasie, np. 5 lat, firmy usługowe będą zwiększać, czy redukować zatrudnienie?

Respondent: Myślę, że będzie powstawać coraz więcej firm w związku z tym to zatrudnienie no powinno rosnąć, natomiast trudno też powiedzieć, czy firmy, które już istnieją, będą utrzymywać swoje zatrudnienie, bo tutaj jest myślę, że tutaj raczej jest spory ruch między tymi poszczególnymi sekcjami, które Pani ma tutaj wymienione. Ale ogólnie rzecz biorąc powinno zatrudnienie w usługach rosnąć. [Wojewódzki Urząd Statystyczny]

Zmiany jakościowe w sektorze usług wymuszą wzrost zapotrzebowania na nowe zawody i kwalifikacje. Część z nich to zawody właściwe dla usług opartych na wiedzy.

Na pewno wzrost zapotrzebowania na zawody związane z technologiami informatycznymi, to na pewno. A więc ci wszyscy graficy komputerowi i programiści, administratorzy baz danych, administratorzy sieci, zawody związane z ochroną środowiska i biotechnologią, więc ci wszyscy inżynierowie świadczący usługi na rzecz ochrony środowiska, tak mi się wydaje. Te wszystkie usługi badawczo-rozwojowe. Na pewno wzrośnie zapotrzebowanie na usługi typowo medyczne,



chodzi tutaj, ponieważ społeczeństwo nasze się starzeje i na pewno będzie wzrost zapotrzebowania na wszelkiego rodzaju fizjoterapeutów, pielęgniarki, na opiekunki osób starszych, niepełnosprawnych, to na pewno. Psychoterapeuci, psychologowie, no i cała działka związana z transportem, zapotrzebowanie na pewno będzie. Zresztą nie tylko transport, ale i logistyka, mi się wydaje. Na pewno cały sektor związany ze świadczeniem usług finansowo-księgowych, to na pewno, zresztą to widać, że w tym momencie tworzy się już coraz więcej małych firm, które świadczą usługi z kolei dla innych firm. To są typowo takie usługi finansowo-księgowe. No turystyka, rekreacja, czyli ta cała branża hotelarsko-gastronomiczna, ale wydaje mi się również, że związane to będzie z rozwojem całego rynku usług szkoleniowych, więc ci wszyscy szkoleniowcy, doradcy zawodowi. [Wojewódzki Urząd Pracy]

W każdym tutaj rodzaju zatrudnienia trzeba będzie wykazać się wyższymi kwalifikacjami. Dowodzą to statystyki rynku pracy, które WUP posiada. Chociażby, pokazujące że coraz trudniej znaleźć prace po ukończeniu szkoły, także wyższej. Czyli to oznaka, że nie tylko dyplom, ale też umiejętności, kwalifikacje. Z tym się wiąże ta presja na wyśrubowanie tego potencjału, który drzemie w pracowniku, czyli nie tylko musi mieć odpowiednią szkołę skończoną, ale też musi umieć coś zrobić. Takie połączenie jest czasem zabójcze, ale to jest tendencja której się już odwrócić nie da. [Środowisko akademickie]

Spodziewany jest natomiast zanik zawodów związanych z prostymi usługami rzemieślniczymi, m.in. w związku z wynikającą ze zmiany stylów życia i wzrostu dochodów coraz bardziej powszechną tendencją wśród konsumentów do wymiany dóbr i produktów na nowe, a nie do ich naprawy.

Coraz bardziej zanikają zawody związane z typowym rzemiosłem, usługi szewców i tego typu gdzie jest coraz mniej osób, które garną się do tego typu usług i niekiedy może być tak, że jest duże miasto, a z szewcem jest problem. Trochę inaczej z usługami zegarmistrzów, bo buty tak samo wyglądają jak 50 lat temu, a w zegarkach już niekoniecznie tak jest. Nie ma aż tak dużego zapotrzebowania... nie widziałem zegarmistrza, który by się utrzymywał tylko z napraw zegarka, musi coś dodatkowo mieć. [samorząd gospodarczy]

Szewc jest jeden, dwóch w mieście i podejrzewamy, że za kilka lat, bo nikt nie szkoli, że może tych właśnie zakładów brakować. Zegarmistrz, krawiectwo. Bardzo dużo zakładów w Przemysłu było krawieckich takich, a teraz już takie maleńkie tam. I uważamy, że może akurat w tych branżach może. Kiedyś to i można było parasol naprawić i inne rzeczy, a dzisiaj takich zakładów nie ma, są rzeczy tanie kupuje się raz, jednorazowe, nikt tego nie naprawia, a może tak ma być. [publiczne służby zatrudnienia, Przemysł]

Wiele pytań dotyczących przyszłości sektora zadano również uczestnikom badania eksperckiego Delphi. Także oni są przekonani, że sektor usług w województwie będzie się rozwijał – wzrastać będzie zatrudnienie, a dynamika jego przyrostu będzie wyższa niż w innych sektorach.

PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH

Tabela 34. Jak Pan(i) sądzi, czy liczba osób pracujących w sektorze usług w województwie podkarpackim w okresie najbliższych 5 lat:..?

zwiększy się	78
pozostanie bez zmian	11
zmniejszy się	6
trudno powiedzieć	6

Tabela 35. Czy dynamika wzrostu liczby osób pracujących w sektorze usług w województwie podkarpackim w okresie najbliższych 5 lat będzie:

większa niż w innych sektorach	69
taka sama jak w innych sektorach	8
mniejsza niż w innych sektorach	0
trudno powiedzieć/brak danych	22

Zdaniem ekspertów przybywać będzie również firm usługowych, a ich udział w PKB województwa będzie wzrastał. Mniej przekonani są zaś eksperci o tym, czy rosnąć będzie rentowność działalności usługowej w województwie.

Tabela 36. Ocena dynamiki rozwoju sektora w okresie najbliższych 5 lat

	zwiększy się	pozostanie bez zmian	zmniejszy się	trudno powiedzieć
Czy udział sektora usług w PKB województwa w okresie najbliższych 5 lat...	72	19	3	6
Czy liczba podmiotów działających w sektorze usług w woj. podkarpackim w okresie najbliższych 5 lat...	89	3	3	6
Czy w okresie najbliższych 5 lat rentowność sektora usług w woj. podkarpackim...	39	39	8	14

Jednak prognozy ekspertów dotyczące kierunku rozwoju sektora usług województwa w ciągu najbliższych pięciu lat nie są zbyt optymistyczne. Dominuje przekonanie, że usługi oparte na wiedzy będą rozwijać się mało dynamicznie ze względu na problemy ze znalezieniem pracowników o odpowiednich kwalifikacjach, rozwój sektora będzie następował jedynie w obrębie dużych skupisk ludzkich, a polscy pracownicy będą zastępowani tańszymi z zagranicy.

Eksperci nie uważają, by poważnym zagrożeniem były firmy ukraińskie – czy to konkurujące niższymi cenami z powodu niższych kosztów pracy, czy też jakością (dzięki uzyskaniu *know-how*). Innymi słowy – konkurencja ze strony Ukrainy na-



stępować może raczej poprzez rynek pracy (napływ tańszych pracowników) niż przepływy kapitałów lub import usług.

Połowa badanych przewiduje istotne dla rynku usług procesy związane z reemigracją zarobkową. Powrotom z emigracji towarzyszyć będzie łatwość podejmowania zatrudnienia w stawiającym niskie bariery wejścia w sektor usług. Powroty te zapewne wiązać się będą z podniesieniem jakości kadr, ale (jak wynika z omówionych już pytań) nie do poziomu odpowiadającego potrzebom firm świadczących nowoczesne usługi, składające się na „gospodarkę opartą na wiedzy”.

Mimo wspomnianych w poprzednim rozdziale barier językowych ograniczających przenoszenie usług z zagranicy do Polski, stosunkowo wielu ekspertów (44%) przewiduje przyrost *offshoringu* w najbliższych pięciu latach. Zaledwie 17% nie zgadza się z opinią, że udział takich firm w rynku się zwiększy.

Najmniej klarowne okazały się przekonania ekspertów dotyczące rozwoju szarej strefy, ożywienia inwestycyjnego firm spoza regionu oraz możliwości upadku firm w skutek pogorszenia sytuacji gospodarczej w Polsce. Brak klarowności tych opinii może być skutkiem niepewności dotyczącej dalszej dynamiki krajowej gospodarki. Zarówno tezy oparte na założeniu ożywienia, jak i pogarszania się sytuacji nie spotykały się z jednolitymi poglądami ekspertów.

Na najbliższe pięć lat przewiduje się przede wszystkim rozwój hotelarstwa – wśród trzech najszybciej rozwijających się rodzajów usług aż 53% ekspertów wymieniło właśnie tę działalność. Następne w kolejności są pokrewna w stosunku do hotelarstwa rozrywka i rekreacja (42%), a także – drobny handel (33%). Po 28% przewiduje rozwój restauratorstwa oraz informatyki. Ostatni z tych rodzajów działalności jest najczęściej przewidywaną dziedziną niezwiązaną ze specyfiką regionu. Zapewne jej rozwój jest spodziewany w związku z przekonaniem o dalszym rozwoju informatyki w skali globalnej, która może mieć wpływ także na sam region.

Żaden z ekspertów nie przewiduje rozwoju usług kolejowych, co jest z pewnością skutkiem obserwowanych także w regionie niekorzystnych tendencji w tej dziedzinie – dotyczącej przede wszystkim przewozów kolejowych na słabo zaludnionych terenach. Wyjątkowo rzadko przewiduje się też rozwój telekomunikacji i *call center* (po 8%). Rozwój ostatniej z dziedzin szeroko rozumianej infrastruktury komunikacyjnej (transport drogowy) jest przewidywany przez 14% ekspertów.

Takie prognozy w okresie napływu do Polski znacznych środków unijnych, przeznaczonych w dużej części na infrastrukturę komunikacyjną (a faktycznie kierowanych przede wszystkim na infrastrukturę drogową) musi niepokoić. Mimo, że nie jest to wprost powiedziane, zdaje się układać w zapowiedź raczej marginalizacji niż rozwoju regionu – przynajmniej w tym obszarze, który jest kształtowany przez dystrybuowane w skali kraju środki publiczne.

Nie ulega kwestii, że tereny Polski Wschodniej są w stosunku do reszty kraju opóźnione pod względem rozwoju infrastruktury komunikacyjnej. Obecne przemiany,

PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH

proces modernizacji kraju, najwyraźniej nie budują, jak na razie, silnych nadziei rozwojowych wśród ekspertów, zwłaszcza w obszarach innych niż transport kołowy.

Transport kolejowy, drogowy oraz informatyka, to obszary największych rozbieżności w opiniach ekspertów pomiędzy tendencjami pożądanymi, a przewidywanymi. Podczas gdy 22% uważa, że transport kolejowy powinien być jednym z trzech najważniejszych priorytetów rozwojowych, to nikt nie uważa, że tak będzie. W przypadku transportu kołowego jego rozwój postuluje 31%, a przewiduje 14% (różnica 17 pp.). Rozwój informatyki postuluje 42%, przewiduje 28% (różnica 14 pp.)

Najbardziej pożądanym przez ekspertów kierunkiem rozwoju jest hotelarstwo (53%) i w tym przypadku oczekiwania i przewidywania są w pełni zgodne. W dalszej kolejności postuluje się rozwój rozrywki i rekreacji (47% przy 42% przewidujących tę tendencję) oraz wspomniane już informatykę oraz transport drogowy.

Najmniej pożądane są: rozwój bankowości (0%), *call center* i handlu wielkopowierzchniowego (po 3%), drobnego handlu (6%) oraz barów (8%).

W tych też przypadkach są największe różnice między tendencjami przewidywanymi a pożądanymi na niekorzyść tych ostatnich. Rozwój drobnego handlu przewiduje 33%, a postuluje 6% (różnica – 27 pp.). W przypadku restauracji różnica ta wynosi 17 pp., handlu wielkopowierzchniowego – 14 pp., a bankowości – 11 pp. Działalność bankowa najwyraźniej nie przystaje do wizerunku województwa podkarpackiego – mało osób przewiduje, że nastąpi rozwój tych usług, a jeszcze mniej postuluje. Ciekawa jest tu różnica w stosunku do finansów, których rozwój przewiduje się równie często (14%), ale częściej postuluje (17% wobec 0% w stosunku do banków).

Województwo podkarpackie jest postrzegane przede wszystkim jako turystyczne. Taki kierunek jego rozwoju najwyraźniej się postuluje (stąd koncentracja na hotelarstwie oraz rozrywce), ale też przewiduje jako nadmiernie ukierunkowany w tę stronę – raczej za dużo niż za mało będzie powstawać barów i restauracji oraz placówek drobnego handlu. Niedostateczny rozwój infrastruktury (zwłaszcza kolejowej) będzie z kolei silną barierą rozwojową.

Tabela 37. Czy według Pana(i) w najbliższych pięciu latach w woj. podkarpackim:

	nie zgadzam się	ani się zgadzam, ani się nie zgadzam	zgadzam się
usługi oparte na wiedzy będą rozwijać się mało dynamicznie ze względu na problemy ze znalezieniem pracowników o odpowiednich kwalifikacjach	25	14	61
sektor usług będzie rozwijał się jedynie obrębie dużych skupisk ludzkich (Rzeszów, Przemyśl, Krosno)	28	17	55



polscy pracownicy o niskich kwalifikacjach będą zastępowani tańszymi pracownikami z zagranicy	28	19	53
nastąpi powrót z Europy Zachodniej migrantów zarobkowych, którzy - ze względu na niskie bariery wejścia - będą często podejmowali działalność w sektorze usług	31	19	50
nie będzie możliwy dalszy rozwój sieci sklepów wielkopowierzchniowych wskutek nasycenia rynku	33	19	47
zwiększy się udział firm świadczących usługi typu <i>offshoring</i>	17	39	44
coraz więcej firm usługowych będzie działało w szarej strefie wskutek pogorszenia sytuacji gospodarczej	28	33	39
nastąpi ożywienie inwestycyjne firm spoza województwa podkarpackiego, firmy te będą chętnie inwestowały w przedsięwzięcia biznesowe na terenie województwa podkarpackiego	19	44	36
nastąpi upadek wielu firm usługowych wskutek pogorszenia sytuacji gospodarczej w Polsce	36	31	33
nastąpi dyfuzja wiedzy w kierunku wschodnim, firmy ukraińskie uzyskają <i>know-how</i> umożliwiające konkurowanie jakością z przedsiębiorstwami usługowymi województwa podkarpackiego	44	25	31
firmy usługowe będą wypierane z rynku przez zagraniczną konkurencję, w tym zwłaszcza przez firmy ukraińskie oferujące usługi po niskich cenach	56	22	22

PROGNOZA ZMIAN GOSPODARCZYCH

Tabela 38. Przyszłościowe rodzaje usług

	Proszę wskazać wybrać nie więcej niż trzy rodzaje usług, które według Pana(i) będą się rozwijały najszybciej w województwie podkarpackim w okresie najbliższych 5 lat.	Proszę teraz wskazać nie więcej niż trzy działy, których rozwój w okresie najbliższych 5 lat niósłby największe korzyści dla województwa podkarpackiego.	Różnica: rozwój korzystny – rozwój spodziewany
a. Finanse	14	17	3
b. Telekomunikacja	8	14	6
c. Informatyka	28	42	14
d. Bankowość	11	0	-11
e. Call-center	8	3	-5
f. Hotelarstwo	53	53	0
g. Restauracje	28	11	-17
h. Bary	11	8	-3
i. Transport drogowy	14	31	17
j. Transport kolejowy	0	22	22
k. Rozrywka, rekreacja	42	47	5
l. Drobnny handel	33	6	-27
m. Handel wielkopowierzchniowy	17	3	-14
n. Szkolenia, doradztwo	14	25	11

Eksperci proszeni o wskazanie zawodów, na które w ciągu najbliższych pięciu lat wzrośnie popyt, najczęściej wymieniali informatyków (58%) oraz logistyków i pracowników do prac prostych (po 36%). W dalszej kolejności wymieniano przedstawicieli handlowych i sprzedawców (po 28%) oraz specjalistów ds. szkoleń (25%). Najczęstsze wskazania dotyczą więc dość skrajnych zawodów, jeśli chodzi o wymagany zakres kompetencji.

Przekonanie o głównie turystycznym kierunku rozwoju województwa skutkowało tym, że do listy zawodów dopisano hotelarzy i restauratorów, a także (z innych zapewne powodów) opiekunów i kosmetyczki. Te pojedyncze wskazania nie oznaczają, że rzadko uważa się je za zawody przyszłościowe. Dopisanie ich do listy jest raczej wyrazem przekonania, iż województwo będzie rozwijało się w kierunku turystycznym, procesy demograficzne mogą skutkować wzrostem zapotrzebowania na zawody opiekuńcze.



Tabela 39. Proszę wskazać te kategorie pracowników, na które według Pan(i) w okresie najbliższych 5 lat nastąpi wzrost popytu w sektorze usług województwa podkarpackiego:

informatycy, specjaliści od IT	58
pracownicy wykonujący prace proste	36
logistycy	36
przedstawiciele handlowi	28
sprzedawcy	28
specjaliści ds. szkoleń	25
graficy	22
animatorzy kultury	19
menagerowie	19
kierowcy	17
finansiści, bankowcy	14
pracownicy <i>call center</i>	11
hotelarze	3
restauratorzy	3
opiekunowie	3
kosmetyczki	3



**ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH
SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU**

**8. WNIOSKI I REKOMENDACJE
(ZE WSKAZANIEM KONKRETNEJ
INSTYTUCJI, KTÓREJ DOTYCZA)**



Przedstawienie jednoznacznych rekomendacji, wskazujących na potrzebę działania ze strony konkretnych instytucji nie jest zadaniem prostym. Wynika to przede wszystkim z charakterystyki zdiagnozowanych problemów, które niejednokrotnie mają charakter systemowy, a niekiedy są osadzone w głębokim kontekście kulturowym. Problem ten wyraźnie widać w przypadku ujawniania się zjawisk dysfunkcyjnych, których podłożem są określone postawy, te zaś nie należą do cech, których zmianę można zadekretować. W jaki sposób wymagać od urzędników, pracodawców, oraz pracowników przestrzegania elementarnych zasad etyki pracy czy etyki biznesu? Negatywne zachowania, a więc bezduszość w traktowaniu klientów, arogancja, czy też ukierunkowanie na skrajny formalizm bez przywiązywania wagi do wymiaru jakościowego pracy i bez zadawania sobie pytania *jaki jest cel mojej pracy, po co tu jestem?* nie mogą i nie będą nigdy wykorzenione poprzez kolejne zapisy w katalogach dobrych praktyk. Trudno też oczekiwać, aby z dnia na dzień nastąpiło przeobrażenie pracodawców z nadużywających pozycji własnej (w stosunku do pracowników). Także trudno sobie wyobrazić, aby z dnia na dzień zmieniło się podejście do pracy ze strony pracowników, którzy niejednokrotnie nie są nauczani „dobrej roboty”.

Niemniej jednak autorzy raportu podjęli próbę skatalogowania istniejących problemów oraz opracowania rekomendacji działań, które mogą (niekiedy w długim horyzoncie czasowym) zmniejszać ich uciążliwość. Zanim jednak przejdziemy do omówienia poszczególnych rekomendacji, chcemy zwrócić uwagę na obserwacje poczynione przez prof. J. Czapińskiego. Bez zrozumienia roli kapitału ludzkiego i społecznego w tworzeniu dobrobytu nie można zrozumieć istoty części prezentowanych przez autorów projektu rekomendacji.

Dwa endogenne czynniki mają decydujący wpływ na rozwój społeczno-ekonomiczny: kapitał ludzki i kapitał społeczny. Rola kapitału ludzkiego (głównie wykształcenia i zdrowia) doceniana jest od dawna. Pojęcie kapitału społecznego zaczęło robić karierę za sprawą m.in. Putnama, Bourdieu i Fukuyamy pod koniec XX w. Analizy porównawcze w przekroju regionów i krajów, a także podłużne dowodzą bardzo silnego związku między obydwojema rodzajami kapitału i wielkością PKB na osobę oraz innymi miarami poziomu rozwoju społeczno-ekonomicznego. Na tym tle Polska jawi się jako przypadek szczególny: rozwija się ekonomicznie wraz z szybkim wzrostem kapitału ludzkiego, ale pod względem kapitału społecznego pozostaje niezmiennie, od początku procesu transformacji, na ostatnim miejscu w Europie...

Hipoteza ta zakłada, że przy spełnieniu pewnych warunków (demokracja, tania siła robocza, atrakcyjne położenie i in.) i przy niskim poziomie wyjściowym dobrobytu możliwy jest rozwój w oparciu tylko o mechanizm molekularny. Mechanizm ten jednak okazać się może niewystarczający do przekroczenia pewnego progu, a to grozi, jeśli nie zwiększy się kapitał społeczny, stagnacją - Polska znajdzie się na trwale bliżej Grecji niż Irlandii⁵⁸.

⁵⁸ <http://firmyrodzinne.pl/archiwum/janusz-czapinski-kapital-ludzki-i-kapital-spoeczny-a-dobrobyt-polski-paradoks-17122007>

1. Podnoszenie kwalifikacji pracowników przedsiębiorstw usługowych w regionie poprzez szkolenia i doradztwo

Wyniki badań terenowych wskazują, że (mimo deklarowanego przekonania o sensie inwestowania w rozwój zawodowy pracowników) znaczna część przedsiębiorców sektora usług rynkowych nie szkoli swoich pracowników i nie wykorzystuje narzędzi profesjonalnej polityki kadrowej. Przedsiębiorstwa szkolące swoich pracowników działania szkoleniowe adresują zaś częściej do kadry zarządzającej i specjalistów niż pracowników niższego szczebla. Ci zaś (pracownicy o niskich, szybko dezaktualizujących się kwalifikacjach, posiadający doświadczenie bezrobocia i odczuwających obawy związane z utratą pracy pracownicy) stanowią znaczną część sektora. Zarówno pracodawcy, jak i pracownicy deklarują jednak duże zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji, zwłaszcza poprzez kursy zawodowe. Biorąc pod uwagę specyfikę sektora usług, której istotą polega na satysfakcjonującej relacji personelu z klientem, trudno nie doceniać również znaczenia szkoleń „miękkich”, podnoszących umiejętności interpersonalne. Warto również dodać, że pewna część pracowników sektora, zatrudnionych nieoficjalnie, jest poza zakresem wszelkiej polityki szkoleniowej w miejscu pracy.

Należy zatem podejmować działania szkoleniowe i doradcze pozwalające przedsiębiorstwom usługowym w regionie na regularne doskonalenie kwalifikacji pracowników. Beneficjentami wsparcia szkoleniowo-doradczego powinny być również (oprócz przedsiębiorców sektora usług rynkowych w regionie oraz ich pracowników) następujące grupy odbiorców:

- pracownicy reprezentujący zawody usługowe, podejmujący decyzję o udziale w szkoleniach samodzielnie
- bezrobotni poprzednio wykonujący zawody usługowe lub zainteresowani pracą w zawodach usługowych

Usługa szkoleniowo-doradcza dla pracodawców powinna być pozycjonowana jako program doradztwa i szkoleń podnoszących efektywność przedsiębiorstw poprzez zarządzanie rozwojem pracowników. Usługa powinna umożliwiać nabycie nowych i/lub doskonalenie posiadanych kompetencji wśród pracowników w celu zapewnienia ich adekwatności do zmieniających się potrzeb klientów, wymagań gospodarki i konkurencji. Powinna ona zatem oferować kompleksowy program doradztwa i szkoleń zawodowych/specjalistycznych („twardych”) oraz szkoleń „psychospołecznych” („miękkich”), uwzględniający rozpoznane potrzeby zarówno przedsiębiorstw objętych wsparciem, jak i zatrudnionych w nich pracowników. Wsparcie powinno być szczególnie adresowane do podmiotów mikro i małych – z uwagi na większe deficyty kompetencyjne pracowników zatrudnionych w tych przedsiębiorstwach, częściej obserwowany brak świadomości konieczności rozwoju pracowników jako czynnika wspierającego adaptacyjność przedsiębiorstwa, brak planowania ścieżek karier pracowniczych, jak również ograniczone możliwości finansowe przedsiębiorstw.



Usługa dla przedsiębiorstw powinna łączyć się z poradnictwem zawodowym dla przedsiębiorstw, w tym obejmować pogłębioną analizę potrzeb szkoleniowych. Biorąc pod uwagę niski stopień skłonności przedsiębiorców do finansowania inwestycji szkoleniowych, projektowana usługa powinna być bezpłatna.

Celem usługi dla pracowników chcących doksztalać się z własnej inicjatywy/bezrobotnych powinno być podniesienie, potwierdzenie i/lub zmiana kwalifikacji poprzez szkolenia. Stymulowanie procesów nabywania i aktualizacji kompetencji, zwłaszcza przez stanowiące znaczną część zatrudnionych w sektorze osoby o niskich, szybko dezaktualizujących się kwalifikacjach, łatwych do zastąpienia (*junk jobs*), jest kluczowe dla utrzymania tych osób na rynku pracy, jak również dla poprawy jakości ich życia.

Wśród pracowników sektora usług można wyróżnić następujące grupy adresatów wsparcia:

- pracownicy w sytuacji zagrożenia utraty pracą. Jak pokazują badania, znaczna część pracowników żyje w poczuciu zagrożenia utratą pracy (zła kondycja zakładów pracy, niewielki zakres transferowalnych umiejętności, które pozwoliłyby im znaleźć pracę na innym stanowisku). Zagrożenie to (chęć zdobycia nowej pracy) jest zaś najważniejszym czynnikiem aktywizującym pracownika do działań rozwojowych.
- pracownicy chcący się szkolić w całkowicie innym kierunku (usługowym) niż obecnie wykonywana praca. Motywacja tych osób może mieć zarówno charakter negatywny (niezadowolenie z obecnej pracy przy braku zagrożenia jej utratą), jak i pozytywny (chęć samorozwoju, zdobywania nowych kwalifikacji). Niezależnie od motywacji tego typu aspiracje szkoleniowe są niemożliwe do zaspokojenia w obecnym środowisku pracy.
- pracownicy zatrudnieni nieoficjalnie – z tego powodu znajdujący się poza zakresem oddziaływania polityki szkoleniowej pracodawcy, choć niewątpliwie będący w bardzo trudnej sytuacji zawodowej.

Wsparcie dla pracowników powinno obejmować kompleksowy program doradztwa i szkoleń zawodowych/specjalistycznych („twardych”) oraz szkoleń „psycho-społecznych („miękkich”), uwzględniającego rozpoznany potencjał i potrzeby pracowników objętych wsparciem, jak również warunki zewnętrzne i możliwości rynku pracy. Biorąc pod uwagę istnienie wielu barier zniechęcających do udziału w szkoleniach, w tym również bariery finansowej, usługi szkoleniowe i doradcze powinny być w całości bezpłatne.

Adresaci rekomendacji:

- publiczne służby zatrudnienia: WUP i PUP
- instytucje szkoleniowe w regionie
- Centra Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego
- stowarzyszenia przedsiębiorców
- instytucje otoczenia biznesu
- pracodawcy

2. Wsparcie osób bezrobotnych oraz powracających z zagranicy migrantów w zakładaniu własnej działalności gospodarczej w sektorze usług

Województwo podkarpackie cechuje się stosunkowo wysokim bezrobociem oraz silnymi tradycjami migranckimi (zarówno migracja wewnętrzna, do innych regionów kraju, jak i zewnętrzna, za granicę). Zdecydowanie rekomendowana jest zatem kontynuacja działań polegających na promocji własnej działalności gospodarczej wśród bezrobotnych i powracających zza granicy migrantów. Podejmowanie działalności gospodarczej w sektorze usług – z uwagi na niskie bariery wejścia (relatywnie niski koszt uruchomienia działalności) – mogłoby być w polityce publicznej przedmiotem dodatkowych preferencji.

Biznesowa aktywizacja osób powracających zza granicy może być szczególnie cenna ze względu na spodziewany dysonans w momencie podejmowania przez nich pracy najemnej w polskich przedsiębiorstwach. Zakładamy ponadto, że relatywnie wysoki odsetek powracających z migracji zarobkowej dysponuje *know-how*, którego wykorzystanie pozwoliłoby na relatywnie szybkie umocnienie się na rynku. Pisząc o powracających migrantach należy brać pod uwagę nie tylko obecne doświadczenia związane z otwarciem rynku pracy niektórych państw europejskich dla polskich pracowników, ale spodziewane ruchy migracyjne po zniesieniu bariery dostępu do niemieckiego rynku pracy.

Wsparcie w zakładaniu własnej działalności gospodarczej w sektorze usług powinno obejmować:

- doradztwo z zakresu podejmowania działalności gospodarczej
- przyznanie środków finansowych na podjęcie działalności gospodarczej
- doradztwo biznesowe w zakresie ekonomii, finansów, zarządzania zasobami ludzkimi rachunkowości itp.
- szkolenia z zakresu specyfiki działalności usługowej

Adresaci rekomendacji:

- publiczne służby zatrudnienia: WUP i PUP
- inkubatory przedsiębiorczości
- instytucje otoczenia biznesu, np. Wschodnia Sieć Aniołów Biznesu (WSAB)
- banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo – kredytowe

3. Podjęcie działań zmierzających do wzrostu poziomu etyki pracy

Rekomendacja sprowadza się do znalezienia formuły wdrożenia zmiany polegającej na odejściu od postawy „bylejakości” do postawy dbałości o jakość. Choć zdajemy sobie sprawę, że zmiana postaw nie odbywa się z dnia na dzień, zaś samo ich kształtowanie odbywa się poprzez oddziaływanie czynników z wielu obszarów, to trzeba podkreślić,



iż w sektorze usług najważniejszy jest dobry kontakt z klientem. Ten może być zapewniony jedynie przy zachowaniu elementarnych zasad etyki pracy, z czym jak twierdzą przedsiębiorcy nie jest najlepiej. Brak zmiany w tym obszarze będzie skutkował poważnymi trudnościami w ekspansji rynkowej na obszary o wysokim poziomie kapitału ludzkiego, sprawiał też, że część przedsiębiorstw usługowych województwa podkarpackiego będzie przegrywała rywalizację na rodzimym rynku z organizacjami o charakterze ponadnarodowym, które w kanonie swoich działań mają m.in. wszechstronne szkolenia pracowników z zakresie etyki pracy.

Poprawa etyki pracy należy do działań, które mogą być realizowane w ramach kampanii społecznych.

Adresaci rekomendacji:

- rodzina
- instytucje systemu oświaty wszystkich szczebli
- przedsiębiorcy
- stowarzyszenia przedsiębiorców
- instytucje otoczenia biznesu
- związki zawodowe
- kościoły i związki wyznaniowe
- organizacje trzeciego sektora

4. Partnerstwo na linii pracodawcy – pracownicy

Jest to kolejna rekomendacja odwołująca się do sfery postaw. Wyniki badania pokazały, że część przedsiębiorców nadużywa dominującej pozycji i traktuje pracowników z pozycji feudalnych. Takie działania są w krótkim horyzoncie czasowym efektywne ekonomicznie, przyczyniają się do zwiększenia zysku. Aczkolwiek, jak pokazuje historia gospodarcza, system relacji feudalnych w dłuższym horyzoncie czasowym nie jest efektywny i blokuje rozwój przedsiębiorstw. Brak partnerstwa sprawia, że pracownicy niechętnie podchodzą do wykonywanych obowiązków, nie są skłonni do przejawiania inicjatywy. Choć (według wyników badań) pracownicy są na ogół zadowoleni ze swojej pracy, to głębsza analiza pokazuje, iż jest to zadowolenie uwarunkowane negatywną sytuacją na lokalnym rynku pracy. Wielu pracowników pytanych o powody niechęci do zmiany pracy deklaroowało wątpliwości co do możliwości znalezienia innej pracy lub twierdziło, że *u innych pracodawców jest gorzej*. W momencie poprawy sytuacji na rynku pracy pracownicy ci mogą dążyć do zmiany zatrudnienia. Nie jest wcale oczywiste, czy odchodzący pracownicy będą łatwo zastępowalni. Już obecnie, mimo wysokiej stopy bezrobocia, pracodawcy często skarżą się na problemy ze znalezieniem pracowników spełniających ich oczekiwania.

Działania, jakie należy podjąć, to przede wszystkim przestrzeganie obowiązującego prawa pracy. Pod tym względem dużą pracę mają do wykonania instytucje państwa. Niemniej jednak potrzebna jest również akcja uświadamiająca w środowisku

przedsiębiorców, np. stworzenie i promowanie marki „uczciwe przedsiębiorstwo”, „przedsiębiorstwo społecznie odpowiedzialne”.

Adresaci rekomendacji:

- Państwowa Inspekcja Pracy
- publiczne służby zatrudnienia: WUP, PUP
- stowarzyszenia przedsiębiorców

5. Unowocześnienie procesu nauczania w szkolnictwie zawodowym

Deprywacja potrzeb w zakresie zatrudnienia jest efektem silnego niedopasowania umiejętności absolwentów szkół zawodowych do potrzeb rynku pracy. Choć system oświaty raczej nie będzie już nigdy w pełni dopasowany do potrzeb gospodarki (zachodzące w niej zmiany mają zbyt dynamiczny charakter), to obecnie obserwujemy przepaść pomiędzy jakością i kierunkami kształcenia a potrzebami przedsiębiorców. Jest ona wynikiem:

- niedoinwestowania szkolnictwa zawodowego. Brak nowoczesnych warsztatów oraz źle przemyślana reforma szkolnictwa i niewypełnienie luki po zlikwidowanych w latach dziewięćdziesiątych zakładach przemysłowych sprawia, że na rynek trafiają nieprzygotowani do pracy absolwenci. Chociaż spełniają kryteria formalne (dyplom), to na poziomie praktycznym nie są użyteczni.
- archaiczności programów nauczania. W dalszym ciągu duży nacisk położony jest na encyklopedyczny charakter nauczania, a nie na praktyczne wykorzystanie wiedzy. Według przedsiębiorców oraz przedstawicieli instytucji szkoleniowych i osób mających doświadczenie w prowadzeniu szkół zawodowych wiedza jest podawana w formie trudno transferowalnej do sfery praktycznego wykorzystania.

Działania:

- Nawiązanie ścisłej współpracy ze stowarzyszeniami przedsiębiorców. W sytuacji poważnych trudności w sferze finansów publicznych trudno obecnie oczekiwać dynamicznego wzrostu nakładów na szkolnictwo. Jednakże można próbować rozmawiać ze stowarzyszeniami przedsiębiorców w celu stworzenia „klastrow edukacyjnych”. Pojedynczy przedsiębiorca rzadko kiedy jest w stanie sfinansować zakup nowych maszyn i urządzeń na potrzeby warsztatów szkolnych. Natomiast działając w grupie znacząco zwiększają się możliwości inwestycyjne.
- Lobbing na rzecz zmiany programów nauczania, przy czym można dążyć do tworzenia szkół z autorskim programem nauczania. Minimum programowe obejmowałoby zakres obowiązujący zgodnie z wytycznymi MEN. Pozostałe zajęcia (bloki zajęć) byłyby realizowane w oparciu



o zdiagnozowane potrzeby rynku pracy, z dużym naciskiem na praktyczne wykorzystanie wiedzy.

- Zwiększenie wielkości dotacji samorządowej dla oświaty w przypadku szkół wdrażających innowacyjne projekty. Przy czym nagroda powinna być również kierowana na poziom nauczycieli. Obecny system wynagradzania sprawia, iż innowacyjność nie jest opłacalna. Niezależnie od tego, czy mamy do czynienia z nauczycielem poważnie traktującym swoją pracę, czy z nauczycielem biernym, nie przejawiającym inicjatywy, poziom wynagrodzenia pozostaje taki sam.

Adresaci rekomendacji:

- organy prowadzące szkoły ponadgimnazjalne: powiaty
- stowarzyszenia przedsiębiorców
- publiczne służby zatrudnienia: WUP, PUP (do zakresu zadań WUP należy m.in. *współdziałanie z właściwymi organami oświatowymi, szkołami i szkołami wyższymi w harmonizowaniu kształcenia i szkolenia zawodowego z potrzebami rynku pracy*)⁵⁹
- szkoły zawodowe
- Kuratorium Oświaty (zgodnie z zadaniami i uprawnieniami nadanymi kuratorom oświaty)
- Centra Doskonalenia Nauczycieli (np. w ramach prowadzonych szkoleń z zakresu metodyki)
- Centra Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego (w ramach zadań zleconych przez szkoły i organ prowadzący oraz inne jednostki organizacyjne i podmioty gospodarcze)

6. Zmiana wizerunku szkolnictwa zawodowego i jego absolwentów

Od wielu lat odbywa się dewaluacja wizerunku szkolnictwa zawodowego. Jest ono kojarzone z edukacją nieprzynoszącą prestiżu społecznego, adresowaną do osób o niższych potencjale kompetencyjnym. W połączeniu z niedofinansowaniem i brakiem pomysłu na szkolnictwo zawodowe uzyskujemy efekt w postaci niewielkiej liczby zasobów ludzkich mogących pracować w podstawowych zawodach oraz kadr słabej jakości.

Mysząc o szkolnictwie zawodowym należy bezwzględnie przyjąć założenie, że jest to towar jak każdy inny. Realizacja działań kierowanych na nowocześnieńskie zasobów szkolnictwa, przy zaniechaniu akcji wizerunkowej, nie przyniesie satysfakcjonujących rezultatów. Młodzi ludzie muszą zdawać sobie sprawę, że kończąc szkołę zawodową nie zostają robotnikami, tylko fachowcami w konkretnych zawodach i wiążą się tym

⁵⁹ Na podstawie <http://www.wup-rzeszow.pl/?cPath=44//4> Zakres działania Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie

wartości w postaci posiadania pracy i relatywnie wysokiego wynagrodzenia. Jednocześnie uwzględniając aspiracje edukacyjne młodych ludzi (posiadanie dyplomu uczelnianego) kampania wizerunkowa musi bezwzględnie wskazywać na możliwości dalszego kształcenia (szkoła zawodowa może, choć nie musi, być ostatnim krokiem na ścieżce edukacji)⁶⁰.

Adresaci rekomendacji:

- publiczne służby zatrudnienia: WUP⁶¹, PUP
- stowarzyszenia przedsiębiorców
- instytucje systemu oświaty zawodowej: szkoły zawodowe i organy prowadzące (powiaty)
- rodzice
- uczniowie

7. Zwiększenie roli poradnictwa i doradztwa edukacyjno-zawodowego

Rekomendacja jest pochodną obserwacji, iż wiele młodych osób nie jest w stanie zaprojektować własnej ścieżki zawodowej. W rezultacie wybory edukacyjne – przy braku sprawnego funkcjonowania poradnictwa zawodowego na poziomie edukacji gimnazjalnej – są podejmowane często w trybie ad hoc, pod wpływem mody, presji rówieśniczej, aspiracji edukacyjnych rodziców, a oderwaniu od rzeczywistych predyspozycji.

Zwiększenie roli doradców zawodowych nie może jednak sprowadzać się do rozmów z młodzieżą – doradcami. Doradcy powinni dysponować konkretnymi informacjami na temat swoich klientów. W tym celu przydatne byłoby stworzenie systemu ewaluacji postępów w nauczaniu, ale też dokonywanie pomiarów predyspozycji. Bez takiego instrumentarium praca doradców zawodowych (zwłaszcza że mówimy o jej umasowieniu) nie będzie skuteczna.

Znaczenie tej rekomendacji dobrze oddaje wypowiedź jednego ekspertów: *zapytałem się go (studenta) dlaczego wybrał takie, a nie inne studia? Odpowiedział, że nie wiedział co ze sobą zrobić, a jaki zawód wybrać, będzie myślał po studiach.*

Adresaci rekomendacji:

- MEN
- Samorząd (województwo, powiat, gmina)
- Kuratorium Oświaty

⁶⁰ Model: szkoła zawodowa, technikum, szkoła wyższa w powiązaniu z ciągłym podnoszeniem kwalifikacji w ramach konkretnej grupy zawodowej.

⁶¹ Do zadań WUP należy m.in. prowadzenie dialogu społecznego w zakresie polityki zatrudnienia i kształcenia ustawicznego, popularyzacja idei uczenia się przez całe życie i upowszechnianie dobrych praktyk w zakresie organizacji szkoleń, przygotowania zawodowego dorosłych i staży, współdziałanie z właściwymi organami oświatowymi, szkołami i szkołami wyższymi w harmonizowaniu kształcenia i szkolenia zawodowego z potrzebami rynku pracy.



8. Zwiększenie liczby absolwentów uczelni technicznych

Rekomendacja jest trudna do realizacji na poziomie lokalnym, jednak można myśleć o zwiększeniu skuteczności ubiegania się o środki budżetu centralnego w ramach programu dotyczącego kierunków zamawianych.

Atrakcyjność kierunków technicznych może być też zwiększana w ramach inicjatyw promocyjnych. Dobrym przykładem jest działanie realizowane przez Politechnikę w Rzeszowie „dziecięca politechnika”.

Trzeba jednocześnie podkreślić, że takie działania jak: „kierunki zamawiane”, „dziecięca politechnika” będą miały ograniczoną skuteczność, jeżeli nie będą współgrały z projektami kierowanymi na wzrost zainteresowania nabywaniem wiedzy w ramach kształcenia zawodowego. Powszechne aspiracje edukacyjne w kierunku wykształcenia wyższego i umasowienie edukacji wyższej powodują jednak obniżenie poziomu absolwentów i jakości kształcenia. Jak zgodnie twierdzili eksperci *wielu obecnych magistrów jeszcze 20 lat temu chodziłoby do zawodówki*.

Adresaci rekomendacji:

- rząd
- parlament
- samorząd województwa (zgodnie z jednym z przypisanych zadań: wspieranie i prowadzenie działań na rzecz podnoszenia poziomu wykształcenia obywateli)
- WUP (zgodnie z przypisanymi mu zdaniami, w tym: *współdziałanie z właściwymi organami oświatowymi, szkołami i szkołami wyższymi w harmonizowaniu kształcenia i szkolenia zawodowego z potrzebami rynku pracy*⁶², do wykorzystania również umiejscowienie WUP w systemie PO KL)
- szkoły wyższe
- rodzice
- uczniowie

9. Rozwój usług w oparciu o bliskość granicy: Słowacja, Ukraina

Rekomendacja opiera się na teorii kosztów komparatywnych oraz założeniu, że w interesie Unii Europejskiej jest poszerzenia strefy swoich wpływów na wschód. Choć wejście Ukrainy do UE prawdopodobnie nie zrealizuje się w perspektywie najbliższych 20 lat, nie oznacza to jednak, że nie można jej zachęcić do współpracy gospodarczej.

Każdy z regionów sąsiadujących z Podkarpaciem ma swoje walory. Ważne jest, aby umożliwić uzyskanie efektu synergicznego. Przykładowo – zwiedzający Lwów nocują w województwie podkarpackim, tutaj korzystają z oferty galerii handlowych, zaś

⁶² Na podstawie <http://www.wup-rzeszow.pl/?cPath=44//4> Zakres działania Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie

na Słowację udają się w celach rekreacyjnych. W efekcie nastąpi dalsze ożywienie sektora usług rynkowych. Należy podkreślić, że niebawem Podkarpacie uzyska atut w postaci dobrej infrastruktury drogowej (autostrada), a obecnie ma już lotnisko.

Adresaci rekomendacji:

- izby gospodarcze
- parlamentarzyści (jako grupa lobbingowa)

10. Rozwój usług w oparciu o turystykę funkcjonalną

Rekomendacja powstała przy założeniu, że Podkarpacie dysponuje:

- wysokiej jakości usługami z zakresu ochrony zdrowia (np. stomatologia)
- wysokiej jakości usługami z zakresu *wellness* i SPA
- dostępem do autostrady
- przewagą cenową (niskie koszty pracy)

Rozwój turystyki funkcjonalnej przełożyłby się na rozwój bazy hotelowej. Aczkolwiek w pierwszym okresie takiej strategii wsparcie finansowe (np. środki unijne) musiałyby być kierowane właśnie na wzmocnienie usług z zakresu ochrony zdrowia, *wellnes* i SPA.

Realizacja tego działania wymaga odejścia od paradygmatu Podkarpacia jako miejsca atrakcyjnego turystycznie ze względu na walory krajobrazowe czy klimatyczne. Tego typu turystyka zawsze będzie przegrywała z turystyką budowaną na fundamencie „3S” – *Sun, Sea, Sand*.

Adresaci rekomendacji:

- władze samorządowe
- przedsiębiorcy
- parlamentarzyści (jako grupa lobbingowa)

11. Rozwój usług w oparciu o „kotwice” produkcyjne

Punktem wyjścia dla tej rekomendacji jest założenie, że dynamiczny rozwój usług jest możliwy jedynie w oparciu o silne zakłady przemysłowe. To właśnie one generują największy popyt na usługi. Z jednej strony jest to popyt na usługi dla biznesu, z drugiej na usługi dla osób fizycznych. Innymi słowy zaplecze produkcyjne stanowi bazę, zaś usług nadbudowę.

Przyciągnięcie inwestorów skutkowałoby zwiększeniem dochodów ludności województwa podkarpackiego, a tym samym nie tylko zwiększeniem popytu, ale i pojawieniem się popytu na nowe usługi.

Adresaci rekomendacji:



- wojewoda
- władze samorządowe
- parlamentarzyści
- europarlamentarzyści

12. Wyznaczenie priorytetów dla nowej perspektywy finansowej i ich konsekwentna realizacja (racjonalizacja wydatków publicznych)

Należy podkreślić, że proponowane działanie będzie bardzo trudne do zrealizowania. Dotyka bowiem interesów wielu grup. Jest zrozumiałe, że przedstawiciele każdej mają interes w uznaniu reprezentowanego przez siebie obszaru za priorytetowy dla Podkarpacia. Jednocześnie mechanizmy demokracji sondażowej sprawiają, że w polityce publicznej często staramy się zaspokoić interesy wszystkich, co prowadzi do rozdrobnienia środków.

Wskazana realizacja projektu *foresight* dla województwa podkarpackiego. Szeroka partycypacja społeczna powinna pozwolić na wyznaczenie priorytetów rozwoju, a następnie na ich stopniową realizację.

Adresaci rekomendacji:

- wojewoda
- władze samorządowe
- środowisko naukowe
- przedstawiciele mediów
- przedsiębiorcy
- mieszkańcy województwa

13. Rozwój usług transportowych, logistycznych

Rekomendacja opiera się na położeniu geograficznym oraz spodziewanym włączeniu Podkarpacia do sieci autostrad. Podkarpacie może przejąć dużą część ruchu tranzytowego na linii Wschód – Zachód, Zachód – Wschód. Będzie temu sprzyjać inwestowanie w zaplecze logistyczne (magazyny, bazy przeładunkowe, etc.).

Adresaci rekomendacji:

- wojewoda
- władze samorządowe

WNIOSKI I REKOMENDACJE

Tabela 40. Rekomendacje

Lp.	Rekomendacja	Zagadnienie/ problem badawczy	Wniosek (Rozdział/podrozdział w raporcie)	Adresat (Instytucja)	Oczekiwany efekt
1	Podnoszenie kwalifikacji pracowników przedsiębiorstw usługowych w regionie poprzez szkolenia i doradztwo	<ul style="list-style-type: none"> • Kwalifikacje pracowników i potrzeby w tym zakresie (w opinii pracodawców i pracowników) • Subiektywna ocena kwalifikacji pracowników • Ocena sytuacji społecznej, ekonomicznej i zawodowej pracowników i perspektyw jej zmian 	<ul style="list-style-type: none"> • Znaczna część przedsiębiorców sektora usług rynkowych nie szkoli swoich pracowników i nie wykorzystuje narzędzi profesjonalnej polityki kadrowej (6.4.) • Przedsiębiorstwa szkolące swoich pracowników działania szkoleniowe adresują częściej do kadry zarządzającej i specjalistów niż pracowników niższego szczebla (6.4.) • Znaczna część pracowników sektora to pracownicy o niskich, szybko dezaktualizujących się kwalifikacjach, posiadających doświadczenie bezrobocia i odczuwających obawy związane z utratą pracy (6.8., 6.10) • Istnieje duże deklarowane zainteresowanie podnoszeniem kwalifikacji, zarówno wśród pracowników, jak i pracodawców (6.4, 6.12., 6.13) 	<ul style="list-style-type: none"> • publiczne służby zatrudnienia: WUP i PUP • instytucje szkoleniowe w regionie • Centra Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego • stowarzyszenia przedsiębiorców • instytucje otoczenia biznesu • pracodawcy 	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost efektywności przedsiębiorstw usługowych poprzez zarządzanie rozwojem pracowników i podnoszenie ich kwalifikacji. • Lepsze dostosowanie kwalifikacji pracowników zmieniających się potrzeb klientów, wymagań gospodarki i konkurencji. • Poprawa funkcjonowania na rynku pracy osób o niskich kwalifikacjach (w tym zatrudnionych nieoficjalnie) oraz bezrobotnych zainteresowanych pracą w sektorze usług.
2	Wsparcie osób bezrobotnych oraz powracających z zagranicy migrantów w zakładaniu własnej działalności gospodarczej w sektorze usług	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnoza sektora usług na podstawie danych zastanych • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • Istnieje relatywnie duże bezrobocie w regionie (4.3.) • Region posiada silne tradycje migranckie (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • publiczne służby zatrudnienia: WUP i PUP • inkubatory przedsiębiorczości • instytucje otoczenia biznesu, np. Wschodnia Sieć Aniołów Biznesu (WSAB) • banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo – kredytowe 	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost liczby przedsiębiorstw usługowych w regionie i liczby nowych miejsc pracy • Ograniczenie skali dysfunkcyjnych zjawisk na rynku pracy: bezrobocie i migracji.



3	<p>Podjęcie działań zmierzających do wzrostu poziomu etyki pracy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwalifikacje pracowników i potrzeby pracodawców w tym zakresie • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • Etyka pracy (motywacja do pracy) to jeden z ważniejszych zdaniem ekspertów czynników warunkujących rozwój sektora usług w regionie (5.) • Jest to jednocześnie aspekt, do którego pracodawcy stosunkowo często zgłaszają zastrzeżenia. Niska jakość pracy i naruszenie dyscypliny pracy to częste powody zwolnień pracowników w przedsiębiorstwach usługowych (6.2.2.) 	<ul style="list-style-type: none"> • rodzina • instytucje systemu oświaty wszystkich szczebli • przedsiębiorcy • stowarzyszenia przedsiębiorców • instytucje otoczenia biznesu • związki zawodowe • kościoły i związki wyznaniowe • organizacje trzeciego sektora 	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost zaufania (prowadzi m.in. do zmniejszenia kosztów transakcyjnych) • Upowszechnianie zasad sprawiedliwej i uczciwej oceny efektów i udziału dochodu • Poprawa wydajności pracy, poprawa kondycji ekonomicznej przedsiębiorstw, wzrost dochodów pracujących
4	<p>Partnerstwo na linii pracodawcy – pracownicy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zatrudnienie w przedsiębiorstwach • Ocena sytuacji ekonomicznej i zawodowej pracowników i perspektyw jej zmian • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • W opinii ekspertów skala zjawiska szarej strefy w regionie jest relatywnie duża, zwłaszcza w sekcjach wymagających niskich kwalifikacji (handel i naprawy, hotele i restauracje) (5., 6.9.1) • Eksperci stwierdzają też częste istnienie wśród pracodawców postawy nieinwestowania w rozwój zasobów ludzkich (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Państwowa Inspekcja Pracy • publiczne służby zatrudnienia: WUP, PUP • stowarzyszenia przedsiębiorców 	<ul style="list-style-type: none"> • Poprawa wydajności poprzez wspólne podzielenie celów przedsiębiorstwa. Wzrost kapitału społecznego. • Upowszechnianie zasady równoważenia celów działalności i dobrych praktyk biznesowych.
5	<p>Unowocześnienie procesu nauczania w szkolnictwie zawodowym</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zatrudnienie w przedsiębiorstwach • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych • Prognoza przyszłości sektora usług 	<ul style="list-style-type: none"> • Większość ekspertów sygnalizuje problem niedostosowania kształcenia na poziomie zawodowym do potrzeb rynku pracy (5., 7.) • Z drugiej strony zasoby kadrowe pracowników reprezentujących podstawowe zawody usługowe uznawane są za ważny czynnik warunkujący rozwój sektora usług w regionie (5.) • Pracodawcy często sygnalizują trudności ze znalezieniem odpowiednich osób do pracy, w tym pracowników podstawowych zawodów usługowych (6.2.4) 	<ul style="list-style-type: none"> • organy prowadzące szkoły ponadgimnazjalne: powiaty • stowarzyszenia przedsiębiorców • publiczne służby zatrudnienia: WUP, PUP • szkoły zawodowe • Kuratorium Oświaty • Centra Doskonalenia Nauczycieli • Centra Kształcenia Ustawicznego i Praktycznego 	<p>Poprawa efektywności wydatkowania środków publicznych. Zwiększenie szans na zatrudnienie (w regionie lub poza nim). Poprawa konkurencyjności przedsiębiorstw.</p>

WNIOSKI I REKOMENDACJE

6	Zmiana wizerunku szkolnictwa zawodowego i jego absolwentów	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych 	<ul style="list-style-type: none"> • Większość ekspertów uważa, że warunkiem rozwoju sektora usług rynkowych jest zwiększenie podaży dobrze przygotowanych do pracy absolwentów szkół zawodowych. Obecny trend do zdobywania wykształcenia na poziomie wyższym, w połączeniu z deprecjacją szkolnictwa zawodowego, skutkuje systematycznym spadkiem liczby absolwentów szkół zawodowych (zmiany te są dodatkowo stymulowane przez niż demograficzny) (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • publiczne służby zatrudnienia: WUP, PUP • stowarzyszenia przedsiębiorców • instytucje systemu oświaty zawodowej: szkoły zawodowe i organy prowadzące (powiaty) • rodzice • uczniowie 	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost zainteresowania pracą w podstawowych zawodach i napływu pracowników o takich kwalifikacjach na rynek pracy. • Poprawa dobrostanu psychicznego części młodzieży.
7	Zwiększenie roli poradnictwa zawodowego	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • W opinii ekspertów jest to jeden z czynników umożliwiających w dłuższej perspektywie dostosowanie podaży pracy do popytu na pracę w regionie (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • MEN • Samorząd (województwo, powiat, gmina) • Kuratorium Oświaty 	<ul style="list-style-type: none"> • Racjonalizacja zarządzania zasobami ludzkimi województwa poprzez dopasowanie ścieżek kariery do indywidualnych predyspozycji i potrzeb regionalnego rynku pracy.
8	Zwiększenie liczby absolwentów uczelni technicznych	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • W opinii ekspertów jest to jeden z czynników umożliwiających w dłuższej perspektywie dostosowanie podaży pracy do popytu na pracę w regionie (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • rząd • parlament • samorząd województwa • WUP • szkoły wyższe • rodzice • uczniowie 	<ul style="list-style-type: none"> • Zwiększenie szans absolwentów na znalezienie pracy. • Budowanie potencjału dla rozwoju usług opartych na wiedzy.
9	Rozwój usług w oparciu o bliskość granicy: Słowacja, Ukraina	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych • Prognoza przyszłości sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • Przygraniczne położenie to w opinii ekspertów jeden z atutów województwa (7.) • Powiązania gospodarcze z sąsiadami uważane są za istotną stymulantę rozwoju sektora (7., 8.) 	<ul style="list-style-type: none"> • izby gospodarcze • parlamentarzysty (jako grupa lobbująca) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwój usług w ramach „wzajemnej stymulacji”. Wyjście poza popyt generowany przez mieszkańców regionu. Wzrost dochodów mieszkańców.



10	Rozwój usług w oparciu o turystykę funkcjonalną	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług rynkowych • Prognoza przyszłości sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • W opinii ekspertów walory turystyczne są największym atutem regionu. Panuje przy tym przekonanie o niewystarczającym wykorzystaniu tych walorów przez przedsiębiorstwa usługowe. Eksperci dostrzegają jednak w regionie potencjał do rozwoju turystyki funkcjonalnej. Hotelarstwo, rozrywka i rekreacja uznawane są przyszłościowe usługi w regionie (zdaniem ekspertów będą rozwijać się najszybciej w okresie najbliższych 5 lat) (5., 7.) 	<ul style="list-style-type: none"> • władze samorządowe • przedsiębiorcy • parlamentarzyści (jako grupa lobbująca) 	<ul style="list-style-type: none"> • Specjalizacja „usługowa”. Tworzenie popytu zewnętrznego. Wzrost dochodów. „Napędzenie” innych (poza medycznych) obszarów usług.
11	Rozwój usług w oparciu „kotwice” produkcyjne	<ul style="list-style-type: none"> • Prognoza przyszłości sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • Postulat rozwoju usług w oparciu o kotwice produkcyjne zgłaszają eksperci w trakcie dyskusji na temat pożądaných kierunków rozwoju sektora (7.) 	<ul style="list-style-type: none"> • wojewoda • władze samorządowe • parlamentarzyści • europarlamentarzyści 	<ul style="list-style-type: none"> • Rozwój usług okołobiznesowych. Tworzenie podaży i popytu na nowe usługi.
12	Wyznaczenie priorytetów dla nowej perspektywy finansowej i ich konsekwentna realizacja (racjonalizacja wydatków publicznych)	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • Eksperti wskazują na słabość dokumentów strategicznych w regionie i brak spójnej wizji rozwoju regionu, wskazującej na określone priorytety rozwojowe (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • wojewoda • władze samorządowe • środowisko naukowe • przedstawiciele mediów • przedsiębiorcy • mieszkańcy województwa 	<ul style="list-style-type: none"> • Poprawa efektywności i skuteczności wydatkowania środków publicznych. Poprawa kondycji ekonomicznej przedsiębiorstw, wzrost dochodów społeczeństwa.
13	Rozwój usług transportowych, logistycznych	<ul style="list-style-type: none"> • Uwarunkowania rozwoju sektora usług w regionie 	<ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktura techniczna jest uważana za najważniejszy czynnik warunkujący rozwój sektora usług rynkowych. Eksperti wiążą duże nadzieje z poprawą infrastruktury technicznej i dostrzegają w regionie – również z uwagi na jego przygraniczne położenie – potencjał dla rozwoju usług transportowych i logistycznych (5.) 	<ul style="list-style-type: none"> • wojewoda • władze samorządowe 	<ul style="list-style-type: none"> • Wzrost atrakcyjności inwestycyjnej regionu. • Poprawa kondycji ekonomicznej sekcji poprzez wykorzystanie atutów położenia geograficznego.



ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU

9. SPIS TABEL I RYSUNKÓW



Tabela 1. Liczba firm usługowych w województwie podkarpackim w badanych sekcjach (według PKD 2004) – firmy zarejestrowane w rejestrze REGON	41
Tabela 2. Zatrudnienie w województwie podkarpackim wg wybranych sekcji PKD 2004, w latach 2005-2008.....	42
Tabela 3. Bezrobotni poprzednio pracujący, według Polskiej Klasyfikacji Działalności	45
Tabela 4. Bezrobotni poprzednio pracujący, według Polskiej Klasyfikacji Działalności i płci	46
Tabela 5. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto w 2008 r.	48
Tabela 6. Czynniki o bardzo dużej sile oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat (średnia >8,1)	68
Tabela 7. Czynniki o umiarkowanej sile oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat (średnia 6,6-8,1).....	68
Tabela 8. Czynniki o relatywnie mniejszej sile oddziaływania na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat (średnia <6,6)	69
Tabela 9. Ocena tendencji opisującej siłę oddziaływania czynników na rozwój sektora usług rynkowych w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat.....	71
Tabela 10. Proszę powiedzieć, które z problemów jakie za chwilę Panu(i) przeczytam, dotyczą Pana(i) przedsiębiorstwo?	78
Tabela 11. Proszę powiedzieć, ilu pracowników z poszczególnych grup wiekowych pracuje.....	87
Tabela 12. Powiedział(a) Pan(i), że w Pana(i) przedsiębiorstwie są pracownicy, których można zaliczyć do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach. Proszę powiedzieć, ile jest wśród nich:	90
Tabela 13. Powiedział(a) Pan(i), że w Pana(i) przedsiębiorstwie są pracownicy, których można zaliczyć do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach. Proszę powiedzieć, ile jest wśród nich: (N=1030)	90
Tabela 14. Ile osób zwolniono?	95
Tabela 15. O ile osób planujecie Państwo zwiększyć liczbę pracujących?	98
Tabela 16. Poniżej znajduje się lista niektórych umiejętności pracowników. Proszę powiedzieć, jak ważne są te umiejętności w Pana(i) przedsiębiorstwie? (skala: 1 – w ogóle nieważne, 5 – bardzo ważne)...	107

SPIS TABEL I RYSUNKÓW

Tabela 17. Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) przedsiębiorstwie? (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko).....	109
Tabela 18. Organizacja szkoleń a wielkość miejscowości.....	113
Tabela 19. Jakiego typu kursy/szkolenia Pan(i) organizowano w Pana(i) przedsiębiorstwie w ciągu ostatnich dwóch lat?	115
Tabela 20. Przedsiębiorstwa innowacyjne w sektorze usług w województwie podkarpackim.....	124
Tabela 21. Przedsiębiorstwa innowacyjne w sektorze usług w województwie podkarpackim według rodzaju wprowadzonych innowacji.....	125
Tabela 22. Ile osób pracujących w firmie, wliczając jej pracowników oraz kierownictwo, wykorzystuje w pracy przynajmniej raz w tygodniu komputer? Proszę podać przybliżoną liczbę osób.....	127
Tabela 23. Ile osób, wliczając pracowników oraz kierownictwo firmy, wykorzystuje w pracy przynajmniej raz w tygodniu komputer z dostępem do Internetu?	128
Tabela 24. Charakterystyka społeczno-demograficzna wyróżnionych segmentów (wybrane cechy)	174
Tabela 25. Ocena własnych umiejętności (w skali od 1 – słabo do 9 – bardzo dobrze)	176
Tabela 26. Postawy wobec kształcenia i potrzeby szkoleniowe (w skali od 1 – zupełnie się nie zgadzam do 9 – zupełnie się zgadzam)	178
Tabela 27. W jakim stopniu był(a)by Pan(i) zainteresowana udziałem w:	183
Tabela 28. Jak ocenia Pan(i) swoje całe dotychczasowe życie, czy mógł(a)by Pan(i) powiedzieć, że było ono: (N=2062)	187
Tabela 29. W jakim stopniu zgadza się lub nie zgadza Pan(i) z następującymi tezami?	195
Tabela 30. W jakim stopniu zgadza się lub nie zgadza Pan(i) z następującymi tezami?	196
Tabela 31. Jak ocenia Pan(i) dostosowanie programów nauczania do potrzeb przedsiębiorstw działających na rynku usług w województwie podkarpackim? (w procentach).....	197
Tabela 32. Czy według Pana(i) województwo podkarpackie posiada wystarczające zasoby ludzkie, aby rozwijać usługi oparte na wiedzy?	197



Tabela 33. Ocena kierunku wpływu zewnętrznych uwarunkowań na rozwój sektora usług w województwie podkarpackim w perspektywie najbliższych pięciu lat	198
Tabela 34. Jak Pan(i) sądzi, czy liczba osób pracujących w sektorze usług w województwie podkarpackim w okresie najbliższych 5 lat:..?	206
Tabela 35. Czy dynamika wzrostu liczby osób pracujących w sektorze usług w województwie podkarpackim w okresie najbliższych 5 lat będzie:	206
Tabela 36. Ocena dynamiki rozwoju sektora w okresie najbliższych 5 lat	206
Tabela 37. Czy według Pana(i) w najbliższych pięciu latach w woj. podkarpackim:	208
Tabela 38. Przyszłościowe rodzaje usług	210
Tabela 39. Proszę wskazać te kategorie pracowników, na które według Pan(i) w okresie najbliższych 5 lat nastąpi wzrost popytu w sektorze usług województwa podkarpackiego:	211
Tabela 40. Rekomendacje	224
Rysunek 1. Schemat koncepcji badawczej	23
Rysunek 2. Analiza HOMALS – macierz	143



**ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH
SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU**

10. SPIS WYKRESÓW



Wykres 1. Odsetek liczby zatrudnionych (kolor fioletowy) i wytwarzanej wartości dodanej (kolor niebieski) w firmach sektorów G, H I i K w stosunku do firm sektorów C, D, E, F, G, H, I i K w krajach UE– 27	20
Wykres 2. Roczne zmiany PKB oraz wartości dodanej brutto w sektorze usług i w sektorze produkcyjnym w Polsce (ceny stałe w %)	21
Wykres 3. Struktura branżowa ogłoszeń o pracę.....	47
Wykres 4. Oferowane stanowiska pracy dla pracowników usług.....	48
Wykres 5. Jak ocenia Pan(i) obecną sytuację Pana(i) przedsiębiorstwa? Czy w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy sytuacja ta:.....	75
Wykres 6. Jak Pan(i) sądzi, czy w okresie najbliższych 12 miesięcy sytuacja Pana(i) przedsiębiorstwa:	76
Wykres 7. Jak Pan(i) ocenia kondycję ekonomiczną Pana(i) przedsiębiorstwa w porównaniu z kondycją innych przedsiębiorstw działających na tym samym rynku co Pana(i) firma?.....	77
Wykres 8. Media od pewnego czasu informują o kryzysie gospodarki światowej. Czy zauważył Pan(i) wpływ tego kryzysu na funkcjonowanie Pana(i) firmy? ..	79
Wykres 9. W jaki sposób obecny kryzys wpłynął na funkcjonowanie Pana(i) firmy? (N=573) (możliwość wskazania kilku wymienionych).....	81
Wykres 10. Od jakiegoś czasu mówi się o zastąpieniu złotego przez euro. Jak Pan(i) ocenia, czy wprowadzenie euro w Polsce miałoby dla Pana(i) firmy: (N=1030)	83
Wykres 11. Struktura zatrudnienia według sekcji i poziomu wykształcenia	85
Wykres 12. Struktura zatrudnienia według poziomu wykształcenia w zależności od wielkości firmy.....	86
Wykres 13. Ilu pracowników zatrudnionych w Pana(i) przedsiębiorstwie pracuje na następujących stanowiskach? (podano w procentach, N=1030)	88
Wykres 14. Czy wśród pracowników zatrudnionych obecnie w Pana(i) przedsiębiorstwie są tacy, których zaliczył(a)by do grupy pracowników o niskich kwalifikacjach, wymagających podniesienia lub zmiany? (N=1030).....	89
Wykres 15. Czy rotacja pracowników w Pana(i) przedsiębiorstwie jest częstym czy rzadkim zjawiskiem?.....	92
Wykres 16. Czy w okresie ostatnich dwóch lat w Pana(i) firmie przyjęto do pracy pracownika lub pracowników?	93
Wykres 17. Czy wśród przyjętych osób:...? (N=458)	94
Wykres 18. Czy w okresie ostatnich dwóch lat w Pana(i) firmie zwolniono z pracy pracownika lub pracowników?	95
Wykres 19. Czy wśród osób , które przestały pracować...?	97

Wykres 20. Czy w okresie najbliższego roku planuje Pan(i) zwiększyć liczbę pracowników?.....	98
Wykres 21. Jaki ma być zawód/zawody pracownika(ów), których chcecie Państwo zatrudnić? (N=205)	100
Wykres 22. Pracownika(ów) pracujących obecnie w jakich zawodach planujecie Państwo zwolnić? (N=59).....	101
Wykres 23. Jak Państwo sądzicie, czy wśród nowych pracowników: (N=205)...	102
Wykres 24. Jakie są powody poszukiwania nowych pracowników? (N=205), (możliwość udzielenia kilku odpowiedzi).....	103
Wykres 25. Jakich pracowników trudno znaleźć? Chodzi nam o konkretne zawody lub specjalizacje zawodowe. (N=475)(możliwość udzielenia kilku odpowiedzi)	105
Wykres 26. Czy w Pana(i) firmie stosowany jest system oceny pracowników? (N=1030).....	111
Wykres 27. Jakimi metodami oceniacie Państwo jakość pracy swoich pracowników? (N=306) [możliwość wielu odpowiedzi].....	112
Wykres 28. Czy Pana(i) zakład pracy ma opracowany system indywidualnych ścieżek rozwoju zawodowego? (N=1030)	112
Wykres 29. Czy w Pana(i) przedsiębiorstwie jest fundusz szkoleniowy? (N=1030).....	113
Wykres 30. Czy w ciągu ostatnich dwóch lat pracownicy Pana(i) przedsiębiorstwa uczestniczyli w jakimkolwiek szkoleniu? (N=1030)	114
Wykres 31. Jak często w szkoleniach w Pana(i) przedsiębiorstwie uczestniczą osoby zajmujące: (N=609)	114
Wykres 32. Czy szkolenia, w których uczestniczyli pracownicy Pana(i) firmy: (N=609).....	117
Wykres 33. Czy Pana(i) zdaniem warto szkolić pracowników w Pana(i) branży, czy też raczej nie?	118
Wykres 34. Dlaczego warto szkolić pracowników, jakie korzyści może odnieść pracodawca ze szkolenia pracowników? (odpowiedzi: „zdecydowanie warto”, „raczej warto”), (N=706) [możliwość wielu odpowiedzi].....	118
Wykres 35. Dlaczego nie warto szkolić pracowników? (odpowiedzi: „zdecydowanie nie warto”, „raczej nie warto”), (N=70) [możliwość wielu odpowiedzi]	119
Wykres 36. Dlaczego w Pana(i) przedsiębiorstwie nie organizowano żadnych szkoleń? (N=413)	120



Wykres 37. Czy w okresie najbliższych 6 miesięcy planujecie Państwo skorzystać z usług szkoleniowych? (N=1030)	121
Wykres 38. Gdyby istniała możliwość otrzymania dofinansowania dowolnego szkolenia, to czy wówczas chcielibyście Państwo skorzystać z usług szkoleniowych? (N=722)	121
Wykres 39. Z jakich typów szkoleń chcielibyście Państwo skorzystać? (N=630).....	122
Wykres 40. Czy potrzebował(a)by Pan(i) wsparcia w dokładnej diagnozie potrzeb szkoleniowych zatrudnionych w Pana(i) przedsiębiorstwie pracowników? (N=1030).....	123
Wykres 41. Czy Pana/Pani firma zatrudnia osoby na zasadach telepracy, tzn. osoby, które pracują poza siedzibą firmy i kontaktują się głównie za pośrednictwem Internetu? (N=1030).....	128
Wykres 42. Czy Pana/Pani firma posiada własną stronę internetową?.....	130
Wykres 43. Na ile ocenił(a)by Pan/Pani stopień wykorzystania technologii informacyjno-telekomunikacyjnej wśród osób pracujących w firmie?.....	131
Wykres 44. Czy Pana(i) firma w okresie ostatnich trzech lat przeprowadziła któreś z działań przedstawionych na tej karcie? (N=1030)	132
Wykres 45. Czy któreś z tych działań wiązały się z ponoszeniem wydatków? (N=1030).....	133
Wykres 46. Proszę wybrać trzy najważniejsze powody Pana/Pani zdaniem najbardziej zachęcające przedsiębiorstwa do wprowadzania innowacji? (N=1030).....	134
Wykres 47. Proszę wybrać trzy najważniejsze bariery, Pana/Pani zdaniem, najsilniej powstrzymujące przedsiębiorstwa przed wprowadzaniem innowacji. (N=1030)	136
Wykres 48. Czy Pana(i) firma zamierza przeprowadzić któreś z tych działań w okresie najbliższych 12 miesięcy? (N=1030)	138
Wykres 49. Czy Pana(i) firma współpracuje z:...? (N=1030) [możliwość wielu odpowiedzi]	140
Wykres 50. Jakie stanowisko obecnie Pan(i) zajmuje? (N=2062)	144
Wykres 51. Jakie jest Pana(i) wykształcenie? (N=2062)	146
Wykres 52. Jaki zawód obecnie Pan(i) wykonuje? (N=2062; wskazania powyżej 1%).....	147
Wykres 53. Czy Pana(i) obecne stanowisko pracy wymaga: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi].....	148

Wykres 54. W jaki sposób Pan(i) jest obecnie zatrudniony(a)? Czy ma Pan(i): (N=2062)	150
Wykres 55. Jak ocenia Pan(i) wynagrodzenie, jakie dostaje Pan(i) za wykonywaną pracę? Czy jest Pan(i) z niego: (N=2062)	152
Wykres 56. Czy w Pana(i) zakładzie pracy stosuje się inne formy wynagrodzeń niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, bony towarowe, dofinansowanie wczasów? (N=2062)	152
Wykres 57. Czy otrzymał(a) Pan(i) kiedykolwiek inne wynagrodzenie niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, bony na zakup towarów, dofinansowanie wczasów? (N=788)	153
Wykres 58. Czy na ogół jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojej obecnej pracy zawodowej? (N=2062)	154
Wykres 59. Proszę ocenić, pod różnymi względami, swoją obecną pracę. Czy Pana(i) obecna praca: (N=2062)	154
Wykres 60. Jak często w Pana(i) przedsiębiorstwie organizowane są szkolenia dla pracowników? (N=2062)	155
Wykres 61. Kto może uczestniczyć w szkoleniach? (N=1138) [możliwość wielu odpowiedzi]	156
Wykres 62. Czy kiedykolwiek brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach organizowanych przez Pana(i) obecny zakład pracy?(N=1138).....	156
Wykres 63. Czy wiąże Pan(i) swoją przyszłość zawodową z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? (N=2062)	158
Wykres 64. Dlaczego wiąże Pan(i) swojej przyszłość zawodową z obecnym miejscem zatrudnienia? (N=1574) [możliwość wielu odpowiedzi]	158
Wykres 65. Dlaczego nie wiąże Pan(i) swojej przyszłości zawodowej z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? (N=222) [możliwość wielu odpowiedzi]	160
Wykres 66. Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy: (N=2062) [możliwość wielu odp.] ..	161
Wykres 67. Czy w okresie najbliższych 12 miesięcy spodziewa się Pan(i), że: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi]	162
Wykres 68. Jak ocenia Pan(i) sytuację na lokalnym rynku pracy, czyli w miejscu Pana(i) zamieszkania i w najbliższej okolicy? Która z podanych opinii jest Panu(i) najbliższa? (N=2062)	163
Wykres 69. Gdyby przyszło Panu(i) szukać nowej pracy, to jak Pan(i) myśli, czy jej znalezienie byłoby dla Pana(i) łatwe, czy trudne? (N=2062)	164
Wykres 70. Czy liczy się Pan(i) z możliwością utraty obecnej pracy (np. zwolnienia, bankructwa lub likwidacji zakładu pracy)? (N=2062)	164



Wykres 71. Czy kiedykolwiek był(a) Pan(i) osobą bezrobotną?(N=2062).....	165
Wykres 72. Jak długo pozostawał(a) Pan(i) bez pracy?(N=1147).....	166
Wykres 73. Proszę o ocenę własnych umiejętności i wskazanie tych, z którymi radzi Pan(i) sobie dobrze, oraz tych, które chciał(a)by Pan(i) udoskonalić/rozwinąć lub co do których chciał(a)by zasięgnąć porady fachowca – średnie (skala: 1 – słabo, jest to obszar, w którym można by coś udoskonalić/rozwinąć, 9 – ,bardzo dobrze, jest to obszar, z którym nie mam żadnych kłopotów), (N=2062).....	168
Wykres 74. Czy obecnie posiadane przez Pana(i) kwalifikacje pozwoliłyby Panu(i) na: (N=2062) [możliwość wielu odpowiedzi]	169
Wykres 75. Czy Pana(i) zdaniem warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie, czy też nie warto? (N=2062)	180
Wykres 76. Biorąc pod uwagę możliwości na rynku pracy, w jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojego: (N=2062).....	180
Wykres 77. Gdyby obecnie zaczynał(a) Pan(i) jeszcze raz naukę, czy powtórzył(a)by Pan(i) swoją drogę kształcenia? (N=2062)	181
Wykres 78. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi opiniami? (skala: 1 – zupełnie się nie zgadzam, 5 – całkowicie się zgadzam), (N=2062).....	182
Wykres 79. Gdyby szkolenia były płatne, to czy nadal był(a)by Pan(i) nimi zainteresowany(a)?.....	184
Wykres 80. Czy z poniższych rodzajów szkoleń, któreś z nich mogłyby być dla Pana(i) przydatne? (skala: 1 – na pewno nie, 9 – na pewno tak), (N=1465).....	185
Wykres 81. Jak ocenia Pan(i) swoje całe dotychczasowe życie, czy mógł(a)by Pan(i) powiedzieć, że było ono: (N=2062)	186
Wykres 82. Kiedy żyło się Panu(i) łatwiej – przed 1989 r., czy obecnie? (N=2062).....	188
Wykres 83. Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje Pana(i) gospodarstwo domowe? (N=2062).....	188
Wykres 84. Ile wynoszą łączne dochody netto Pana(i) gospodarstwa domowego? (N=2062)	190
Wykres 85. Ile wynoszą Pana(i) przeciętne miesięczne dochody netto? (N=2062).....	191
Wykres 86. Najczęściej wymieniane mocne strony sektora w województwie podkarpackim (dane w procentach) [możliwość wielu odp.]	193
Wykres 87. Najczęściej wymieniane słabe strony sektora w woj. Podkarpackim	194



**ANALIZA TRENDÓW ROZWOJOWYCH
SEKTORA USŁUG RYNKOWYCH W 2010 ROKU**

**11. WYKAZ ZASTOSOWANYCH
ŹRÓDEŁ**



1. *Analiza finansowo-ekonomiczna przedsiębiorstw w województwie podkarpackim*, Urząd Statystyczny w Rzeszowie, Polskie Towarzystwo Statystyczne, Rzeszów 2010
2. *Analiza ofert pracy w województwie podkarpackim*, Rzeszów, grudzień 2007
3. *Analiza sytuacji na rynku pracy województwa podkarpackiego w I półroczu 2010*, WUP Rzeszów w ramach Podkarpackiego Obserwatorium Rynku Pracy
4. *Działalność innowacyjna przedsiębiorstw w latach 2006-2009*, Główny Urząd Statystyczny, Urząd Statystyczny w Szczecinie, Warszawa 2010
5. *Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995-2008*, Departament Analiz i Prognoz, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa, kwiecień 2010
6. *Global Employment Trends 2011*, International Labour Organization 2011, Genewa 2011
7. *Klucz do zarządzania strategicznego. Najważniejsze teorie, pojęcia postaci.*, J. Sutherland, D. Canwell, Warszawa 2007
8. Komunikat CBOS z badania *Czy warto się uczyć?*, maj 2007
9. *Main features of the EU-27 services sector*, Eurostat, Statistics in focus, 78/2008
10. *OECD Economic Surveys, Poland*, OECD, kwiecień 2010
11. *On goods and services*, T.P. Hill, [w:] *Review of income and wealth*, Volume 23, Issue 4, 1977
12. *Podkarpacie w liczbach 2008 r.*, Urząd Statystyczny w Rzeszowie
13. *Pracujący w gospodarce narodowej w 2008 roku*, GUS, 2009
14. *Teoria trzech sektorów gospodarki. Prezentacja i próba oceny*, E. Kwiatkowski, PWN, Warszawa 1980
15. *The Conditions of Economic Progress*, Colin Clark, New York 1957
16. *The myth of the service economy—an update*, J. O. Jansson, Futures 41, 2009
17. *The service economy in OECD countries w Enhancing the Performance of the Services Sector*, OECD 2006
18. *The Service Revolution: The Growth of Services in Modern Economy*, Hartwell, R.M., [w:] *The Fontana Economic History of Europe: The Industrial Revolution*, Glasgow 1973
19. *The Wealth of Nations*, Adam Smith, (5 edycja), Londyn 1930
20. *UNIDO Technology Foresight for Practitioners. A specialised Course on Scenario Building*, G. Ringland, Praga 2007
21. *Usługi w gospodarce rynkowej*, I. Rudawska, PWE, Warszawa 2009
22. *Zatrudnienie a innowacyjność w sektorze usługowym*, G. Węgrzyn, za: *World Employment Report 2004-2005. Employment, Productivity and Poverty reduction (2005)*, International Labour Office, Genewa

