



PODKARPACKIE  
OBSERWATORIUM  
RYNKU PRACY

## **SEKTOR USŁUG RYNKOWYCH I NIERYNKOWYCH W WOJEWÓDZTWIE PODKARPACKIM**

**SEKTOR USŁUG NIERYNKOWYCH  
I RYNKOWYCH W WOJEWÓDZTWIE  
PODKARPACKIM**

**Autorzy**

Dr Jerzy Głuszyński  
Anna Kowalewska  
Joanna Skrzyńska  
Jacek Szut

**Recenzent**

Dr hab. Roman Sobiecki, prof. SGH

**Korekta językowa**

Justyna Murdza

**Opracowanie**

Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie  
Podkarpackie Obserwatorium Rynku Pracy  
35-061 Rzeszów, ul. Króla Kazimierza 7, tel./fax (17) 747 06 66  
www.porp.wup-rzeszow.pl

**Skład i przygotowanie do druku**

PPHU OPAK Marek Niewiński, 17-100 Bielsk Podlaski, ul. Okrężna 17

ISBN 978-83-938081-0-6

**Publikacja bezpłatna**

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Przedruk opracowania w całości lub części oraz wykorzystanie danych dozwolone jest wyłącznie z podaniem źródła.

## Spis treści

<b>1. Wprowadzenie .....</b>	<b>5</b>
1.1. Opis przedmiotu i celów badania .....	6
1.2. Specyfika usług nierynkowych i rynkowych .....	7
<b>2. Metodologia badań .....</b>	<b>12</b>
2.1. Definicja usług rynkowych i nierynkowych .....	12
2.2. Metody i techniki badawcze .....	12
2.3. Analiza porównawcza sektora usług nierynkowych i rynkowych .....	14
<b>3. Streszczenie wyników badania .....</b>	<b>16</b>
<b>4. Sektor usług nierynkowych i rynkowych na Podkarpaciu w świetle danych zastanych .....</b>	<b>24</b>
4.1. Liczba podmiotów działających w sektorze usług .....	24
4.2. Sektor usług w województwie podkarpackim a rynek pracy .....	26
4.3. Sektor usług w województwie podkarpackim – wynagrodzenia .....	28
<b>5. Porównanie wyników badania pracodawców i pracowników sektora usług nierynkowych i usług rynkowych .....</b>	<b>31</b>
<b>A. SEKTOR USŁUG NIERYNKOWYCH I RYNKOWYCH OCZAMI PRACODAWCÓW .....</b>	<b>31</b>
5.1. Sytuacja ekonomiczna instytucji sektora usług nierynkowych i rynkowych w województwie podkarpackim .....	31
5.2. Struktura zasobów ludzkich przedsiębiorstw usługowych województwa podkarpackiego .....	36
5.3. Polityka kadrowa – zatrudnianie i zwalnianie pracowników .....	42
5.3.1. Rotacja pracowników .....	42
5.3.2. Zmiany zatrudnienia w okresie ostatnich dwóch lat .....	44
5.3.3. Stopień zaspokojenia potrzeb zatrudnieniowych .....	45
5.3.4. Oczekiwania wobec pracowników .....	46
5.3.5. Polityka kadrowa – zarządzanie i szkolenia .....	51
5.4. Analiza podmiotów sektora usług nierynkowych i rynkowych ze względu na sekcję, subregion i wybrane elementy polityki kadrowej .....	60
5.5. Usprawnienia organizacyjne .....	64
<b>B. SEKTOR USŁUG NIERYNKOWYCH I RYNKOWYCH OCZAMI PRACOWNIKÓW .....</b>	<b>65</b>
5.6. Pracownicy sektora usług rynkowych i nierynkowych – kwalifikacje i doświadczenie zawodowe .....	65
5.7. Warunki pracy w sektorze usług rynkowych i nierynkowych .....	70

5.7.1. Forma zatrudnienia .....	70
5.7.2. Wynagrodzenia i warunki socjalne w przedsiębiorstwach sektora usług .....	71
5.7.3. Zadowolenie z wykonywanej pracy .....	72
5.7.4. Podnoszenie kwalifikacji i umiejętności w miejscu pracy .....	74
5.7.5. Awans zawodowy pracowników sektora usług .....	77
5.8. Ocena lokalnego rynku pracy .....	81
5.9. Samoocena pracowników sektora usług nierynkowych i rynkowych .....	84
5.10. Postawy wobec kształcenia .....	89
5.11. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach .....	93
5.12. Sytuacja ekonomiczna pracowników sektora usług rynkowych i nierynkowych .....	97
<b>6. Podsumowanie – różnice i podobieństwa pomiędzy sektorem usług nierynkowych i sektorem usług rynkowych .....</b>	<b>102</b>
<b>7. Spis tabel .....</b>	<b>106</b>
<b>8. Spis rysunków .....</b>	<b>108</b>
<b>9. Spis wykresów .....</b>	<b>110</b>
<b>10. Aneks – hipotezy badawcze .....</b>	<b>114</b>



## **Wprowadzenie**

# 1. Wprowadzenie

## 1.1. Opis przedmiotu i celów badania

Głównym celem badań była diagnoza trendów rozwojowych zachodzących w województwie podkarpackim w sektorach usług: nierynkowych (badanie w 2012 roku) i rynkowych (badanie w 2010 roku), ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb sektorów w zakresie kapitału ludzkiego. Głównym celem badań była **diagnoza trendów rozwojowych** zachodzących w województwie podkarpackim **w sektorach usług: nierynkowych (badanie w 2012 roku) i rynkowych (badanie w 2010 roku)**, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb sektorów w zakresie kapitału ludzkiego<sup>1</sup>.

Cele szczegółowe obydwu badań były zbliżone.

Badanie sektora usług nierynkowych:

- określenie aktualnej sytuacji ekonomicznej instytucji z sektora usług nierynkowych, a także ich przewidywanych kierunków rozwoju,
- określenie potencjału usługowego badanych instytucji, rodzaju działalności oraz planów rozwojowych,
- poznanie potencjału kadrowego instytucji z sektora usług nierynkowych, a także ich potrzeb w zakresie kwalifikacji (wiedzy i umiejętności) obecnych i przyszłych pracowników,
- określenie postaw: nastawień emocjonalno-oceniających i podejmowanej aktywności pracowników sektora usług nierynkowych w zakresie podnoszenia obecnych kwalifikacji (wiedzy i umiejętności) oraz nabywania nowych,
- ocena kwalifikacji (wiedzy i umiejętności) pracowników sektora usług nierynkowych przez zarządzających/właścicieli instytucji,
- ocena własnych kwalifikacji (wiedzy i umiejętności) przez pracowników sektora usług nierynkowych oraz określenie ich potrzeb w tym zakresie,
- określenie sytuacji społeczno-zawodowej i ekonomicznej pracowników sektora usług nierynkowych, z uwzględnieniem różnicowań między płciami, a także zidentyfikowanie występujących nierówności i ich przyczyn,
- ocena zdolności organizacyjnego uczenia się przez podmioty sektora usług nierynkowych,
- ocena stopnia informatyzacji w sektorze usług nierynkowych (w tym wykorzystania elektronicznych platform obsługi klienta),
- określenie skali współpracy podmiotów sektora usług nierynkowych z organizacjami pozarządowymi w zakresie świadczenia usług społecznych.

---

<sup>1</sup> Projekt jest realizowany w ramach Działania 8.1 PO KL Rozwój pracowników i przedsiębiorstw w regionie.

Badanie sektora usług rynkowych:

- 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 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.

## 1.2. Specyfika usług nierynkowych i rynkowych

W literaturze przedmiotu, ale też w polityce publicznej, istnieje brak jednoznaczności terminologicznej w definiowaniu usług rynkowych i nierynkowych. Zazwyczaj zwraca się uwagę przede wszystkim na różnicę wyznaczaną przez niekomercyjny/komercyjny charakter omawianych sektorów, przy czym orientacja na zysk nie zawsze jest linią podziału w pełni oddającą różnice między usługami nierynkowymi i rynkowymi. Na ten problem zwraca uwagę m.in. J. Blicharz, która podkreśla, że nawet działania nie nastawione na przynoszenie dochodu lub realizowane na zasadzie wolontariatu posiadają określoną wartość ekonomiczną, zaś sama usługa może mieć jednocześnie charakter gospodarczy i niegospodarczy<sup>2</sup>.

Co zatem może wyróżniać usługi nierynkowe? Wydaje się, że dobrze tę różnicę oddaje stwierdzenie, że usługi nierynkowe wynikają z funkcji państwa w zakresie: ochrony zdrowia i zabezpieczenia społecznego, edukacji i kultury oraz obronności i bezpieczeństwa publicznego. Można również przyjąć, że usługi nierynkowe to zbiór usług zakwalifikowanych jako pozostające w interesie publicznym, za które odpowiedzialność ponoszą podmioty władzy publicznej. Nie wyklucza to możliwości powierzenia (przez organy publiczne) zadania świadczenia tych usług innym podmiotom (publicznym lub prywatnym), które prowadzą działalność nastawioną na zysk. W tym sensie pojęcie usług nierynkowych odpowiada zasadniczo swym zakresem pojęciu usług publicznych, które definiowane są jako „system usług komunalnych, społecznych i administracyjnych, który jest skierowany na zaspokajanie potrzeb społeczności lokalnej, w których ważną rolę, z przyczyn ustrojowych, politycznych, społecznych, majątkowych, ekonomicznych, finansowych i ekologicznych, odgrywają

<sup>2</sup> J. Blicharz, Implementacja dyrektywy usługowej UE w odniesieniu do trzeciego sektora w Polsce, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2008.



organy administracji rządowej i samorządowej”<sup>3</sup>. Warto dodać, że usługi te mogą być wykonywane przez podmioty publiczne, jak również zlecane do wykonania podmiotom sektora non profit lub też innym podmiotom w drodze umowy.

Niekiedy usługi nierynkowe są określane mianem usług społecznych<sup>4</sup>. G. Esping-Andersen wyróżnił 4 rodzaje usług: produkcyjne, dystrybucyjne, osobiste i społeczne<sup>5</sup>. Do tych ostatnich zaliczył: edukacyjne, zdrowotne oraz związane z opieką (jak widać, według tego podejścia usługi społeczne nie obejmują usług świadczonych przez administrację publiczną). Z kolei T. Elfring, definiując usługi społeczne, objął nimi również te oferowane przez aparat administracyjny, a nacisk położył na ich nierynkowy charakter: „...różnią się od pozostałych tym, że mają nierynkowy charakter. Są one głównie udzielane przez państwo, ale też organizacje działające nie dla zysku, prywatne firmy i profesje. W tych ostatnich przypadkach zwykle są subsydiowane przez państwo. Podsektor usług społecznych składa się z czterech kategorii: właściwych dla państwa (usługi cywilne i wojskowe), usług zdrowotnych, usług edukacyjnych oraz różnorodnych (innych) usług społecznych.”<sup>6</sup>

Zaprezentowane powyżej podejścia definicyjne są bliskie rozumieniu usług nierynkowych przyjętym w niniejszym projekcie i określonym przez Zamawiającego. Zgodnie z tym rozumieniem, badaniem zostały objęte podmioty należące do sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne, sekcji P – edukacja oraz sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna. W taki sam sposób (poprzez enumerację wyżej wymienionych trzech sekcji PKD) usługi nierynkowe definiowane są w dokumencie Ministerstwa Gospodarki „Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995-2008”<sup>7</sup>.

Są to zatem podmioty świadczące usługi niematerialne, społeczne oraz wynikające z funkcji państwa. Z takiego założenia wychodzi także Komisja Europejska, która na forum OECD zaprezentowała stanowisko<sup>8</sup>, zgodnie z którym usługi nierynkowe to takie, które:

- są dostępne na obszarze całego kraju dla wszystkich użytkowników i konsumentów,

<sup>3</sup> G. Dziarski, W. Kłosowski, Usługi publiczne, w tym komunalne, FRDL, Agencja Wydawniczo-Reklamowa MT, Warszawa 2003, s. 8-9.

<sup>4</sup> Przy założeniu szerokiego ujęcia usług społecznych, w odróżnieniu od ujęcia wąskiego, w którym usługi społeczne to „działalność pracowników socjalnych i innych polegająca na promowaniu zdrowia i dobrostanu ludzi; na pomaganiu ludziom, aby stali się bardziej samowystarczalni; na zapobieganiu uzależnieniu od pomocy, wzmacnianiu więzi rodzinnych; przywracaniu jednostek, rodzin, grup i społeczności do pomyślnego funkcjonowania społecznego.”

<sup>5</sup> G. Esping-Andersen, Social Foundations of Postindustrial Economies, Oxford University Press, Oxford 1999, s. 104-107. Za: R. Szarfenberg, Standaryzacja usług społecznych, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich (Lider projektu), Warszawa 2011, s. 12.

<sup>6</sup> Ibidem, s.12.

<sup>7</sup> Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995-2008, Ministerstwo Gospodarki, Departament Analiz i Prognoz, Warszawa 2010, s. 4.

<sup>8</sup> <http://www.oecd.org/dataoecd/43/35/33691140.pdf> - Non-commercial service obligations and liberalization, OECD, 2004.

- mają określoną specyfikę jakości świadczenia (w tym wyznaczaną m.in. przez regulacje krajowe),
- są dostępne za przystępną cenę<sup>9</sup>.

W analizowanym sektorze, w pewnym zakresie mamy jednak do czynienia z komercjalizacją usług<sup>10</sup>. W największym stopniu dotyczy to sekcji opieka zdrowotna i pomoc społeczna, w której podmioty publiczne stanowią tylko 26%<sup>11</sup>. W sekcji administracja publiczna i obrona narodowa zjawisko to nie występuje, a w sekcji edukacja występuje w niewielkim stopniu (12% podmiotów prywatnych). Ta stopniowa utrata nie-rynkowego charakteru przez podmioty z niektórych omawianych sekcji powoduje, że podział na usługi nierynkowe i rynkowe nie jest już obecnie stosowany przez Główny Urząd Statystyczny.

Abstrahując od wielości opisów desygnatu pojęcia „usługi nierynkowe” i od obecności w nierynkowym sektorze podmiotów kierujących się rynkową logiką działania, do specyficznych cech „typowych” usług nierynkowych należy zaliczyć:

- finansowanie ze środków publicznych, wynikające z faktu, że realizowane w ich ramach zadania dostarczane są przez władzę publiczną<sup>12</sup> (mimo że część z tych usług może być dostępna jako klasyczne usługi prywatne)<sup>13</sup>,
- służyć interesowi publicznemu, przy zachowaniu zasady racjonalnego gospodarowania powierzonymi środkami dla zaspokojenia dobrze rozpoznanych potrzeb społeczności, przejawiającego się w oferowaniu wysokiej jakości usług publicznych przy minimalnych nakładach<sup>14</sup>,
- specyficzna struktura podmiotowa zarządzania usługami publicznymi. W procesie świadczenia usług publicznych biorą udział trzy układy podmiotowe: władze publiczne, specjalistyczne instytucje świadczenia usług publicznych – operatorzy usług, użytkownicy usług. Rdzeniem procesu zarządzania usługą publiczną, a nie tylko zarządzania pojedynczą organizacją, są relacje władza publiczna – specjalistyczna instytucja świadczenia usług jako operator usługi. Warto tu zwrócić uwagę na nieobecne w strukturze świadczenia usług rynkowych

<sup>9</sup> Często zaś uzyskiwane są bezekwiwalentnie.

<sup>10</sup> Przykładowo w sekcji „opieka zdrowotna” będą się znajdowały podmioty świadczące część usług odpłatnie (bez pośrednictwa NFZ czy prywatnych firm ubezpieczeniowych).

<sup>11</sup> Dane z Urzędu Statystycznego w Rzeszowie.

<sup>12</sup> B. Filipiak, Kierunki ewolucji realizacji usług publicznych w Polsce, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, nr 426, Szczecin 2006, s. 117.

<sup>13</sup> Z danych Banku Danych Lokalnych wynika, że ok. 70% podmiotów sektora usług nierynkowych, zdefiniowanych jako interesujące nas sekcje PKD 2007, to podmioty prywatne. Dalsza analiza pokazuje jednak, że są to podmioty prowadzone w formie jednoosobowej działalności gospodarczej bądź nikogo nie zatrudniające. Podmioty te nie spełniają zatem przyjętej definicji próby, zgodnie z którą badaniem należało objąć instytucje sektora usług nierynkowych, zatrudniające minimum dwóch pracowników. Dominującym rysem badanej populacji jest zatem publiczny charakter, zarówno w wymiarze źródła finansowania, jak i pełnionych zadań.

<sup>14</sup> K. Lisiecka, Nowe koncepcje w publicznym zarządzaniu samorządowym, [w:] K. Lisiecka, T. Papaj (red.), Kierunki doskonalenia usług świadczonych przez administrację publiczną, Katowice, 2009, s. 29.

specyficzne obowiązki władzy publicznej, a zwłaszcza jej funkcję organizatorską (odpowiedzialność za wybór modelu świadczenia usług, zorganizowanie rynku usług, na którym mogą konkurować różni operatorzy usług, a przede wszystkim za doprowadzenie do zdefiniowania produktu usługowego)<sup>15</sup>.

Wymienione wyżej cechy wydają się fundamentalne dla definiowania różnic między sektorem usług nierynkowych i rynkowych. Dalsze różnice są ich pochodną, w szczególności pochodną różnic między logiką działania sektora publicznego i organizacji publicznych a logiką działania świata biznesu. Te różnice można ująć w kilku punktach<sup>16</sup>:

- w sztywnej hierarchiczności sektora publicznego, utrwalanej przez regulacje prawne, w tym często przez szczegółowe zapisy ustawowe i procedury, na przykład finansowania usług,
- w rozmytości uprawnień decyzyjnych i obowiązków zarządczych w sektorze publicznym,
- w uzależnieniu organizacji publicznej od wymagań zewnętrznych – oczekiwania i naciski obywatelskie, ingerencje administracyjne,
- w nieobecności i/lub niemożności operacyjnego użycia takich kategorii jak wartość dodana, cena, rentowność w rozumieniu teorii rynku,
- w ograniczonej konkurencji,
- w tworzeniu się systemów (organizacji) kompleksowych, wielozadaniowych wykazujących tendencję do zamykania się w swoich strukturach decyzyjnych,
- w podporządkowaniu działalności merytorycznej kryteriom politycznym.

Opisane wyżej różnice to negatywne konsekwencje modelu idealnej biurokracji<sup>17</sup>. W wielu przypadkach ich źródłem jest odmienna pozycja świadczeniodawców usług nierynkowych. Usługi te od rynkowych odróżnia bowiem często brak wyboru po stronie klienta, czy wręcz obowiązkowość korzystania, bezpłatność i pewność przetrwania, co powoduje, że usługodawcy publiczni mogą mieć mniej bodźców do orientacji na klienta i podnoszenia jakości usług w porównaniu z usługodawcami prywatnymi<sup>18</sup>.

<sup>15</sup> F. Kuźnik, Zarządzanie publiczne w relacji do zarządzania w biznesie, [w:] K. Lisiecka, T. Papaj (red.), Kierunki doskonalenia usług świadczonych przez administrację publiczną, Katowice, 2009, s. 26

<sup>16</sup> F. Kuźnik, Zarządzanie publiczne w relacji do zarządzania w biznesie, op. cit., s. 21. Autor zaznacza, że wymienione powyżej czynniki obrazujące odrębność i specyfikę sektora publicznego i organizacji publicznych zostały celowo zaprezentowane w sposób skrajny, przestrzegający zarazem przed uproszczeniami.

<sup>17</sup> B. Szacka, Wprowadzenie do socjologii, Oficyna Naukowa, Warszawa 2008, s. 216-219. Wśród ograniczeń organizacji formalnych autorka wymienia m.in.: trudności w reagowaniu na sytuacje nietypowe, trudności z wdrażaniem innowacji, dysharmonię między biurokratycznym a profesjonalnym wymiarem organizacji, przemieszczenie celów, polegające na nadaniu nadrzędnej wartości drobiazgowemu przestrzeganiu przepisów.

<sup>18</sup> R. Szarfenberg, op.cit., s. 43.



## **Metodologia badań**

## 2. Metodologia badań

### 2.1. Definicja usług rynkowych i nierynkowych

Przedmiotem badania były podmioty gospodarcze działające w województwie podkarpackim w sektorze usług, zatrudniające minimum dwóch pracowników.

Sektor usług nierynkowych zdefiniowano jako następujące sekcje PKD:

- administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne,
- edukacja,
- opieka zdrowotna i pomoc społeczna.

Badanie sektora usług rynkowych objęło natomiast następujące sekcje:

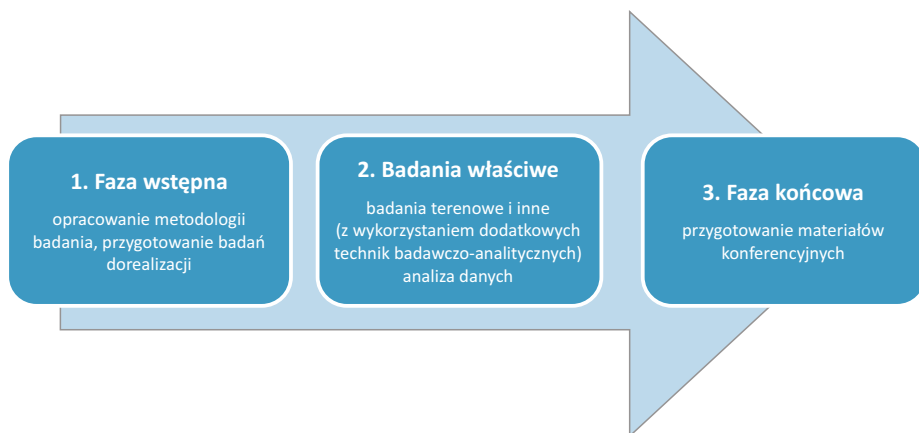
- handel i naprawy,
- hotele i restauracje,
- transport, gospodarka magazynowa, łączność,
- pośrednictwo finansowe,
- obsługa nieruchomości i firm,
- działalność usługowa komunalna, społeczna, indywidualna i pozostała.

### 2.2. Metody i techniki badawcze

Obydwa badania składały 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**:
  - realizacja badań terenowych (poprzedzona szkoleniem ankierów i badaniami pilotażowymi),
  - analiza danych zastanych,
  - 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



Źródło: opracowanie własne.

W badaniach wykorzystano zbliżoną metodologię.

Tabela 1. Zestawienie metod i technik badawczych

Metoda/technika badawcza	Sektor usług nierynkowych	Sektor usług rynkowych
<b>1. Analiza danych zastanych</b>		
<b>2. Badanie ilościowe na reprezentatywnej próbie instytucji/przedsiębiorstw (technika PAPI)</b>	N=1002, dobór warstwowy nieproporcjonalny. Warstwy wyznaczone przez zmienne: sekcja PKD, wielkość podmiotu, typ własności, podregion.	N=1031, dobór warstwowy nieproporcjonalny. Warstwy wyznaczone przez zmienne: sekcja PKD, wielkość przedsiębiorstwa, powiat.
<b>3. Badanie ilościowe pracowników (technika PAPI)</b>	N=2004, dobór losowy; respondenci byli pracownikami instytucji objętych badaniem ilościowym (po 2 pracowników z każdej instytucji).	N=2062, dobór losowy; respondenci byli pracownikami przedsiębiorstw objętych badaniem ilościowym (po 2 pracowników z każdego przedsiębiorstwa).
<b>4. Badania jakościowe IDI</b>	N=45, przedstawiciele władz regionu, środowiska akademickiego, służb zatrudnienia i sektora usług nierynkowych (dobór celowy).	N=85, respondenci reprezentujący: firmy sektora usług rynkowych, środowisko akademickie, władze regionu, służby zatrudnienia (dobór celowy).
<b>5. Badania jakościowe FGI</b>	N=4, przedstawiciele władz regionu, środowiska akademickiego, służb zatrudnienia i sektora usług nierynkowych (dobór celowy).	N=3, przedstawiciele władz regionu, środowiska akademickiego, służb zatrudnienia i sektora usług rynkowych (dobór celowy).
<b>6. Metoda STEEPVL</b>		
<b>7. Delphi (technika CAWI)</b>	Brak.	N=30

Źródło: opracowanie własne.

Szczegółowy opis metodologii badań, z uwzględnieniem sposobu realizacji poszczególnych modułów badawczych, znajduje się w raportach poświęconych wynikom obydwu badań („Analiza trendów rozwojowych sektora usług rynkowych w 2010 roku” oraz „Analiza trendów rozwojowych sektora usług nierynkowych w 2012 roku”).

### 2.3. Analiza porównawcza sektora usług nierynkowych i rynkowych

Niniejszy raport przedstawia wyniki analizy porównawczej obydwu sektorów. Z uwagi na różnice pomiędzy sektorami, będące pochodną faktu, że pierwszy z wymienionych sektorów jest zdominowany przez podmioty publiczne, świadczy usługi „specjalne”, tj. wynikające z funkcji państwa i podlega innym uwarunkowaniom, zakres porównań był ograniczony.

Analiza porównawcza dotyczyła wyników badań ilościowych: instytucji reprezentujących usługi nierynkowe i rynkowe oraz ich pracowników. Głównym przedmiotem porównań był sektor usług nierynkowych (łącznie) oraz sektor usług rynkowych (łącznie). Porównywano także wszystkie sekcje usługowe, objęte obydwoma badaniami.

Porównaniu podlegały pytania kwestionariuszowe, zastosowane zarówno w badaniu sektora usług nierynkowych, jak i w badaniu sektora usług rynkowych, w całości takiej samej lub częściowo zmienionej postaci. W celu oceny rangi odnotowanych różnic zastosowano testy istotności statystycznej różnic między frakcjami i średnimi. Odnotowane różnice istotne statystycznie zaznaczono na wykresach i opisano w treści raportu.

Porównanie przebiegało pod kątem sformułowanych hipotez badawczych. Testowane były średnie wartości interesującej nas cechy w obydwu badanych populacjach (wśród instytucji lub pracowników odpowiednio sektora usług rynkowych i sektora usług nierynkowych), bądź frakcje opisujące rozkład danej cechy w obydwu populacjach. Lista hipotez badawczych wraz z informacją o ich weryfikacji znajduje się w rozdziale 4.



**Streszczenie  
wyników badania**



### 3. Streszczenie wyników badania

#### A. PRACODAWCY

Porównanie sytuacji podmiotów sektora usług rynkowych i nierynkowych jest problematyczne ze względu na różnice w terminach prowadzonych badań. Sektor rynkowy był badany w 2010 roku, nierynkowy – w 2012 roku, a więc w innych (choć nie diametralnie) warunkach społeczno-gospodarczych. Warto zauważyć, że odpowiedzi respondentów z sektora usług rynkowych mogły być częściowo kształtowane pod wpływem oczekiwań związanych z mistrzostwami Europy w piłce nożnej, które miały miejsce w 2012 roku w Polsce. Z wydarzeniem tym wiązano wiele nadziei. Uważano, że może ono stanowić istotny impuls przyspieszający rozwój gospodarczy. Niewątpliwie trudnością jest porównywanie sektorów charakteryzujących się zupełnie odmiennymi sposobami pozyskiwania środków na prowadzoną działalność. W przypadku usług rynkowych mamy do czynienia z finansowaniem działalności poprzez sprzedaż usług na rynku komercyjnym, w przypadku usług rynkowych – z finansowaniem m.in. z danin publicznych. W przypadku ewentualnych niedoborów środków – w pierwszym przypadku należy starać się o komercyjny kredyt (zwiększający ryzyko bankructwa), w drugim zaś można wystąpić o zwiększenie dotacji lub zgodę na uzyskanie (gwarantowanego przez państwo) kredytu, którego spłacanie nie jest bezpośrednim obciążeniem, bo przyznawana przez państwo dotacja obejmuje także obsługę kredytu. Poważną różnicą jest także to, że sektor publiczny (dominujący w usługach nierynkowych) działa w silnie skodyfikowanym środowisku, a cele i sposoby ich osiągnięcia są w bardzo dużej mierze wyznaczane na zewnątrz instytucji.

#### 1. Sytuacja ogólna i ekonomiczna

Podmioty sektora usług nierynkowych były mało zróżnicowane pod względem opinii na temat ogólnej sytuacji instytucji – w porównaniu z okresem 12 miesięcy poprzedzających okres realizacji badania. W większości przypadków (73%) sytuacja instytucji nie uległa zmianie, zaś wśród pozostałych respondentów częściej spotykaliśmy się z opinią o jej pogorszeniu (11%) niż poprawie (6%). Reprezentanci sektora usług rynkowych byli bardziej podzieleni w swoich ocenach, choć przeważały (45%) głosy o stabilizacji. Według 31% ankietowanych sytuacja ich przedsiębiorstwa uległa pogorszeniu, a jeden na pięciu badanych mówił o jej poprawie.

Podobną zależność, tj. większe zróżnicowanie opinii w grupie respondentów z sektora usług rynkowych, można było zaobserwować w odpowiedziach na pytanie o spodziewany kierunek zmian kondycji instytucji w okresie 12 najbliższych miesięcy. 43% badanych spodziewało się stabilizacji, 25% oczekiwało poprawy, a 14% pogorszenia sytuacji. Respondenci z sektora usług nierynkowych również najczęściej mówili o stabilizacji, aczkolwiek odsetek takich odpowiedzi był wyższy niż w sektorze rynkowym i wyniósł 61%. Jednocześnie jeden na dziesięciu badanych prognozował pogor-

szenie sytuacji, a zaledwie 5% jej poprawę (pięciokrotnie mniej niż w sektorze rynkowym). Warto odnotować, że zarówno dla dużej grupy przedstawicieli jednego, jak i drugiego sektora przyszłość pozostawała w sferze nie poddającej się łatwym przewidywaniom – odsetek odpowiedzi „trudno powiedzieć” wahał się od 18% (usługi rynkowe) do 23% (usługi nierynkowe).

Sytuacja ekonomiczna badanych instytucji, zarówno sektora usług nierynkowych, jak i rynkowych, była oceniana jako zbliżona do sytuacji podobnych podmiotów lub jako lepsza. Pozytywne opinie płynęły częściej ze strony badanych z sektora usług rynkowych (45% wobec 32% w nierynkowych).

## 2. Zasoby ludzkie

Pracownicy sektora usług nierynkowych są lepiej wykształceni od osób zatrudnionych w sektorze usług rynkowych. Jest to jedna z najwyraźniejszych różnic pomiędzy porównywanymi sektorami. Osoby z wykształceniem wyższym stanowią 73% ogółu pracowników, podczas gdy w sektorze rynkowym zaledwie 27%. Pozostałe grupy wykształcenia były częściej reprezentowane w sektorze usług rynkowych. Odnotowane różnice są pochodną odmiennej charakterystyki obu sektorów, w tym również tego, iż sektor usług nierynkowych jest w dużej mierze reprezentowany przez sekcje, dla których fundamentem prawidłowego funkcjonowania jest opieranie się na kadrach z wykształceniem wyższym. Jedynie w przypadku pośrednictwa finansowego, należącego do usług rynkowych, struktura wykształcenia była niemal taka sama jak w usługach nierynkowych. Pracowników z wyższym wykształceniem częściej można spotkać w obsłudze nieruchomości i firm oraz w działalności komunalnej, społecznej i indywidualnej (odpowiednio 46% i 42%, w sekcjach nierynkowych natomiast wartość ta wahała się od 63% do 75%).

Omawiane sektory wyraźnie różniły się strukturą płci. Sektor usług nierynkowych jest silnie sfeminizowany – 71% zatrudnionych stanowią kobiety, w usługach nierynkowych zaś – 46%.

Sektor usług nierynkowych jest wyraźnie „starszy” od rynkowego. Tylko nieco ponad połowa jego pracowników (54%) jest w wieku poniżej 45 roku życia, podczas gdy w sektorze usług rynkowych pracownicy z tego przedziału stanowią 73% wszystkich pracujących.

Sektor usług nierynkowych tworzy bardziej przyjazne pracownikom środowisko pracy, a przynajmniej daje poczucie większej stabilizacji zatrudnienia. 78% pracowników miało umowę na czas nieokreślony, podczas gdy w usługach nierynkowych już tylko 62%. W sektorze rynkowym częściej można spotkać umowy cywilno-prawne, ale już samozatrudnienie częściej występowało w sektorze nierynkowym. Ostatnia z wymienionych form umowy wyróżniała zwłaszcza dwie sekcje – ochronę zdrowia (5% samozatrudnionych) oraz pośrednictwo finansowe (7%).

### 3. Polityka kadrowa

Problemy kadrowe częściej dotyczą sektor usług rynkowych. Nieco ponad jedna dziesiąta respondentów z tego sektora mówiła o problemie rotacji pracowników<sup>19</sup>, podczas gdy w sektorze nierynkowym – 4%. Najczęstszą przyczyną rotacji (wspólna cecha obu sektorów) było poszukiwanie przez pracowników lepszego wynagrodzenia, przy czym zdarzało się to częściej w sektorze rynkowym niż nierynkowym. Odnotowana różnica jest zgodna z danymi GUS, które pokazują, że przeciętna płaca w sektorze publicznym jest wyższa od wynagrodzenia w sektorze komercyjnym. Warto odnotować, że przedstawiciele sektora rynkowego bardzo często (32%) mówili o występowaniu rotacji z powodu poszukiwania przez pracowników lepszej pracy. Na tę przyczynę wskazało tylko 2% badanych z sektora nierynkowego.

W przypadku zmian zatrudnienia, jakie nastąpiły w okresie ostatnich dwóch lat (licząc od momentu przeprowadzania badania<sup>20</sup>), w publicznych usługach nierynkowych odejścia z pracy były najczęściej spowodowane nabyciem przez pracownika praw emerytalnych (lub przejścia na rentę) – 47%, o ponad 30 pkt. proc. więcej niż w sektorze rynkowym. Z kolei pracodawcy sektora rynkowego najczęściej tracili pracowników wskutek ich migracji do innej firmy (46%, o 23 pkt. proc. więcej niż w sektorze nierynkowym) oraz sami zwalniali pracowników ze względu na niezadowolenie z jakości świadczonej przez nich pracy (21%, o 15 pkt. proc. więcej niż w nie rynkowych).

Stopień zaspokojenia potrzeb zatrudnieniowych jest zdecydowanie mniejszy po stronie sektora rynkowego. O problemach ze znalezieniem pracowników mówiło 46% badanych z tego sektora i tylko 9% z sektora nierynkowego. Należy jednak zaznaczyć, że respondenci z sektora rynkowego oceniali sytuację z perspektywy okresu, gdy rynek pracy był jeszcze nazywany rynkiem pracownika (choć były już widoczne symptomy zjawisk kryzysowych).

Oczekiwania wobec pracowników są bardziej sprecyzowane w przypadku sektora usług rynkowych. Choć w przypadku większości ocenianych (pożądanych) umiejętności pracowników obie grupy wykazywały zbliżone preferencje (najwyższe oceny z reguły otrzymywały te same umiejętności), to w przypadku sektora rynkowego większa była różnica średnich ocen pomiędzy najbardziej i najmniej pożądaną cechą (4,8-2,7; 4,6-3,4 w usługach nierynkowych). Różnica ta może wynikać z faktu, iż przy zatrudnieniu pracowników sektor rynkowy kieruje się zapotrzebowaniem na konkretne umiejętności, zaś wykształcenie może mieć znaczenie drugorzędne. Z kolei sektor nierynkowy kieruje się wymaganiami formalnymi, a więc poszukuje osób o określonym wykształceniu, któremu teoretycznie powinien towarzyszyć określony zestaw umiejętności. Postawione założenie uprawdopodobniają wyniki analizy Homals. O ile w przypadku

<sup>19</sup> Trzeba jednak pamiętać, że badanie sektora rynkowego było prowadzone w okresie, w którym rynek pracy mógł być jeszcze określany mianem „ryнку pracownika.”

<sup>20</sup> A więc respondenci z sektora usług nierynkowych mieli perspektywę lat 2010-2012, zaś z rynkowych 2008-2010, co może mieć wpływ na odnotowane wyniki.

sektora rynkowego popyt na określone umiejętności był powiązany z sekcjami, to w usługach nierynkowych tego związku praktycznie nie odnotowano.

W obu sektorach pięcioma z sześciu najważniejszych wymagań wobec pracowników było: posiadanie wiedzy i umiejętności potrzebnych do wykonywania obowiązków zawodowych, umiejętność organizacji pracy, dokładność i skrupulatność, zdolność pracy w zespole oraz nawiązywania kontaktów. W sektorze nierynkowym dodatkowo wysoko ceniono umiejętność uczenia się/nabywania nowych kwalifikacji, podczas gdy w rynkowym wyżej oceniano umiejętność obsługi maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy.

Sektor usług nierynkowych jest bardziej sprofesjonalizowany od rynkowego w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi. W dużej mierze może być to efektem obowiązującego prawa, które nakłada na administrację publiczną i edukację obowiązek rozwoju kadr. Dodatkowo różnica była potęgowana licznymi obecnymi w sektorze rynkowym firmami mikro, które nie należą do najbardziej zaawansowanych podmiotów pod względem zarządzania zasobami ludzkimi (ale trudno też, aby od tych najmniejszych, w których często właściciel jest jednocześnie pełno-etatowym pracownikiem „produkcyjnym”, wymagać profesjonalizacji w realizacji funkcji personalnej). Im większa była firma sektora rynkowego, tym częściej mogliśmy się spotkać ze stosowaniem zaawansowanych narzędzi zarządzania kadrami, aczkolwiek na wet największe firmy, w porównaniu z ich nierynkowymi odpowiednikami, zdecydowanie rzadziej wykorzystywały systemy oceny pracowników w czy też prowadziły szkolenia.

W sumie w sektorze nierynkowym ocenę pracowników stosowało 61% podmiotów, a w nierynkowym już tylko 29%. Szkolenia pracowników w okresie ostatnich dwóch lat poprzedzających okres realizacji badania przeprowadzono w 74% instytucji nierynkowych i 59% rynkowych.

## B. PRACOWNICY

### 1. Pracownicy sektora usług rynkowych i nierynkowych – kwalifikacje i doświadczenie zawodowe

Analizując strukturę zatrudnienia i występujące w sektorze usług stanowiska, warto podkreślić, że charakter usług rynkowych i nierynkowych jest z gruntu różny. Wśród pracowników usług nierynkowych prawie połowę stanowią specjaliści (49%), z kolei w sektorze usług rynkowych największą grupę pracowniczą stanowią osoby na stanowisku sprzedawca/pracownik obsługi klienta (38%). Nasycenie różnymi rodzajami miejsc pracy zależy od rodzaju branży. Stanowisk kierowniczych najwięcej jest w administracji oraz w hotelach i restauracjach. Na stanowisku specjalista najwięcej zatrudnionych jest w edukacji i opiece zdrowotnej, a pracowników biurowych – w obsłudze nieruchomości i firm. Pracownicy fizyczni stanowią większość w branży transportowej.

Pracownicy usług nierynkowych legitymują się głównie wykształceniem wyższym

(62% – magisterskie, 8% – licencjackie), natomiast wśród pracowników sektora usług rynkowych wykształcenie jest bardziej zróżnicowane – najliczniejszą grupę stanowią osoby z wykształceniem średnim technicznym (31%), nieco mniej respondentów legitymuje się wykształceniem wyższym (23% – magisterskim, 4% – licencjackim).

Badani to osoby o dość długim stażu pracy, przy czym jest on nieco dłuższy w przypadku pracowników sektora usług nierynkowych – w tej grupie wynosi średnio prawie 16 lat, podczas gdy w sektorze usług rynkowych 14 lat. Pracownicy sektora usług rynkowych średnio pracowali w ponad 3 zakładach pracy, a nierynkowych w niecałych 3. Można zatem powiedzieć, że obydwie grupy charakteryzują się podobną mobilnością zawodową.

Dla większości pracujących w sektorze usług nierynkowych (85%) wykonywany zawód jest również zawodem wycuczonym. W sektorze usług rynkowych takie osoby stanowią mniejszość (40%). Nie jest zaskoczeniem to, że najwięcej osób pracujących w swoim zawodzie odnotowano w opiece zdrowotnej i edukacji, najmniej zaś w pośrednictwie finansowym, a także w handlu i naprawach.

## 2. Warunki pracy w sektorze usług rynkowych i nierynkowych

Z badania pracowników wynika, że zatrudnienie w sektorze usług w województwie charakteryzuje się stabilnością (na umowę o pracę zatrudnionych jest 97% pracowników sektora usług nierynkowych i 96% pracowników sektora usług rynkowych). W usługach nierynkowych więcej jest umów o pracę na czas nieokreślony.

Co trzeci badany z obydwu sektorów nigdy nie pracował w nadgodzinach. Około połowie zdarza się to rzadko, a mniej niż co piąty respondent często musi zostać dłużej w pracy.

Ogólnie nieco częściej zadowoleni ze swojej pracy są pracownicy sektora usług nierynkowych. Jedna trzecia pracowników sektora usług nierynkowych (31%) i jedna czwarta pracowników sektora usług rynkowych (25%) twierdzi, że jest bardzo zadowolona ze swojej pracy zawodowej.

Podobny odsetek pracowników usług rynkowych i nierynkowych wyraża zadowolenie ze swojej pensji (9% – usługi nierynkowe, 10% – usługi rynkowe). Niezadowolonych z zarobków jest zaledwie 6% respondentów z sektora usług nierynkowych i 10% z sektora usług rynkowych. Ogólnie można powiedzieć, że bardziej ze swoich wynagrodzeń zadowoleni są pracownicy sektora usług nierynkowych. Najczęściej zadowoleni z zarobków są pracownicy opieki zdrowotnej oraz pośrednictwa finansowego, najrzadziej natomiast osoby pracujące w handlu i naprawach oraz w hotelach i restauracjach.

Większość pracowników miała możliwość wzięcia udziału w szkoleniu organizowanym przez swój obecny zakład pracy – 83% badanych z sektora usług nierynkowych i 75% z sektora usług rynkowych, przy czym w obecnym miejscu pracy średnio badani odbyli odpowiednio 7,8 szkoleń i 4,6 szkoleń.

Zdecydowana większość badanych pracowników sektora usług wiąże swoją

przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy – takich osób więcej jest wśród pracowników usług nierynkowych niż rynkowych (90% w porównaniu do 76%).

### 3. Ocena lokalnego rynku pracy

W oczach pracowników sektora usługowego podkarpacki rynek pracy oceniany jest źle – w podobnym tonie wypowiadają się pracownicy zarówno usług rynkowych, jak i nierynkowych. Połowa z nich jest zdania, że trudno jest znaleźć jakąkolwiek pracę. Dla zaledwie 5% pracowników usług nierynkowych i 2% usług rynkowych lokalny rynek pracy jest miejscem, w którym bez większych problemów mogą znaleźć zatrudnienie. Opinia o tym, że trudno znaleźć jakąkolwiek pracę, jest częstsza wśród osób pracujących w administracji (59%) oraz edukacji (54%). Najwięcej optymistów jest wśród pracowników opieki zdrowotnej (10%).

Zarówno wśród przedstawicieli sektora usług rynkowych jak i nierynkowych istnieje przeświadczenie, że trudno byłoby im znaleźć inne zatrudnienie (odpowiednio 77% i 76%). Zaledwie 16% pracowników usług nierynkowych i 17% usług rynkowych jest zdania, że znalezienie nowej pracy byłoby dla nich łatwe. Największymi pesymistami są osoby pracujące w obsłudze nieruchomości (84%), pracownicy edukacji i administracji (po 80%). Największymi optymistami są zaś pracujący w opiece zdrowotnej (26%) oraz w pośrednictwie finansowym (25%).

### 4. Samoocena pracowników sektora usług rynkowych nierynkowych

Obydwie grupy pracowników – zarówno sektora usług rynkowych jak i nierynkowych – swoje umiejętności oceniają stosunkowo wysoko. Poza nisko ocenianą znajomością języków obcych (gdzie na skali od 1 do 9 średnia ocena wynosi 4,7 wśród pracowników sektora usług rynkowych i 5,4 wśród nierynkowych), inne średnie oceny kwalifikacji i kompetencji wahają się pomiędzy 6,2 a 7,5. Ogólnie powiedzieć też można, że samoocena pracowników sektora usług rynkowych jest wyższa niż osób pracujących w sektorze nierynkowym, mimo że pierwsza grupa to osoby słabiej wykształcone.

W samoocenie wszystkich pracowników najmocniejszymi umiejętnościami są: obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy, praca zespołowa oraz dokładność i skrupulatność – średnie oceny tych kompetencji wahają się pomiędzy 7,2 a 7,6. Różnice w ocenach poszczególnych grup pracowników najwyraźniej widać w przypadku cech takich jak: dokładność i skrupulatność (średnia ocen 7,6 wśród pracowników usług rynkowych w porównaniu do 7,2 wśród nierynkowych), łatwość przystosowywania się do nowych sytuacji (7,2 wśród pracowników usług rynkowych w porównaniu do 6,7 wśród nierynkowych) oraz umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą (7,1 wśród pracowników usług rynkowych w porównaniu do 6,7 wśród nierynkowych).

Choć znajomość języków obcych jest najsłabszą stroną pracowników sektora

usługowego, to umiejętność komunikacji w języku obcym deklaruje 47% ankietowanych z sektora usług rynkowych i 41% nierynkowych.

Potwierdzeniem wysokiej samooceny pracowników jest często wyrażane przez nich przekonanie o tym, że są w stanie zmienić swój zakres obowiązków – w całym sektorze 38% pracowników (zarówno w usługach rynkowych, jak i nierynkowych) gotowych jest do wykonywania zadań na wyższym stanowisku, a ponad połowa badanych mogłaby zwiększyć zakres swoich zadań.

## 5. Postawy wobec kształcenia

Ogólnie rzecz biorąc, pracownicy sektora usług są przekonani, że warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie. Zatrudnieni w sektorze usług nierynkowych zgadzają się z tym nieco częściej od zatrudnionych w usługach rynkowych – 86% w porównaniu do 82%. Badani pracownicy sektora usług nierynkowych i rynkowych są na ogół zadowoleni ze swojego wykształcenia, zarówno z jego profilu, jak i poziomu, biorąc pod uwagę swoje możliwości na rynku pracy, przy czym pracownicy usług nierynkowych są ogólnie bardziej zadowoleni (z profilu wykształcenia – 79%, z poziomu wykształcenia – 80%; pracownicy usług rynkowych – odpowiednio: 58% i 74%). Z poziomu swojego wykształcenia najbardziej zaś zadowoleni są badani pracujący w edukacji i opiece zdrowotnej, natomiast najmniej pracownicy następujących branż usług rynkowych: handel i naprawy, hotele i restauracje, transport oraz obsługa nie-ruchomości.

W grupie badanych pracowników usług rynkowych co trzeci (35%) starałby się uzyskać wyższe wykształcenie, niż posiada obecnie. Wśród zatrudnionych w sektorze nierynkowym analogiczny odsetek wynosi 25%, przy czym warto pamiętać, że w grupie tej większość osób legitymuje się wykształceniem wyższym.

## 6. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach

Pracownicy sektora usług z województwa podkarpackiego wyrażają spore zainteresowanie udziałem w bezpłatnych szkoleniach podnoszących kwalifikacje i umiejętności. Poziom tego zainteresowania oceniany był przez badanych na 7-stopniowej skali. Ogólnie osoby pracujące w usługach nierynkowych są bardziej zainteresowane takimi szkoleniami niż pracownicy usług rynkowych (średnia 4,9 w porównaniu do 4,3). Zainteresowanie szkoleniami jest najwyższe wśród pracowników opieki zdrowotnej (średnia 5,2) i administracji (5,1), a najniższe wśród osób pracujących w transporcie (4,1), handlu i naprawach (4,3) oraz obsłudze nieruchomości (4,3).

Płatny charakter szkoleń zmniejsza ich atrakcyjność. Niezależnie od typu szkolenia, 11% badanych z sektora nierynkowego i 8% z rynkowego podtrzymuje wówczas zainteresowanie szkoleniami, a odpowiednio 60% i 62% uzależnia je od ceny. Zarówno dla pracowników sektora usług rynkowych, jak i nierynkowych najbardziej przydatne byłyby szkolenia językowe i komputerowe, a także szkolenia miękkie dotyczące wzrostu pewności siebie oraz organizacji pracy i zarządzania czasem.



**Sektor usług nierynkowych  
i rynkowych na Podkarpaciu  
w świetle danych zastanych**



## 4. Sektor usług nierynkowych i rynkowych na Podkarpaciu w świetle danych zastanych

### 4.1. Liczba podmiotów działających w sektorze usług

Liczba podmiotów usługowych w województwie podkarpackim w latach 2005-2010 wykazywała tendencję wzrostową. W 2005 roku w rejestrze REGON było wpisanych 107 205 przedsiębiorstw usługowych, a w 2010 roku 114 799. W 2011 roku liczba podmiotów była jednak o 1449 mniejsza niż w roku poprzednim i wynosiła 113 350, co stanowiło 75% ogółu zarejestrowanych na Podkarpaciu podmiotów.

W sekcjach nierynkowych w 2011 roku działało 15 635 podmiotów. Najliczniej były reprezentowane instytucje z sekcji opieka zdrowotna i pomoc społeczna (7 984), a następnie edukacja (5 727). Najmniej było podmiotów z sekcji administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne (1 924). Łącznie usługi nierynkowe miały ok. 14%-owy udział wśród podmiotów działających w sektorze usług (rynkowych i nierynkowych) i 10%-owy udział wśród ogółu podkarpackich podmiotów gospodarczych.

Na przestrzeni lat 2005-2011 mogliśmy obserwować dynamiczny wzrost liczby podmiotów działających w sekcjach usług nierynkowych. Liczba ta wzrosła w analizowanym okresie o 19%, a odnotowany wskaźnik dynamiki znacznie przekraczał analogiczny dla całego sektora usług (6%). Spośród sekcji nierynkowych największą dynamikę wzrostu w latach 2006-2011 notowała sekcja ochrona zdrowia i pomoc społeczna – 27%, najmniejszą zaś – sekcja administracja publiczna – 14%. Lata 2010-2011 to okres zahamowania wzrostu liczby podmiotów w sektorze nierynkowym, jednak tendencja ma nadal charakter wzrostowy (2%), choć w całym sektorze usług odnotowano niewielki spadek liczby podmiotów (o 1%). Ponownie najwyższy wzrost rejestruje sekcja ochrona zdrowia (5%).

**Tabela 2. Liczba podmiotów usługowych zarejestrowanych w REGON w województwie podkarpackim w badanych sekcjach (według PKD 2007)** Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS.

Sekcja/Rok	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Sekcja G – handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle	47 466	46 855	46 722	46 108	44 429	45 628	43 934
Sekcja H – transport i gospodarka magazynowa	9 677	9 602	10 101	10 214	10 414	10 623	10 332

Sekcja/Rok	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Sekcja I – działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi	3 963	3 919	3 916	3 981	4 082	4 297	4 314
Sekcja J – informacja i komunikacja	Dane wspólne z sekcją H. Sekcja H oraz J w PKD 2007 powstały wskutek podziału sekcji I (PKD 2004)		2 614		2 949		3 151
Sekcja K – działalność finansowa i ubezpieczeniowa	4 591	4 637	4 726	4 875	4 555	4 507	4 264
Sekcja L – działalność związana z obsługą rynku nieruchomości	Dane wspólne z sekcją M, N. W PKD 2007 sekcje L, M i N powstały wskutek podziału sekcji K (PKD 2004)		3 543		3 748		3 908
Sekcja M – działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	18 426	18 981	18 314	18 718	10 798	11 597	11 518
Sekcja N – działalność w zakresie administrowania i działalność wspierająca	Dane wspólne z sekcją L, M. W PKD 2007 sekcje L, M i N powstały wskutek podziału sekcji K (PKD 2004)		2 200		2 448		2 480
Sekcja O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenie społeczne	1 695	1 859	1 896	1 912	1 917	1 919	1 924
Sekcja P – edukacja	4 889	4 935	4 980	5 009	5 467	5 716	5 727
Sekcja Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna	6 269	6 447	6 765	7 102	7 039	7 616	7 984
Sekcja R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	Dane wspólne z sekcją S. W PKD 2007 sekcje R i S powstały wskutek podziału sekcji O (PKD 2004)		3 169		3 305		3 315
Sekcja S – pozostała działalność usługowa	10 274	11 085	11 501	11 828	9 687	10 446	10 499
Razem	107 250	108 320	108 921	109 747	110 878	114 799	113 350

## 4.2. Sektor usług w województwie podkarpackim a rynek pracy

Zgodnie z informacjami Urzędu Statystycznego w Rzeszowie<sup>21</sup>, w 2010 roku w sektorze usług pracowało 42% ogółu pracujących. Najliczniej byli reprezentowani przedstawiciele sekcji G (handel i naprawy), którzy stanowili około 29% pracujących w usługach (rynkowych i nierynkowych). Fakt ten nie dziwi, skoro największy udział w sektorze usług miały przedsiębiorstwa z tej sekcji (w 2011 roku stanowiły one blisko 40% ogółu podmiotów usługowych).

Na kolejnych trzech miejscach, pod względem udziału w strukturze zatrudnienia, znalazły się sekcje usług nierynkowych, co pokazuje, że ich znaczenie dla rynku pracy jest znacząco większe, niż można by sądzić na podstawie udziału podmiotów reprezentujących te sekcje w strukturze gospodarki. Zatrudnieni w sektorze edukacja stanowili blisko 18% ogółu pracujących w sektorze usług, pracujący w opiece zdrowotnej i opiece społecznej blisko 13%, zaś pracujący w administracji około 10%. Warto zwrócić uwagę, że jeżeli połączyć sekcje nierynkowe, wówczas ich udział w strukturze pracujących w usługach będzie wynosił 41%. Stanowią oni zatem najliczniejszą kategorię pracowników usług w województwie podkarpackim i trzecią pod względem udziału w strukturze pracujących w całej gospodarce podkarpackiego (17%), ustępując jedynie pracownikom rolnictwa (33%) i przemysłu (20%). Dane dla województwa podkarpackiego są zbliżone do danych dla całej Polski – z tą różnicą, że na poziomie ogólnopolskim zatrudnieni w usługach nierynkowych znajdują się na drugim miejscu, ustępując pracownikom przemysłu<sup>22</sup>.

Powyższe dane pokazują, że usługi nierynkowe mają istotny wkład w tworzeniu miejsc pracy, przy czym biorąc pod uwagę, że często miejsca te utrzymywane są ze źródeł transferowych (dochodów budżetu państwa i samorządu lokalnego), ważnym pytaniem jest, czy ich rzeczywisty udział w strukturze zatrudnienia nie odbywa się ze szkodą dla komercyjnej części rynku (utrzymanie pracowników wymaga danin publicznych, wysoki poziom danin hamuje rozwój gospodarki), czy też wręcz przeciwnie – udział w strukturze jest w pełni adekwatny do zadań, potrzeb społecznych i wpływa korzystnie na rozwój gospodarki?

<sup>21</sup> Na podstawie Banku Danych Lokalnych udostępnianego przez Główny Urząd Statystyczny.

<sup>22</sup> Różnica wynika z faktu, że w województwie podkarpackim większy niż w Polsce (ogółem) jest udział osób pracujących w rolnictwie.

**Tabela 3. Pracujący w województwie podkarpackim w latach 2008 – 2010**

Pracujący	2008	2009	2010
Rolnictwo	159 176	158 942	259 524
Przemysł	161 960	148 681	152 750
Budownictwo	36 358	36 008	38 985
Handel i naprawa	100 398	93 449	96 589
Transport i gospodarka magazynowa	31 386	28 422	28 414
Zakwaterowanie z gastronomią	9 333	8 427	8 091
Informacja i komunikacja	7 514	7 015	7 589
Działalność finansowa i ubezpieczenia	10 896	9 647	9 611
Obsługa rynku nieruchomości	5 636	5 766	5 938
Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	14 006	13 333	13 028
Administrowanie i działalność wspierająca	12 140	13 588	15 045
Administracja publiczna i obrona narodowa, obowiązkowe zabezpieczenia społeczne	29 389	30 398	31 446
Edukacja	55 499	57 550	57 511
Opieka zdrowotna i pomoc społeczna	41 633	41 311	42 391
Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją	6 424	6 341	6 509
Pozostała działalność usługowa	9 009	8 357	8 344
Ogółem	690 757	667 253	781 765
Ogółem usługi nierynkowe	126 521	129 259	131 348
Ogółem usługi rynkowe	206 742	194 345	199 158

Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych.

Analizowane sekcje różniły się dynamiką zmian zatrudnienia. W sektorze nierynkowym w latach 2008-2010 obserwowano stały przyrost miejsc pracy, ostatecznie w roku 2010 pracowało w tym sektorze o 4% pracowników więcej niż w roku 2008. Z kolei w sektorze usług nierynkowych w roku 2009 nastąpiło zmniejszenie zatrudnienia, zaś w 2010 roku jego wzrost (ale w stosunku do roku 2008 liczba pracujących była mniejsza o 4%).

### 4.3. Sektor usług w województwie podkarpackim – wynagrodzenia

Województwo podkarpackie należy do województw o niższej niż średnia krajowa wysokości zarobków, przy czym w latach 2006-2010 dynamika wzrostu zarobków była w województwie zbliżona do dynamiki notowanej dla obszaru całego kraju. Według GUS<sup>23</sup> w omawianym przedziale czasowym przeciętne wynagrodzenie w Polsce wzrosło z 2 475 złotych brutto do 3 224 złotych, w województwie podkarpackim zaś z 2 088 złotych brutto do 2 753 złotych.

**Wykres 1. Przeciętne wynagrodzenie brutto w wybranych sekcjach w województwie podkarpackim w 2010 roku**



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych Banku Danych Lokalnych GUS.

Pracujący w sektorze usług nierynkowych nie należą do grupy najgorzej zarabiających. Co prawda ich zarobki są niższe od zarobków liderów „rankingu” –

<sup>23</sup> Na podstawie Banku Danych Lokalnych.

pracujących w sekcji K – Działalność finansowa i ubezpieczenia (przeciętne wynagrodzenie w województwie podkarpackim dla tej sekcji w 2010 roku wyniosło 3 799 złotych brutto), to jednak różnica ta wcale nie jest taka duża, a ponadto zarobki w usługach nierynkowych przekraczają wysokość przeciętnego wynagrodzenia w województwie podkarpackim. W roku 2010 średnie zarobki brutto w województwie podkarpackim w sekcji administracja publiczna wynosiły 3 775 złotych, w sekcji edukacja 3 310 złotych, zaś w przypadku sekcji opieka zdrowotna i pomoc społeczna było to 2 797 złotych. W sumie średnia wynagrodzeń w usługach nierynkowych wyniosła około 3 294 złotych brutto. Było to wyraźnie więcej niż w usługach rynkowych; w tej grupie przedsiębiorstw usługowych, za wyjątkiem wspomnianej wcześniej sekcji K, wynagrodzenia utrzymywały się na relatywnie niskim poziomie<sup>24</sup>.

Wynagrodzenie w sekcjach nierynkowych w województwie podkarpackim jest niższe niż notowane w tych sekcjach dla całej Polski, aczkolwiek różnice nie są tak wyraziste jak w przypadku usług rynkowych. W roku 2010 przeciętne zarobki w Polsce pracownika sekcji edukacja wnosily 3 381 zł brutto (3 310 zł w województwie podkarpackim), zaś w sekcji administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne – 4 149 zł (3 775 zł w województwie podkarpackim), w sekcji opieka zdrowotna i pomoc społeczna – 3 137 zł (2 797 zł w woj. podkarpackim).

Z bardziej wyrazistymi różnicami wynagrodzeń (w porównaniu do Polski) mieliśmy do czynienia w sektorze usług rynkowych. W roku 2010 przeciętne wynagrodzenie w handlu i usługach w Polsce wynosiło 2 633 zł (2 042 zł w województwie podkarpackim), w transporcie i gospodarce magazynowej – 2 952 zł (2 092 zł w województwie podkarpackim), w sekcji informacja i komunikacja – 2 023 zł (1 667 w województwie podkarpackim), w działalności finansowej i ubezpieczeniowej – 5 390 zł (3 799 zł w województwie podkarpackim), w działalności związanej z obsługą rynku nieruchomości – 3 382 zł (2 795 zł w województwie podkarpackim), w sekcji działalność profesjonalna, naukowa i techniczna – 4 054 zł (2 971 zł w województwie podkarpackim), w działalności w zakresie administrowania i działalności wspierającej – 2 124 zł (1 523 w województwie podkarpackim), w działalności związanej z kulturą, rozrywką i rekreacją – 2 933 zł (2 548 zł w województwie podkarpackim). Niewielką różnicę odnotowano natomiast w sekcji pozostała działalność wspierająca – 2 351 zł w Polsce i 2 274 zł województwie podkarpackim. Należy również podkreślić, że przeciętne wynagrodzenie w sekcji informacja i komunikacja w województwie podkarpackim było wyższe od notowanego przeciętnego wynagrodzenia dla tej sekcji dla całej Polski (6 287 zł wobec 5 538 zł).

<sup>24</sup> W sekcji handel i naprawy w 2010 r. przeciętne wynagrodzenie wyniosło 2 042 zł brutto, w transporcie i gospodarce magazynowej 2 092 zł, w sekcji działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi 1 667 zł, w sekcji działalność związana z obsługą rynku nieruchomości 2 795 zł, zaś w sekcji działalność w zakresie administrowania i działalność wspierająca 1 523 zł. W sumie przeciętne wynagrodzenie w sekcjach rynkowych w roku 2010 wynosiło 2 319 zł brutto i było o niemal 30% niższe niż przeciętne wynagrodzenie odnotowane w usługach nierynkowych.



**Porównanie wyników badania  
pracodawców i pracowników sektora  
usług nierynkowych i usług rynkowych**

## 5. Porównanie wyników badania pracodawców i pracowników sektora usług nierynkowych i usług rynkowych

### A. SEKTOR USŁUG NIERYNKOWYCH I RYNKOWYCH OCZAMI PRACODAWCÓW

#### 5.1. Sytuacja ekonomiczna instytucji sektora usług nierynkowych i rynkowych w województwie podkarpackim

Wyniki badania ilościowego pracodawców pokazują, że w sektorze usług nierynkowych można zaobserwować zjawiska kryzysowe. Pracodawcy<sup>25</sup> proszeni o ocenę sytuacji własnej instytucji, w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy, częściej mówili o jej pogorszeniu (11%) niż poprawie (6%), aczkolwiek przeważała opinia o braku widocznych zmian (73%). Również mówiąc o przyszłości, pracodawcy częściej prezentowali negatywne (11%) niż pozytywne oczekiwania (5%). Niemniej, większość z nich (61%) była zdania, że w okresie najbliższych 12 miesięcy sytuacja ich instytucji nie ulegnie zmianie. Warto podkreślić, że odpowiedź na pytanie o oczekiwany kierunek zmian w horyzoncie 12 miesięcy następujących po okresie realizacji badania nie była dla respondentów łatwa. Ponad jedna czwarta z nich (23%) nie potrafiła jej udzielić.

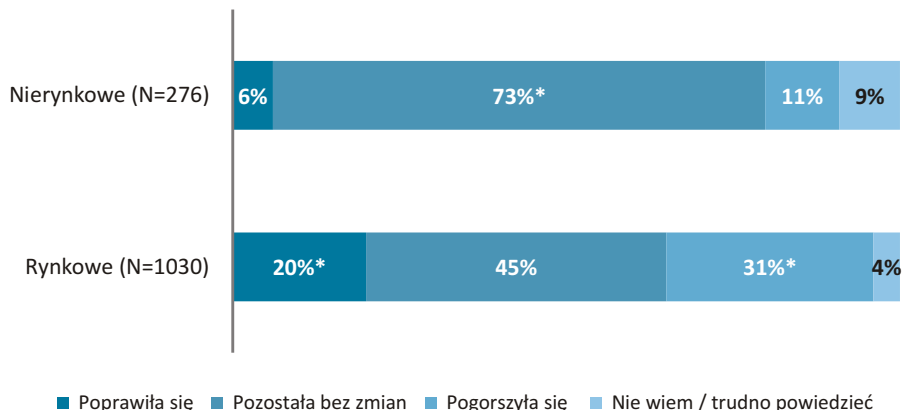
Badani z sektora usług rynkowych byli bardziej podzieleni w swych opiniach na temat zmian ostatnich 12 miesięcy, jak również częściej niż respondenci z sektora usług nierynkowych wypowiadali się optymistycznie na temat przyszłości. Jedna piąta respondentów powiedziała, że sytuacja uległa poprawie (a zatem ponad trzy razy więcej niż w sektorze nierynkowym). Jednocześnie 31% badanych uważało, że sytuacja bieżąca jest gorsza niż 12 miesięcy wcześniej (blisko trzykrotnie więcej niż w sektorze usług nierynkowych). Prawie połowa (45%) respondentów mówiła natomiast o braku zmian. Różnice odnotowane pomiędzy sektorami były istotne statystycznie.

---

<sup>25</sup> Pytania o ocenę bieżącej sytuacji instytucji w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy oraz pytanie o prognozę zmian sytuacji instytucji w okresie najbliższych 12 miesięcy były zadawane wyłącznie respondentom reprezentującym sektor prywatny.



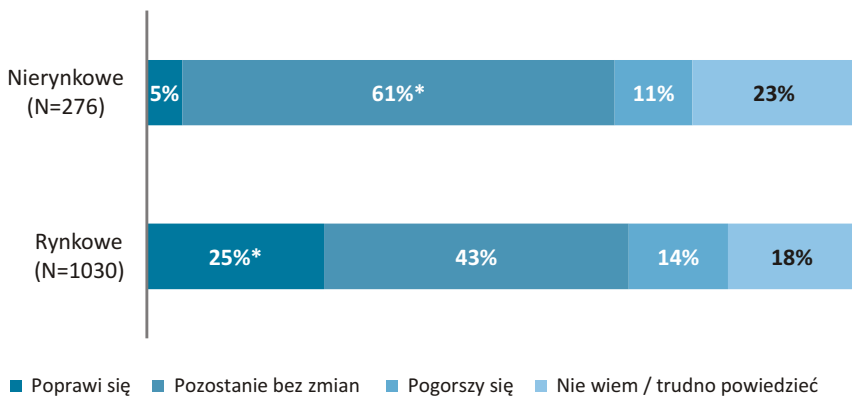
**Wykres 2. Jak ocenia Pan(i) obecną sytuację Pana(i) instytucji? Czy w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy sytuacja ta:...?**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Poprawy sytuacji spodziewało się 25% przedstawicieli sektora usług rynkowych (pięciokrotnie więcej niż w sektorze nierynkowym), pogorszenia sytuacji 14% (zbliżony poziom do sektora nierynkowego), zaś o braku zmian mówiło 43% respondentów (o prawie 20 pkt. proc. mniej niż w sektorze nierynkowym, różnica istotna statystycznie).

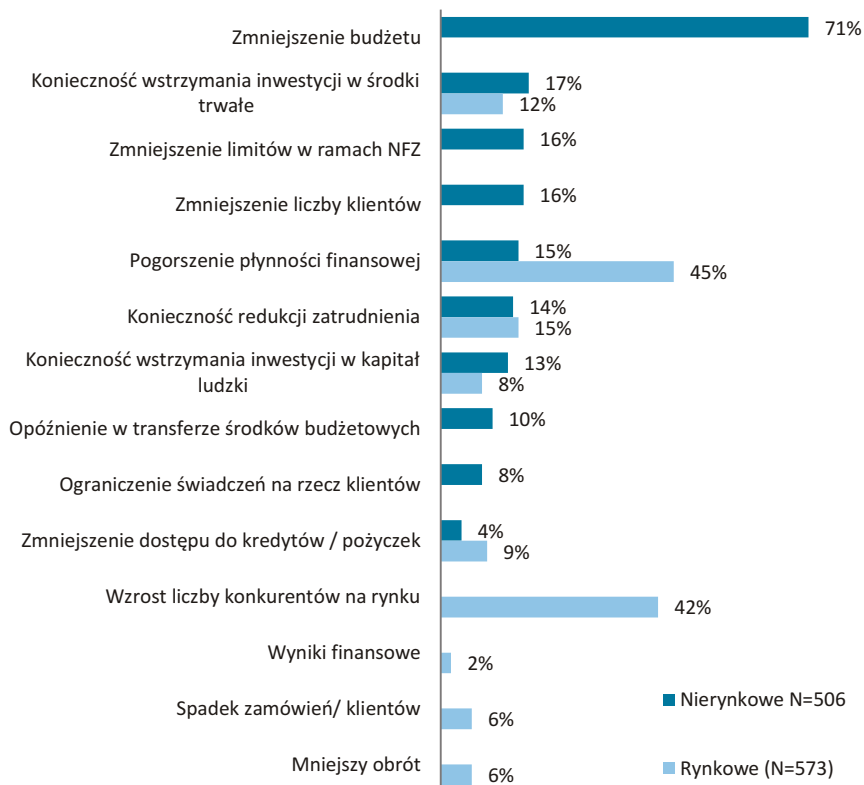
**Wykres 3. Jak Pan(i) sądzi, czy w okresie najbliższych 12 miesięcy sytuacja Pana(i) instytucji:...?**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Wpływ kryzysu na funkcjonowanie instytucji częściej (różnica istotna statystycznie) dostrzegali respondenci z sektora usług rynkowych (56% wobec 50% w usługach nierynkowych). Symptomy kryzysu różniły się w zależności od badanego sektora. Dla badanych z sektora usług nierynkowych kryzys oznaczał przede wszystkim zmniejszenie budżetów instytucji (71%), natomiast dla sektora rynkowego było to pogorszenie płynności finansowej (45%)<sup>26</sup> i wzrost liczby konkurentów na rynku (42%). Wspólnymi elementami (relatywnie małe różnice odsetka wskazań) były implikacje pogorszenia sytuacji finansowej: wstrzymanie procesu inwestycyjnego (także w kapitał ludzki) oraz redukcja zatrudnienia.

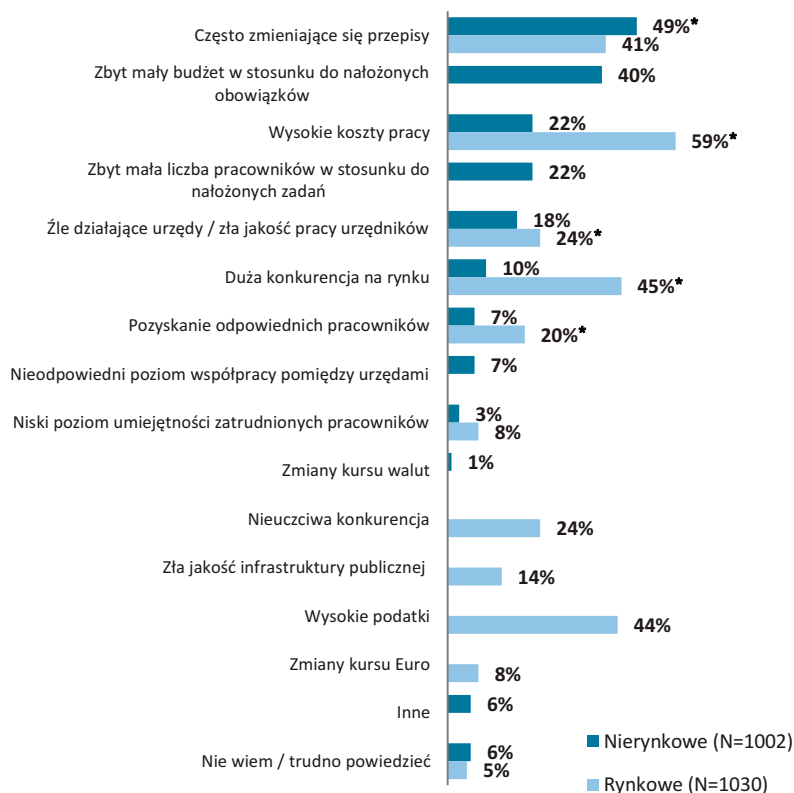
**Wykres 4. W jaki sposób obecny kryzys wpłynął na funkcjonowanie Pana(i) instytucji? (możliwość wielu odpowiedzi)** Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Wskazania powyżej 1%.



<sup>26</sup> Można mówić, że wspólnym mianownikiem są finanse. Jednak w przypadku większości instytucji sektora usług nierynkowych mowa jest o środkach uzyskiwanych z budżetu, podczas gdy w sektorze rynkowym problem finansowy jest efektem bezpośrednio oddziaływania czy nników rynkowych.

Dodatkowo poprosiliśmy respondentów o wskazanie problemów, jakie dotyczą ich instytucje niezależnie od dostrzeganych oznak kryzysu. Podobnie jak w przypadku wskazywanych skutków kryzysu, również problemy, z jakimi na co dzień spotykają się respondenci różniły się w zależności od sektora. Respondenci z sektora usług rynkowych istotnie częściej niż badani z sektora usług rynkowych mówili o wysokich kosztach pracy, dużej konkurencji na rynku<sup>27</sup>, niskiej jakości pracy urzędów i urzędników, trudnościach z pozyskaniem odpowiednich pracowników oraz o niskim poziomie umiejętności zatrudnionych. Z kolei osoby z sektora nierynkowego częściej wskazywały na problem zmieniających się przepisów.

**Wykres 5. Proszę powiedzieć, które z problemów, jakie za chwilę Panu(i) przeczytam, dotyczą Pana(i) instytucję? (możliwość wielu odpowiedzi)**



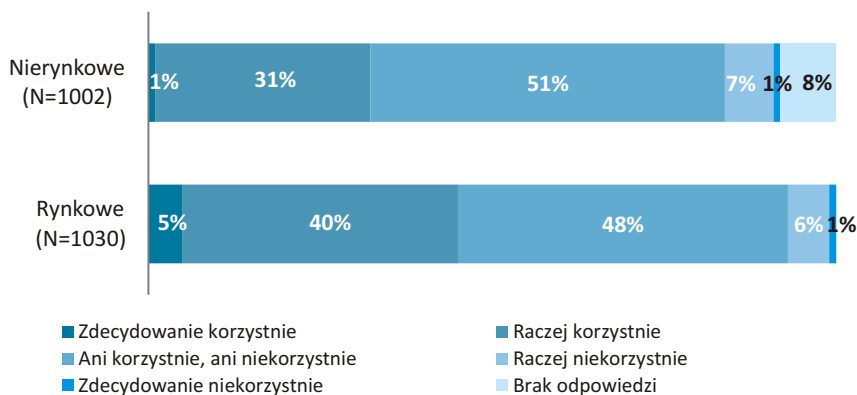
Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

<sup>27</sup> Również wśród reprezentujących prywatny typ własności przedstawicieli sektora usług nierynkowych, problem dużej konkurencji nie był istotny.

Prosiłiśmy również badanych o ocenę sytuacji ekonomicznej ich instytucji, przy czym respondenci reprezentujący instytucje prywatne mieli ją ocenić na tle innych przedsiębiorstw działających na tym samym rynku, a osoby z sektora publicznego oceniały budżet własnej instytucji na tle innych podmiotów, realizujących takie same lub zbliżone działania.

Badani z sektora usług nierynkowych rzadziej niż ankietowani z sektora usług rynkowych pozytywnie oceniali kondycję ekonomiczną swojej instytucji. Odsetek deklaracji „zdecydowanie korzystnie” i „raczej korzystnie” wyniósł 32%, podczas gdy w sektorze rynkowym 45%. Na zbliżonym poziomie był natomiast odsetek ocen negatywnych (około jednej dziesiątej).

**Wykres 6. Jak Pan(i) ocenia kondycję ekonomiczną Pana(i) przedsiębiorstwa/budżet Pana(i) instytucji w porównaniu z kondycją innych przedsiębiorstw działających na tym samym rynku co Pana(i) firma/instytucji realizujących podobne zadania?**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Należy pamiętać, że badanie sektora usług rynkowych zostało przeprowadzone w roku 2010, a sektora usług nierynkowych w roku 2012. A zatem badani, odpowiadając na zadane pytania, znajdowali się w zupełnie innym kontekście sytuacyjnym. W roku 2010 zarysowywały się zjawiska kryzysowe, ale w większym stopniu dotyczyły one otoczenia zewnętrznego gospodarki (Polska „zieloną wyspą” na tle Europy); ponadto trwały przygotowania do mistrzostw Europy w piłce nożnej. Wydarzenie to miało duży wpływ na kształtowanie się pozytywnych oczekiwań dotyczących kierunku rozwoju gospodarki. Na poziomie regionalnym (województwo podkarpackie) liczone, że Euro 2012 oraz związane z tym wydarzeniem inwestycje przełożą się bezpośrednio na poprawę sytuacji takich sekcji sektora usług rynkowych, jak transport, gospodarka magazynowa, zakwaterowanie i gastronomia. Stąd prawdopodobnie wśród badanych z sektora usług rynkowych częściej mogliśmy

spotkać osoby optymistycznie patrzące w najbliższą przyszłość. Respondenci z sektora usług rynkowych częściej również niż badani w późniejszym okresie przedstawiciele sektora usług nierynkowych negatywnie oceniali zmiany, jakie zaszły w okresie 12 miesięcy poprzedzających okres realizacji badania. Różnica ta wydaje się naturalna, zważywszy że w przedziale czasowym stanowiącym perspektywę oceny doszło do łagodnego wyhamowania tempa rozwoju gospodarczego, co mogło być odczuwalne przez część przedsiębiorców. Trzeba również przypomnieć, że odczuwalne były gwałtowne zmiany kursów walut (osłabienie złotego) oraz wzrost ceny paliwa.

Nie są to jedyne przyczyny odnotowanych różnic. Wydaje się, że duży wpływ ma na nie również większa stabilizacja popytu na usługi świadczone przez podmioty sektora usług nierynkowych, będąca pochodną specyfiki tych usług. W sytuacji obniżania się wysokości dochodów gospodarstw domowych należy się spodziewać rezygnowania z wydatków na usługi związane np. z rekreacją czy kulturą. Natomiast rezygnacja z usług związanych z ochroną zdrowia czy edukacją będzie następowała tylko w ostateczności.

W przypadku problemów, z jakimi spotykają się badane instytucje, nie wydaje się, aby różnice pomiędzy badanymi sektorami były konsekwencją innego okresu prowadzenia badań. Jeżeli wpływ czynnika czasu wystąpił, to był minimalny. Wypowiedzi badanych są logiczną konsekwencją jednej z podstawowych linii podziału pomiędzy sektorem nierynkowym i rynkowym. Podmioty sektora rynkowego same finansują swoją działalność (środki finansowe pozyskują poprzez sprzedaż na rynku wytwarzanych usług), stąd też często ich przedstawiciele mówili o wysokich podatkach, kosztach pracy, konkurencji na rynku.

## 5.2. Struktura zasobów ludzkich przedsiębiorstw usługowych województwa podkarpackiego

Specyfika sektora usług nierynkowych sprawia, że często pracują w nim osoby z wyższym wykształceniem. Przeciętnie w instytucji sektora usług nierynkowych w województwie podkarpackim pracowało 73% pracowników z wykształceniem wyższym, 12% osób legitymujących się wykształceniem średnim technicznym, 8% ze średnim ogólnokształcącym, 6% z zasadniczym zawodowym. Mniej niż 1% pracujących w sektorze usług nierynkowych miało wykształcenie gimnazjalne lub niższe.

Zupełnie inaczej kształtowała się struktura wykształcenia pracowników sektora usług rynkowych. W każdej grupie wyznaczanej przez poziom wykształcenia odnotowano różnice istotne statystycznie. Osoby z wykształceniem wyższym stanowiły nieco ponad jedną czwartą zatrudnionych (wyraźnie mniej niż w sektorze nierynkowym), pracownicy z wykształceniem średnim technicznym blisko jedną trzecią, a z wykształceniem średnim ogólnokształcącym jedną piątą. Jednocześnie spora grupa pracowników sektora usług rynkowych legitymowała się wykształceniem zasadniczym zawodowym (22%). Marginalny był udział osób z niższym wykształceniem niż zasadnicze zawodowe (1%). Należy podkreślić, że za wyjątkiem osób z wykształ-

ceniami wyższymi, których udział w strukturze zatrudnionych w sektorze rynkowym był ponad dwukrotnie niższy niż w nierynkowym, w przypadku pozostałych grup wykształcenia częściej odnotowano ich występowanie w sektorze rynkowym.

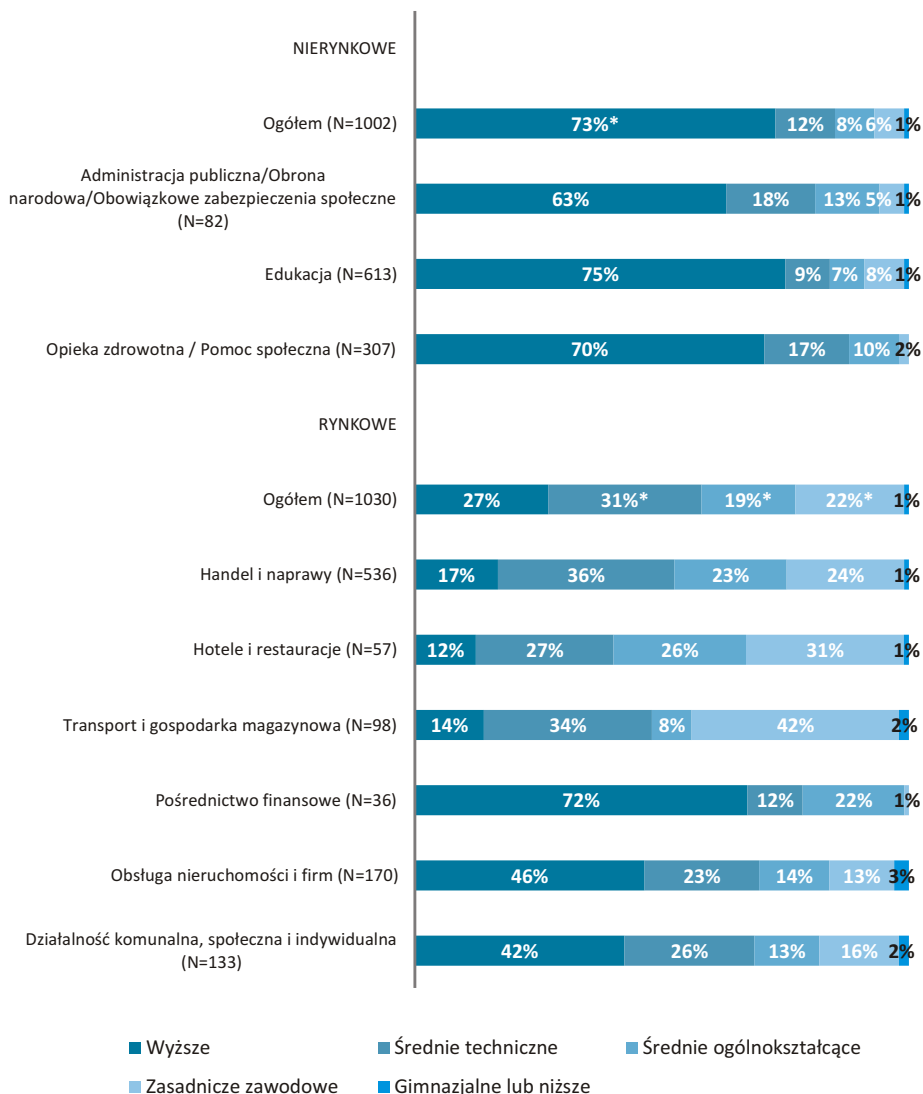
W sekcjach sektora rynkowego jedynie sekcja pośrednictwo finansowe miała zbliżoną strukturę wykształcenia do notowanej w usługach nierynkowych. Odsetek osób z wykształceniem wyższym wynosił blisko 72%, pracowników ze średnim technicznym 12%, zaś osób ze średnim ogólnokształcącym 22%. Pozostałe grupy wykształcenia były reprezentowane przez mniej niż 1% pracowników.

Różnice w wykształceniu pracowników pokazują, że problemem może być ich zastępowalność<sup>28</sup>, o ile nie nastąpi wzmocnienie szkolnictwa zawodowego, zarówno pod względem wizerunkowym (uczęszczanie do szkół zawodowych nie budzi najlepszych skojarzeń), jak i infrastrukturalnym oraz dydaktycznym (w rozmowach z ekspertami prowadzonymi w ramach badania sektora usług rynkowych mogliśmy usłyszeć negatywne opinie o tych elementach szkolnictwa zawodowego). Pomimo stopniowo przybywających informacji o problemie „nadprodukcji” absolwentów szkół wyższych, aspiracje większości przedstawicieli młodego pokolenia wciąż są silnie związane ze zdobyciem uczelnianego dyplomu, a jak wynika ze struktury zatrudnienia, tylko nieliczni absolwenci będą mogli znaleźć zatrudnienie w sektorze usług rynkowych. Trudno też oczekiwać, a byłoby to również nieakceptowane społecznie, aby następował dynamiczny wzrost zatrudnienia w sektorze usług nierynkowych (za wyjątkiem ochrony zdrowia, lecz ta sekcja potrzebuje konkretnych specjalistów).

---

<sup>28</sup> Dojdzie do sytuacji (z wywiadów pogłębianych wiemy, że już dochodzi), gdy prace, do których wykonania nie jest potrzebne wyższe wykształcenie będą wykonywać osoby z dyplomem szkoły wyższej.

Wykres 7. Struktura zatrudnienia według sekcji i poziomu wykształcenia



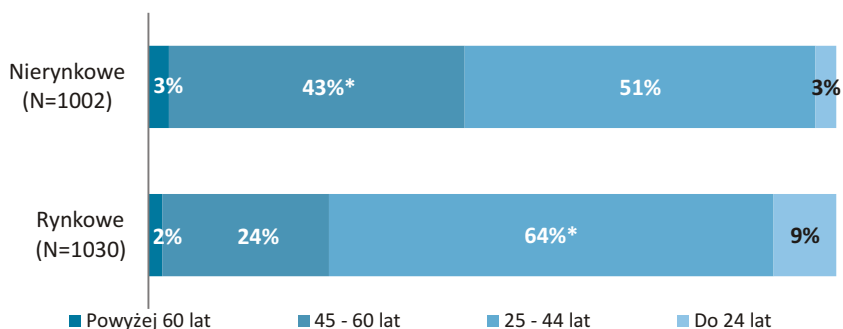
Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie między sekcjami. Ze względu na dążenie do zachowania przejrzystości wykresu nie zaznaczono różnic na poziomie sekcji<sup>29</sup>.

<sup>29</sup> Za wyjątkiem sekcji pośrednictwo finansowe oraz sekcji transport i gospodarka magazynowa (dotyczy udziału w strukturze zatrudnienia osób z wykształceniem średnim ogólnokształcącym) struktura w sekcjach rynkowych różniła się istotnie statystycznie od struktury w poszczególnych sekcjach usług nierynkowych.

Omawiane sektory różniły się pod względem rozkładu płci. Sektor usług nierynkowych był wyraźnie sfeminizowany – 71% pracowników stanowiły kobiety, podczas gdy udział kobiet w strukturze zatrudnionych w sektorze usług rynkowych wnosił 46%. Odnotowana różnica była istotna statystycznie. Należy jednak podkreślić, że proporcje płci różniły się w zależności od sekcji. Sekcje pośrednictwo finansowe, hotele i restauracje oraz obsługa nieruchomości i firm były zbliżone pod względem udziału kobiet w strukturze zatrudnienia do sektora nierynkowego (od 62% do 75%).

Sektory różniły się w sposób istotny pod względem struktury wiekowej zasobów ludzkich. W strukturze sektora usług nierynkowych zdecydowanie częściej mogliśmy spotkać pracowników w wieku 45 lat i więcej. Z kolei w usługach rynkowych częściej zatrudnieni byli pracownicy poniżej 45 roku życia.

**Wykres 8. Struktura zatrudnienia według wieku pracowników**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

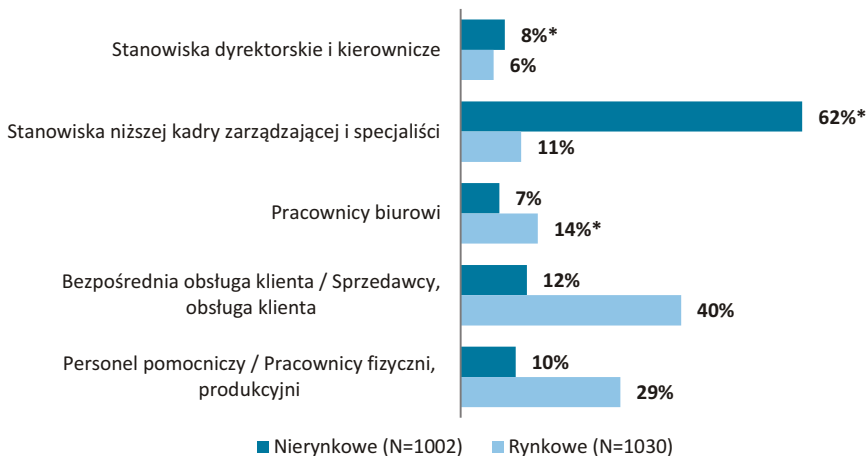
Odmienna specyfika sektorów – jeden świadczy usługi publiczne (w tym edukacja i ochrona zdrowia), drugi oferuje usługi komercyjne, a zatem w większym stopniu musi kłaść nacisk na działania sprzedażowe – sprawia, że różnią się one pod względem struktury pracujących według stanowisk. W sektorze usług nierynkowych zdecydowanie częściej pracują specjaliści i niższa kadra zarządzająca (62%, blisko sześciokrotna różnica, istotna statystycznie)<sup>30</sup>. Sektor nierynkowy ma także przewagę pod względem udziału pracowników piastujących stanowiska dyrektorskie i kierownicze (8%, o 2 pkt. proc. więcej niż w sektorze usług rynkowych, różnica istotna statystycznie). Z kolei w sektorze usług rynkowych częściej spotykamy pracowników biurowych, osoby zajmujące się bezpośrednią obsługą klienta oraz personel

<sup>30</sup> Ze względu na pewne różnice w zastosowanych narzędziach badawczych na potrzeby analiz porównawczych dokonano połączenia kategorii specjaliści i niższa kadra kierownicza. W badaniu sektora usług niepublicznych te kategorie były rozłączne. Dlatego należy podkreślić, że specjaliści stanowią około 60% pracujących w usługach nierynkowych. Niższa kadra zarządzająca około 3%.



pomocniczy.<sup>31</sup> Należy podkreślić, że żadna z sekcji usług rynkowych nie była zbliżona strukturą stanowisk do sekcji reprezentujących sektor nierynkowy.

#### Wykres 9. Ilu pracowników zatrudnionych w Pana(i) instytucji pracuje na następujących stanowiskach?

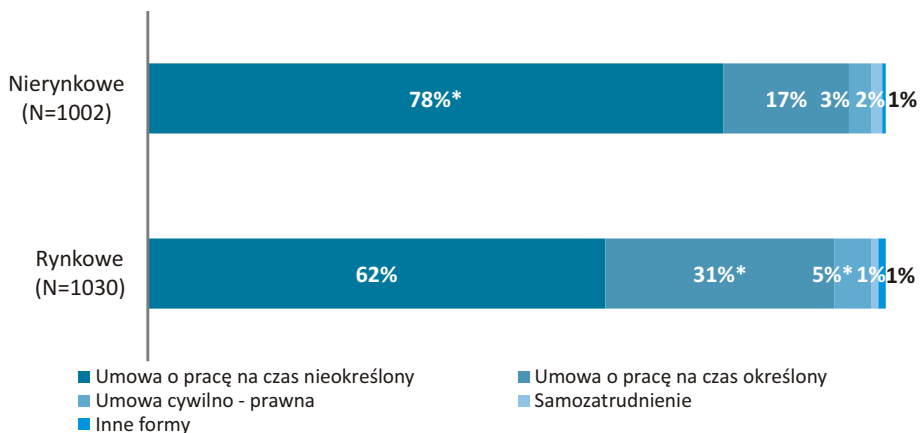


Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie. Ze względu na fakt różnic w kafeteriach (w sektorze usług nierynkowych nie pytano o sprzedawców oraz o personel pomocniczy) dla tych kategorii nie przeprowadzono testów istotności.

Sektory zasadniczo różniły się pod względem poczucia bezpieczeństwa zapewnianego pracownikom. W sektorze usług nierynkowych istotnie częściej zatrudnieni posiadali umowę o pracę na czas nieokreślony (78% wobec 62% w sektorze rynkowym – różnica istotna statystycznie). Ponadto sektor usług nierynkowych odznaczał się rzadszym stosowaniem innych umów niż etat (różnice istotne statystycznie), za wyjątkiem samozatrudnienia, które było w omawianym sektorze obecne nieco częściej niż w rynkowym. Odnotowane różnice występowały również na poziomie poszczególnych sekcji.

<sup>31</sup> W badaniu sektora usług rynkowych kategoria obsługa klienta występowała wspólnie ze stanowiskiem sprzedawcy. Ponadto pytaliśmy również o pracowników fizycznych i produkcyjnych, których odpowiednikiem dla sektora usług nierynkowych jest personel pomocniczy.

Wykres 10. Struktura zatrudnienia według rodzaju umowy



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Tabela 4. Struktura zatrudnienia w usługach nierynkowych w województwie podkarpackim ze względu na rodzaj umowy

	Administracja publiczna	Obrona narodowa	Obowiązkowe zabezpieczenia społeczne	Edukacja	Opieka zdrowotna	Pomoc społeczna
<b>N</b>	<b>66</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>613</b>	<b>267</b>	<b>40</b>
Umowa o pracę na czas nieokreślony	83%	85%	88%	83%	68%	67%
Umowa o pracę na czas określony	16%	7%	12%	15%	23%	24%
Umowa cywilno-prawna	1%	0%	0%	2%	4%	9%
Samozatrudnienie	0%	0%	0%	0%	5%	0%
Inna forma	0%	8%	0%	1%	0%	0%

Źródło: Badanie ilościowe pracodawców.

**Tabela 5. Struktura zatrudnienia w usługach rynkowych w województwie podkarpackim ze względu na rodzaj umowy**

	Handel i naprawy	Hotele i restauracje	Transport, gospodarka magazynowa, łączność	Pośrednictwo finansowe	Obsługa nieruchomości i firm	Działalność usługowa, kłonalna, społeczna, indywidualna
<b>N</b>	<b>536</b>	<b>57</b>	<b>98</b>	<b>36</b>	<b>170</b>	<b>133</b>
Umowa o pracę na czas nieokreślony	63%	46%	59%	52%	68%	64%
Umowa o pracę na czas określony	32%	47%	30%	29%	24%	26%
Umowa cywilno-prawna	4%	5%	10%	8%	6%	6%
Samozatrudnienie	0%	0%	1%	7%	1%	2%
Inna forma	1%	3%	1%	4%	0%	3%

Źródło: Badanie ilościowe pracodawców.

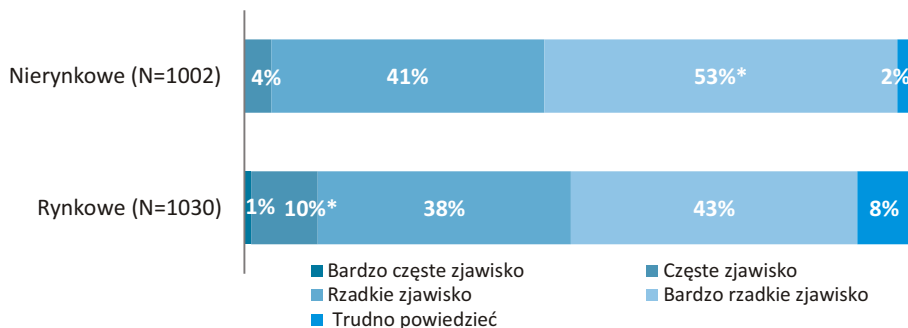
Nie odnotowano natomiast różnic w zakresie odsetka instytucji sięgających po telepracę. W sektorze nierynkowym było to 2% (20 badanych instytucji), w rynkowym 1% (12 badanych instytucji). Inna była jednak liczba pracowników pracujących w ten sposób. W sektorze usług nierynkowych przeciętnie było to 6 osób, w rynkowym zaś blisko 19.

### 5.3. Polityka kadrowa – zatrudnianie i zwalnianie pracowników

#### 5.3.1. Rotacja pracowników

W obu badanych sektorach rotacja pracowników nie stanowiła poważnego problemu, przy czym w lepszej sytuacji były podmioty sektora usług nierynkowych. O rotacji, jako zjawisku występującym bardzo rzadko lub rzadko, mówiło 94% przedstawicieli tego sektora, podczas gdy w sektorze rynkowym było to 81%. Odnotowana różnica była istotna statystycznie. Również istotnie statystycznie różnił się odsetek badanych z omawianych grup, którzy mówili o częściej lub bardzo częściej rotacji kadr. W usługach nierynkowych było to 4%, w rynkowych – blisko trzy razy więcej.

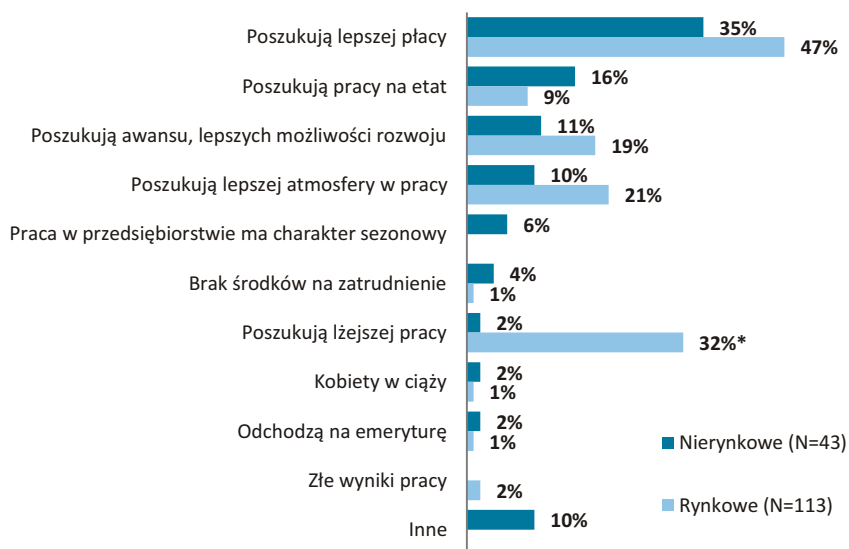
**Wykres 11. Czy rotacja pracowników w Pana(i) instytucji jest częstym czy rzadkim zjawiskiem?**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

W obu sektorach przyczyny rotacji były podobne. Odnotowano tylko jedną, ale ważną różnicę istotną statystycznie. Otóż jedna trzecia respondentów z sektora rynkowego powiedziała, że pracownicy odchodzą, bo szukają lepszej pracy. W sektorze nierynkowym ten powód wskazało zaledwie 2% badanych. W obu grupach natomiast mówiono o rotacji pracowników z powodu zbyt niskich zarobków (poszukują lepszej płacy).

**Wykres 12. Przyczyny rotacji pracowników (możliwość wielu odpowiedzi)**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Wskazania powyżej 1%. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

### 5.3.2. Zmiany zatrudnienia w okresie ostatnich dwóch lat

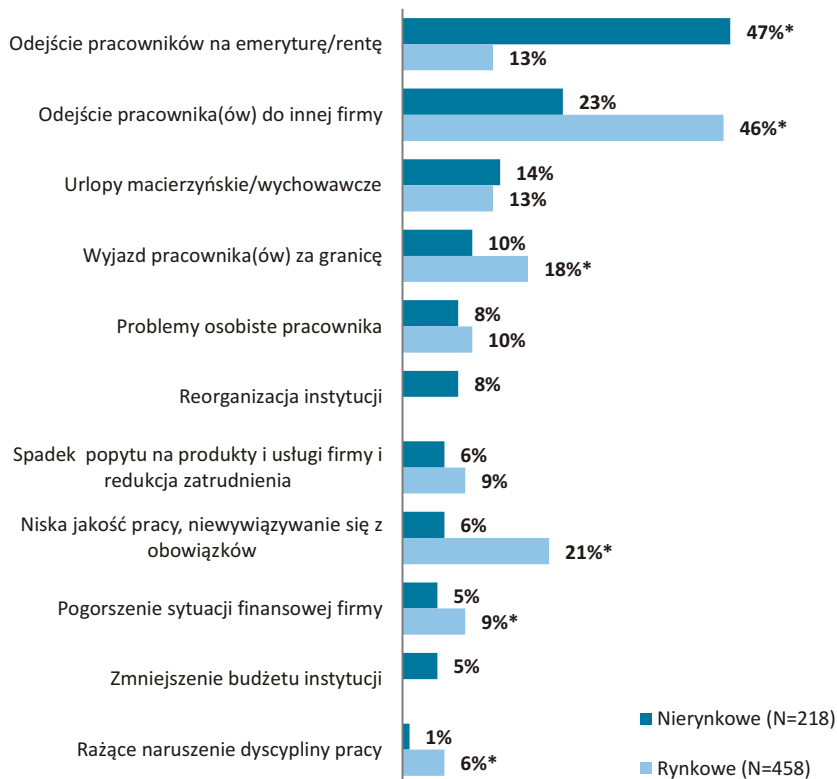
Analiza porównawcza zmian zatrudnienia w okresie ostatnich dwóch lat została pominięta ze względu na istotne różnice sytuacji gospodarczej w okresie, którego dotyczyło pytanie. W przypadku sektora usług nierynkowych perspektywa obejmowała lata 2010-2012, a więc okres hamowania wzrostu gospodarczego. Z kolei respondenci z sektora usług rynkowych opisywali zmiany zatrudnienia w okresie lat 2008 – 2010, gdzie zjawiska kryzysowe nie ujawniały się z dużą mocą.

Warto natomiast przeanalizować przyczyny odchodzenia pracowników z pracy, albowiem tutaj można odnotować ciekawe różnice, których przyczyn tylko częściowo można upatrywać w odmienności sytuacji społeczno-gospodarczej, o której wspomniano powyżej. W sektorze nierynkowym istotnie częściej odejścia z pracy były związane z nabywaniem uprawnień emerytalnych (lub przejściem na rentę). Z kolei w sektorze rynkowym częściej mówiono o przechodzeniu pracowników do innej firmy<sup>32</sup>, emigracji zarobkowej, ale również o rozwiązywaniu stosunku pracy ze względu na słabą jakość pracy czy naruszanie dyscypliny. Co zrozumiałe (biorąc pod uwagę różnice w źródłach finansowania porównywanych sektorów), osoby z sektora rynkowego częściej mówiły o zwolnieniach wskutek pogorszenia sytuacji finansowej przedsiębiorstwa.

---

<sup>32</sup> Pamiętajmy jednak, że pytanie dotyczyło lat 2008-2010, a więc okresu, kiedy Polska gospodarka notowała względnie szybkie tempo rozwoju, a co za tym idzie rynek był bardziej przyjazny (niż w późniejszych latach) pracownikom. Warto też odnotować, że podczas rozmów z ekspertami jeden z nich twierdził, że pracownicy sektora nierynkowego mogą natrafiać na barierę kwalifikacji nieadekwatnych do potrzeb rynku komercyjnego, co utrudnia im zmianę pracy i czym również do pewnego stopnia można tłumaczyć odnotowaną różnicę między sektorem rynkowym i nierynkowym.

**Wykres 13. Z jakich przyczyn te osoby przestały pracować? (dotyczy osób, które w okresie dwóch lat poprzedzających badanie przestały pracować; możliwość wielu odpowiedzi)**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

### 5.3.3. Stopień zaspokojenia potrzeb zatrudnieniowych

Respondenci z sektora usług nierynkowych, wypowiadając się na temat trudności w znalezieniu odpowiednich pracowników, mówili o sytuacji rynkowej roku 2012, badani przedstawiciele sektora usług rynkowych o roku 2010. Z dużym prawdopodobieństwem czynnik ten zadecydował o odnotowanych różnicach. O problemach ze znalezieniem pracowników mówiło 9% osób z sektora nierynkowego i blisko połowa z rynkowego. Z kolei brak problemów deklarował niemal co drugi badany sektora nierynkowego i jeden na czterech ankietowanych przedstawiciele sektora rynkowego.

Również nie są porównywalne dane dotyczące deficytowych profesji. Sektor nierynkowy jest zdominowany przez podmioty z sekcji ochrony zdrowia i edukacja. Stąd respondenci, mówiąc o trudnościach w znalezieniu pracowników, w głównej

mierze mieli na myśli lekarzy i nauczycieli. W przypadku usług rynkowych najbardziej deficytowym zawodem był sprzedawca, ale również to było pochodną różnic immanentnych między analizowanymi sektorami.

### 5.3.4. Oczekiwania wobec pracowników

#### a. Oczekiwania wobec pracowników i poziom ich zaspokojenia

Respondentom została przedstawiona lista umiejętności pracowników. Zadaniem badanych było ocenić, na ile każda z tych umiejętności jest ważna dla reprezentowanych przez nich instytucji. Do oceny wykorzystano 5-cio punktową skalę, gdzie 1 oznaczało, że dana umiejętność w ogóle nie jest ważna, 3 – ani nie jest ważna, ani nieważna, a 5 – jest bardzo ważna. Następnie te same umiejętności były oceniane w kontekście dysponowania nimi przez zatrudnionych pracowników. Przy czym osobno oceniano pracowników na stanowiskach kierowniczych i specjalistycznych, pracowników biurowych i obsługi klienta oraz personel pomocniczy. Również zastosowano 5-cio punktową skalę, gdzie 1 oznaczało, że pracownicy są oceniani bardzo nisko pod względem posiadania danej umiejętności, 3 – ani nisko, ani wysoko, a 5 – bardzo wysoko.

Oczekiwania wobec pracowników w obu sektorach były zbliżone. Cechy ważne w usługach nierynkowych były z reguły również za takie uznawane przez przedstawicieli usług rynkowych. Przy czym w pierwszym z wymienionych sektorów mniej jest umiejętności, które uzyskują wyraźną przewagę nad pozostałymi, w efekcie średnie wskazań dla poszczególnych umiejętności charakteryzuje niewielka różnica. Najmniej ważna cecha uzyskała średnią 3,4, najbardziej pożądana zaś 4,6. W przypadku sektora usług nierynkowych było to natomiast 2,7 – 4,8. Zwraca też uwagę, że w sektorze usług nierynkowych tylko dwie umiejętności uzyskały wartość średniej poniżej 4 pkt. Były to: posiadanie prawa jazdy oraz znajomość języka obcego. W sektorze rynkowym mogliśmy wyróżnić cztery takie umiejętności: prawo jazdy, znajomość języka obcego, zdolności przywódcze i umiejętność występowania przed grupą ludzi.

Najbardziej wyraziste różnice średniej ocen pomiędzy sektorami to:

- względnie silne akcentowanie potrzeby posiadania przez pracowników sektora usług nierynkowych umiejętności występowania przed grupą ludzi (średnia 4,4), podczas gdy w sektorze rynkowym umiejętność ta była mniej ważna (3,9); umiejętność ta znalazła się na 9. miejscu (na 18) pod względem wartości średniej w przypadku sektora usług nierynkowych, podczas gdy średnia ocen wystawionych przez przedstawicieli sektora rynkowego lokowała ją na miejscu 15.
- wysoka ranga umiejętności obsługi maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy w sektorze usług rynkowych (średnia 4,6, podczas gdy w nierynkowych 4,3); 6. miejsce w hierarchii umiejętności sektora rynkowego i 10. według hierarchii badanych sektora nierynkowego.
- względnie wysokie znaczenie umiejętności przywódczych w sektorze usług

nierynkowych (4) i niewielka waga tej umiejętności dla przedstawicieli sektora rynkowego (3,3); różnica w hierarchii ważności cech była jednak niewielka. W sektorze nierynkowym miejsce 16., w rynkowym 17.

- marginalne znaczenie znajomości języków obcych w sektorze usług rynkowych (2,7, w sektorze nierynkowym było to 3,7); również niewielka różnica w hierarchii ważności umiejętności – sektor nierynkowy 17. miejsce, sektor rynkowy 18. miejsce (najmniej ważna cecha pracownika).
- większe znacznie posiadania prawa jazdy przez pracowników sektora usług rynkowych (3,9, w nierynkowych usługach 3,4); niewielka różnica hierarchii cech – sektor rynkowy miejsce 16, nierynkowe 18 (najmniej ważna cecha pracownika).

Dzieląc analizowane umiejętności na trzy równoliczne grupy począwszy od najbardziej pożądanых cech pracowników, a skończywszy na najmniej ważnych cechach ranking umiejętności zaprezentowany w poniższych tabelach.

**Tabela 6. Sześć umiejętności najbardziej pożądanых przez pracodawców – średnie ocen ważności (skala: 1 – w ogóle nieważna, 5 – bardzo ważna)**

Nierynkowe (N=1002)	Średnia	Rynkowe (N=1030)	Średnia
Wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych	4,6	Wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych	4,8
Umiejętność organizacji pracy	4,5	Umiejętność organizacji pracy	4,8
Dokładność/skrupulatność	4,5	Dokładność/skrupulatność	4,8
Umiejętność pracy w zespole	4,5	Umiejętność pracy w zespole	4,7
Umiejętność uczenia się/nabywania nowych kwalifikacji*	4,5	Umiejętność nawiązywania kontaktów, otwartość	4,6
Umiejętność nawiązywania kontaktów, otwartość	4,4	Obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy*	4,6

Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Pogrubioną czcionką zaznaczono różnice istotne statystycznie. Znakem „\*” zaznaczono cechy, które pod względem zajmowanego miejsca w hierarchii ważności umiejętności różniły się pomiędzy analizowanymi sektorami.

**Tabela 7. Sześć umiejętności mniej pożądanых przez pracodawców – średnie ocen ważności (skala: 1 – w ogóle nieważna, 5 – bardzo ważna)**

Nierynkowe (N=1002)	Średnia	Rynkowe (N=1030)	Średnia
Łatwość przystosowywania się do nowych sytuacji	4,4	Umiejętność uczenia się/nabywania nowych kwalifikacji*	4,5
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	4,4	Łatwość przystosowywania się do nowych sytuacji	4,4
Umiejętność występowania przed grupą ludzi*	4,4	Umiejętność radzenia sobie ze stresem	4,4



Obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy*	4,3	Umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania	4,3
Umiejętność wyrażania i obrony własnego zdania	4,3	Obsługa komputera	4,2
Obsługa komputera	4,3	Obsługa urządzeń biurowych*	4,1

Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Pogrubioną czcionką zaznaczono różnice istotne statystycznie. Znakem „\*” zaznaczono cechy, które pod względem zajmowanego miejsca w hierarchii ważności umiejętności różniły się pomiędzy analizowanymi sektorami.

**Tabela 8. Sześć umiejętności najmniej pożądaných przez pracodawców – średnie ocen ważności (skala: 1 – w ogóle nieważna, 5 – bardzo ważna)**

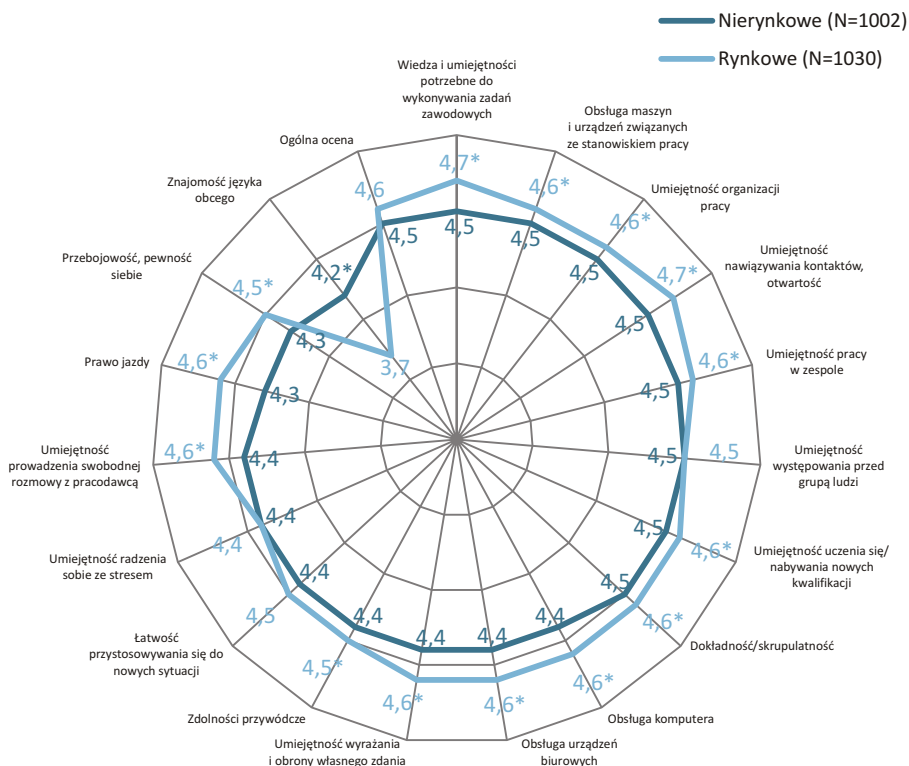
Nierynkowe (N=1002)	Średnia	Rynkowe (N=1030)	Średnia
Obsługa urządzeń biurowych*	4,2	Umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą	4,1
Umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą	4,2	Przebojowość, pewność siebie	4,0
Przebojowość, pewność siebie	4,2	Umiejętność występowania przed grupą ludzi*	3,9
Zdolności przywódcze	4,0	Prawo jazdy	3,9
Znajomość języka obcego	3,7	Zdolności przywódcze	3,3
Prawo jazdy	3,4	Znajomość języka obcego	2,7

Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Pogrubioną czcionką zaznaczono różnice istotne statystycznie. Znakem „\*” zaznaczono cechy, które pod względem zajmowanego miejsca w hierarchii ważności umiejętności różniły się pomiędzy analizowanymi sektorami.

Badani, zarówno z sektora usług nierynkowych, jak i rynkowych, bardzo korzystnie oceniali umiejętności pracowników piastujących stanowiska menadżerskie i specjalistyczne, przy czym częściej pozytywne opinie płynęły ze strony sektora rynkowego. Jedynie w przypadku oceny znajomości języków obcych pracownicy sektora nierynkowego, ze wspomnianej powyżej grupy stanowisk, uzyskali średnią ocen wyższą, niż ich koledzy pracujący w sektorze rynkowym. Jednocześnie umiejętność ta była jedyną, która uzyskiwała wartość średniej poniżej 4<sup>33</sup>. Należy zaznaczyć, że niezależnie od różnic w ocenach poszczególnych umiejętności, na niemal takim samym poziomie była ocena ogólna pracowników zajmujących stanowiska menadżerskie i specjalistyczne. Trzeba również podkreślić, że odnotowane różnice mogą być pochodną liczniejszego występowania stanowisk menadżerskich i specjalistycznych w sektorze usług nierynkowych. W sektorze rynkowym było ich zdecydowanie mniej, a zatem sam proces selekcji pozwala na wybranie zdecydowanie najlepszych kandydatów.

<sup>33</sup> Dotyczy sektora rynkowego. W sektorze nierynkowym wszystkie umiejętności uzyskały wartość powyżej 4 pkt.

**Wykres 14. Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) instytucji? – średnie ocen (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko) (ocena kadry menadżerskiej i specjalistów)**



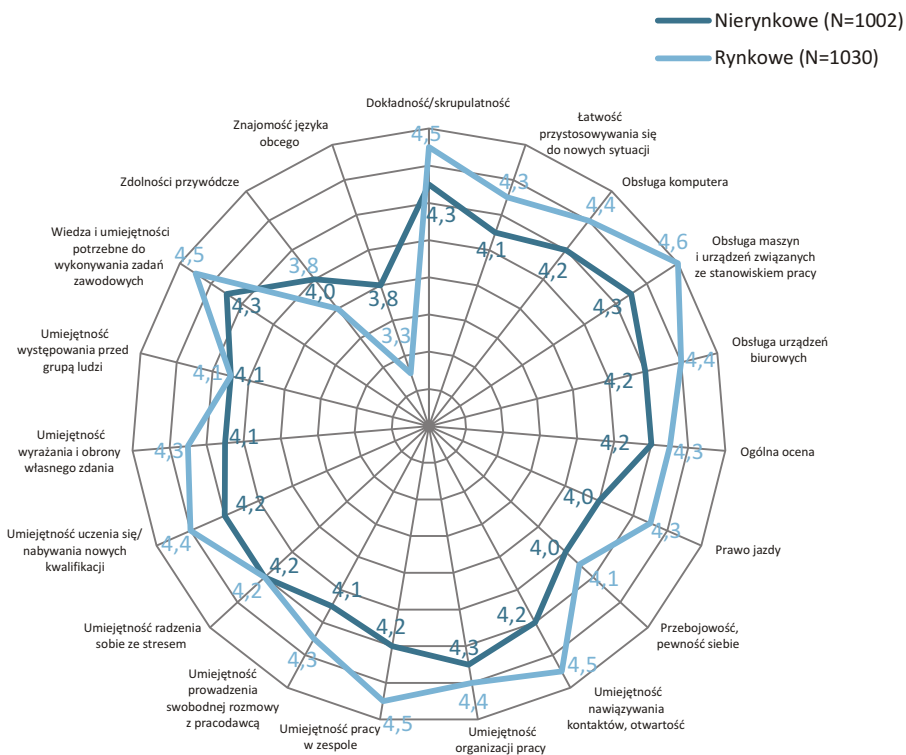
Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

W przypadku porównania pozostałych grup stanowisk natrafiamy na problem różnic w narzędziach badawczych. Badani z sektora usług nierynkowych byli proszeni o ocenę „pracowników biurowych i bezpośredniej obsługi klienta” oraz „personelu pomocniczego”, z kolei respondenci z sektora usług rynkowych oceniali „pracowników na stanowiskach sprzedawców i obsługi klienta, pracowników biurowych” oraz „pracowników fizycznych i produkcyjnych”. Choć stanowiska te nie są wprost porównywalne, to jednak osoby je sprawujące pełnią zbliżone funkcje w organizacji. Dlatego przygotowaliśmy analizę porównawczą ocen pracowników je piastujących.

Opinie na temat pracowników zajmujących stanowiska obsługi klienta, pracowników biurowych i sprzedawców były w obu sektorach podobne, przy czym z reguły wartość średniej dla poszczególnych umiejętności była wyższa w przypadku sektora usług rynkowych. Jedynie pod względem umiejętności radzenia sobie ze stresem oraz

umiejętności występowania przed grupą ludzi odnotowano brak różnic, zaś w ocenie zdolności przywódczych i znajomości języka obcego korzystniej zostali ocenieni pracownicy sektora nierynkowego. Ogólna ocena omawianej grupy pracowników była w obu sektorach podobna (4,2 nierynkowy, 4,3 rynkowy).

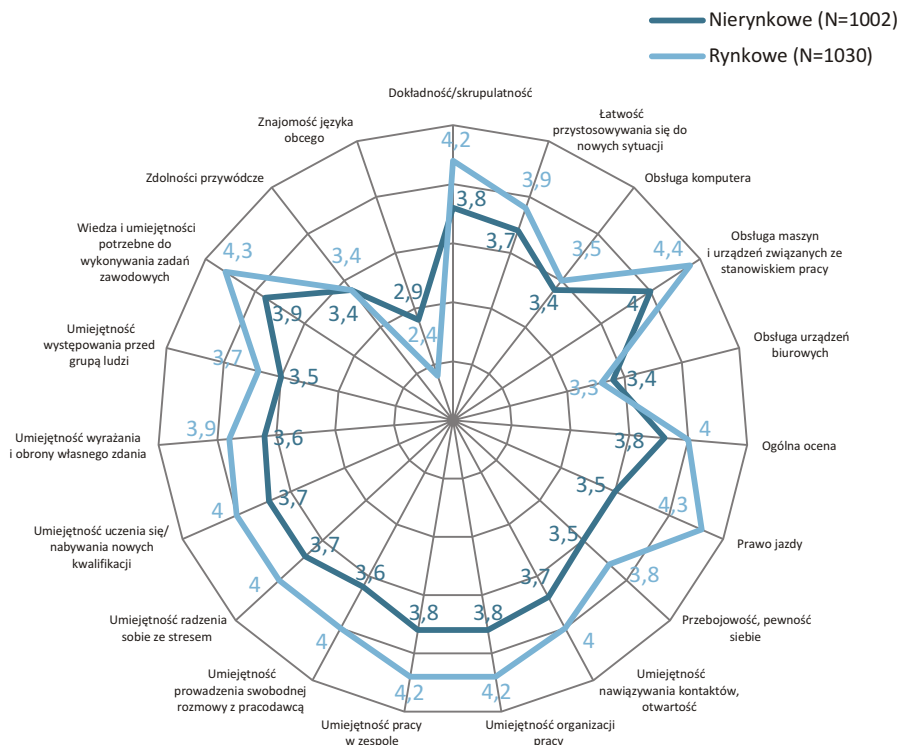
**Wykres 15. Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) instytucji? – średnie ocen (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko) (ocena pracowników biurowych, bezpośredniej obsługi klienta i sprzedawców)**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców.

Również opinie na temat personelu pomocniczego (pracowników fizycznych i produkcyjnych w przypadku sektora usług rynkowych) przemawiają na korzyść osób zatrudnionych w sektorze rynkowym. Jedynie w przypadku ocen zdolności przywódczych wartość średniej była w obu sektorach taka sama, a pod względem znajomości języka obcego nieznacznie lepiej wyrażano się o pracownikach usług nierynkowych. Pod względem posiadania pozostałych umiejętności lepiej oceniono pracowników sektora rynkowego.

**Wykres 16. Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) instytucji? – średnie ocen (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko), (ocena personelu pomocniczego, pracowników fizycznych i produkcyjnych)**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców.

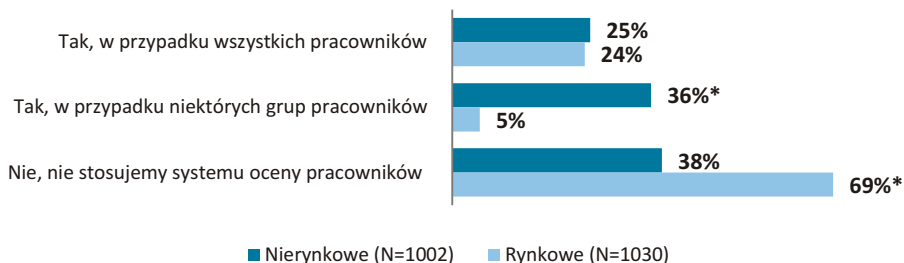
### 5.3.5. Polityka kadrowa – zarządzanie i szkolenia

#### a. Zarządzanie kadrami

Stosowanie systemów oceny pracowników stawia instytucje sektora usług nierynkowych w zdecydowanie korzystnym świetle, w porównaniu z podmiotami rynkowymi. W pierwszym z wymienionych sektorów taki system miało 61% badanych instytucji, w drugim nieco ponad jedna czwarta (29%). Warto podkreślić, że odnotowana różnica występuje również w przypadku firm małych oraz średniej

wielkości, a wydawałoby się, że zwłaszcza te większe podmioty, aby sprawnie zarządzać licznym personelem powinny stosować system ocen pracowników<sup>34</sup>.

#### Wykres 17. Czy w Pana(i) instytucji stosowany jest system oceny pracowników?



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

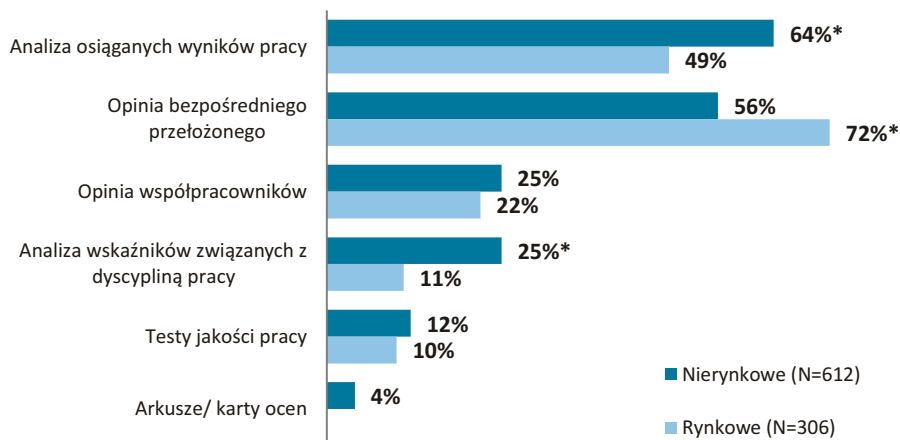
Sektory różniły się pod względem popularności stosowanych metod oceny pracowników, choć w obu bardzo popularne było: analiza osiągniętych wyników pracy (częściej sięgały po tę metodę podmioty nierynkowe) oraz ocena bezpośredniego przełożonego (częściej wykorzystywana w sektorze rynkowym). Ponadto w sektorze nierynkowym bardziej powszechne było analizowanie wskaźników związanych z dyscypliną pracy. Odnotowane różnice były w większości przypadków istotne statystycznie, za wyjątkiem bazowania na opiniach współpracowników oraz stosowania testów jakości pracy.

Różnice w stosowaniu narzędzi/metod oceny pracowników mogą być pochodną większej formalizacji sektora usług nierynkowych, większych możliwości finansowych tego sektora oraz nakładanych na ten sektor regulacji<sup>35</sup>. Dlatego też przedstawiciele tego sektora częściej deklarowali korzystanie z zaawansowanych narzędzi oceny pracowników. Ponadto przypuszczamy, że sektor usług nierynkowych może charakteryzować większa dostępność wiedzy dotyczącej narzędzi oceny (np. informacje przekazywane przez organy centralne dotyczące dobrych praktyk oceny).

<sup>34</sup> W grupie podmiotów MSP w sektorze rynkowym do nie stosowania systemu oceny pracowników przynajmniej 78% firm mikro, 65% małych przedsiębiorstw i 39% średnich. W sektorze usług nierynkowych natomiast odpowiednio 52%, 27% i 16%.

<sup>35</sup> Przykładem może być Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 lipca 2009 roku w sprawie kryteriów i trybu dokonywania oceny pracy nauczyciela, trybu postępowania odwoławczego oraz składu i sposobu powoływania zespołu oceniającego.

**Wykres 18. Jakimi metodami oceniają Państwo jakość pracy swoich pracowników? (możliwość wielu odpowiedzi)**



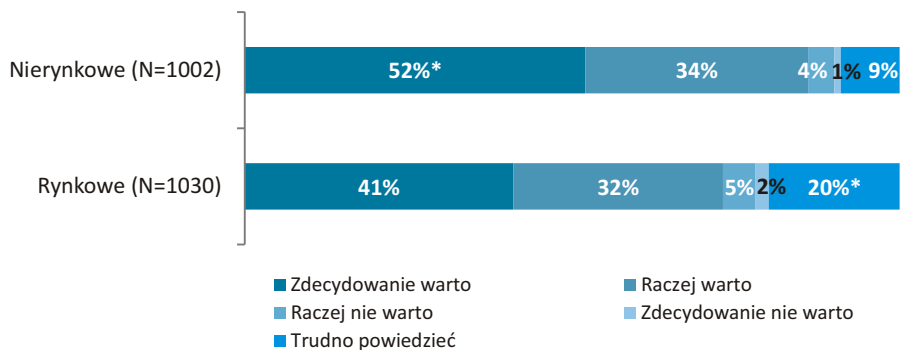
Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Sektor usług nierynkowych wyróżniało stosowanie ścieżek rozwoju zawodowego. Mogliśmy je spotkać w 35% badanych instytucji, podczas gdy w sektorze usług rynkowych były one wykorzystywane przez 9% podmiotów.

## b. Szkolenia

Zarówno większość badanych z sektora usług nierynkowych, jak i rynkowych wyraziła przekonanie, że warto szkolić pracowników, z tym że pierwszym z wymienionych sektorów taka opinia charakteryzowała 87% respondentów, zaś w usługach rynkowych 73%. Nie oznacza to jednak, że sektor rynkowy prezentował wyraźnie częściej niechęć wobec szkoleń, a jedynie, iż częściej w tym sektorze spotykaliśmy postawę ambiwalentną (20% wobec 9% w nierynkowych).

**Wykres 19. Czy Pana(i) zdaniem warto szkolić pracowników w Pana(i) branży, czy też raczej nie? (N=612) (możliwość wielu odpowiedzi)**

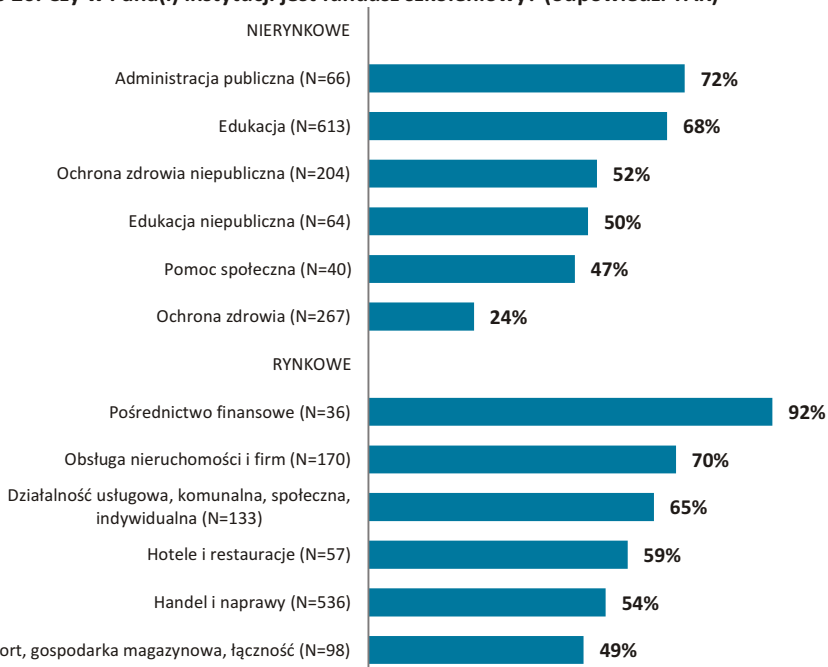


Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Instytucje sektora usług nierynkowych znacząco częściej niż podmioty z sektora usług rynkowych posiadały fundusz szkoleniowy (56% wobec 13% w rynkowych – różnica istotna statystycznie). Częściej również ich pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w szkoleniach. W okresie dwóch lat poprzedzających badania, szkolenia były prowadzone przez 74% podmiotów nierynkowych i 59% rynkowych (różnica istotna statystycznie). Inwestycje w kapitał ludzki w sektorze usług rynkowych było zróżnicowane w zależności od sekcji i wielkości przedsiębiorstwa. Deklaracje prowadzenia szkoleń płynące z sekcji pośrednictwo finansowe były częstsze niż w całym sektorze nierynkowym (92%) i pod tym względem sekcja była podobna do administracji publicznej. Z kolei w sekcjach obsługa nieruchomości i firm oraz działalność usługowa, komunalna i społeczna szkolenia były prowadzone tylko nieznacznie rzadziej niż w sektorze nierynkowym (odpowiednio 70% i 65%). Również wielkość przedsiębiorstwa decydowała o tym, czy pracownicy będą mieli dostęp do szkoleń równie często jak ich koledzy z podmiotów nierynkowych. Im większa firma, tym większe prawdopodobieństwo wzięcia udziału w szkoleniach. W mikro (sektor rynkowy) były one prowadzone przez 49% podmiotów (44% ich odpowiednik nierynkowy), w małych 64% (91% nierynkowe), w średniej wielkości przedsiębiorstwach 91% (98% nierynkowe).

Polityka szkoleniowa w dużym stopniu zależała od typu własności. Jeżeli spojrzeć wyłącznie na podmioty prywatne działające w sektorze nierynkowym, wówczas wartość wskaźnika prowadzenie szkoleń spada do poziomu około 50%. Jest więc nawet niższa niż w sektorze usług niekomercyjnych.

**Wykres 20. Czy w Pana(i) instytucji jest fundusz szkoleniowy? (odpowiedzi TAK)**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców.

Przeciętnie w okresie dwóch lat poprzedzających badania w instytucjach sektora usług nierynkowych przeprowadzono 12,4 szkoleń, zaś w sektorze usług nierynkowych 8,7.

Ze względu na fakt różnic w narzędziach badawczych (różniły się stanowiska zawodowe), analiza porównawcza dotycząca uczestnictwa w szkoleniach różnych grup zawodowych została ograniczona do stanowisk dyrektorskich i kierowniczych oraz pracowników biurowych.

Dostęp do szkoleń wyżej wymienionych grup różni się w zależności od sektora. Kadra menadżerska z sektora usług nierynkowych ma większe możliwości korzystania ze szkoleń. W dwóch trzecich badanych instytucji uczestniczy w nich często (43% w sektorze rynkowym, różnica istotna statystycznie), a w blisko jednej trzeciej badanych podmiotów kadra korzysta ze szkoleń rzadko (38% w sektorze rynkowym). Jednocześnie tylko 2% badanych stwierdziło, że pracownicy na stanowiskach dyrektorskich i kierowniczych wcale nie uczestniczą w szkoleniach, podczas gdy odsetek analogicznych odpowiedzi w sektorze usług rynkowych wyniósł 20%.

Różnice dotyczą także pracowników biurowych, z tym że mają odwrotny kierunek. To osoby pracujące w usługach rynkowych częściej są beneficjentami szkoleń. Jedna piąta badanych z sektora nierynkowego powiedziała, że pracownicy biurowi często uczestniczą w szkoleniach i było to dwukrotnie mniej niż w sektorze



rynkowym (różnica istotna statystycznie). Zbliżony odsetek (około 40%) pracowników biurowych z obu sektorów rzadko bierze udział w szkoleniach, ale brak dostępu do szkoleń był sygnalizowany przez co czwarte badane z instytucji nierynkowych i mniej niż jedną piątą z instytucji rynkowych (różnica istotna statystycznie).

Polityka w zakresie wyboru szkoleń tylko w jednym przypadku była zbliżona w obu sektorach. Zarówno w usługach nierynkowych, jak i rynkowych, najbardziej popularne były kursy doszkalające w ramach posiadanego zawodu/zajmowanego stanowiska pracy, choć wyraźnie częściej korzystały z nich instytucje nierynkowe (88% wobec 76% w rynkowych, różnica istotna statystycznie). Ponadto sektor usług nierynkowych często organizował szkolenia z zakresu zarządzania organizacją (w przypadku sektora rynkowego nie pytano o takie szkolenia), szkolenia komputerowe i językowe, radzenia sobie ze stresem. Z kolei w sektorze usług rynkowych częściej korzystano ze szkoleń przekwalifikujących do nowego zawodu, uczących jak skutecznie się porozumiewać, nawiązywać kontaktu, szkolenia z prawa jazdy (w przypadku sektora nierynkowego nie pytano o takie szkolenia) oraz szkolenia z zakresu sprzedaży i obsługi klienta. W przypadku ostatnich w wymienionych szkoleń różnica była bardzo duża – 22 pkt. proc., przy czym jej genety zdecydowanie można upatrywać w komercyjnym charakterze działalności podmiotów sektora usług rynkowych.

**Wykres 21. Jakiego typu kursy/szkolenia Pan(i) organizowano w Pana(i) instytucji w ciągu ostatnich 2 lat? (możliwość wielu odpowiedzi)**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Efekty szkoleń były zbliżone. W obu sektorach często mówiono o zwiększeniu wydajności pracy i pewności siebie pracowników, jak również ich zaangażowania. Rzadziej mówiono o zwiększeniu przychodów, awansie pracowników, wzroście ich oczekiwań płacowych, czy o odejściach z pracy. Jeżeli patrzeć na różnice między sektorami, to można wskazać na dwie zasadnicze – w sektorze nierynkowych pracownicy częściej dzięki szkoleniom uzyskiwali awans, również w sektorze nierynkowym mieliśmy do czynienia z negatywnymi następstwami szkoleń, odchodzeniem z pracy.

**Tabela 9. Czy szkolenia, w których uczestniczyli pracownicy Pana(i) instytucji:...? (w tabeli przedstawiono sumę odsetka odpowiedzi „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”)**

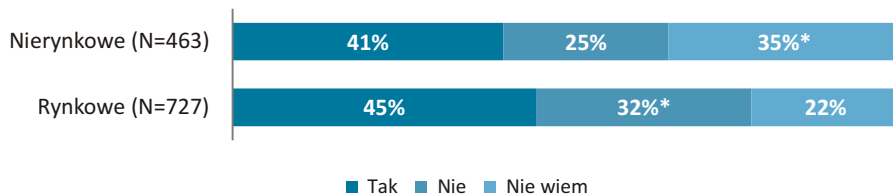
	Nierynkowe (N=742)	Rynkowe (N=609)
Doprowadziły do zwiększenia wydajności ich pracy	83%*	78%
Zwiększyły pewność siebie pracowników	78%	80%
Zwiększyły zaangażowanie w pracę pracowników	75%	75%
Przyczyniły się do zwiększenia przychodów przedsiębiorstwa	49%	45%
Spowodowały, że część objętych nimi pracowników dostała awans	38%*	22%
Zwiększyły oczekiwania płacowe pracowników	28%	33%
Przyczyniły się do odejścia z pracy niektórych pracowników	21%*	10%

Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

### c. Plany szkoleniowe i możliwość ich wsparcia

Badanych zapytano o plany szkoleniowe w okresie 6 miesięcy od momentu przeprowadzenia badania. Ze względu na odmienność sytuacji społeczno-gospodarczej (badania sektora usług rynkowych było prowadzone w roku 2010, sektora usług nierynkowych w roku 2012) trudno mówić o porównywalności wyników. Aczkolwiek można zaznaczyć, że inwestycje szkoleniowe częściej planowały instytucje nierynkowe (54% wobec 29% w podmiotach rynkowych, różnica istotna statystycznie). Na zbliżonym poziomie była natomiast skuteczność potencjalnej dźwigni finansowej. 45% respondentów z sektora usług rynkowych, którzy nie chcieli prowadzić szkoleń zmieniłoby zdanie w sytuacji istnienia możliwości uzyskania wsparcia finansowego. W sektorze usług nierynkowych podobną opinię wyraziło 41% badanych.

## Wykres 22. Gdyby istniała możliwość otrzymania dofinansowania dowolnego szkolenia, to wówczas Państwo chcielibyście skorzystać z usług szkoleniowych?



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Zapytaliśmy badanych o to, jakie szkolenia chcieliby przeprowadzić. Odpowiedzi respondentów różniły się w zależności od reprezentowanego przez nich sektora, przy czym różnice stanowiły powielenie różnic odnotowanych w przypadku odpowiedzi na pytanie o już zrealizowane szkolenia. A zatem zarówno w jednym, jak i drugim sektorze istnieją specyficzne, często odmienne potrzeby szkoleniowe i decydenci konsekwentnie starają się je zaspokajać.

## Wykres 23. Z jakich typów szkoleń chcieliby Państwo skorzystać? (możliwość wielu odpowiedzi)

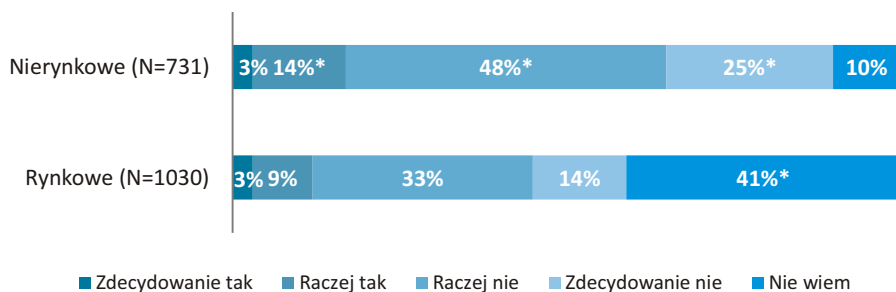


Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie. Wskazania powyżej 2%. W przypadku szkoleń z zakresu zarządzania organizacją lub określonymi procesami w organizacji pytano o nie wyłącznie respondentów z sektora usług nierynkowych.

W obu sektorach najchętniej sięgnięto by po kursy doszkalające w ramach posiadanego zawodu/zajmowanego stanowiska pracy. Względnie często mówiono o szkoleniach językowych (odnotowano w tym przypadku różnicę istotną statystycznie pomiędzy sektorem nierynkowym i rynkowym), szkolenia komputerowe (odnotowano różnice istotną statystycznie), szkolenia dotyczące radzenia sobie ze stresem (odnotowano różnicę istotną statystycznie) oraz szkolenia na temat skutecznego porozumiewania się i nawiązywania kontaktów. W przypadku sektora rynkowego ośmiokrotnie częściej niż w sektorze nierynkowym chciano skorzystać ze szkoleń dotyczących sprzedaży i obsługi klienta. Jak już wcześniej wspomniano – jest to efekt podstawowej różnicy pomiędzy sektorami, a więc komercyjnego charakteru usług rynkowych i publicznego usług nierynkowych. Ponadto w tym sektorze trzykrotnie większą popularnością cieszyły się szkolenia prawa jazdy.

Badani z sektora usług nierynkowych zdecydowanie częściej niż w sektorze rynkowym odrzucali możliwość skorzystania z usługi polegającej na diagnozie potrzeb szkoleniowych. Niechęć wyraziło 73%, podczas gdy w sektorze rynkowym było to 47% respondentów. Odnotowana różnica była istotna statystycznie. Różnica ta nie jest jednoznaczna z większą skłonnością (przynajmniej deklarowaną w sposób bezpośredni) sektora rynkowego do skorzystania z takiej usługi. Chciało z niej bowiem skorzystać 12% respondentów z podmiotów rynkowych i 17% z instytucji nierynkowych. Sektor rynkowy był natomiast zdecydowanie bardziej ambiwalentny w postawie wobec omawianej usługi; 41% badanych powiedziało, że nie wie, czy by z niej skorzystało. Było to czterokrotnie więcej niż w sektorze nierynkowym (różnica była istotna statystycznie).

**Wykres 24. Czy potrzebował(a)by Pan(i) wsparcia w dokładnej diagnozie potrzeb szkoleniowych zatrudnionych w Pana(i) instytucji pracowników?**



Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

## 5.4. Analiza podmiotów sektora usług nierynkowych i rynkowych 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)<sup>36</sup>. 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 kadrową, informuje o istnieniu związku między obiektem a daną zmienną.

Do analizy wykorzystano następujące zmienne:

1. W jakiej branży działa Pana(i) firma/instytucja?
2. Ile osób, nie uwzględniając właściciela, pracuje w Pana(i) firmie/instytucji?
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? (pytanie zadawane wyłącznie w badaniu sektora usług rynkowych)
7. Poniżej znajduje się lista niektórych umiejętności pracowników. Jak ważne są te umiejętności w Pana(i) przedsiębiorstwie?
8. Czy w okresie ostatnich dwóch lat przeprowadzono szkolenia pracowników?
9. Subregion (zgodnie z klasyfikacją GUS).

Nie stwierdzono istotnych podobieństw między sekcjami analizowanych sektorów. Natomiast do różnic można zaliczyć silniejsze powiązanie sekcji rynkowych z poszczególnymi subregionami oraz bardziej wyraziste preferencje w usługach rynkowych wobec konkretnych umiejętności zawodowych. Przedstawiciele sektora nierynkowego wydają się natomiast podążać w kierunku poszukiwania wszechstronności (stąd słabe powiązanie umiejętności z konkretnymi sekcjami). Być może za takim wynikiem kryje się również formalizm procesu zatrudniania w sekcjach nierynkowych. Podstawowym wymogiem pod adresem większości pracujących jest posiadanie przez nich określonego poziomu (ale też specjalizacji) wykształcenia, z czym teoretycznie powinien wiązać się kompleksowy zestaw umiejętności. W przypadku sektora rynko-

<sup>36</sup> HOMogeneity analysis via Alternating Least Squares

wego natomiast ważne są określone umiejętności (poszukuje się np. pracowników potrafiących prowadzić samochód, poziom wykształcenia jest drugorzędny).

#### a. administracja publiczna

Wyróżniała ją względnie silne powiązanie z trudnościami w znalezieniu odpowiednich pracowników oraz skłonność do zwiększania zatrudnienia w okresie najbliższych dwóch lat. Chęć zwiększenia zatrudnienia w większym stopniu niż samej administracji publicznej dotyczyła jednak podmiotów o liczbie pracujących 50 i więcej.

#### b. ochrona zdrowia publiczna

Wyróżnia ją zróżnicowanie w ocenie łatwości doboru odpowiednich pracowników. Na matrycy przygotowanej obrazującej wyniki analizy jej oddalenie od punktów „łatwo o pracowników” oraz „trudno znaleźć pracowników” byłoby zbliżone. Ponadto publiczną służbę zdrowia wyróżnia względnie silne powiązanie z placówkami zatrudniającymi od 10 do 49 osób.

#### c. ochrona zdrowia prywatna

Zdecydowanie różni się od placówek publicznych. Przede wszystkim jest silnie powiązana z bardzo małymi podmiotami, tj. takimi, które zatrudniają od 2 do 5 osób, oraz (nieco słabiej) z firmami o liczbie pracujących od 6 do 9 osób. Ponadto, jeżeli szukać podmiotów, które nie przywiązują dużej wagi do szkoleń pracowników (nie szkoląc ich), to często możemy je spotkać właśnie w prywatnej służbie zdrowia.

#### d. edukacja publiczna

Wyróżnia ją duża aktywność szkoleniowa i stabilność zatrudnienia (placówki edukacyjne raczej nie mają planów zwalniania ani zatrudniania pracowników). Ponadto omawiana grupa ceni takie cechy pracowników jak: radzenie sobie ze stresem, dokładność, organizacja pracy, umiejętność uczenia się.

#### e. edukacja prywatna

Wyróżnia się ze względu na wielkość podmiotu (silnie powiązana z podmiotami o liczbie zatrudnionych od 6 do 9 osób, chociaż również można odnaleźć tam i mniejsze podmioty). Podmioty z omawianej grupy nie prowadzą aktywnej polityki szkoleniowej.

#### f. pomoc społeczna

Wyróżnia się stabilizacją zatrudnienia oraz wysokimi oczekiwaniami wobec pracowników (za wyjątkiem przebojowości, zdolności przywódczych, umiejętności prowadzenia rozmowy z pracodawcą, znajomości języka obcego i posiadania prawa jazdy).

Rysunek 2. Analiza HOMALS – macierz (nierynkowe)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania pracodawców.

Rysunek 3. Analiza HOMALS – macierz (nierynkowe)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania pracodawców.

### g. pośrednictwo finansowe

Nie stwierdzono silnych związków tej sekcji z żadną z analizowanych zmiennych. Najbardziej typowe dla sekcji okazały się oczekiwania od pracowników obsługi komputera, urzędzeń biurowych oraz wymaganie dokładności.

### h. obsługa 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).

### i. działalność usługowa, komunalna, społeczna

Charakteryzuje się niesprecyzowanymi planami dotyczącymi polityki kadrowej (brak planów zatrudnienia nowych bądź zwolnienia pracowników).

### j. handel i naprawy

Charakteryzuje się utrzymywaniem zatrudnienia na tym samym poziomie. Firmy z tej sekcji relatywnie często wyrażają przekonanie, 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.

### k. transport, gospodarka magazynowa, łączność

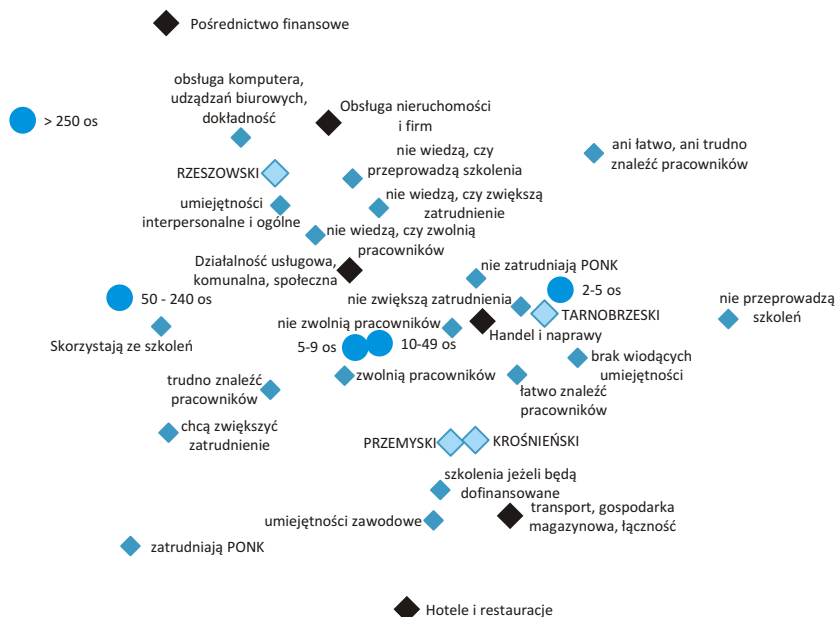
Podmioty z tej sekcji wykazują silny związek z oczekiwaniem posiadania przez pracowników konkretnych umiejętności zawodowych. Chętnie skorzystałyby ze szkoleń, ale warunkiem jest uzyskanie dofinansowania.

### l. 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”.



Rysunek 4. Analiza HOMALS – macierz (rynkowe)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania pracodawców.

## 5.5. Usprawnienia organizacyjne

Badane sektory nie różniły się pod względem posiadania własnych stron internetowych. Miało je około dwóch trzecich badanych instytucji. Odnotowano zróżnicowanie pomiędzy poszczególnymi sekcjami – przodującymi były administracja publiczna (86%) oraz edukacja, hotele i restauracje (około 75%), które różniły się istotnie statystycznie od pozostałych sekcji<sup>37</sup>.

Zapytaliśmy również badanych o zmiany organizacyjno-zarządcze, jakie miały miejsce w ich instytucjach w ostatnich 3 latach. Ze względu na różnice w kafeteriach, odpowiedzi na to pytanie nie są porównywalne na poziomie określonych działań. Można natomiast porównywać samą aktywność w zakresie wdrażania innowacji organizacyjnych. Należy jednocześnie zaznaczyć, że w tych nielicznych przypadkach, gdzie część kafeterii była wspólna dla obu sektorów, notowano różnice istotne statystycznie, wskazujące na częstsze podejmowanie się wdrożenia określonych

<sup>37</sup> Najrzadziej posiadanie własnych stron internetowych deklarowali respondenci reprezentujący ochronę zdrowia (37%).

działań przez podmioty sektora usług nierynkowych. Szczególnie wyrazista różnica dotyczyła współpracy z innymi podmiotami w celu wypracowania nowych lub nowatorskich rozwiązań, prowadzenia prac badawczo-rozwojowych. Współpracę podejmowało 18% instytucji sektora usług nierynkowych i 6% przedsiębiorstw sektora usług rynkowych.

Większą aktywnością charakteryzowały się podmioty sektora usług nierynkowych. Jakikolwiek działania usprawniające funkcjonowanie organizacji podjęto 71% z nich, podczas gdy w sektorze usług rynkowych było to 66% (różnica istotna statystycznie). Zmiany organizacyjno-zarządcze najczęściej prowadziły podmioty administracji publicznej (97%) oraz podmioty ochrony zdrowia (72%); najrzadziej natomiast takie przedsięwzięcia były spotykane w sekcjach transport i gospodarka magazynowa (63%) oraz handel i naprawy (65%).

## **B. SEKTOR USŁUG NIERYNKOWYCH I RYNKOWYCH OCZAMI PRACOWNIKÓW**

### **5.6. Pracownicy sektora usług rynkowych i nierynkowych – kwalifikacje i doświadczenie zawodowe**

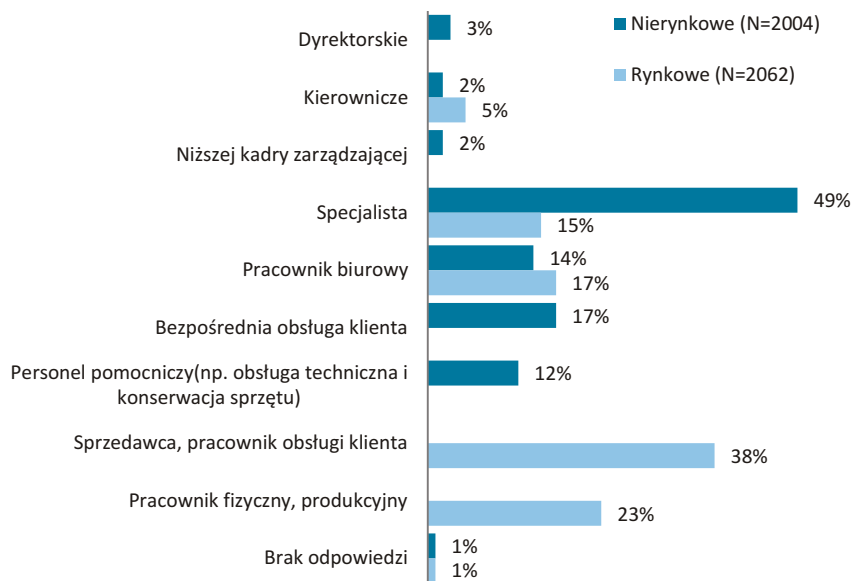
Badanych pracowników poproszono o udzielenie informacji o swoich kwalifikacjach (mierzonych poziomem wykształcenia i obecnym stanowiskiem pracy) oraz o posiadanym doświadczeniu zawodowym (łącznym stażu pracy i stażu pracy w obecnym miejscu zatrudnienia).

Wśród pracowników usług nierynkowych prawie połowę stanowią specjaliści (49%). Wynika to z tego, że zdecydowana większość badanych zakładów pracy to instytucje działające w branży edukacja i opieka zdrowotna. W dalszej kolejności pracownicy znajdują zatrudnienie na stanowiskach takich jak bezpośrednia obsługa klienta (17%), pracownicy biurowi (14%), personel pomocniczy (12%). Nieliczni zajmują stanowiska niższej kadry zarządzającej (2%), kierownicze (2%) lub dyrektorskie (3%).

W sektorze usług rynkowych natomiast najwięcej jest pracowników na stanowisku sprzedawca/pracownik obsługi klienta (38%), co wynika z dużego udziału firm z branży handel i naprawy. Inne wymieniane stanowiska to pracownik fizyczny/produkcyjny (23%), pracownik biurowy (17%) i specjalista (15%). 5% respondentów zajmuje stanowiska kierownicze.

Nasylenie różnymi rodzajami miejsc pracy różni się w zależności od branży. Stanowisk kierowniczych najwięcej jest w administracji oraz w hotelach i restauracjach. Na stanowisku specjalista najwięcej zatrudnionych jest w edukacji i opiece zdrowotnej, a pracowników biurowych najwięcej jest w obsłudze nieruchomości i firm. Pracownicy fizyczni stanowią większość w branży transportowej.

Wykres 25. Jakie stanowisko obecnie Pan(i) zajmuje?



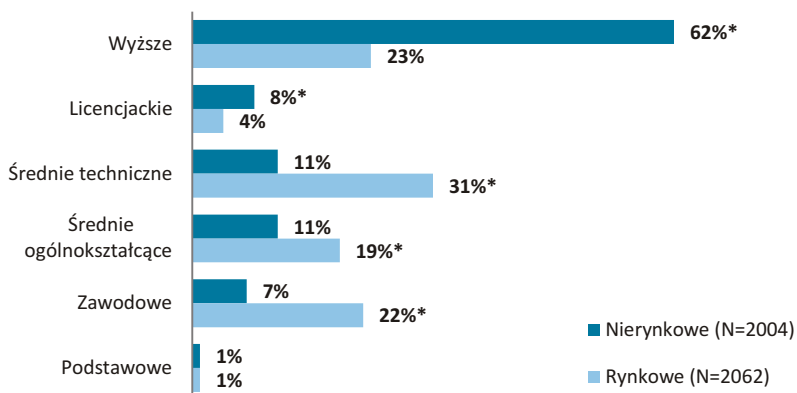
Źródło: Badanie ilościowe pracowników. W badaniach usług nierynkowych (2011) i rynkowych (2012) były różne kafeterie odpowiedzi: badanie usług rynkowych: sprzedawca, pracownik obsługi klienta; badanie usług nierynkowych: bezpośrednia obsługa klienta.

Pracownicy usług nierynkowych legitymują się głównie wykształceniem wyższym (62% – magisterskie, 8% – licencjackie). Co dziewiąty badany ukończył szkołę średnią techniczną (11%) lub ogólnokształcącą (11%). Wykształceniem zawodowym legitymuje się 7%, a podstawowym 1% respondentów.

Wśród pracowników sektora usług rynkowych wykształcenie jest bardziej zróżnicowane. Najliczniejszą grupę stanowią osoby z wykształceniem średnim technicznym (31%), nieco mniej respondentów legitymuje się wykształceniem wyższym (23% – magisterskim, 4% – licencjackim). Co piąty respondent ma wykształcenie ogólnokształcące (19%) lub zawodowe (22%). Tylko co setny badany ukończył jedynie szkołę podstawową (1%).

W sektorze usług nierynkowych branżą, w której pracuje najwięcej osób z wykształceniem wyższym, jest edukacja, natomiast w sektorze usług rynkowych – pośrednictwo finansowe. Wykształcenie zawodowe przeważa w transporcie, a średnie techniczne w handlu i naprawach.

Wykres 26. Jakie jest Pana(i) wykształcenie?



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

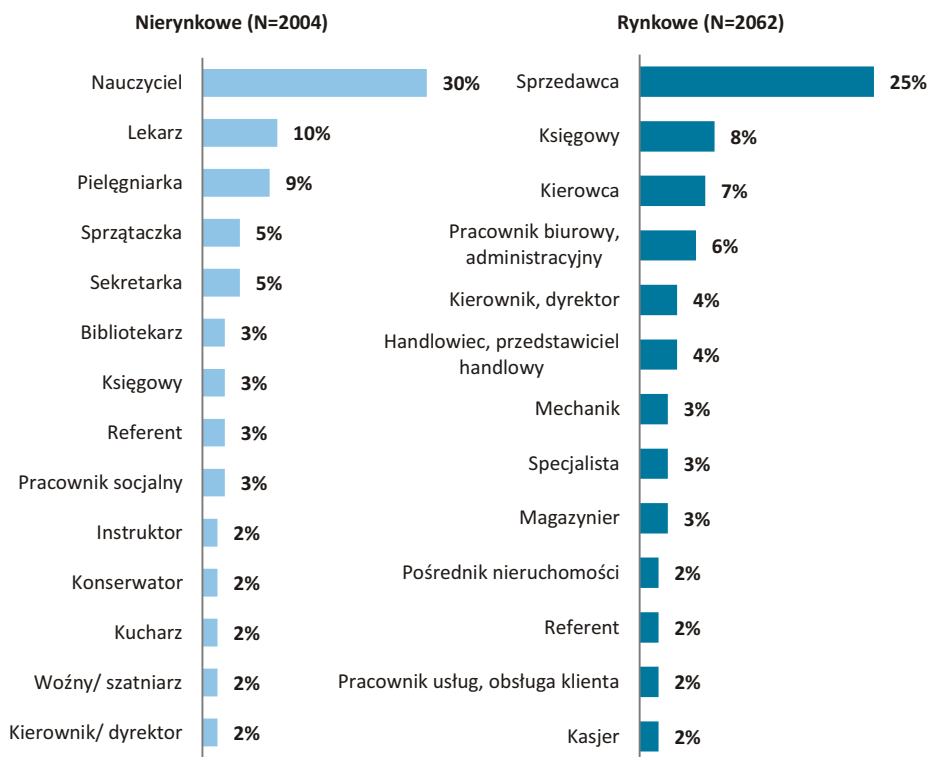
Badani to osoby o dość długim stażu zawodowym, przy czym jest on dłuższy w przypadku pracowników sektora usług nierynkowych – wynosi średnio prawie 16 lat, podczas gdy w sektorze usług rynkowych – 14 lat. Również średnia liczba lat w obecnym miejscu pracy jest dłuższa wśród pracowników nierynkowych (11 lat wobec 7 lat w sektorze usług rynkowych). Pracowników administracji i edukacji charakteryzuje najdłuższy staż w obecnym zakładzie pracy, najkrótszy natomiast staż pracy notujemy w branży hotelarsko-gastronomicznej.

Pracownicy sektora usług rynkowych średnio pracowali w 3,1 zakładach pracy, a pracownicy sektora usług nierynkowych w 2,7. Można zatem stwierdzić, że obie grupy badanych charakteryzują się podobną mobilnością zawodową.

Sektory usług rynkowych i nierynkowych obejmują zupełnie inne branże, dlatego też zawody, jakie wykonują osoby w nich zatrudnione są zupełnie inne. W próbie instytucji sektora usług nierynkowych przeważają szkoły i inne zakłady pracy z branży edukacyjnej, w związku z tym najwięcej jest w niej nauczycieli (30%). Natomiast w sektorze usług rynkowych, w związku z dużą liczbą firm zajmujących się handlem i naprawami, co czwarty badany jest sprzedawcą (25%).

Inne, często wymieniane zawody w sektorze usług nierynkowych to lekarz (10%), pielęgniarka (9%), sprzątaczką (5%) i sekretarką (5%), a w sektorze usług rynkowych – księgowy (8%), kierowca (7%) i pracownik biurowy (6%). Pozostałe zawody zostały wskazane przez mniej niż 5% badanych.

Wykres 27. Jaki zawód obecnie Pan(i) wykonuje?



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Wskazania powyżej 1%.

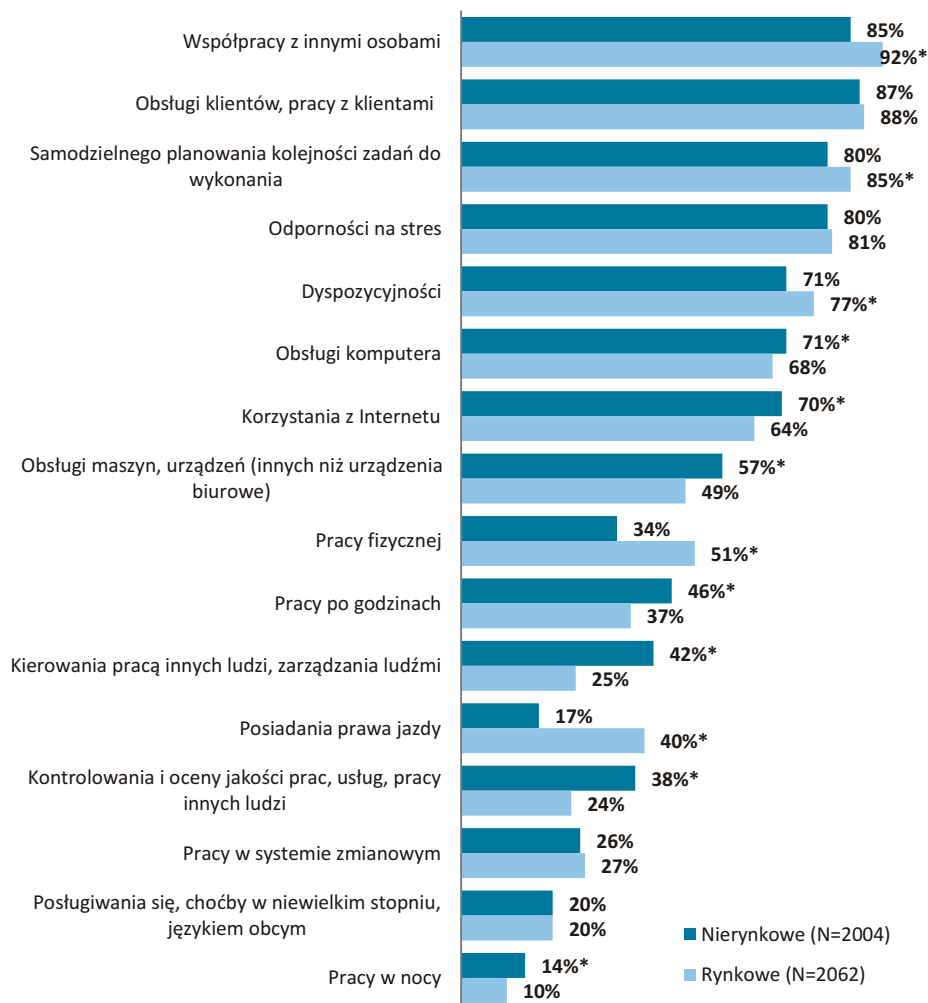
Dla większości (85%) respondentów pracujących w sektorze usług nierynkowych wykonywany zawód jest również zawodem wyuczonym. W sektorze usług rynkowych takie osoby stanowią mniejszość (40%). Najwięcej osób pracujących w swoim zawodzie jest w opiece zdrowotnej (90%) i edukacji (84%), najmniej zaś w pośrednictwie finansowym (27%), a także w handlu i naprawach (35%).

Obowiązki, które badani najczęściej wykonują w swojej pracy, niezależnie od sektora, to współpraca z innymi osobami w celu wykonania określonego zadania (85% – sektor nierynkowy, 92% – sektor rynkowy), obsługa i praca z klientami (87% – sektor nierynkowy, 88% – sektor rynkowy) oraz samodzielne planowanie zadań do wykonania (80% – sektor nierynkowy, 85% – sektor rynkowy). Ponadto stanowisko pracy często wymaga od nich odporności na stres (80% – sektor nierynkowy, 81% – sektor rynkowy).

Poszukując istotnych statystycznie różnic w kwestii wymagań na stanowisku pracy pomiędzy dwoma badanymi sektorami, można zauważyć, że w sektorze usług rynkowych częściej stanowisko pracy wymaga dyspozycyjności (77% do 71%), pracy

fizycznej (51% do 34%), a także posiadania prawa jazdy (40% do 17%). Natomiast w sektorze usług nierynkowych częściej pracuje się po godzinach (46% do 37%), częściej też kieruje się pracą innych ludzi (42% do 25%), a także kontroluje się i ocenia jakość tej pracy (38% do 24%).

**Wykres 28. Czy Pana(i) obecne stanowisko pracy wymaga...? (możliwość wielu odpowiedzi)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

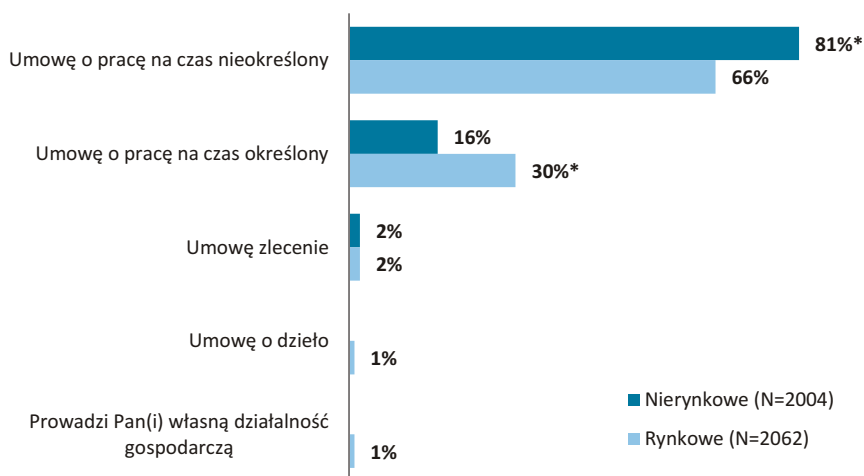
## 5.7. Warunki pracy w sektorze usług rynkowych i nierynkowych

### 5.7.1. Forma zatrudnienia

Zatrudnienie pracowników w obu sektorach charakteryzuje się stabilnością (na umowę o pracę zatrudnionych jest 97% pracowników sektora usług nierynkowych i 96% pracowników sektora usług rynkowych), przy czym w usługach nierynkowych sytuacja pracowników jest nieco pewniejsza, gdyż więcej jest umów o pracę na czas nieokreślony (81% do 66%). Należy przy tym pamiętać, że dobór pracowników do badania mógł być uzależniony od wskazań pracodawców, a więc dane dotyczące formy zatrudnienia w pewnym zakresie odbiegać mogą od stanu faktycznego.

Zatrudnienie w oparciu o umowy cywilno-prawne należy do rzadkości – po 2% pracowników obu sektorów ma umowę zlecenie, a po 1% pracowników sektora usług rynkowych prowadzi własną działalność gospodarczą lub ma umowę o dzieło.

**Wykres 29. W jaki sposób Pan(i) jest obecnie zatrudniony(a)? Czy ma Pan(i)...?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Zdecydowana większość pracowników obu badanych sektorów (po 93%) zatrudniona jest na cały etat, tylko nieliczni pracują na pół (4% – usługi rynkowe, 3% – usługi nierynkowe) lub inną część etatu.

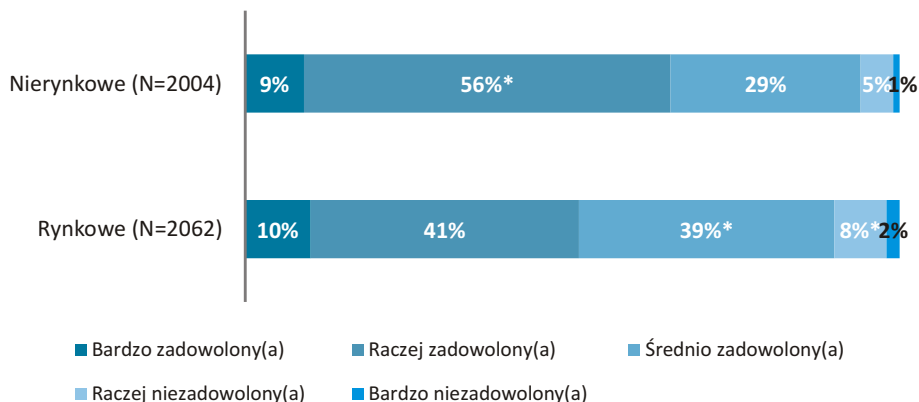
Co trzeci badany z sektora usług rynkowych (35%) i nierynkowych (33%) nigdy nie pracuje po godzinach pracy. Około połowie zdarza się to rzadko (50% – usługi nierynkowe, 47% – usługi rynkowe), a mniej niż co piąty respondent często musi zostać dłużej w pracy (15% – usługi nierynkowe, 17% – usługi rynkowe).

### 5.7.2. Wynagrodzenia i warunki socjalne w przedsiębiorstwach sektora usług

Badanych poproszono, aby ocenili zadowolenie ze swojego wynagrodzenia w skali od 1 – bardzo niezadowolony, do 5 – bardzo zadowolony. Porównywalna grupa pracowników usług rynkowych i nierynkowych wyraziła zadowolenie ze swojej pensji (9% – usługi nierynkowe, 10% – usługi rynkowe), natomiast wśród pracowników sektora usług nierynkowych więcej było osób, które swojemu wynagrodzeniu przyznały ocenę 4 (raczej zadowolony – 56% – usługi nierynkowe, 41% – usługi rynkowe). Wśród pracowników sektora usług rynkowych więcej było zaś takich, którzy ocenili swoje zarobki na 3 (średnio zadowolony – 29% – usługi nierynkowe, 39% – usługi rynkowe). Można zatem powiedzieć, że bardziej ze swoich wynagrodzeń zadowoleni są pracownicy sektora usług nierynkowych. Niezadowolonych z zarobków było zaledwie 6% respondentów z sektora usług nierynkowych i 10% z sektora usług rynkowych.

Największym zadowoleniem z zarobków charakteryzowała się opieka zdrowotna i pośrednictwo finansowe. Natomiast najbardziej niezadowoleni ze swojego wynagrodzenia byli pracownicy handlu i napraw oraz hoteli i restauracji.

**Wykres 30. Jak ocenia Pan(i) wynagrodzenie, jakie dostaje Pan(i) za wykonywaną pracę? Czy jest Pan(i) z niego....?**

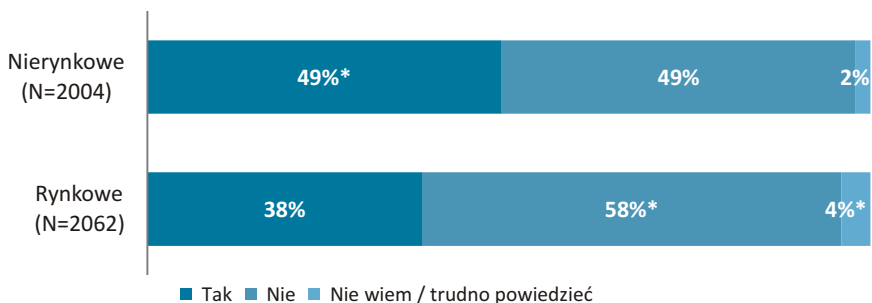


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Połowa firm sektora usług nierynkowych stosuje inne formy wynagrodzenia, takie jak premie, bony towarowe czy dofinansowanie wczasów (49%). Natomiast w sektorze usług rynkowych takich przedsiębiorstw jest nieco mniej (38%). Inne formy gratyfikacji finansowej niż wynagrodzenie zasadnicze częściej występują w administracji i edukacji.



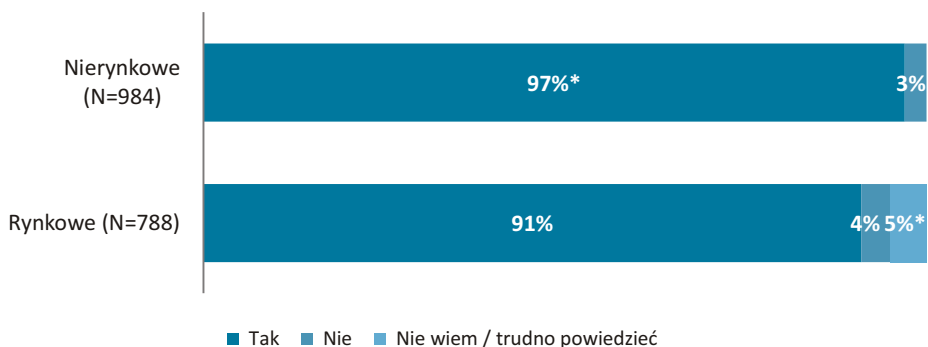
**Wykres 31. Czy w Pana(i) zakładzie pracy stosuje się inne formy wynagrodzeń niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, boni, bony towarowe, dofinansowanie wczasów?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Jeśli pracodawcy stosują inne formy zapłaty niż wynagrodzenie zasadnicze, to przyznają je prawie wszystkim swoim pracownikom – 97% pracowników sektora usług nierynkowych otrzymało kiedykolwiek wynagrodzenie w postaci bonów na zakupy, premii lub dofinansowania wczasów, w przypadku sektora usług rynkowych takie osoby stanowiły 91%.

**Wykres 32. Czy otrzymał(a) Pan(i) kiedykolwiek inne wynagrodzenie niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, boni na zakup towarów, dofinansowanie wczasów?**



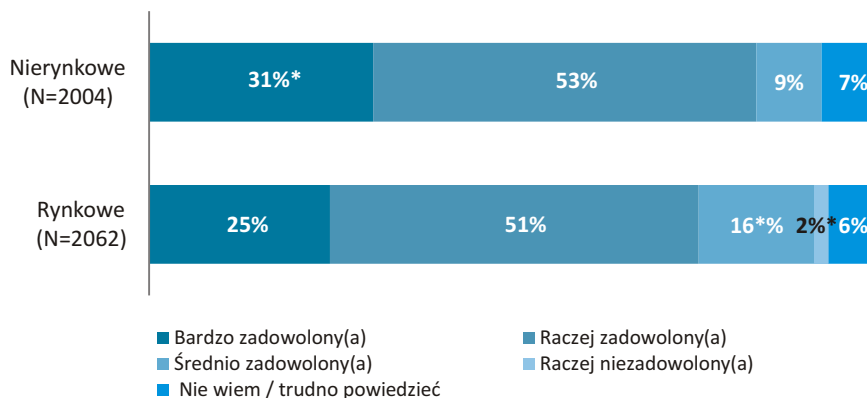
Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

### 5.7.3. Zadowolenie z wykonywanej pracy

Nieco częściej zadowoleni ze swojej pracy są pracownicy sektora usług nierynkowych. Jedna trzecia pracowników sektora usług nierynkowych (31%) i jedna czwarta pracowników sektora usług rynkowych (25%) twierdzi, że jest bardzo

zadowolona ze swojej pracy zawodowej. Raczej zadowolony jest co drugi pracownik w każdej z badanych grup (53% – usługi nierynkowe, 51% – usługi rynkowe), a średnio zadowolonych – odpowiednio 9% i 16%. Wśród pracowników sektora usług nierynkowych znalazło się też kilka osób (2%) mówiących, że są raczej niezadowolone z wykonywanej pracy. Najbardziej zadowoloną grupą są badani z branży opieka zdrowotna i pomoc społeczna.

**Wykres 33. Czy na ogół jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojej obecnej pracy zawodowej?**

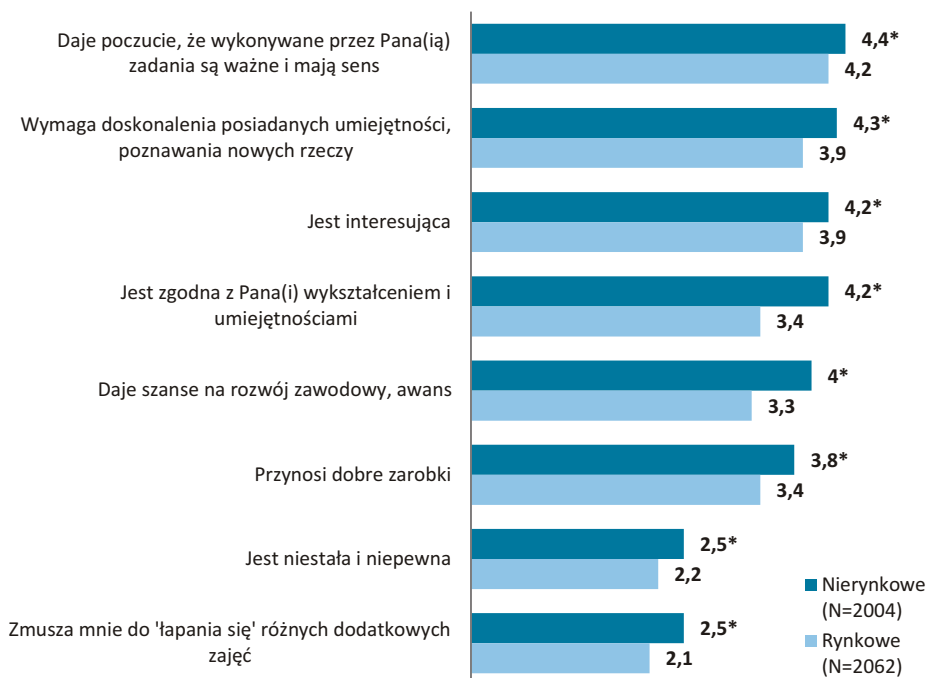


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Wysokiej ogólnej ocenie pracy zawodowej towarzyszą pozytywne oceny różnych jej aspektów, choć pracownicy sektora usług nierynkowych w każdym z badanych aspektów mają większą skłonność do zgadzania się z analizowanymi stwierdzeniami. W obydwu sektorach najlepiej oceniany atrybut to poczucie, że wykonywane zadania są ważne i mają sens (średnia ocena 4,4 wśród pracowników sektora usług nierynkowych i 4,2 wśród pracowników usług nierynkowych). Do najlepiej ocenianych aspektów pracy należą również możliwość doskonalenia posiadanych umiejętności i poznawania nowych rzeczy (średnia ocena 4,3 wśród pracowników sektora usług nierynkowych i 3,9 wśród pracowników usług nierynkowych) oraz fakt, że jest ona interesująca (średnie odpowiednio 4,2 i 3,9). W obydwu sektorach najrzadziej zgadzano się ze stwierdzeniami, że praca jest niestała i niepewna oraz zmusza ona do podejmowania różnych dodatkowych zajęć. W tych przypadkach średnie ocen wahają od około 2,1 wśród pracowników usług rynkowych do 2,5 wśród pracowników usług nierynkowych. Poczucie niestałości i niepewności pracy w największym stopniu dotyka pracowników edukacji (średnia ocen 2,5) oraz opieki zdrowotnej i pomocy społecznej (2,7). Do podejmowania dodatkowych zajęć częściej zmuszeni są pracownicy każdej z branż sektora usług nierynkowych (średnia ocen od 2,4 do 2,6 w porównaniu do 1,9 do 2,1 wśród branż sektora usług rynkowych). Warto

wspomnieć, że najlepsze zdanie o swojej pracy (w odniesieniu do stwierdzeń pozytywnych) mają pracownicy opieki zdrowotnej i pomocy społecznej.

**Wykres 34. Proszę ocenić, pod różnymi względami, swoją obecną pracę. Czy Pana(i) obecna praca:....? – średnie ocen (skala 1 – zdecydowanie nie, 5 – zdecydowanie tak)**



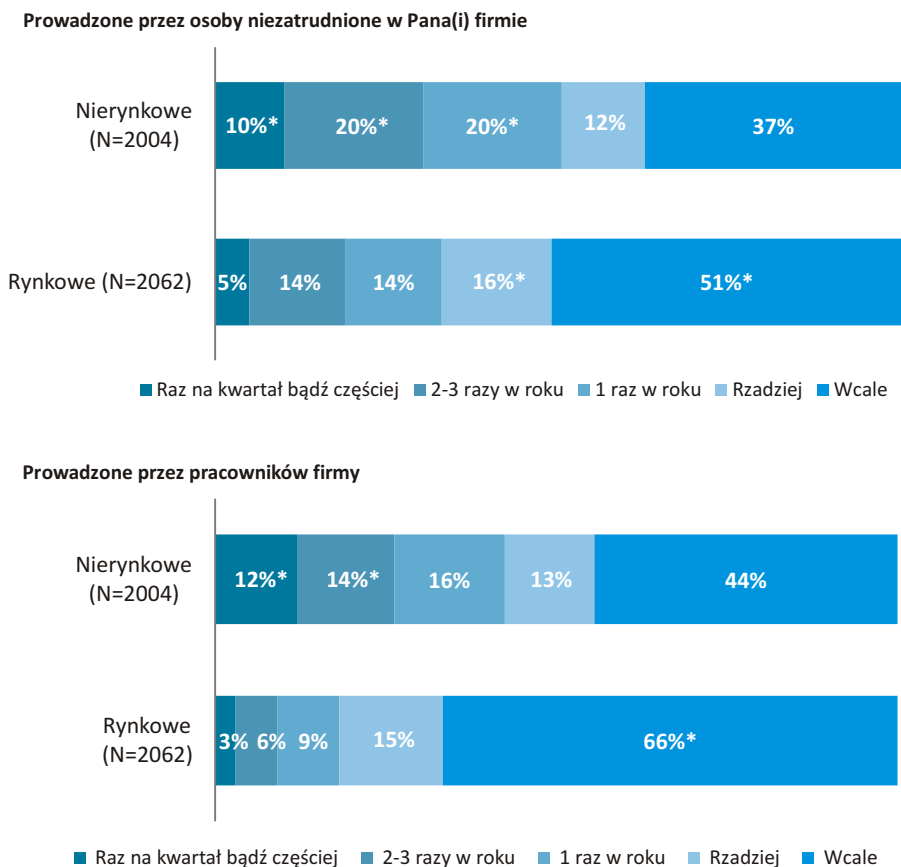
Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

#### 5.7.4. Podnoszenie kwalifikacji i umiejętności w miejscu pracy

Niezależnie czy szkolenia prowadzone są przez pracowników, czy przez firmy zewnętrzne, częściej organizowane są one w sektorze usług nierynkowych (usługi nierynkowe: 62% – prowadzone przez osoby niezatrudnione w firmie, 55% – prowadzone przez pracowników; usługi rynkowe odpowiednio 49% i 33%). Ponadto w sektorze tym pracownicy najczęściej mówią, że szkolenia organizowane są 2-3 razy w roku lub co najmniej raz w roku, podczas gdy w sektorze usług rynkowych mówi się, że szkolenia zdarzają się rzadziej (tj. rzadziej niż raz w roku).

Branżami, w których najczęściej organizowane są szkolenia, są pośrednictwo finansowe oraz administracja publiczna. Natomiast o tym, że firma wcale nie organizuje szkoleń, najczęściej mówią pracownicy transportu.

**Wykres 35. Jak często w Pana(i) instytucji organizowane są szkolenia dla pracowników?**

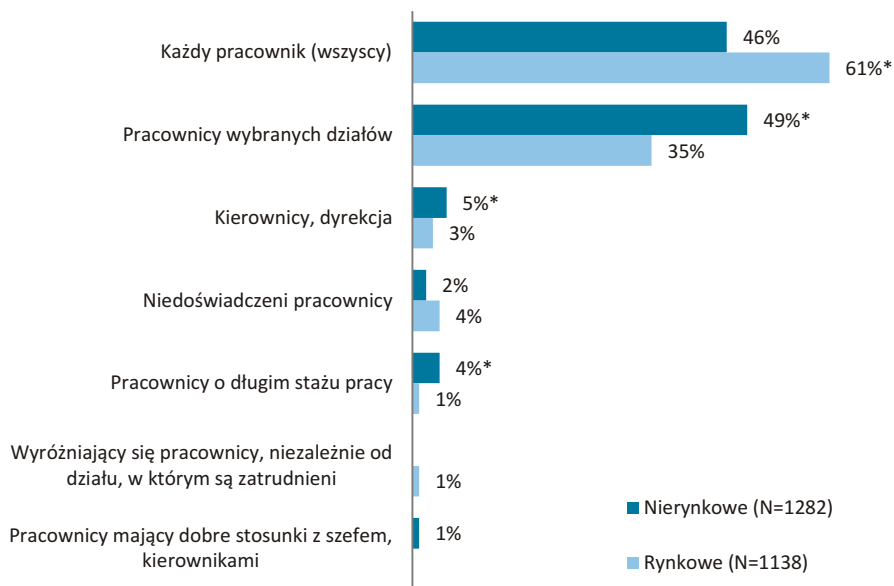


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

W sektorze usług rynkowych szkolenia częściej organizowane są dla wszystkich pracowników (61%), a w sektorze usług nierynkowych dotyczą one najczęściej konkretnych działów (49%). Inne grupy, do których skierowane są szkolenia, wymieniane były przez mniej niż 5% badanych.

Szkolenia obejmujące wszystkich pracowników firmy częściej zdarzają się w pośrednictwie finansowym oraz w obsłudze nieruchomości i firm. Szkolenia skierowane do konkretnych działów najczęściej organizowane są w opiece zdrowotnej.

Wykres 36. Kto może uczestniczyć w szkoleniach? (możliwość wielu odpowiedzi)

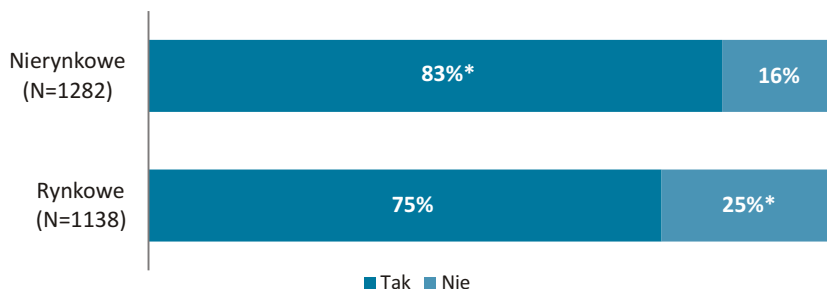


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Większość pracowników obu badanych sektorów miała możliwość kiedykolwiek wziąć udział w szkoleniu organizowanym przez swój obecny zakład pracy (83% – sektor usług nierynkowych, 75% sektor usług rynkowych).

Osoby, które kiedykolwiek brały udział w takim szkoleniu, średnio odbyły 7,8 szkoleń w przypadku sektora usług nierynkowych i zaledwie 4,6 szkoleń w przypadku drugiego sektora. W sektorze usług rynkowych najbardziej wyróżnia się branża pośrednictwa finansowego – jej pracownicy mieli okazję brać udział średnio w ok. 9 szkoleniach.

**Wykres 37. Czy kiedykolwiek brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach organizowanych przez Pana(i) obecny zakład pracy?**



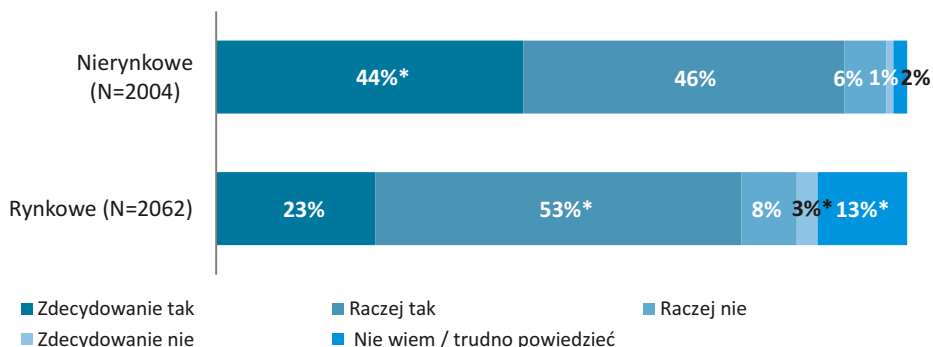
Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

### 5.7.5. Awans zawodowy pracowników sektora usług

Zdecydowana większość badanych pracowników sektora usług nierynkowych w województwie podkarpackim wiąże swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy (90%). W przypadku usług rynkowych odsetek takich osób jest mniejszy – wynosi 76%.

Deklaracje takie najczęściej składają osoby pracujące w opiece zdrowotnej (91%) oraz edukacji (90%). Natomiast wśród osób pracujących w usługach rynkowych najbardziej przywiązani do swojego dotychczasowego miejsca pracy są pracownicy branży obsługa firm i nieruchomości. Najmniej przywiązani do swojego miejsca pracy są pracownicy hoteli i restauracji, tam odsetek ludzi niewiążących swojej przyszłości z miejscem zatrudnienia wynosi 21%.

**Wykres 38. Czy wiąże Pan(i) swoją przyszłość zawodową z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia?**

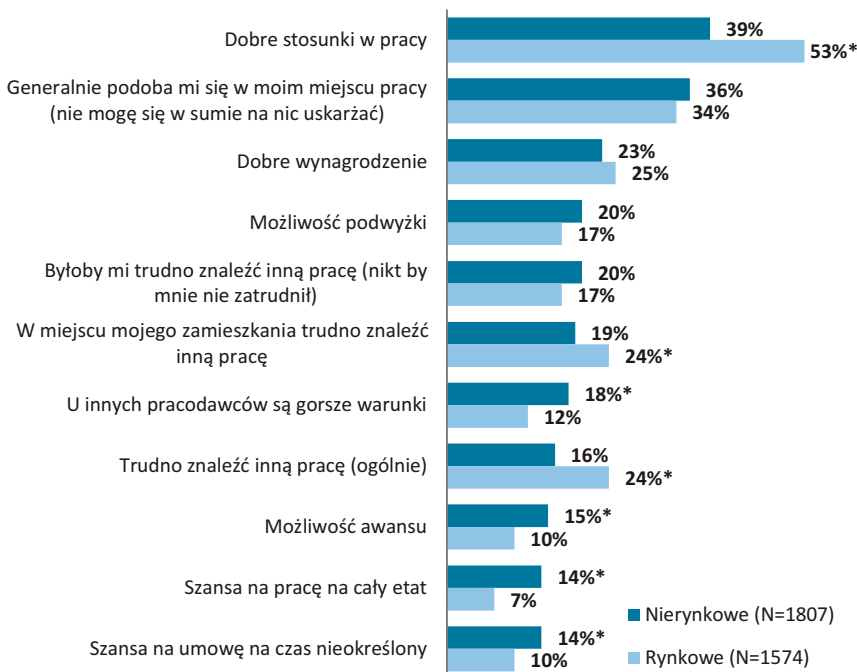


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Dobre stosunki w miejscu pracy to główny czynnik wpływający na przywiązanie do pracodawcy – zarówno wśród pracowników sektora usług rynkowych, jak i nierynkowych (odpowiednio 53% do 39%). Drugim takim czynnikiem jest ogólne zadowolenie z pracy/brak powodów do narzekań – jest ono podobnie oceniane wśród pracowników firm prywatnych i państwowych (34% do 36%). Wysokie wynagrodzenie w podobny sposób wiąże z obecnym miejscem pracy zarówno pracowników usług rynkowych, jak i nierynkowych (25% do 23%).

Dobre stosunki w pracy są częściej podkreślane przez pracowników usług finansowych (71%), natomiast dobre wynagrodzenie to czynnik, który ma większe znaczenie dla pracowników pośrednictwa finansowego (51%) oraz służby zdrowia (34%). W sekcji hotele i restauracje, w której odsetek pracowników wiążących swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy jest najniższy, motywacja pozostania w miejscu zatrudnienia najczęściej ma charakter częściowo negatywny – 44% przebadanych pracowników hoteli i restauracji planuje pozostać w dotychczasowej pracy ze względu na brak powodów do narzekań, co jest najwyższym wskaźnikiem wśród badanych branż.

**Wykres 39. Dlaczego wiąże Pan(i) swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem zatrudnienia? (możliwość wielu odpowiedzi)**

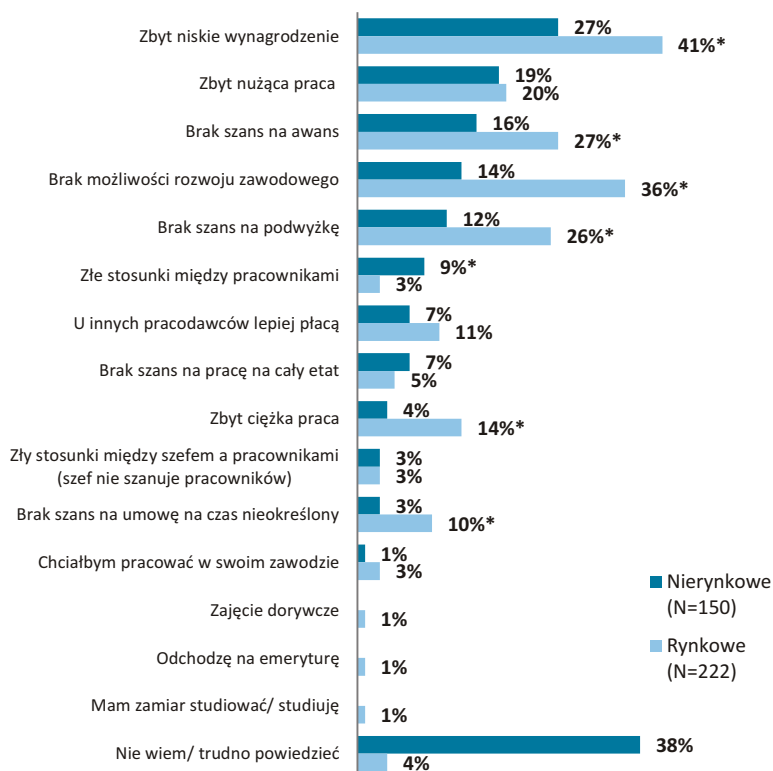


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Pracownicy sektora usług nierynkowych mają duży problem z wskazaniem powodu, dla którego nie wiążą swojej kariery zawodowej z obecnym miejscem zatrudnienia. Wśród nich aż 38% udziela odpowiedzi trudno powiedzieć, choć w przypadku przedstawicieli sektora firm prywatnych jest ich tylko 4%.

Zarówno dla pracowników sektora usług rynkowych, jak i pracowników usług nierynkowych najważniejszym powodem, dla którego gotowi byłiby odejść z obecnej pracy jest niskie wynagrodzenie (odpowiednio 41% i 27%. Brak perspektyw na otrzymanie awansu znacznie częściej wymieniany jest przez pracowników sektora usług rynkowych (27%), natomiast w sferze nierynkowej pojawiał się on znacznie rzadziej (16%). Ostatni czynnik szczególnie chętnie był wskazywany przez pracowników prowadzących działalność usługową (31%) oraz pracujących w transporcie (30%). Brak możliwości rozwoju zawodowego znacznie częściej wymieniali pracownicy zajmujący się obsługą nieruchomości (74%) oraz działalnością usługową (44%).

**Wykres 40. Dlaczego nie wiąże Pan(i) swojej przyszłości zawodowej z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? (możliwość wielu odpowiedzi)**

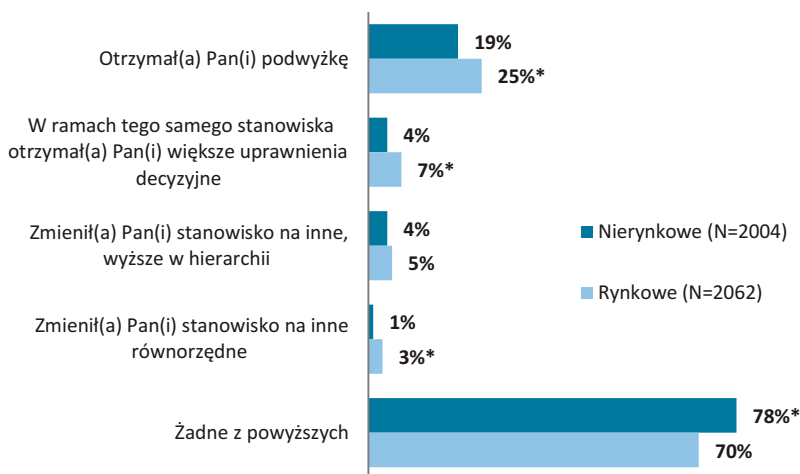


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.



Zdecydowana większość pracowników zarówno sektora nierynkowego (78%), jak i rynkowego (70%) deklaruje, że w ostatnim roku nie otrzymała żadnych dodatkowych gratyfikacji związanych z pełnieniem swoich obowiązków w ramach zajmowanego stanowiska. Wśród pracowników sektora usług nierynkowych blisko jedna piąta badanych (19%) zadeklarowała, że w okresie ostatnich 12 miesięcy otrzymała podwyżkę, zaś w przypadku sektora usług rynkowych była ich jedna czwarta (25%). Podwyżkę częściej od pozostałych pracowników otrzymały osoby pracujące w działalności usługowej (26%) oraz zajmujące się handlem i naprawą (24%).

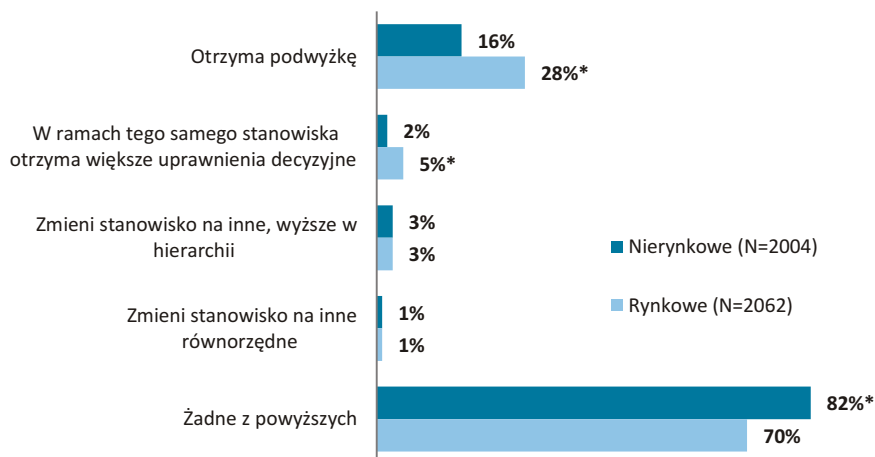
**Wykres 41. Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy...? (możliwość wielu odpowiedzi)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Zarówno pracownicy usług nierynkowych (82%), jak i rynkowych (70%) patrzą z pesymizmem na swoje warunki pracy, nie oczekując żadnych zmian w tym zakresie. W obecnej sytuacji rynkowej takie podejście można również określić realistycznym. Na podwyżkę liczy 28% pracowników usług rynkowych i 16% pracujących w sektorze usług nierynkowych. Na podwyżkę liczą głównie pracownicy zajmujący się obsługą nieruchomości (30%) oraz handlem i pośrednictwem finansowym (po 29%).

**Wykres 42. Czy w okresie najbliższych 12 miesięcy spodziewa się Pan(i), że....? (możliwość wielu odpowiedzi)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

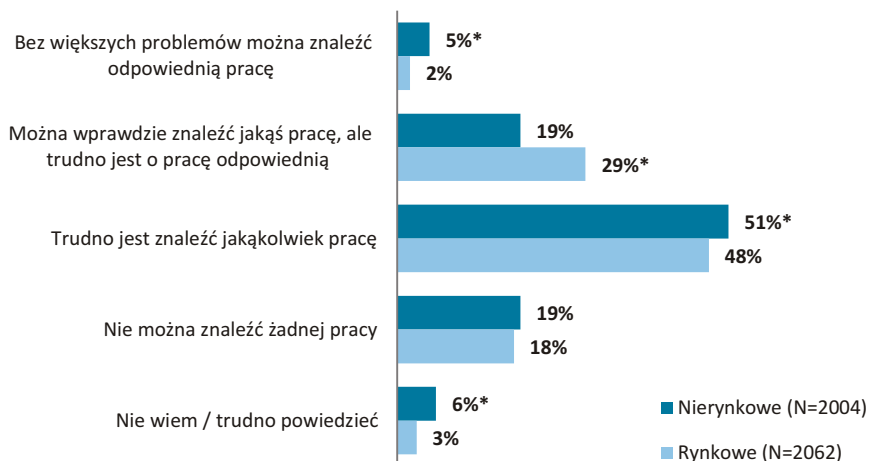
Wyniki badania pokazują, że pracownicy usług rynkowych patrzą na swoją przyszłość zawodową z nieco mniejszym pesymizmem. Generalnie wśród tych pracowników jest więcej osób, które uważają, że w ich pracy panują dobre stosunki. Większy jest też odsetek respondentów, którzy liczą na podwyżkę w ciągu najbliższych 12 miesięcy.

## 5.8. Ocena lokalnego rynku pracy

Badani źle oceniają lokalny rynek pracy na Podkarpaciu. Bardzo podobnie wypowiadają się na ten temat zarówno pracownicy usług rynkowych, jak i nierynkowych. Połowa z nich (51% wśród pracowników usług nierynkowych i 48% wśród pracowników usług rynkowych) deklaruje, że na lokalnym rynku trudno jest znaleźć jakąkolwiek pracę. Dla zaledwie 5% pracowników usług nierynkowych i 2% pracowników usług rynkowych lokalny rynek pracy jest miejscem, na którym bez większych problemów można znaleźć zatrudnienie. Umiarkowanych optymistów (można znaleźć pracę, ale trudno jest znaleźć pracę odpowiednią) jest zdecydowanie więcej wśród osób pracujących w usługach rynkowych – 29% z nich wyraziło taką opinię, a wśród pracowników usług nierynkowych było ich 19%. Przekonanie, że nie można znaleźć żadnej pracy, w równym stopniu podzielają pracownicy usług rynkowych, jak i nierynkowych (18% do 19%).

Przeświadczenie, że trudno znaleźć jakąkolwiek pracę, jest częstsze wśród osób pracujących w administracji (59%) oraz edukacji (54%). Najwięcej optymistów jest wśród pracowników opieki zdrowotnej (10%).

**Wykres 43. 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?**

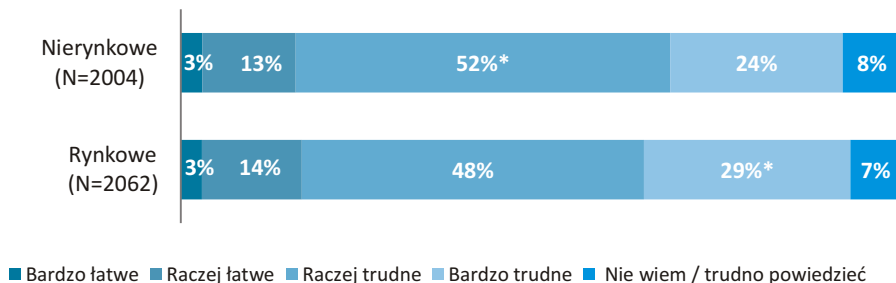


Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Respondentom, oprócz pytań dotyczących lokalnego rynku pracy, zadano pytania odnośnie szans na znalezienie zatrudnienia.

Zarówno wśród przedstawicieli sektora usług rynkowych, jak i nierynkowych istnieje przeświadczenie, że trudno byłoby im znaleźć inne zatrudnienie (o odpowiednio 77% i 76%). Zaledwie 16% pracowników usług nierynkowych i 17% pracowników usług rynkowych jest zdania, że znalezienie nowej pracy byłoby dla nich łatwe. Największymi pesymistami są osoby pracujące w obsłudze nieruchomości i firm (84%) oraz pracownicy edukacji i administracji (po 80%). Największymi optymistami są zaś pracujący w opiece zdrowotnej (26%) oraz pośrednictwie finansowym (25%).

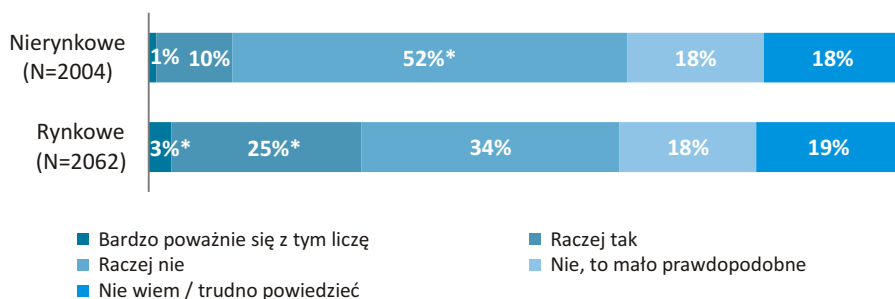
**Wykres 44. Gdyby przyszło Panu(i) szukać nowej pracy, to jak Pan(i) myśli, czy jej znalezienie byłoby dla Pana(i) łatwe, czy trudne?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Większość respondentów w sektorze usług nierynkowych – odsetek takich osób wynosi 70% – nie obawia się utraty obecnej pracy np. z powodu zwolnienia lub bankructwa/likwidacji zakładu. Wśród pracowników usług rynkowych odsetek ten jest mniejszy i wynosi 52%. Natomiast 10% pracowników sektora usług nierynkowych i jedna piąta osób pracujących w usługach rynkowych liczy się z utratą pracy – częściej dotyczy to osób pracujących w pośrednictwie finansowym (32%) oraz w transporcie (28%).

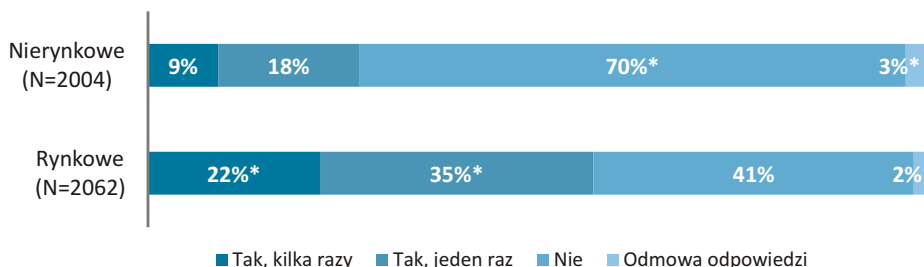
**Wykres 45. Czy liczy się Pan(i) z możliwością utraty obecnej pracy (np. zwolnienia, bankructwa lub likwidacji zakładu pracy)?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Częściej doświadczyli bezrobocia pracownicy sektora usług rynkowych (22% – „tak, kilka razy” i 35% – „tak, jeden raz”). Zdecydowana większość pracowników sektora usług nierynkowych nie doświadczyła nigdy bezrobocia (70%), natomiast jedna czwarta z nich (27%) była w takiej sytuacji. To negatywne doświadczenie najczęściej dotyczyło osób zatrudnionych w branży transportowej (59%) oraz handlu i gastronomii (po 58%).

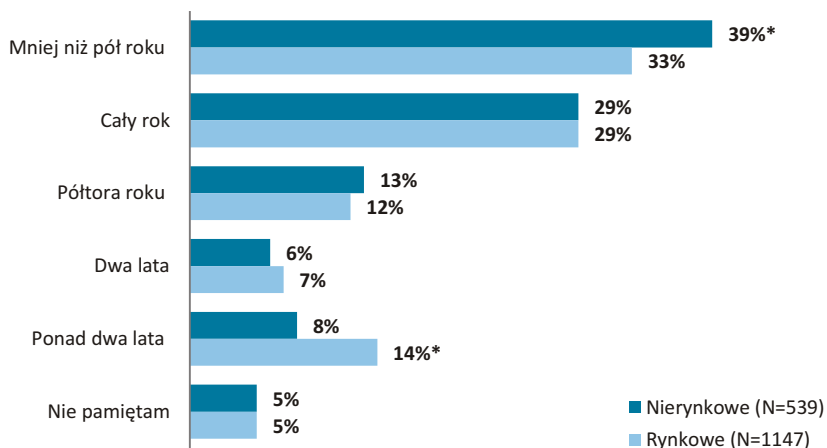
**Wykres 46. Czy kiedykolwiek był(a) Pan(i) osobą bezrobotną?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Wśród pracowników usług nierynkowych, które doświadczyły bezrobocia, najczęściej wskazywany okres pozostawania bez pracy to krócej niż pół roku (39%), natomiast analogiczny odsetek na rynku usług rynkowych wynosi 33%. Roku bezrobocia doświadczyło tyle samo osób pracujących w sektorze usług rynkowych i nierynkowych (po 29%), a z długotrwałym bezrobociem (ponad rok) spotkało się 27% badanych z sektora usług nierynkowych i 33% z sektora usług rynkowych. W okresie dłuższym niż dwa lata częściej na bezrobociu znajdowały się osoby pracujące w sektorze usług rynkowych (14%), w sektorze usług nierynkowych było ich 8%.

**Wykres 47. Jak długo pozostawał(a) Pan(i) bez pracy?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

## 5.9. Samoocena pracowników sektora usług nierynkowych i rynkowych

Uczestników obydwu edycji badania poproszono o ocenę własnej osoby pod względem wiedzy, umiejętności zawodowych oraz psychospołecznych. Poszczególne atrybuty ankietowani oceniali na 9-stopniowej skali, gdzie 1 oznaczało ocenę najniższą („słabo, jest to [dana umiejętność – przyp. red.] obszar, w którym można by coś udoskonalić/rozwinąć”), a 9 ocenę najlepszą („bardzo dobrze, jest to obszar, z którym nie mam żadnych kłopotów”). Odpowiedzi na pytania dotyczące samooceny respondenci uzupełniali samodzielnie, tak by w miarę możliwości wyeliminować ewentualne problemy związane z otwartym przyznawaniem się do własnych deficytów w obecności ankietera.

Jak pokazują wyniki, obydwie grupy pracowników – zarówno sektora usług rynkowych, jak i nierynkowych – swoje umiejętności oceniają stosunkowo wysoko. Przeważnie samoocena pracowników usług rynkowych jest nieco lepsza niż osób

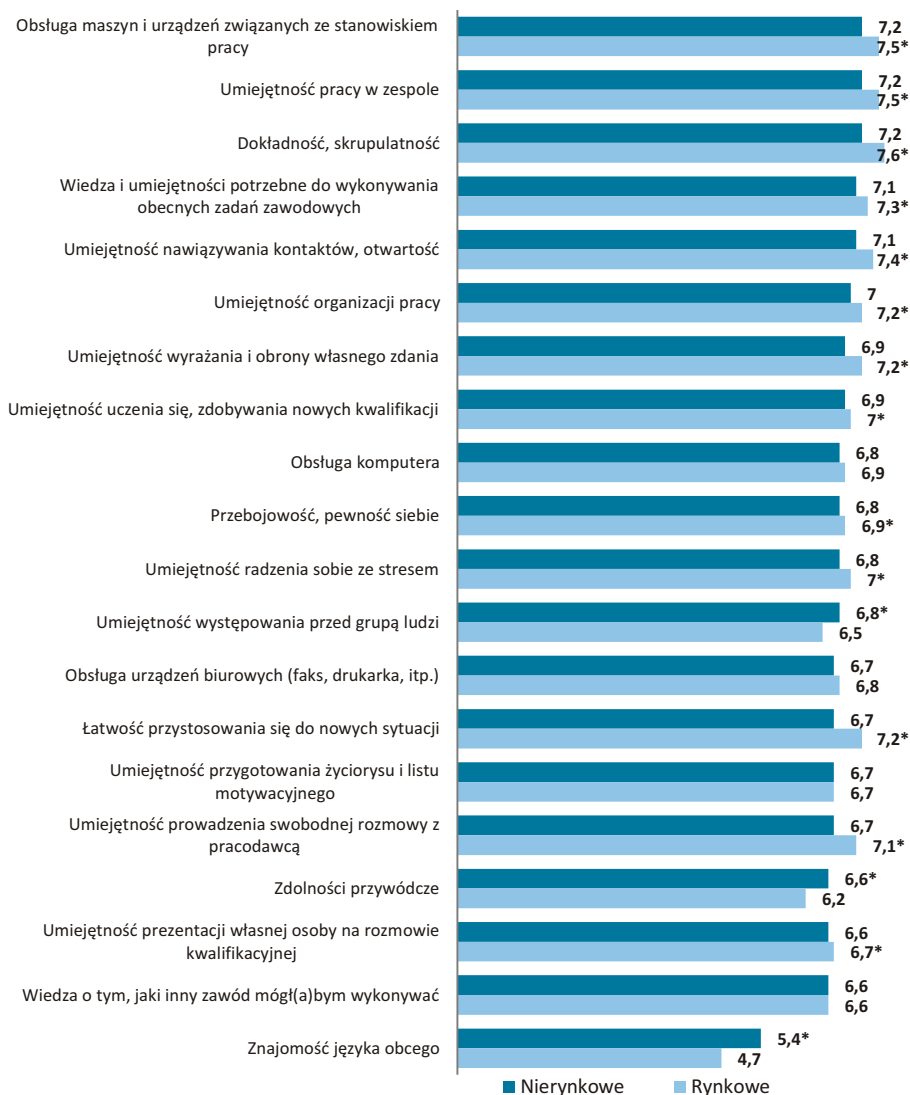
pracujących w sektorze nierynkowym – najwyraźniej widać to w przypadku cech takich, jak: dokładność i skrupulatność (średnia ocen 7,6 w porównaniu do 7,2), łatwość przystosowywania się do nowych sytuacji (7,2 w porównaniu do 6,7) oraz umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą (7,1 w porównaniu do 6,7). Pracownicy sektora usług nierynkowych lepiej oceniają swoje umiejętności występowania przed grupą (średnia ocena 6,8 w porównaniu do 6,5), zdolności przywódcze (6,6 w porównaniu do 6,2) oraz kompetencje językowe (5,4 w porównaniu do 4,7). Znajomość języków obcych jest naj słabszą stroną pracowników sektora usługowego, co nie przeszkadza temu, by 47% pracowników usług rynkowych i 41% nierynkowych deklaro wało, że zna jakiś język obcy w stopniu komunikatywnym. Między pracownikami różnych sektorów różnic istotnie statystycznych nie ma w przypadku kompetencji takich, jak: obsługa urządzeń biurowych, umiejętność przygotowania życiorysu i listu motywacyjnego, wiedza o tym, jaki inny można by wykonywać w razie szukania nowej pracy.

Warto przypomnieć, że mimo iż pracownicy sektora usług nierynkowych mają nieco gorszą samoocenę, to są równocześnie osobami lepiej wykształconymi i lepiej oceniającymi swoje miejsca pracy.

Analizując wyniki w poszczególnych branżach, okazuje się, że najgorszą samoocenę mają pracownicy administracji publicznej – w zdecydowanej większości badanych aspektów średnia ocen w tej kategorii jest najniższa. Z kolei branże, w których samoocena jest przeważnie wyższa niż wśród pozostałych, to reprezentowane przez niewielką grupę pracowników pośrednictwo finansowe oraz obsługa nieruchomości i firm.

Odnosząc się do sektora usług i porównując między sobą instytucje różnej wielkości, warto wspomnieć o tym, że o ile wśród podmiotów mikro przeciętnie lepszą samoocenę mają pracownicy sektora usług nierynkowych, to wśród instytucji małych, średnich i dużych relacja jest odwrotna – lepiej oceniają się pracownicy sektora usług rynkowych.

**Wykres 48. 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 ocen (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)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Tabela 10. Ocena własnych umiejętności według branży

	Nierynkowe	Rynkowe	Administracja publiczna/Obrona narodowa/Obowiązkowe zabezpieczenia społeczne (N=164)	Edukacja (N=1227)	Opieka zdrowotna/Pomoc społeczna (N=613)	Handel i naprawy (N=1073)	Hotele i restauracje (N=113)	Transport (N=196)	Pośrednictwo finansowe (N=72)	Obsługa nieruchomości i firm (N=341)	Działalność usługowa komunalna, społeczna i inna (N=266)
Obsługa maszyn i urządzeń związanych ze stanowiskiem pracy	7,2	7,5	6,9	7,3	7	7,5	7,7	7,7	7,5	7,5	7,6
Umiejętność pracy w zespole	7,2	7,5	6,8	7,3	7	7,5	7,8	7,4	7,8	7,6	7,5
Dokładność, skrupulatność	7,2	7,6	7,2	7,4	7	7,5	7,7	7,5	7,7	7,8	7,6
Wiedza i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych	7,1	7,3	6,7	7,3	7	7,2	7,1	7,5	7,3	7,3	7,4
Umiejętność nawiązywania kontaktów	7,1	7,4	6,6	7,2	6,9	7,3	7,8	7,4	7,6	7,7	7,3
Umiejętność organizacji pracy	7	7,2	6,5	7,1	6,9	7,2	7,2	7	7,5	7,5	7,2
Umiejętność wyrażania własnego zdania	6,9	7,2	6,4	7	6,9	7,1	7,3	7	7,5	7,6	7,1
Umiejętność uczenia się, zdobywania nowych kwalifikacji	6,9	7	6,3	7	6,9	6,9	7	7	7,5	7,4	7
Obsługa komputera	6,8	6,9	6,9	6,8	6,9	6,8	6,8	6,4	7,8	7,3	7,1
Przebojowość, pewność siebie	6,8	6,9	6,3	6,8	6,8	6,9	7,2	7	7,3	7	6,8
Umiejętność radzenia sobie ze stresem	6,8	7	6,2	7	6,8	6,9	7	7	7,1	7,2	6,8
Umiejętność występowania przed grupą ludzi	6,8	6,5	6,2	7	6,7	6,5	6,7	6,5	6,9	6,7	6,3
Obsługa urządzeń biurowych	6,7	6,8	6,7	6,6	6,8	6,7	6,4	6,2	7,9	7,4	7
Łatwość przystosowania się do nowych sytuacji	6,7	7,2	6,1	6,8	6,7	7,1	7,3	7,2	7,5	7,6	7,1
Umiejętność przygotowania życiorysu i listu motywacyjnego	6,7	6,7	6,2	6,8	6,6	6,6	6,7	6,3	7,1	7,1	6,6

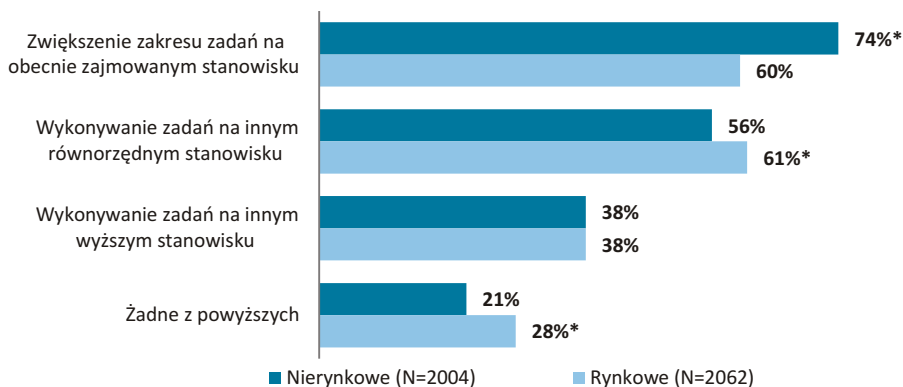


Umiejętność prowadzenia swobodnej rozmowy z pracodawcą	6,7	7,1	6,2	6,8	6,7	7,1	7,1	7	7,5	7,3	7
Zdolności przywódcze	6,6	6,2	6	6,7	6,6	6,2	6,3	6,3	6,6	6,4	6,1
Umiejętność prezentacji własnej osoby na rozmowie kwalifikacyjnej	6,6	6,7	6,2	6,6	6,5	6,6	6,9	6,7	7	7	6,6
Wiedza o tym, jaki inny zawód mógł(a)bym wykonywać	6,6	6,7	5,9	6,6	6,6	6,4	6,6	6,8	7	6,9	6,5
Znajomość języka obcego	5,4	4,7	4,7	5,3	5,7	4,4	5,1	4,5	5	5,5	4,6

Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Kolor ciemniejszy oznacza wartość minimalną dla danej kompetencji, a jaśniejszy – maksymalną.

Potwierdzeniem wysokiej samooceny pracowników jest stosunkowo często wyrażane przez nich przekonanie o tym, że mogą zmienić stanowisko lub zwiększyć zakres swoich obowiązków. Pracownicy sektora usług nierynkowych są w tym względzie bardziej elastyczni – na takie formy awansu nie jest gotowych 21% pracowników sektora usług nierynkowych i 28% pracowników usług rynkowych. W przypadku obydwu grup taka sama jest gotowość do awansu pionowego – wykonywania zadań na innym, wyższym stanowisku (38%). O ile pracownicy sektora usług nierynkowych są bardziej niż ich koledzy z sektora usług rynkowych gotowi do zwiększenia zakresu zadań na obecnie zajmowanym stanowisku (74% w porównaniu do 60%), to w mniejszym stopniu byłoby oni skłonni wykonywać zadania na innym równorzędnym stanowisku (56% w porównaniu do 61%).

#### Wykres 49. Czy obecnie posiadane przez Pana(i) kwalifikacje pozwoliłyby Panu(i) na:...? (możliwość wielu odpowiedzi)



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

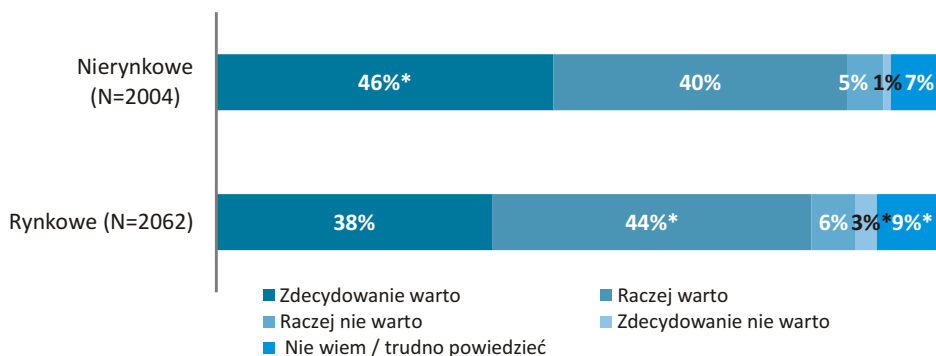
## 5.10. Postawy wobec kształcenia

Ogólnie rzecz biorąc, pracownicy usług z województwa podkarpackiego są przekonani, że warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie. Zatrudnieni w sektorze usług nierynkowych zgadzają się z tym nieco częściej od zatrudnionych w usługach rynkowych – 86% w porównaniu do 82%, przy czym osób, które stwierdzają, że zdecydowanie warto zdobywać wykształcenie jest odpowiednio 46% i 38%.

Zaledwie 6% badanych pracowników usług nierynkowych oraz 9% pracowników usług rynkowych uważa, że w naszym kraju nie warto się kształcić.

Przekonanie o wartości wykształcenia jest najsilniejsze w branżach takich, jak: pośrednictwo finansowe, administracja i opieka zdrowotna, a relatywnie naj słabsze wśród pracowników transportu oraz handlu i napraw.

**Wykres 50. Czy Pana(i) zdaniem warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie, czy też nie warto?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

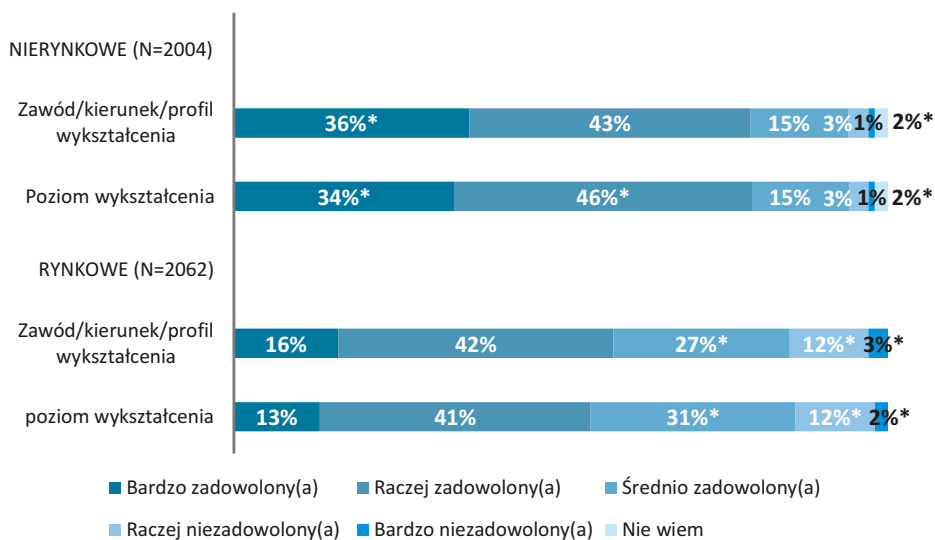
Większość badanych pracowników usług jest zadowolona ze swojego wykształcenia, zarówno jego profilu, jak i poziomu, przy czym lepiej wykształceni pracownicy usług nierynkowych są ogólnie bardziej zadowoleni.

Z poziomu swojego wykształcenia bardzo zadowolonych jest 34% pracowników usług nierynkowych i 13% badanych pracujących w usługach rynkowych. Za to osób średnio zadowolonych jest 31% wśród zatrudnionych w usługach rynkowych i 15% w usługach nierynkowych. 4% badanych z sektora nierynkowego i 14% z sektora rynkowego jest niezadowolonych z osiągniętego poziomu wykształcenia.

Zadowolonych z profilu wykształcenia jest 36% badanych zatrudnionych w sektorze usług nierynkowych oraz 16% z sektora usług rynkowych. 27% pracowników usług rynkowych i 15% usług nierynkowych jest z wyuczonego zawodu średnio zadowolonych. Natomiast 15% osób z sektora usług rynkowych i tylko 4% usług nierynkowych wyraża niezadowolenie z wybranego profilu wykształcenia.

Z poziomu swojego wykształcenia najbardziej zadowoleni są badani pracujący w edukacji i opiece zdrowotnej, najmniej zaś pracownicy następujących branż usług rynkowych: handel i naprawy, hotele i restauracje, transport oraz obsługa nieruchomości i firm. Wyraźnie widać, że zadowolenie z posiadanego wykształcenia wyższe jest w branżach, w których ogólnie rzecz biorąc wymaga się od pracowników wyższych kwalifikacji.

**Wykres 51. Biorąc pod uwagę możliwości na rynku pracy, w jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojego zawodu i wykształcenia?**



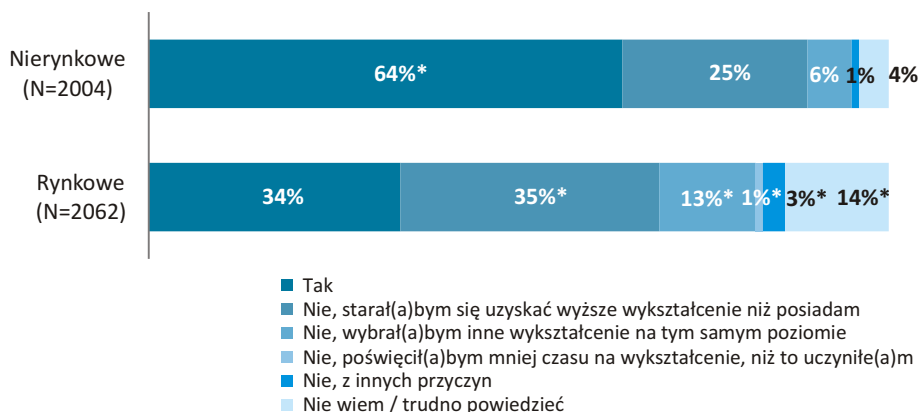
Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Respondentów zapytano także, czy gdyby zaczęli jeszcze raz naukę, to powtórzyliby swoją drogę kształcenia. Okazuje się, że osoby zatrudnione w usługach nierynkowych są na ogół zadowolone z podjętych w przeszłości decyzji edukacyjnych – zdecydowana większość (64%) z nich powtórzyłaby swoją drogę kształcenia, w przeciwieństwie do badanych pracujących w usługach rynkowych – chęć powtórzenia swojej drogi kształcenia wyraża tylko co trzeci z nich (34%).

W grupie badanych pracowników usług rynkowych co trzeci (35%) starałby się uzyskać wyższe wykształcenie niż posiada obecnie. Wśród osób zatrudnionych w usługach nierynkowych, wśród których większość legitymuje się wykształceniem wyższym, taka odpowiedź jest zdecydowanie rzadsza (25%).

Osób, które wybrałyby inny kierunek kształcenia, ale na tym samym poziomie, jest 13% wśród pracowników usług rynkowych i 6% wśród pracowników usług nierynkowych.

**Wykres 52. Gdyby obecnie zaczynał(a) Pan(i) jeszcze raz naukę, czy powtórzył(a)by Pan(i) swoją drogę kształcenia?**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Najbardziej zadowoleni z podjętych w przeszłości decyzji edukacyjnych są pracownicy edukacji i opieki zdrowotnej. Najmniej osób, które powtórzyłyby swoją drogę kształcenia, jest wśród pracowników obsługi nieruchomości, handlu i napraw oraz hoteli i restauracji.

Analiza opinii i deklaracji respondentów odnośnie bardziej szczegółowych kwestii dotyczących nauki i podnoszenia kwalifikacji wskazuje, że pracownicy usług nierynkowych są do nich nastawieni nieco bardziej pozytywnie.

Opinie na temat przedstawionych stwierdzeń wyrażane były na 5-stopniowej skali, na której 1 oznaczało „zupełnie się nie zgadzam”, a 5 „całkowicie się zgadzam”. Średnia ocena dla większości stwierdzeń, które wskazują na pozytywny stosunek do kształcenia, w obu grupach przekracza 3, a więc poziom przeciętny. Natomiast ze stwierdzeniami, które wyrażają niechęć do dalszego kształcenia, respondenci w większości się nie zgadzają.

Największe różnice pomiędzy osobami zatrudnionymi w sektorze usług rynkowych i nierynkowych dotyczą:

- umiejętności poszukiwania informacji na temat możliwości nauki i doksztalcenia, którą znacząco częściej deklarują pracownicy usług nierynkowych (3,9) niż rynkowych (3,4),
- oceny swoich kwalifikacji jako dostatecznie wysokich, tak że nie wymagają one dodatkowego doksztalcenia się, która również częstsza jest wśród zatrudnionych w usługach nierynkowych (3,3) niż rynkowych (2,6).

Ponadto pracownicy sektora usług nierynkowych nieco częściej od pracowników sektora usług rynkowych deklarują, że są w stanie dojechać na każde szkolenie, że

mogliby wziąć udział w szkoleniu, gdyby wiązało się to z możliwością otrzymania lepszej pracy oraz, że mają za dużo obowiązków, by się szkolić.

Za to pracownicy sektora usług rynkowych częściej mogą liczyć na wsparcie rodziny, gdyby chcieli się dokształcać. Częściej także oceniają, że są w wieku, w którym nauka jest „nie dla nich”, częściej nie widzą sensu w dalszej nauce i nieznacznie częściej nie wiedzą, czego jeszcze mogliby się uczyć.

Pozostałe różnice pomiędzy grupami okazały się nieistotne statystycznie.

**Wykres 53. W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi opiniami? – średnie ocen (skala: 1 – zupełnie się nie zgadzam, 5 – całkowicie się zgadzam)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

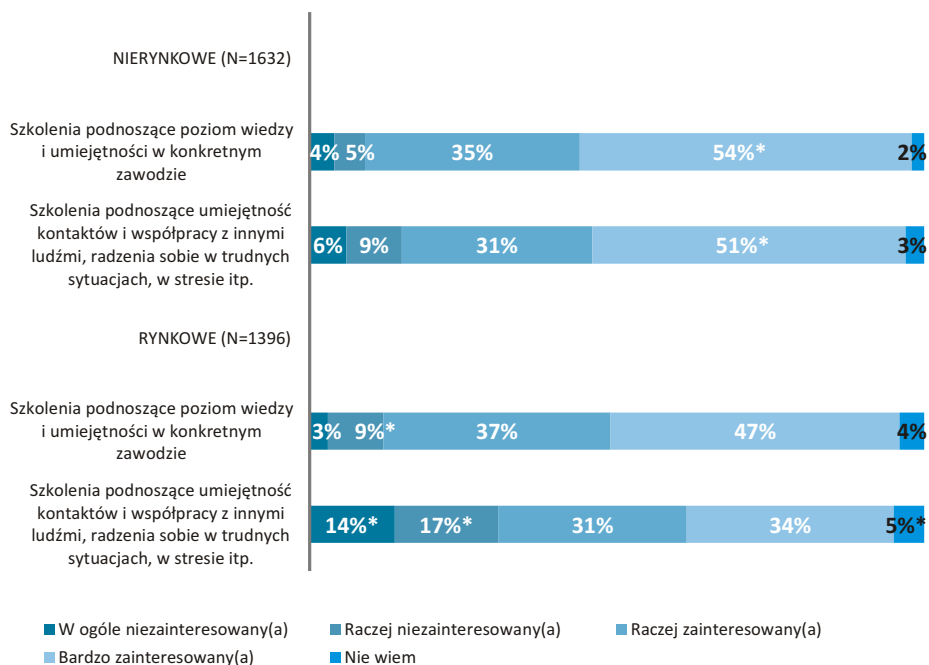
## 5.11. Zainteresowanie udziałem w szkoleniach

Pracownicy sektora usług z województwa podkarpackiego wyrażają spore zainteresowanie udziałem w bezpłatnych szkoleniach podnoszących kwalifikacje i umiejętności. Poziom zainteresowania oceniany był przez respondentów na 7-stopniowej skali. Jest on znacząco wyższy wśród osób zatrudnionych w usługach nierynkowych (średnia 4,9) niż w rynkowych (4,3). Duże zainteresowanie (oceny 6 i 7) wyraża połowa (52%) badanych z sektora nierynkowego i jedna trzecia (34%) z sektora rynkowego. Brak zainteresowania lub bardzo małe zainteresowanie szkoleniami (oceny 1 i 2) deklaruje tylko co piąty (19%) pracownik sektora usług nierynkowych i 30% pracowników sektora usług rynkowych.

Zainteresowanie szkoleniami jest najwyższe wśród pracowników opieki zdrowotnej (średnia 5,2) i administracji (5,1), a najniższe wśród osób pracujących w transporcie (4,1), handlu i naprawach (4,3) oraz obsłudze nieruchomości i firm (4,3).

Bezpłatne szkolenia odbywane poza miejscem pracy, podnoszące poziom wiedzy i umiejętności w konkretnym zawodzie są interesujące dla 89% badanych zatrudnionych w sektorze usług nierynkowych oraz 84% zatrudnionych w usługach rynkowych (którzy w ogóle chcieliby brać udział w szkoleniach). Także szkolenia podnoszące umiejętności kontaktów i współpracy z innymi ludźmi, radzenia sobie w trudnych sytuacjach itp., czyli z zakresu tzw. „umiejętności miękkich”, są zdecydowanie bardziej atrakcyjne dla pracowników usług nierynkowych (82%) niż rynkowych (65%).

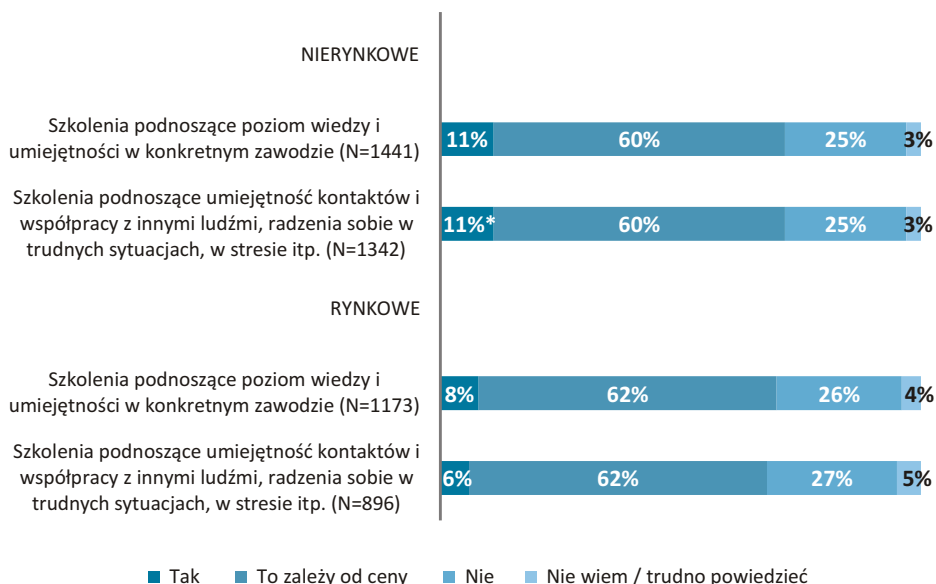
**Wykres 54. Czy był(a)by Pan(i) zainteresowany(a) wzięciem udziału w bezpłatnych szkoleniach organizowanych poza miejscem pracy, bez udziału pracodawcy? (odpowiedzi osób zainteresowanych szkoleniami)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Płatny charakter szkoleń zmniejsza ich atrakcyjność dla pracowników usług, obojętnie, czy jest to sektor rynkowy czy nierynkowy. Niezależnie od typu szkolenia, 11% badanych z sektora nierynkowego i 8% z rynkowego podtrzymuje wówczas zainteresowanie szkoleniami „twardymi”, a odpowiednio 60% i 62% uzależnia je od ceny. Mniej więcej co czwarta osoba w ogóle zrezygnowałaby z dokształcania, gdyby wiązało się ono z koniecznością wniesienia opłaty.

**Wykres 55. Gdyby szkolenia były płatne, to czy nadal był(a)by Pan(i) nimi zainteresowany(a)? (odpowiedzi osób zainteresowanych szkoleniami)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

76% pracowników usług nierynkowych i 69% pracowników usług rynkowych, którzy są zainteresowani udziałem w szkoleniach, wyraża gotowość poświęcania na to swojego prywatnego czasu i uczenia się w domu.

W celu rozpoznania szczegółowych potrzeb szkoleniowych pracownikom została przedstawiona lista szkoleń. Respondenci mieli określić ich przydatność, posługując się skalą od 1 do 9 (1 – na pewno nie, 9 – na pewno tak). Średnie oceny przydatności wahały się od 3,7 do 6,1 w zależności od rodzaju szkolenia.

Ogólnie rzecz biorąc, badani z sektora usług nierynkowych wyżej oceniają przydatność dla siebie wszystkich wymienionych w badaniu typów szkoleń z wyjątkiem szkoleń przyuczających do nowego zawodu oraz z zakresu sprzedaży i obsługi klienta.

Dla obu grup respondentów najbardziej przydatne byłyby szkolenia językowe i komputerowe, a także szkolenia miękkie dotyczące zwiększania pewności siebie oraz organizacji pracy i zarządzania czasem.

Pracownicy sektora usług nierynkowych wyżej niż pracownicy sektora usług rynkowych oceniają w szczególności przydatność szkoleń: uczących skutecznego nawiązywania kontaktów, poświęconych radzeniu sobie ze stresem oraz dotyczących poszukiwania pracy.



**Wykres 56. Które z poniższych rodzajów szkoleń mogłyby być dla Pana(i) przydatne? – średnie ocen (skala: 1 – na pewno nie, 9 – na pewno tak) (odpowiedzi osób zainteresowanych szkoleniami)**



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” oznaczono różnice istotne statystycznie.

Badani pracownicy usług rynkowych i nierynkowych zainteresowani są szkoleniami zawodowymi dotyczącymi zupełnie innych zawodów. Jedynie księgowy powtarza się wśród najczęściej wskazywanych zawodów w obu grupach (9% usługi rynkowe, 3% usługi nierynkowe). Najczęściej odpowiedź ta pojawia się w branżach: obsługa nieruchomości i firm (14%) oraz handel i naprawy (9%).

Osoby zatrudnione w sektorze usług nierynkowych chciałyby ponadto szkolić się w następujących zawodach:

- nauczyciel (13%),
- lekarz (6%),
- pielęgniarka (5%),
- psycholog (2%),

- pedagog/wychowawca (2%),
- pracownik biurowy/administracyjny (2%),
- sekretarka (2%),
- bibliotekarz (2%).

Natomiast pracownicy sektora usług rynkowych zainteresowani są następującymi zawodami:

- sprzedawca (4%),
- informatyk (3%),
- kierowca (2%),
- handlowiec/przedstawiciel handlowy (2%),
- mechanik (2%),
- operator maszyn (2%),
- pośrednik nieruchomości (2%).

## 5.12. Sytuacja ekonomiczna pracowników sektora usług rynkowych i nierynkowych

Pracownicy sektora usług z Podkarpacia, zarówno rynkowych (59%), jak i nierynkowych (54%), najczęściej oceniają swoją sytuację materialną jako średnią. Deklarują, że „starcza im na co dzień”, ale muszą oszczędzać na poważniejsze zakupy. W tym przypadku różnica pomiędzy sektorami, choć niewielka, jest istotna statystycznie.

Co piąty pracownik usług (21% nierynkowych i 20% rynkowych) żyje dobrze i starcza mu na wiele bez specjalnego oszczędzania. Za to po 13% osób z każdej grupy żyje skromnie i musi na co dzień bardzo oszczędnie gospodarować środkami finansowymi.

Niewielki odsetek badanych – 5% pracowników usług nierynkowych i 3% usług rynkowych przyznaje, że sytuacja w jego gospodarstwie domowym jest bardzo dobra.

**Wykres 57. Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje Pana(i) gospodarstwo domowe?**

Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

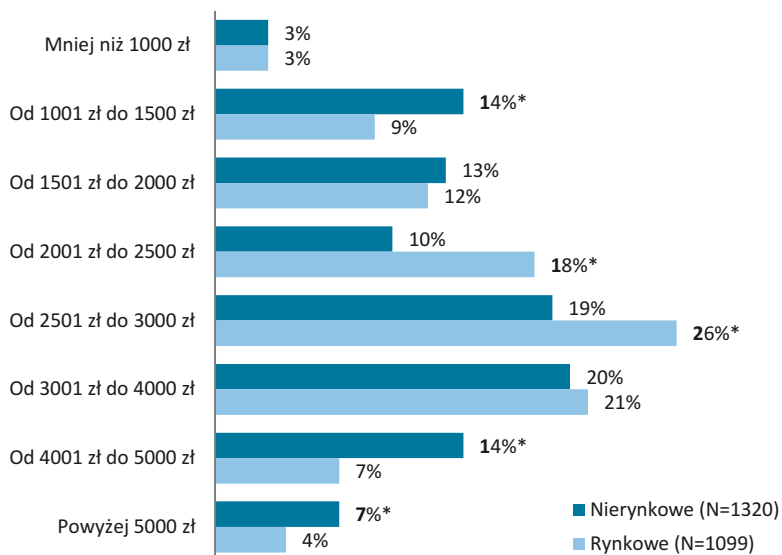
Odsetek osób, którym powodzi się dobrze lub bardzo dobrze, najwyższy jest wśród pracowników opieki zdrowotnej (35%) oraz pośrednictwa finansowego (37%). Natomiast wśród zatrudnionych w handlu i naprawach dobrą lub bardzo dobrą sytuację deklaruje mniej niż co piąty badany (19%).

Poziom życia przedstawicieli każdej z badanych branż jest zróżnicowany – część osób deklaruje dobrą i bardzo dobrą sytuację, inne przyznają, że żyje im się skromnie. Osób żyjących skromnie najwięcej jest wśród pracowników obsługi nieruchomości i firm (20%), a najmniej wśród pracowników transportu (9%) i pośrednictwa finansowego (8%).

47% pracowników usług rynkowych i 34% pracowników usług nierynkowych nie ujawniło miesięcznych dochodów swojego gospodarstwa domowego. Poziom odmów nie odbiega jednak od standardowego w tego typu badaniach.

Miesięczne dochody gospodarstw domowych dwóch trzecich (65%) badanych zatrudnionych w usługach rynkowych, którzy ujawnili tę informację, mieszczą się w przedziale 2001-4000 zł netto. 24% z nich osiąga dochody do 2000 zł, a 11% powyżej 4000 zł.

Dochody gospodarstw domowych pracowników usług nierynkowych są nieco bardziej zróżnicowane: 30% osiąga dochody do 2000 zł, 49% między 2001 a 4000 zł, a 21% powyżej 4000 zł netto.

**Wykres 58. Ile wynoszą łączne dochody netto Pana(i) gospodarstwa domowego?**

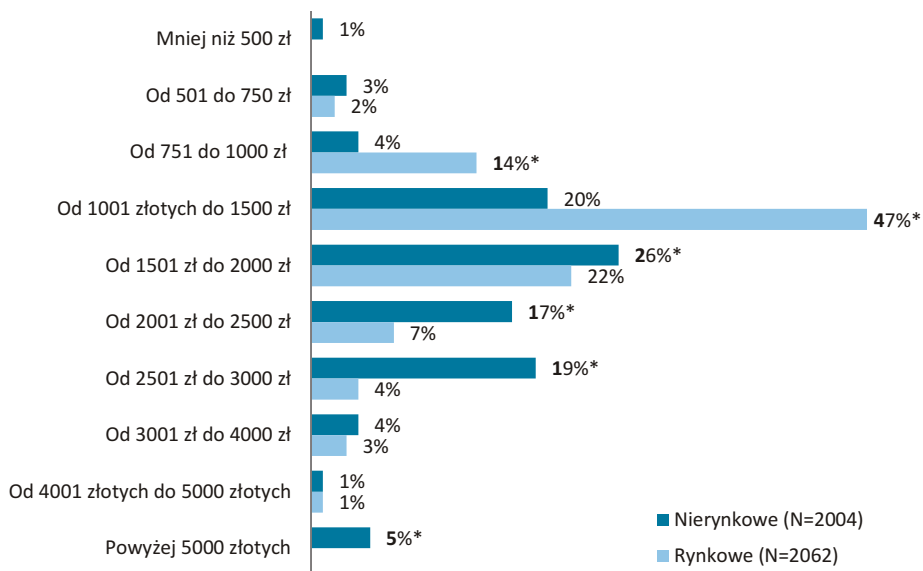
Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Miesięczne zarobki większości pracowników usług nierynkowych mieszczą się w przedziale 1000-3000 zł netto, przy czym 46% zarabia do 1001 do 2000 zł, a 36% od 2001 do 3000 zł. 8% badanych otrzymuje do 1000 zł. Więcej niż przeciętnie zarabia co dziesiąty badany z tej grupy – 5% od 3001 do 5000 zł i taki sam odsetek powyżej 5000 zł.

Zarobki pracowników usług rynkowych są wyraźnie mniej zróżnicowane i przeciętnie niższe. Prawie połowa (47%) z nich otrzymuje co miesiąc 1001-1500 zł na rękę. 16% zarabia do 1000 zł. Nieco więcej niż co piąty zatrudniony na Podkarpaciu w usługach nierynkowych może liczyć na pobory mieszczące się w przedziale 1501-2000 zł. Tylko 15% badanych z tej grupy zarabia powyżej 2000 zł, w tym mniej niż co setny powyżej 5000 zł.

41% pracowników usług rynkowych i 33% pracowników usług nierynkowych nie udzieliło odpowiedzi na pytanie o wysokość swoich miesięcznych dochodów. W związku z tym powyższe dane należy traktować z ostrożnością, gdyż dotyczą jedynie osób, które dochody ujawniły.

Wykres 59. Ile wynoszą Pana(i) przeciętne miesięczne dochody netto?



Źródło: Badanie ilościowe pracowników. Znakiem „\*” zaznaczono różnice istotne statystycznie.

Pracownicy opieki zdrowotnej osiągają najwyższe zarobki ze wszystkich badanych branż. Przeciętnie najniższe są natomiast miesięczne dochody netto osób zatrudnionych w handlu i naprawach oraz w hotelach i restauracjach.



**Podsumowanie – różnice i podobieństwa  
pomiędzy sektorem usług nierynkowych  
i sektorem usług rynkowych**

## 6. Podsumowanie – różnice i podobieństwa pomiędzy sektorem usług nierynkowych i sektorem usług rynkowych

Analizowane sektory wykazują istotne różnice. Jedynie sekcja pośrednictwo finansowe, należąca do usług rynkowych, była zbliżona do profilu sektora usług nierynkowych. Podobieństwa te w największym stopniu dotyczyły struktury zatrudnienia, polityki szkoleniowej oraz wynagrodzeń. Pracownicy pośrednictwa finansowego należeli do najlepiej zarabiających, ale zaraz za nimi uplasowali się przedstawiciele sektora usług nierynkowych.

Jak oczekiwano, odnotowane liczne różnice pomiędzy badanymi sektorami były pochodną: innych źródeł finansowania, innych typów świadczonych usług (ograniczona konkurencja w sektorze usług nierynkowych, świadczenie usług, bez których trudno się obyć<sup>38</sup>), zdecydowanie większych regulacji nałożonych na sektor nierynkowy (zwłaszcza publiczny) i odmiennej struktury własnościowej (w sektorze nierynkowym dominują podmioty publiczne).

Odmienność źródeł finansowania przekłada się na mniejsze uzależnienie sektora usług nierynkowych od „kaprysów” sił rynkowych. Niekorzystne zmiany w gospodarce w mniejszym stopniu są odczuwane przez instytucje nierynkowe - nie zagraża im gwałtowna utrata płynności finansowej, a nawet w przypadku zmniejszenia wpływów budżetowych problemy nie są na tyle dotkliwe, aby groziły np. licznymi zwolnieniami pracowników. Istotny wpływ czynnika finansowego widać wyraźnie, jeśli spojrzeć na problemy, jakie dotyczą badane instytucje. W przypadku kwestii finansowych osoby reprezentujące podmioty działające na rynku usług nierynkowych często wspominały o nieadekwatności budżetu do zadań nałożonych na instytucje. Z kolei dla podmiotów rynkowych bardzo dolegliwe były wysokie podatki i koszty pracy oraz duża konkurencja na rynku.

Konsekwencją różnic w źródłach finansowania obydwu sektorów jest również odmienność sytuacji ich pracowników. Pracujący w sektorze nierynkowym odczuwają zdecydowanie mniejszy lęk przed utratą pracy<sup>39</sup> i są lepiej wynagradzani niż zatrudnieni w sektorze usług rynkowych.

Odmienność świadczonych usług sprawia, że sektory zdecydowanie różnią się pod względem wykształcenia zasobów ludzkich. W strukturze pracowników sektora usług nierynkowych jest blisko trzykrotnie więcej osób z wykształceniem wyższym. Poniekąd przewaga osób z wykształceniem wyższym jest również efektem regulacji nałożonych na sektor. Nauczyciele, członkowie korpusu służby cywilnej, czy w końcu lekarze, to pracownicy, którzy muszą legitymować się dyplomem szkoły wyższej.

<sup>38</sup> Można zrezygnować z pobytu w hotelu, ale trudno zrezygnować z wizyty u lekarza.

<sup>39</sup> Należy przy tym pamiętać, że badanie sektora usług rynkowych, w którym dość często respondenci wyrażali lęk przed bezrobociem było prowadzone w okresie relatywnie korzystnej sytuacji gospodarczej.

Być może konieczność zatrudniania osób o określonym rodzaju wykształcenia sprawia, że pracodawcom z sektora usług nierynkowych zdecydowanie trudniej niż ankietowanym z sektora rynkowego było wyrazić swoje oczekiwania wobec pracowników. Analiza odpowiedzi na pytanie dotyczące znaczenia dla instytucji poszczególnych kwalifikacji i kompetencji pokazała, że przedstawicielom sektora nierynkowego trudno było wskazać umiejętności wiodące. Gdyby zaś na podstawie tych odpowiedzi próbować stworzyć profil pożądanego pracownika, to okazuje się, że poszukiwany jest pracownik wszechstronny. W przypadku sektora usług rynkowych wyglądało to zupełnie inaczej. Respondenci bez większych problemów wskazywali umiejętności, na których u pracowników najbardziej im zależy.

W regulacjach nałożonych na sektor należy również upatrywać źródeł różnic w polityce szkoleniowej. Szkolenia są bardziej powszechne w sektorze usług nierynkowych, ale trzeba pamiętać, że pracownicy tego sektora (wielu z nich) mają obowiązek podnoszenia swoich kwalifikacji (np. mówi o tym ustawa o pracownikach samorządowych). Nie oznacza to jednak, że w sektorze usług rynkowych szkolenia są bagatelizowane. Większość respondentów z obu sektorów twierdziła, że warto szkolić pracowników, jednak tylko publiczne instytucje sektora usług nierynkowych mają komfort dysponowania względnie stabilnym budżetem przeznaczonym na szkolenia.

Instytucje sektora usług nierynkowych częściej stosują zaawansowane systemy oceny pracowników, co również można przypisać oddziaływaniu regulacji określających zasady funkcjonowania wielu podmiotów wspomnianego sektora. Z drugiej strony pojawia się pytanie, na ile stosowane systemy oceny mają charakter czysto formalny? Nie jest wykluczone, że w niektórych instytucjach oceny dokonuje się, bo nakazuje tak ustawa, rozporządzenie, ale wyniki oceny nie przekładają się na faktyczny proces decyzyjny. Podczas badań jakościowych pojawiały się treści mówiące o utrzymywaniu w instytucjach sektora nierynkowego nieefektywnych pracowników, co nie ma miejsca w instytucjach sektora usług rynkowych, bo byłoby prostą drogą do bankructwa.

Duży wpływ regulacji nałożonych na sektor usług nierynkowych widać również na poziomie umów zawieranych z pracownikami. W sektorze usług nierynkowych zdecydowanie częściej mieliśmy do czynienia z umowami na czas nieokreślony, bardzo rzadko z umowami na czas określony oraz innymi formami zatrudnienia. Trudno jednak sobie wyobrazić, aby w sektorze zdominowanym przez podmioty publiczne mogło mieć miejsce masowe stosowanie umów „śmieciovych”.

Przeciętny pracownik sektora usług nierynkowych zarabia więcej niż jego kolega z sektora usług rynkowych, ma większą możliwość uczestnictwa w szkoleniach i większą szansę posiadania umowy na czas nieokreślony. Należy również dodać, że praca w sektorze usług nierynkowych jawi się w świetle wyników badań jako lepsza od pracy w sektorze usług rynkowych<sup>40</sup>. Nie może zatem dziwić fakt, że to respondenci

---

<sup>40</sup> Respondenci z sektora usług rynkowych zdecydowanie częściej niż badani z sektora usług nierynkowych mówili, że przyczyną rotacji pracowników jest poszukiwanie przez nich lepszej pracy.



z sektora usług nierynkowych częściej mówili o braku problemów ze znalezieniem pracowników.

Można również dostrzec kilka podobieństw między usługami rynkowymi i nierynkowymi. Wspólnym problemem obydwu sektorów są często zmieniające się przepisy prawa. Również problem z utrzymaniem pracowników w sektorze usług nierynkowych, jak i rynkowych często ma wspólne podłoże — finansowe. Pracownicy zmieniają pracę ze względu na poszukiwanie lepszych zarobków.

Ponadto przedstawiciele obu porównywanych sektorów najbardziej u pracowników cenią te same cechy: wiedzę i umiejętności potrzebne do wykonywania zadań zawodowych, umiejętność organizacji pracy, dokładność i skrupulatność, umiejętność pracy w zespole, umiejętność nawiązywania kontaktów, otwartość. Innymi słowy, model idealnego pracownika jest zbliżony<sup>41</sup>.

Również w ocenie pracowników uwidaczniają się podobieństwa. Bardzo korzystnie oceniano osoby piastujące stanowiska kierownicze oraz specjalistów, gorzej pozostały personel (ale nie były to oceny negatywne). Nie mogło chyba być inaczej. Teoretycznie pracownicy niespełniający stawianych przed nimi wymagań winni dostać szansę sprawdzenia swoich umiejętności w innym przedsiębiorstwie (innej instytucji), a zasada ta powinna obowiązywać zarówno w sektorze usług nierynkowych, jak i rynkowych.

Wspólną cechą obu sektorów jest także stosowanie technologii informatycznych. Jest to pochodna coraz większego upowszechniania się kompetencji informatycznych w społeczeństwie (czynnik oddziałujący na oba sektory), chęci wyróżnienia się na tle konkurencji i dotarcia do klientów (czynnik w większym stopniu wpływa na sektor usług rynkowych), zmniejszenia kosztów związanych z zakupem sprzętu IT (czynnik w większym stopniu wpływa na sektor usług rynkowych). Ponadto informatyzacja w instytucjach realizujących zadania publiczne (a więc reprezentujących sektor usług nierynkowych) jest dokonywana na poziomie rozwiązań systemowych, ujętych w ustawach i rozporządzeniach<sup>42</sup>.

---

<sup>41</sup> Trzeba jednak zaznaczyć, że respondenci z sektora usług rynkowych silniej wyrażali swoje preferencje wobec niektórych umiejętności (uzyskiwały większą wartość średniej ocen), choć z reguły najbardziej pożądane cechy pracowników w sektorze rynkowym były również najbardziej pożadanymi przez sektor nierynkowy.

<sup>42</sup> Np. w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, rozporządzeniu PRM w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.



**Spis tabel**

## 7. Spis tabel

<b>Tabela 1.</b> Zestawienie metod i technik badawczych .....	<b>13</b>
<b>Tabela 2.</b> Liczba podmiotów usługowych zarejestrowanych w REGON w województwie podkarpackim w badanych sekcjach (według PKD 2007) .....	<b>24</b>
<b>Tabela 3.</b> Pracujący w województwie podkarpackim w latach 2008 – 2010 .....	<b>27</b>
<b>Tabela 4.</b> Struktura zatrudnienia w usługach nierynkowych w województwie podkarpackim ze względu na rodzaj umowy .....	<b>41</b>
<b>Tabela 5.</b> Struktura zatrudnienia w usługach rynkowych w województwie podkarpackim ze względu na rodzaj umowy .....	<b>42</b>
<b>Tabela 6.</b> Sześć umiejętności najbardziej pożądaných przez pracodawców – średnie ocen ważności (skala: 1 – w ogóle nieważna, 5 – bardzo ważna) .....	<b>47</b>
<b>Tabela 7.</b> Sześć umiejętności mniej pożądaných przez pracodawców – średnie ocen ważności (skala: 1 – w ogóle nieważna, 5 – bardzo ważna) .....	<b>47</b>
<b>Tabela 8.</b> Sześć umiejętności najmniej pożądaných przez pracodawców – średnie ocen ważności (skala: 1 – w ogóle nieważna, 5 – bardzo ważna) .....	<b>48</b>
<b>Tabela 9.</b> Czy szkolenia, w których uczestniczyli pracownicy Pana(i) instytucji:...? (w tabeli przedstawiono sumę odsetka odpowiedzi „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak”) .....	<b>57</b>
<b>Tabela 10.</b> Ocena własnych umiejętności według branży .....	<b>87</b>



## Spis rysunków

## 8. Spis rysunków

<b>Rysunek 1.</b> Schemat koncepcji badawczej.....	<b>13</b>
<b>Rysunek 2.</b> Analiza HOMALS – macierz (nierynkowe) .....	<b>62</b>
<b>Rysunek 3.</b> Analiza HOMALS – macierz (nierynkowe) .....	<b>62</b>
<b>Rysunek 4.</b> Analiza HOMALS – macierz (rynkowe) .....	<b>64</b>



## **Spis wykresów**

## 9. Spis wykresów

<b>Wykres 1.</b>	Przeciętne wynagrodzenie brutto w wybranych sekcjach w województwie podkarpackim w 2010 roku .....	28
<b>Wykres 2.</b>	Jak ocenia Pan(i) obecną sytuację Pana(i) instytucji? Czy w porównaniu z okresem ostatnich 12 miesięcy sytuacja ta:...? .....	32
<b>Wykres 3.</b>	Jak Pan(i) sądzi, czy w okresie najbliższych 12 miesięcy sytuacja Pana(i) instytucji:...? .....	32
<b>Wykres 4.</b>	W jaki sposób obecny kryzys wpłynął na funkcjonowanie Pana(i) instytucji? (możliwość wielu odpowiedzi) Źródło: Badanie ilościowe pracodawców. Wskazania powyżej 1%.....	33
<b>Wykres 5.</b>	Proszę powiedzieć, które z problemów, jakie za chwilę Panu(i) przeczytam, dotyczą Pana(i) instytucję? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	34
<b>Wykres 6.</b>	Jak Pan(i) ocenia kondycję ekonomiczną Pana(i) przedsiębiorstwa/budżet Pana(i) instytucji w porównaniu z kondycją innych przedsiębiorstw działających na tym samym rynku co Pana(i) firma/instytucji realizujących podobne zadania? .....	35
<b>Wykres 7.</b>	Struktura zatrudnienia według sekcji i poziomu wykształcenia.....	38
<b>Wykres 8.</b>	Struktura zatrudnienia według wieku pracowników .....	39
<b>Wykres 9.</b>	Ilu pracowników zatrudnionych w Pana(i) instytucji pracuje na następujących stanowiskach? .....	40
<b>Wykres 10.</b>	Struktura zatrudnienia według rodzaju umowy .....	41
<b>Wykres 11.</b>	Czy rotacja pracowników w Pana(i) instytucji jest częstym czy rzadkim zjawiskiem? .....	43
<b>Wykres 12.</b>	Przyczyny rotacji pracowników (możliwość wielu odpowiedzi) .....	43
<b>Wykres 13.</b>	Z jakich przyczyn te osoby przestały pracować? (dotyczy osób, które w okresie dwóch lat poprzedzających badanie przestały pracować; możliwość wielu odpowiedzi).....	45
<b>Wykres 14.</b>	Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) instytucji? – średnie ocen (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko) (ocena kadry menadżerskiej i specjalistów) .....	49
<b>Wykres 15.</b>	Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) instytucji? – średnie ocen (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko) (ocena pracowników biurowych, bezpośredniej obsługi klienta i sprzedawców) .....	50
<b>Wykres 16.</b>	Jak ocenia Pan(i) pod względem tych umiejętności następujących pracowników w Pana(i) instytucji? – średnie ocen (skala: 1 – bardzo nisko, 5 – bardzo wysoko), (ocena personelu pomocniczego, pracowników fizycznych i produkcyjnych) .....	50
<b>Wykres 17.</b>	Czy w Pana(i) instytucji stosowany jest system oceny pracowników? .....	52
<b>Wykres 18.</b>	Jakimi metodami oceniają Państwo jakość pracy swoich pracowników? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	53

<b>Wykres 19.</b> Czy Pana(i) zdaniem warto szkolić pracowników w Pana(i) branży, czy też raczej nie? (N=612) (możliwość wielu odpowiedzi) .....	54
<b>Wykres 20.</b> Czy w Pana(i) instytucji jest fundusz szkoleniowy? (odpowiedzi TAK) .....	55
<b>Wykres 21.</b> Jakiego typu kursy/szkolenia Pan(i) organizowano w Pana(i) instytucji w ciągu ostatnich 2 lat? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	56
<b>Wykres 22.</b> Gdyby istniała możliwość otrzymania dofinansowania dowolnego szkolenia, to czy wówczas Państwo chcielibyście skorzystać z usług szkoleniowych? .....	58
<b>Wykres 23.</b> Z jakich typów szkoleń chcieliby Państwo skorzystać? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	58
<b>Wykres 24.</b> Czy potrzebował(a)by Pan(i) wsparcia w dokładnej diagnozie potrzeb szkoleniowych zatrudnionych w Pana(i) instytucji pracowników? .....	59
<b>Wykres 25.</b> Jakie stanowisko obecnie Pan(i) zajmuje? .....	66
<b>Wykres 26.</b> Jakie jest Pana(i) wykształcenie? .....	67
<b>Wykres 27.</b> Jaki zawód obecnie Pan(i) wykonuje? .....	68
<b>Wykres 28.</b> Czy Pana(i) obecne stanowisko pracy wymaga:...? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	69
<b>Wykres 29.</b> W jaki sposób Pan(i) jest obecnie zatrudniony(a)? Czy ma Pan(i):...? .....	70
<b>Wykres 30.</b> Jak ocenia Pan(i) wynagrodzenie, jakie dostaje Pan(i) za wykonywaną pracę? Czy jest Pan(i) z niego:...? .....	71
<b>Wykres 31.</b> Czy w Pana(i) zakładzie pracy stosuje się inne formy wynagrodzeń niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, bony towarowe, dofinansowanie wczasów? .....	72
<b>Wykres 32.</b> Czy otrzymał(a) Pan(i) kiedykolwiek inne wynagrodzenie niż wynagrodzenie zasadnicze, np. premie, bony na zakup towarów, dofinansowanie wczasów? .....	72
<b>Wykres 33.</b> Czy na ogół jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojej obecnej pracy zawodowej? .....	73
<b>Wykres 34.</b> Proszę ocenić, pod różnymi względami, swoją obecną pracę. Czy Pana(i) obecna praca:...? – średnie ocen (skala 1 – zdecydowanie nie, 5 – zdecydowanie tak) .....	74
<b>Wykres 35.</b> Jak często w Pana(i) instytucji organizowane są szkolenia dla pracowników? .....	75
<b>Wykres 36.</b> Kto może uczestniczyć w szkoleniach? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	76
<b>Wykres 37.</b> Czy kiedykolwiek brał(a) Pan(i) udział w szkoleniach organizowanych przez Pana(i) obecny zakład pracy? .....	77
<b>Wykres 38.</b> Czy wiąże Pan(i) swoją przyszłość zawodową z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? .....	77
<b>Wykres 39.</b> Dlaczego wiąże Pan(i) swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem zatrudnienia? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	78
<b>Wykres 40.</b> Dlaczego nie wiąże Pan(i) swojej przyszłości zawodowej z Pana(i) obecnym miejscem zatrudnienia? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	79



<b>Wykres 41.</b> Czy w okresie ostatnich 12 miesięcy...? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	<b>80</b>
<b>Wykres 42.</b> Czy w okresie najbliższych 12 miesięcy spodziewa się Pan(i), że...? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	<b>81</b>
<b>Wykres 43.</b> 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? .....	<b>82</b>
<b>Wykres 44.</b> Gdyby przyszło Panu(i) szukać nowej pracy, to jak Pan(i) myśli, czy jej znalezienie byłoby dla Pana(i) łatwe, czy trudne? .....	<b>82</b>
<b>Wykres 45.</b> Czy liczy się Pan(i) z możliwością utraty obecnej pracy (np. zwolnienia, bankructwa lub likwidacji zakładu pracy)?.....	<b>83</b>
<b>Wykres 46.</b> Czy kiedykolwiek był(a) Pan(i) osobą bezrobotną? .....	<b>83</b>
<b>Wykres 47.</b> Jak długo pozostawał(a) Pan(i) bez pracy? .....	<b>84</b>
<b>Wykres 48.</b> 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 ocen (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).....	<b>86</b>
<b>Wykres 49.</b> Czy obecnie posiadane przez Pana(i) kwalifikacje pozwoliłyby Panu(i) na...? (możliwość wielu odpowiedzi) .....	<b>88</b>
<b>Wykres 50.</b> Czy Pana(i) zdaniem warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie, czy też nie warto? ....	<b>89</b>
<b>Wykres 51.</b> Biorąc pod uwagę możliwości na rynku pracy, w jakim stopniu jest Pan(i) zadowolony(a) ze swojego zawodu i wykształcenia?.....	<b>90</b>
<b>Wykres 52.</b> Gdyby obecnie zaczynał(a) Pan(i) jeszcze raz naukę, czy powtórzył(a)by Pan(i) swoją drogę kształcenia? .....	<b>91</b>
<b>Wykres 53.</b> W jakim stopniu zgadza się Pan(i) z następującymi opiniami? – średnie ocen (skala: 1 – zupełnie się nie zgadzam, 5 – całkowicie się zgadzam) .....	<b>92</b>
<b>Wykres 54.</b> Czy był(a)by Pan(i) zainteresowany(a) wzięciem udziału w bezpłatnych szkoleniach organizowanych poza miejscem pracy, bez udziału pracodawcy? (odpowiedzi osób zainteresowanych szkoleniami) .....	<b>94</b>
<b>Wykres 55.</b> Gdyby szkolenia były płatne, to czy nadal był(a)by Pan(i) nimi zainteresowany(a)? (odpowiedzi osób zainteresowanych szkoleniami) .....	<b>95</b>
<b>Wykres 56.</b> Które z poniższych rodzajów szkoleń mogłyby być dla Pana(i) przydatne? – średnie ocen (skala: 1 – na pewno nie, 9 – na pewno tak) (odpowiedzi osób zainteresowanych szkoleniami) .....	<b>96</b>
<b>Wykres 57.</b> Które ze stwierdzeń najlepiej opisuje Pana(i) gospodarstwo domowe? .....	<b>98</b>
<b>Wykres 58.</b> Ile wynoszą łączne dochody netto Pana(i) gospodarstwa domowego? .....	<b>99</b>
<b>Wykres 59.</b> Ile wynoszą Pana(i) przeciętne miesięczne dochody netto? .....	<b>100</b>



## **Aneks – hipotezy badawcze**

## 10. Aneks – hipotezy badawcze

	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
1.	<p>Struktura zasobów ludzkich ze względu na ich jakość mierzoną poziomem wykształcenia jest korzystniejsza w sektorze usług nierynkowych niż w sektorze usług rynkowych (sektor usług nierynkowych oferuje lepsze jakościowo miejsca pracy, tj. wymagające wyższych kwalifikacji).</p> <p><u>Cecha:</u> średni odsetek pracowników z wykształceniem wyższym w ogólnej strukturze zatrudnienia w instytucji (badanie instytucji)</p>	Hipoteza została potwierdzona.	<p>Przeciętnie w instytucji sektora usług nierynkowych pracuje 73% pracowników z wykształceniem wyższym. W usługach rynkowych jest to 23%.</p> <p>Jedynie w sekcji pośrednictwo finansowe udział pracowników z wykształceniem wyższym był taki sam jak w sektorze usług nierynkowych.</p>
2.	<p>Sektor usług nierynkowych oferuje lepiej wynagradzane miejsca pracy niż sektor usług rynkowych.</p> <p><u>Cecha:</u> przeciętne miesięczne wynagrodzenie pracownika netto (badanie pracowników oraz dane GUS).</p>	Hipoteza została potwierdzona. Na poziomie ogólnym sektor usług nierynkowych oferuje lepiej wynagradzane miejsca pracy niż sektor usług rynkowych, co potwierdzają zarówno dane GUS, jak i wyniki badania pracowników.	<p>Według danych GUS średnia wynagrodzeń w usługach nierynkowych wyniosła około 3294 złotych brutto i jest to kwota wyraźnie większa niż w usługach rynkowych. Należy przy tym podkreślić, że zarobki w sektorze usług nierynkowych są niższe od zarobków liderów „rankingu płacowego” – pracujących w sekcji K – Działalność finansowa i ubezpieczenia (przeciętne wynagrodzenie w województwie podkarpackim dla tej sekcji w 2010 roku wyniosło 3799 złotych brutto). Choć w badaniu pracowników spora część respondentów odmówiła udzielenia informacji o zarobkach, to jednocześnie wnioski z uzyskanych danych są spójne z informacjami publikowanymi przez GUS. Zarobki pracowników usług rynkowych są wyraźnie mniej zróżnicowane i przeciętnie</p>

<sup>43</sup> Hipotezy zostały zweryfikowane testami różnic istotnych statystycznie między odcetkami bądź średnimi odnotowanymi w obydwu analizowanych grupach.

	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
			<p>niższe od zarobków pracowników usług nierynkowych. Najwyższe zarobki ze wszystkich badanych branż osiągają pracownicy opieki zdrowotnej.</p>
3.	<p>Sektor usług nierynkowych oferuje bardziej stabilne miejsca pracy niż sektor usług rynkowych.</p> <p><u>Cecha:</u> średni odsetek pracowników zatrudnionych na podstawie elastycznych form zatrudnienia w ogólnej strukturze zatrudnienia w instytucji (badanie instytucji).</p>	<p>Hipoteza została częściowo potwierdzona. Ogólnie elastyczne formy zatrudnienia są częstsze w sektorze rynkowym, ale w nierynkowym częściej spotykamy samozatrudnienie.</p>	<p>Umowy cywilno-prawne (dzieło, zlecenie) częściej występują w sektorze rynkowym (5%, wobec 3% w nierynkowym). Jednak samozatrudnienie jest częściej spotykane w sektorze nierynkowym (1,5% wobec blisko 1% w rynkowym).</p> <p>W sektorze rynkowym samozatrudnienie najczęściej występowało w pośrednictwie finansowym (7%); w nierynkowym w ochronie zdrowia (5%), przy czym w tej sekcji praktycznie dotyczyło to wyłącznie podmiotów prywatnych.</p>
4.	<p>Pracownicy sektora usług nierynkowych deklarują wyższy niż w przypadku pracowników sektora usług rynkowych poziom zadowolenia z pracy niż pracownicy sektora usług rynkowych.</p> <p><u>Cecha:</u> średnia na skali ogólnego zadowolenia z pracy zawodowej (badanie pracowników).</p>	<p>Hipoteza została potwierdzona.</p>	<p>Średnia na skali ogólnego zadowolenia z pracy zawodowej u pracowników sektora usług nierynkowych wynosi 4,2 i jest istotnie większa od średniej wśród pracowników sektora usług rynkowych (4). Jedna trzecia pracowników sektora usług nierynkowych (31%) i jedna czwarta pracowników sektora usług rynkowych (25%) twierdzi, że jest bardzo zadowolona ze swojej pracy zawodowej.</p>

	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
5.	<p>Pracownicy sektora usług nierynkowych deklarują częstsze poruszanie się po ścieżkach awansu niż pracownicy sektora usług rynkowych.</p> <p><u>Cecha:</u> odsetek pracowników, którzy w ciągu ostatniego roku doświadczyli awansu (pionowego, poziomego lub finansowego) (badanie pracowników).</p>	<p>Hipoteza nie została potwierdzona. Różnice pomiędzy sektorami usług nie są znaczące, ale nieco częściej po ścieżkach awansu poruszają się pracownicy sektora usług rynkowych.</p>	<p>Według zebranych danych w roku poprzedzającym okres realizacji badania pracownicy sektora usług rynkowych w porównaniu do nierynkowych nieco częściej doświadczyli awansu (pionowego, poziomego lub finansowego) – 30% w porównaniu do 22%. Pracownicy sektora usług rynkowych nieco częściej zmieniali stanowisko na równorzędne (3% w porównaniu do 1%), otrzymywali większe uprawnienia decyzyjne (7% w porównaniu do 4%) oraz przede wszystkim częściej otrzymywali podwyżkę (25% w porównaniu do 19%).</p>
6.	<p>Pracownicy sektora usług nierynkowych deklarują niższą mobilność zawodową niż pracownicy sektora usług rynkowych.</p> <p><u>Cecha:</u> odsetek pracowników wiążących swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem zatrudnienia (badanie pracowników).</p>	<p>Hipoteza została potwierdzona.</p>	<p>Zdecydowana większość badanych pracowników sektora usług nierynkowych w województwie podkarpackim wiąże swoją przyszłość zawodową z obecnym miejscem pracy (90%). W przypadku usług rynkowych odsetek takich osób jest mniejszy, wynosi 76%.</p>

	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
7.	<p>Problem rotacji pracowników i braku zaspokojenia potrzeb kadrowych jest mniej dolegliwy dla sektora usług nierynkowych niż sektora usług rynkowych, choć sytuacja jest różna w zależności od sekcji usług nierynkowych (w największym stopniu problem notowany jest w opiece zdrowotnej; w najmniejszym – w edukacji).</p> <p><u>Cechy:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● odsetek instytucji uznających rotację za częste zjawisko (badanie instytucji)</li> <li>● ocena stopnia trudności znalezienia pracownika spełniającego oczekiwania (badanie instytucji)</li> </ul>	<p>Hipoteza została częściowo potwierdzona.</p> <p>Nie odnotowano założonej różnicy pomiędzy edukacją, a ochroną zdrowia.</p>	<p>Według 4% badanych z sektora usług nierynkowych rotacja jest częstym zjawiskiem. Takiego samego zdania było 11% badanych z sektora usług rynkowych (różnica istotna statystycznie).</p> <p>O trudnościach w znalezieniu odpowiednich pracowników mówiło 9% badanych z sektora usług nierynkowych i 46% z sektora usług rynkowych.</p>
8.	<p>Większą przewidywaną (w horyzoncie czasowym 1 roku) dynamiką wzrostu zatrudnienia cechuje się sektor usług nierynkowych niż sektor usług rynkowych. Wzrostu zatrudnienia należy oczekiwać zwłaszcza w sekcji „administracja publiczna”, w pozostałych sekcjach nierynkowych zatrudnienie utrzyma się na zasadniczo tym samym poziomie.</p> <p><u>Cecha:</u> odsetek instytucji planujących zatrudnić pracowników (badanie instytucji).</p>	<p>Hipoteza nie jest weryfikowalna, a przynajmniej jej weryfikowalność budzi poważne wątpliwości.</p> <p>W okresie rozdzielającym oba badania w gospodarce zaszły istotne zmiany (wzrost obciążeń podatkowych, pogłębienie kryzysu w Europie, spowolnienie tempa rozwoju PKB). Zmiany te nie były silnie widoczne w momencie realizacji badania na próbie przedsiębiorstw sektora rynkowego.</p> <p>Ponadto w przypadku badania sektora usług rynkowych obecny był kontekst zbliżających się mistrzostw Europy w piłce nożnej (Euro 2012) i związane z tym oczekiwania na istotny i pozytywny impuls dla gospodarki Polski i województwa podkarpackiego. Z dużym prawdopodobieństwem miało to wpływ na odnotowane różnice odpowiedzi na pytanie o plany zatrudnienia.</p>	<p>Zatrudnienie zamierzało zwiększyć 4% podmiotów z sektora usług nierynkowych (najczęściej administracja 11%) i 20% podmiotów sektora usług rynkowych (najczęściej hotele i restauracje – 31% oraz transport i gospodarka magazynowa – 28%).</p>

	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
9.	<p>Nie ma różnic w oczekiwaniach pod adresem pracowników sektora usług nierynkowych i rynkowych. Model idealnego pracownika, wyrażony w kategoriach ogólnych kompetencji (podlegających w badaniu pomiarowi) jest zasadniczo podobny w obydwu analizowanych sektorach.</p> <p><u>Cechy:</u> średnie oceny ważności różnych umiejętności pracowników (badanie instytucji).</p>	Hipoteza została potwierdzona.	<p>Pięć z sześciu najbardziej pożądaných umiejętności pracowników jest wspólnych dla obu sektorów.</p> <p>Również pięć z sześciu najmniej ważnych umiejętności pracowników stanowi część wspólną oczekiwań przedstawicieli sektora usług nierynkowych i rynkowych.</p>
10.	<p>Zarządzanie kapitałem ludzkim w instytucjach sektora usług nierynkowych cechuje się wyższym poziomem profesjonalizacji. Wyraża się to w (hipotezy cząstkowe):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● częstszym stosowaniu systemu ocen okresowych przez instytucje sektora usług nierynkowych niż instytucje sektora usług rynkowych (cecha: odsetek instytucji stosujących system oceny w stosunku do wszystkich pracowników – badanie instytucji),</li> <li>● częstszym opracowywaniem ścieżek awansu (cecha: odsetek instytucji posiadających system indywidualnych ścieżek rozwoju zawodowego w stosunku do niektórych lub wszystkich pracowników – badanie instytucji),</li> <li>● większą orientacją na podnoszenie kwalifikacji pracowników (cecha: odsetek instytucji, których pracownicy w ciągu ostatnich dwóch lat uczestniczyli w jakimkolwiek szkoleniu – badanie instytucji).</li> </ul>	Hipoteza została częściowo potwierdzona. O niepełnym jej potwierdzeniu możemy mówić w przypadku obejmowania systemem oceny wszystkich pracowników.	<p>System oceny pracowników stosuje 61% podmiotów sektora usług nierynkowych, w tym 25% obejmuje nim wszystkich pracowników. Analogiczne działania prowadzi tylko 29% podmiotów sektora usług rynkowych, ale w tym aż 24% stosuje system oceny wobec wszystkich pracowników.</p> <p>Ścieżki rozwoju zawodowego są wprowadzone w 35% instytucji nierynkowych (w tym 7% obejmuje wszystkich pracowników) i zaledwie w 9% podmiotów sektora usług rynkowych (w tym 4% obejmuje wszystkich pracowników). Różnice były istotne statystycznie.</p> <p>Szkolenia są zdecydowanie częściej prowadzone przez instytucje usług nierynkowych. W okresie ostatnich dwóch lat przeprowadziło je 74% wspomnianych podmiotów, podczas gdy wśród instytucji sektora usług rynkowych było to 59% (różnica istotna statystycznie).</p>

	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
11.	<p>Pracownicy sektora usług nierynkowych odznaczają się większą orientacją na podnoszenie kwalifikacji niż pracownicy sektora usług rynkowych.</p> <p><u>Cechy:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odsetek pracowników wyrażających opinię, że obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie, uczyć się (badanie pracowników),</li> <li>• odsetek pracowników deklarujących uczestnictwo w szkoleniach (badanie pracowników).</li> </ul>	Hipoteza została potwierdzona.	<p>O tym, że warto obecnie w Polsce zdobywać wykształcenie, nieco częściej przekonani są zatrudnieni w sektorze usług nierynkowych – 86% w porównaniu do 82% w usługach rynkowych, przy czym osób, które stwierdzają, że zdecydowanie warto zdobywać wykształcenie jest odpowiednio 46% i 38%.</p> <p>Większość pracowników miała okazję wziąć udział w szkoleniu organizowanym przez swój obecny zakład pracy – 83% badanych z sektora usług nierynkowych i 75% z sektora usług rynkowych, przy czym w obecnym miejscu pracy średnio badani odbyli odpowiednio 7,8 szkoleń i 4,6 szkoleń.</p>
12.	<p>Instytucje sektora usług nierynkowych wykazują się szerszym zastosowaniem technologii informatycznych niż przedsiębiorstwa sektora usług rynkowych.</p> <p><u>Cechy:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odsetek instytucji posiadających stronę www</li> <li>• odsetek instytucji zatrudniających na zasadzie telepracy (badanie instytucji)</li> </ul>	Hipoteza nie została potwierdzona.	<p>Zarówno odsetek instytucji posiadających własne strony www, jak i zatrudniających na zasadzie telepracy był zbliżony. Własną stroną internetową posiadało nieco mniej niż dwie trzecie podmiotów rynkowych (63%) i nierynkowych (64%), z telepracy korzystało 2% instytucji nierynkowych i 1% instytucji rynkowych.</p>
13.	<p>Przedsiębiorstwa sektora usług nierynkowych rzadziej niż przedsiębiorstwa sektora usług rynkowych wdrażają innowacje organizacyjne.</p> <p><u>Cecha:</u> odsetek instytucji, które w ciągu ostatnich trzech lat wprowadziły choć jedną innowację nietechnologiczną (badanie instytucji).</p>	Hipoteza została potwierdzona.	<p>Omawiane działania podjęło 71% podmiotów nierynkowych i 66% rynkowych.</p>



	Hipotezy badawcze	Informacja o weryfikacji <sup>43</sup>	Podstawowe wyniki badania
14.	<p>Podobnie rzadko jak w przypadku instytucji sektora usług rynkowych instytucje sektora usług nierynkowych podejmują współpracę międzyinstytucjonalną.</p> <p><u>Cecha:</u> odsetek instytucji deklarujących współpracę z innymi instytucjami (badanie instytucji).</p>	Hipoteza nie została potwierdzona.	Popularność współpracy międzyinstytucjonalnej różnił w sposób istotny statystycznie badane sektory. Współpracę podjęło 18% podmiotów nierynkowych i 6% podmiotów rynkowych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



PODKARPACKIE  
OBSERWATORIUM  
RYNKU PRACY

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Wojewódzki Urząd Pracy  
w Rzeszowie

**Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie**  
**Podkarpackie Obserwatorium Rynku Pracy**  
35-061 Rzeszów, ul. Króla Kazimierza 7  
tel./fax 17 747 06 66  
[www.porp.wup-rzeszow.pl](http://www.porp.wup-rzeszow.pl)

ISBN 978-83-938081-0-6