



Mateusz Skowroński

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
Wydział Ekonomii
Katedra Badań Strategicznych i Regionalnych
mateusz.skowronski@katowice.eu

SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH JAKO NOWA BRANŻA GOSPODARKI MIASTA NA PRZYKŁADZIE KATOWIC

Streszczenie: Sektor nowoczesnych usług biznesowych pozytywnie wpływa na rozwój miast poprzez tworzenie dużej ilości dobrze płatnych miejsc pracy, także dla młodych ludzi bezpośrednio po studiach. Bardzo pozytywny wpływ można zauważyć w obszarze rozwoju kapitału ludzkiego. Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych dofinansowują całą gamę usług edukacyjnych i szkoleń dla pracowników. Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych generują większość popytu na nowoczesną powierzchnię biurową w wielu miastach w Polsce. Przyczyniają się do ich rewitalizacji. Centra usług oddziałują na otoczenie poprzez zaopatrzeniowe i dochodowe efekty mnożnikowe. Z powyższych względów bardzo istotne dla rozwoju miasta jest przyciąganie inwestycji z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Słowa kluczowe: sektor nowoczesnych usług biznesowych, czynniki lokalizacji inwestycji, efekty inwestycji w kontekście lokalnej gospodarki.

JEL Classification: R3, R32.

Wprowadzenie

Celem artykułu jest przedstawienie sektora nowoczesnych usług biznesowych jako nowej branży gospodarki miasta i pokazanie jego relacji z lokalnym otoczeniem.

Do opracowania artykułu wykorzystana została zarówno literatura fachowa (opracowania naukowe, raporty branżowe, artykuły prasowe), jak i badania empiryczne. Główny trzon badań został oparty na badaniach kwestionariuszowych

(PAPI), przeprowadzonych podczas VI konferencji ABSL w Krakowie. Obejmował on analizę preferencji przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych odnośnie cech miast jako potencjalnych lokalizacji inwestycji dla sektora.

1. Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych

Nowoczesne usługi biznesowe zwane outsourcingiem polegają na strategicznym wykorzystaniu zasobów zewnętrznych do wykonywania działań, które normalnie były realizowane przez personel własny firmy.

Globalne korporacje podejmują decyzję o otwarciu centrów usług za granicą, nie tylko ze względu na arbitraż płacowy, czyli oszczędność kosztów. Głównym celem firm jest zwiększanie elastyczności przedsiębiorstwa, pozwalające na szybkie reagowanie na zmieniającą się sytuację rynkową i nowości technologiczne oraz optymalizację relacji z dostawcami [Deloitte, 2014].

W związku z tym, że większość inwestycji sektora nowoczesnych usług biznesowych to inwestycje zagraniczne, to warto wymienić podstawowe płaszczyzny, na które międzynarodowy biznes wpływa pozytywnie w gospodarce goszczącej, są to: transfer kapitału i technologii, transfer wiedzy i innowacyjnych rozwiązań, wzrost zatrudnienia, wzrost płac, a tym samym wzrost popytu wewnętrznego, wzrost jakości zarządzania, pobudzenie działalności producentów krajowych (wzrost produktywności), zwiększenie konkurencji na rynku, zmiany wolumenu handlu zagranicznego, wzrost atrakcyjności inwestycyjnej państwa, regionu, miasta [Weresa, 2002].

Zgodnie z przyjętą przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (*Association of Business Service Leaders in Poland*, ABSL) szeroką definicją sektora, obejmuje on również działalność badawczo-rozwojową. Charakterystyka sektora opiera się na analizie centrów usług z kapitałem zagranicznym oraz polskim: centrów usług wspólnych (ang. *Shared Service Centers*, SSC), outsourcingu procesów biznesowych (ang. *Business Process Outsourcing*, BPO), outsourcingu usług IT (ang. *Information Technology Outsourcing*, ITO), badawczo-rozwojowych (ang. *Research&Development*, R&D). Centra typu *contact center*, działające na rzecz klientów zewnętrznych, ABSL zalicza do kategorii BPO [ABSL, 2016b].

W rankingu lokalizacji nowoczesnych usług biznesowych [Deloitte, 2014], Polska jest wymieniana na czwartym miejscu za Indiami, Stanami Zjednoczonymi i Chinami.

Firma Tholons, od 2006 r. publikuje ranking najpopularniejszych miejsc lokalizacji usług outsourcingowych. W raporcie Tholons na rok 2015 [Tholons,

2015], znalazły się trzy polskie miasta: Kraków na 9. miejscu, Warszawa na 30. i Wrocław na 62.

Najważniejsze czynniki lokalizacji inwestycji z sektora nowoczesnych usług biznesowych to konkurencyjne koszty pracy oraz dostępność dobrze wykwalifikowanych zasobów ludzkich [Farrell, 2006], posługujących się biegle różnymi językami. Ważna jest również obecność uczelni wyższych, nie tylko ze względu na studentów i absolwentów jako potencjalnych pracowników sektora, ale także ze względu na zaplecze naukowo-badawcze. Bardzo ważna jest rozbudowana siatka połączeń lotniczych, umożliwiająca szybkie dotarcie do klientów i spółki macierzystej. Krytycznie ocenia się dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej. Czynniki decydujące o jakości życia są ważne z punktu widzenia kadry menedżerskiej/zarządzającej, która często nowe miejsce zamieszkania musi uznać za atrakcyjne. Szczególnie dotyczy to menedżerów z USA i krajów Europy Zachodniej, dla których obecność szkoły międzynarodowej w mieście jest bardzo ważna. Ważne jest również, aby potencjalni pracownicy uznali docelową lokalizację za atrakcyjną, aby chcieć się do niej przeprowadzić.

Warto zwrócić szczególną uwagę na te aspekty atrakcyjności miasta związane z jakością życia w nim [Pniewski, 2008], dostępnością i zagospodarowaniem terenów zielonych, stopniem rozwinięcia przemysłu czasu wolnego, ofertą kulturalną oraz walorami estetycznymi miasta. Atrakcyjność miasta rozumiana jako zdolność do przyciągania mieszkańców innych miast, ma wpływ na decyzje lokalizacyjne firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Inwestycje z sektora nowoczesnych usług biznesowych pozytywnie wpływają na lokalny rozwój gospodarczy. E.J. Blakely lokalny rozwój gospodarczy rozumie jako proces, w którym władze lokalne lub (oraz) organizacje sąsiedzkie angażują się w celu stymulowania lub przynajmniej utrzymania działalności gospodarczej lub (oraz) zatrudnienia. Głównym celem tego zaangażowania jest stworzenie lokalnych możliwości utrzymania (powstania) zatrudnienia w dziedzinach korzystnych dla społeczności lokalnej. W procesie gospodarczego rozwoju lokalnego używane są miejscowe zasoby naturalne, ludzkie oraz instytucjonalne [Blakely, 2013].

Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych tworzą rozległe relacje z lokalnym otoczeniem biznesowym. Opublikowany w 2008 r. raport NASSCOM i Deloitte podaje, że na jedno miejsce pracy w sektorze IT/BPO/SSC przypadają cztery miejsca pracy w otoczeniu lokalnym [Micek, Działek i Górecki, 2010]. Według G. Micka, J. Działka oraz J. Góreckiego [2010], autorów *Centra Usług w Krakowie ich relacje z otoczeniem lokalnym* dane te są przeszacowane w wyniku przypisywania miejsc pracy, powstałych u dostawców, w całości jednej

firmie lub sektorowi, tymczasem usługodawcy na rzecz branży BPO/SSC/ITO posiadają również wielu innych klientów. Zaopatrzeniowe efekty mnożnikowe są największe w branży szkoleniowej i transporcie oraz mniejsze niż w przypadku firm produkcyjnych. Dochodowe efekty mnożnikowe tworzą miejsca pracy w większości w handlu, ale także przy obsłudze gości centrów w turystyce, gastronomii czy transporcie.

Kolejną formą wpływu na lokalną gospodarkę są dochody podatkowe z PIT, CIT i podatku od nieruchomości. Bardzo istotny pozytywny wpływ można zauważyć w obszarze rozwoju kapitału ludzkiego. Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych finansują lub dofinansowują całą gamę usług edukacyjnych i szkoleń dla pracowników. Dotyczy to zarówno specjalistycznych szkoleń branżowych, jak i szkoleń podstawowych, językowych czy studiów podyplomowych. Najnowszym przykładem aktywnej współpracy z uczelniami w doksztalcaniu studentów z umiejętności przydatnych w pracy w sektorze nowoczesnych usług biznesowych [ABSL Academy, 2016].

Należy zauważyć, iż centra usług odgrywają ważną rolę jako lokalni pracodawcy, ponieważ tworzą dużą liczbę nowych, dobrze płatnych miejsc pracy dla młodych ludzi, również bezpośrednio po studiach.

Sektor nowoczesnych usług biznesowych z racji tego, że obsługuje różne procesy biznesowe dla klientów z różnych krajów, najchętniej zatrudnia osoby ze znajomością języków obcych. Oprócz kompetencji językowych, liczy się także wiedza i doświadczenie z danego procesu biznesowego. Wynagrodzenia w pierwszych 2 latach pracy mieszczą się w przedziale 2800-5000 zł brutto. Do tego dochodzą benefity pozapłacowe [Grafton, 2014]. Dzięki stosunkowo wysokim wynagrodzeniom i zatrudnianiu młodych pracowników firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych przyczyniają się do zmniejszenia bezrobocia wśród młodych ludzi i zmniejszają liczbę chętnych do emigracji zarobkowej. Widzimy więc, że firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych pozytywnie wpływają na lokalny rozwój gospodarczy.

2. Przegląd stanu rozwoju sektora w Polsce

Całkowite zatrudnienie w centrach usług w Polsce to 177 tys. osób w centrach zagranicznych i 35 tys. osób centrach polskich [ABSL, 2016a, s. 9], 593 firm inwestorów posiada swoje centra usług w Polsce (w tym 461 inwestorów zagranicznych). W Polsce działa 936 centrów usług, w tym 676 centrów zagra-

nicznych. Wzrost zatrudnienia w centrach zagranicznych w Polsce w ostatnim roku wyniósł 25% (I kw. 2015 r. – I kw. 2016 r.) – okazał się większy niż w poprzednich latach. Prognozowane przez ABSL zatrudnienie w sektorze w 2020 r. to 300 tys. osób. Największymi ośrodkami centrów BPO, SSC, IT i R&D są następujące miasta: Kraków (50,3 tys. zatrudnionych, 138 centrów usług), Warszawa (36,7 tys., 155 centrów usług), Wrocław (34,2 tys., 111 centrów usług), Trójmiasto (16,9 tys., 104 centra usług), Aglomeracja Katowicka (16,5 tys., 74 centra usług), Łódź (15,6 tys., 66 centra usług), Poznań (11,4 tys., 72 centra usług). Centra usług funkcjonują w ponad 40 polskich miastach.

Najwięcej zatrudnionych jest w centrach usług wspólnych (34%), następnie w centrach IT, centrach outsourcingowych oraz centrach R&D. Różnice pojawiają się, gdy porównamy firmy krajowe i zagraniczne. Firmy polskie rzadko działają jako centra usług wspólnych. Za to dużo centrów IT to firmy polskie. Wynika to po części z dużej liczby rodzimych firm informatycznych, świadczących usługi IT, w tym obecności kilku czołowych polskich przedsiębiorstw informatycznych. Firmy zagraniczne przeważają w zatrudnieniu wygenerowanym w centrach R&D. Są to centra, takie jak: Nokia, Intel, GE, Samsung, Motorola.

Średnie centrum usług w Polsce zatrudnia 227 osób. Najwięcej osób pracuje w centrach usług wspólnych, średnio najmniejsze są centra usług IT (wynika to z dużej liczby niewielkich polskich firm informatycznych w gronie centrów usług). Inwestorzy, którzy planują otwarcie centrum usług w Polsce doceniają dostępność wielu ośrodków mogących stanowić miejsce lokalizacji takiej inwestycji. W odróżnieniu od naszych sąsiadów, Czech czy Słowacji, mamy wiele miast, w których można ulokować takie inwestycje. W siedmiu ośrodkach zatrudnienie w centrach usług BPO, SSC, IT, R&D wynosi co najmniej 10 tys. osób. Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych mają znaczący wpływ na rozwój rynków biurowych w Polsce.

3. Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Aglomeracji Katowickiej

W Aglomeracji Katowickiej zatrudnionych jest 16,5 tys. pracowników w centrach BPO, SSC, IT, R&D, w tym 12 tys. w firmach z kapitałem zagranicznym. W Aglomeracji Katowickiej działa 74 centrów usług BPO, SSC, IT, R&D. Większość z nich (51) działa w Katowicach. W Katowicach pracuje 70% osób zatrudnionych w sektorze w Aglomeracji Katowickiej. Centrów z kapitałem zagranicznym jest 50 (z 14 państw), pozostałe 24 należą do polskich firm. W okre-

sie 1 kw. 2015 r. – 1 kw. 2016 r. zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym wzrosło o 20%. Spośród kategorii procesów obsługiwanych w centrach usług w Aglomeracji Katowickiej najwięcej centrów świadczy usług IT (78% centrów), na drugim miejscu są usługi finansowo-księgowe (33%), zarządzanie zasobami ludzkimi (25%), obsługa klienta (21%), badania i rozwój (14%), marketing (10%), zarządzanie zaopatrzeniem (8%), zarządzanie łańcuchem dostaw (7%), zarządzanie dokumentacją (7%), usługi finansowo-bankowe, ubezpieczeniowe, inwestycyjne (4%) [ABSL, 2016a, s. 16].

ABSL szacuje, że do roku 2020 liczba zatrudnionych w sektorze w Aglomeracji Katowickiej wzrośnie do 22 tys. osób. Wśród centrów usług w Aglomeracji Katowickiej funkcjonuje: 35 centrów IT, 19 centrów usług wspólnych (SSC), 12 centrów badawczo-rozwojowych (R&D) oraz 8 centrów outsourcingu usług biznesowych (BPO). Przeciętny poziom zatrudnienia w centrach usług w Aglomeracji Katowickiej to 228 osób. Większość centrów świadczy usługi na rzecz klientów z Niemiec (64%). Poza Niemcami, Polską i Wielką Brytanią, centra usług obsługują również procesy dla klientów z Francji, Szwajcarii, Holandii, USA, Hiszpanii, Belgii, Austrii, Kanady, Rosji i Szwecji [ABSL, 2016a, s. 18]. W centrach usług w Aglomeracji Katowickiej klientów obsługuje się w 34 językach, [ABSL, 2016a, s. 19]. 86% pracowników centrów usług w Aglomeracji Katowickiej ma wyższe wykształcenie. Firmy z sektora przyczyniają się do rozwoju kapitału ludzkiego. Oferują szkolenia w zakresie umiejętności miękkich, np. komunikacji, inteligencji emocjonalnej (96% centrów), umiejętności językowych (80% centrów), zarządzania projektami, np. PMP, Agile, Scrum (76%), szkolenia z umiejętności menedżerskich (72%), zarządzania czasem (72%), technologii komputerowych i internetowych, np. CISA, ITIL (60%), umiejętności finansowych (CIMA, CIA, ACCA, CFA – 44%), analityki biznesowej, np. 6 Sigma, CBAP (40%), marketingu, np. CIM (16%), łańcuchów dostaw, np. APICS (8%) [ABSL, 2016a, s. 21]. Firmy oferują bardzo bogaty pakiet świadczeń pozapłacowych [ABSL, 2016a, s. 22]. 92% centrów usług biznesowych, działających w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej, współpracuje z uczelniami wyższymi. 86% we współpracy z uczelnią rekrutuje przyszłych pracowników, 59% organizuje wspólne konferencje, 55% – projekty edukacyjne, 50% – szkolenia, kursy, 27% – wspólne studia, a 18% realizuje wspólne projekty badawcze [ABSL, 2016a, s. 23].

Popyt na nowoczesne powierzchnie biurowe w Katowicach jest kreowany przez firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych (BPO/SSC/CC/ITO/R&D). Według analityków Colliers International, katowicki rynek biurowy oferował po pierwszych trzech miesiącach 2016 r. 394 400 m² powierzchni. Daje to

miastu 5. pozycję wśród wszystkich analizowanych lokalizacji [*Colliers podsumowuje...*, 2016]. Również według raportu Jones Lang Lasalle Katowice są piątym, co do wielkości, rynkiem nieruchomości biurowych w Polsce [Office Market Profile, 2016, s. 1].

Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych generują większość popytu na nowoczesną powierzchnię biurową w wielu miastach w Polsce. Przyczyniają się do ich rewitalizacji. A jest to bardzo ważne w przypadku takiego miasta przemysłowego, jakim są np. Katowice. Na ich terenie obecnie działalność górnictw prowadzi 5 kopalń, powierzchnia terenów górniczych wynosi ok. 115,3 km², co stanowi ok. 70,3% powierzchni miasta. Katowice to nie tylko tereny pokopalniane, ale również tereny po niefunkcjonujących już hutach, m.in. Hucie Baildon.

Firma Skanska długo zastanawiała się nad budową kompleksu biurowego na terenie po hucie Baildon. Zainteresowanie potencjalnych najemców z sektora nowoczesnych usług biznesowych przeważało szalę, co przekonało zarząd firmy Skanska Property Poland do budowy czterech budynków biurowych – kompleksu pod nazwą Silesia Business Park [*Capgemini wprowadzi się...*, 2015].

Kolejnym przykładem inwestycji biurowej na terenie przemysłowym, do którego przyczynił się sektor nowoczesnych usług biznesowych jest Górnośląski Park Przemysłowy. W GPP Business Park wynajęły powierzchnię biurową takie firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych jak: Teleperformance Polska czy też ING Services Polska [*Najemcy Biurowiec Alder*, 2016].

4. Czynniki lokalizacji inwestycji sektora nowoczesnych usług biznesowych a atrakcyjność miasta – wyniki badania kwestionariuszowego

Badania kwestionariuszowe zostały oparte na wywiadach (PAPI) z przedstawicielami sektora nowoczesnych usług biznesowych, przeprowadzonych podczas VI konferencji ABSL w Krakowie.

Celem badania było wskazanie czynników lokalizacji inwestycji z sektora nowoczesnych usług biznesowych oraz określenie poziomu atrakcyjności miasta dla przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych. Zakres czasowy badań objął okres: 16-17 czerwca 2015 r.

Zakres przestrzenny badań – badania zostały przeprowadzone w Krakowie (Centrum Kongresowe ICE) podczas dorocznej ogólnopolskiej konferencji ABSL, dającej dostęp do przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych z całej Polski.

Zakres przedmiotowy badań obejmował motywy decyzji lokalizacyjnych firm w zakresie lokowania inwestycji z sektora nowoczesnych usług biznesowych oraz ocenę atrakcyjności miasta dla przedstawicieli sektora.

Zakres podmiotowy badań odnosił się do przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych, tj.: 154 przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych, z czego 51% stanowiły osoby pracujące w sektorze BPO/ITO/SSC/R&D/CC, 27% to reprezentanci firm doradczych, 22% to pracownicy firm innych. Dobór próby był nielosowy, został oparty na dostępności badanych – nie każdy uczestnik konferencji chciał odpowiadać na pytania (w konferencji uczestniczyło 900 osób).

Badania kwestionariuszowe zostały przeprowadzone metodą bezpośredniego indywidualnego wywiadu (PAPI).

Zakres tematyczny badania (scenariusz wywiadu) obejmował następujące aspekty:

- czynniki lokalizacji sektora nowoczesnych usług biznesowych,
- atrakcyjność miast i jej wpływ na decyzje lokalizacyjne sektora nowoczesnych usług biznesowych,
- sposoby zwiększenia atrakcyjności Katowic dla sektora nowoczesnych usług biznesowych,
- współpraca firm z uczelniami wyższymi.

5. Wnioski z badań

Trzema najczęściej wymienianymi czynnikami, które najbardziej wpływają na jakość życia w mieście są: jakość rynku pracy (89%), poziom płac (87%) oraz dostępność komunikacyjna (84%). Natomiast do czynników najbardziej wpływających na wybór nowego miejsca inwestycji ankietowani zaliczyli dostępność i jakość zasobów ludzkich (98%), dostępność komunikacyjną miasta (95%) oraz dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej (90%).

Do czynników najbardziej obniżających atrakcyjność inwestycyjną miasta respondenci zaliczyli: niewystarczającą dostępność wykształconych potencjalnych pracowników – 78% wskazań, zbyt mały ośrodek miejski – 7%, zanieczyszczenia powietrza – 5%, miasto poprzemysłowe, brak odpowiednich połączeń lotniczych z centralą firmy, inny czynnik – po 3%, uboga oferta spędzania wolnego czasu – 1%.

Najczęściej wymienianym czynnikiem wpływającym na poziom klimatu inwestycyjnego była otwartość władz lokalnych na potrzeby przedsiębiorców

(24%), jednak to zaledwie 2 p.p. więcej niż drugi w kolejności wymieniany czynnik, tj. spójność procedur administracyjnych i szybkość wydawania decyzji (22%). Czynnik, który najmniej wpływa na poziom klimatu inwestycyjnego, to dostępność informacji o obowiązujących przepisach prawnych (6%).

Ankietowani największego wsparcia ze strony urzędu miasta oczekują w obszarze kontaktu ze szkołami wyższymi oraz instytucjami (79,6%), natomiast najmniejszego w kwestiach marketingowych (55,9%).

W kontekście współpracy z uczelniami wyższymi ankietowani potwierdzają, że ich firmy współpracują z uczelniami (83,6%), jednak tylko 30,3% realizuje wspólnie projekty badawcze.

W przypadku Katowic ankietowani dostrzegają, że poprawa dostępności i jakości zasobów ludzkich (93% wskazań), stosunku jakości zasobów ludzkich do ich kosztów (81% wskazań) oraz dostępności nowoczesnej powierzchni biurowej (79%) może zwiększyć atrakcyjność inwestycyjną Katowic. Natomiast czynniki, które w mniejszym stopniu mogą poprawić atrakcyjność inwestycyjną Katowic to: dostępność parkingów (51%), stabilność polityczna (53%), miejski system komunikacyjny oraz dostępność usług otoczenia biznesu *ex aequo* (61%).

Podsumowanie

Podsumowując, należy stwierdzić, że sektor nowoczesnych usług biznesowych istotnie wpływa na rozwój gospodarczy miast i tworzy rozległe relacje z lokalnym otoczeniem. Po pierwsze, inwestycje sektora pozytywnie wpływają na miejscowy rynek pracy. Centra usług tworzą duże ilości dobrze płatnych miejsc pracy, często dla młodych ludzi – przyczyniając się do zmniejszenia bezrobocia w tej grupie wiekowej. W ten sposób przyczyniają się również do zwiększenia siły nabywczej ludności, co ma wpływ na poprawę koniunktury w gastronomii i przemyśle czasu wolnego (powstają nowe restauracje, nowe atrakcje, jak np. tunel aerodynamiczny do symulacji skoków spadochronowych). Przyływ inwestycji sektora do danej lokalizacji również wpływa pozytywnie na miejscowe przedsiębiorstwa, które mogą współpracować z centrami usług. Dla miast poprzemysłowych bardzo istotne jest przyciąganie na tereny zdegradowane nowych form działalności – w tym firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Coraz większa obecność firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych wpływa na atrakcyjność inwestycyjną miasta, jak również na postrzeganie tej lokalizacji jako atrakcyjnej do życia i pracy. Miasta muszą prowadzić konse-

kwentną politykę, by coraz więcej osób chciało właśnie w nich żyć i pracować, szczególnie biorąc pod uwagę współczesne procesy demograficzne. Firmy sektora nowoczesnych usług biznesowych – często z kapitałem zagranicznym – stanowią atrakcyjne miejsca pracy, a to znowu może pozwolić na przynajmniej spowolnienie, a może i zastopowanie procesu wyludniania się polskich miast, szczególnie tych poprzemysłowych jak Łódź czy Katowice. Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach przyczynia się do zatrzymania młodych ludzi w mieście. Inwestycje takich firm jak IBM, Unilever, Rockwell Automation powodują, że nie muszą wyjeżdżać za pracą za granicę lub do innych miast.

Ponadto inwestycje zagraniczne gwarantują transfer wiedzy i technologii, a pracownicy firm zagranicznych uczą się nowych kultur biznesowych, co później może być wykorzystane przez nich, kiedy przejdą do polskich firm lub zdecydują się na założenie własnych przedsiębiorstw.

Należy również podkreślić, że właśnie dzięki inwestycjom zagranicznym, w tym z sektora nowoczesnych usług biznesowych, rozwijają się inne gałęzie gospodarki. W Katowicach rozwinął się przez to już wspomniany rynek nieruchomości oraz sektor czasu wolnego. Firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych zwiększają również popyt na nowoczesną powierzchnię biurową w mieście oraz generują większość popytu na powierzchnię biurową w miastach regionalnych. Wymienione firmy tworzą duże ilości dobrze płatnych miejsc pracy dla młodych ludzi i przyczyniają się do zmniejszenia bezrobocia w mieście, a także do hamowania negatywnych trendów migracyjnych, którymi cechują się przede wszystkim miasta poprzemysłowe. Dlatego bardzo ważne jest, aby miasta nie tylko pracowały nad poprawą swojej infrastruktury, ale także nad rozwojem kapitału ludzkiego i poprawianiem jakości życia w mieście, aby przyciągnąć do miasta nowych inwestorów z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Literatura

- ABSL Academy (2016), <http://abslacademy.pl/o-akademii> (dostęp: 31.08.2016).
- ABSL (2016a), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Aglomeracji Katowickiej 2016*, Katowice.
- ABSL (2016b), *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2016*, Katowice.
- Blakely E.J. (2013), *Planning Local Economic Development. Theory and Practice*, Sage Publications, Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC.
- Capgemini wprowadzi się do Silesia Business Park, <http://www.propertynews.pl/biura/capgemini-wprowadzi-sie-do-silesia-business-park,33561.html> (dostęp: 25.08.2016).

- Colliers podsumowuje I kwartał na rynku nieruchomości, <http://www.katowice.pro/colliers-podsumowuje-i-kwartal-na-rynku-nieruchomosci> (dostęp: 25.08.2016).
- Deloitte (2014), *Deloitte's 2014 Global Outsourcing and Insourcing Survey 2014 and beyond Deloitte.com*, <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/strategy/us-2014-global-outsourcing-insourcing-survey-report-123114.pdf> (dostęp: 31.08.2015).
- Farrell D. (2006), *Smarter Offshoring*, "Harvard Business Review", No. 6, s. 84-92.
- Grafton (2014), wywiad z przedstawicielem firmy doradztwa personalnego. Wywiad przeprowadzony przez autora artykułu, niepublikowany.
- Micek G., Działek J., Górecki J. (2010), *Centra usług w Krakowie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Najemcy Biurowiec Alder*, <http://www.gppkatowice.pl/> (dostęp: 30.08.2016).
- NASSCOM, Deloitte (2008), *Indian IT Industry: Impacting the Economy and Society. Office Market Profile* (2016), Raport JLL, Q1, Warszawa.
- Pniewski K. (2008), *Od decyzji do implementacji: praktyczne aspekty budowy centrum usług księgowych* [w:] A. Szymaniak (red.), *Globalizacja usług. Outsourcing, Offshoring i Shared Services Centers*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Nauk Politycznych i Dziennikarstwa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Warszawa, s. 339-358.
- Tholons (2015), *Tholons Top 100 Outsourcing Destinations 2015*, http://www.tholons.com/nl_pdf/Tholons_Whitepaper_December_2014.pdf (dostęp: 9.06.2016).
- Weresa M.A. (2002), *Skutki Inwestycji Zagranicznych Dla Gospodarki Kraju Przyjmującego – Doświadczenia Polski* [w:] M.A. Weres (red.), *Rola inwestycji zagranicznych w gospodarce*, CASE-CENTRUM Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Fundacja Naukowa, Warszawa, s. 7-42.

SECTOR OF MODERN BUSINESS SERVICES AS A NEW INDUSTRY OF THE URBAN ECONOMY ON THE CASE STUDY OF KATOWICE

Summary: The sector of modern business services has a positive impact on cities development by creating numerous well-paid jobs, also for young graduates. A very positive influence can be observed in the development of human capital. Companies from modern business services sector subsidize the whole scope of educational services and training for their employees. Companies from modern business services sector generate the majority of demand for modern office space in many Polish cities. They contribute to their revitalisation. Services centres affect the neighbourhood by means of provision's multiplier effect and income multiplier effect.

Thanks to the above reasons it is very important for the city to attract investments from the modern business services sector.

Keywords: modern business services sector, factors for investment location, results of investment within the local economy.