

3

IGA NURZYŃSKA

***Działalność agencji pracy
tymczasowej w Polsce.
Stan aktualny i perspektywy rozwoju
(fragment pracy magisterskiej opublikowany
w ramach Programu Top 15)***

Opiekun naukowy: doc. dr Antoni Ludwiczynski

Iga Nurzyńska, ukończyła z wyróżnieniem studia na kierunku zarządzanie i marketing w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Została nagrodzona przez Rektora nagrodą im. Leona Koźmińskiego za wybitną pracę magisterską pt. *Działalność agencji pracy tymczasowej w Polsce. Stan aktualny i perspektywy rozwoju*.

Wzięła udział w programie Teaching Assistant Program w ramach którego pomagała w przygotowaniu materiałów do zajęć dla studiów doktoranckich i MBA oraz wspierała pracę Katedry Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

Do tej pory zdobywała doświadczenia w Wydawnictwie Bauer, firmie POLYMUS Integrated Communication i Schneider Electric Polska, a obecnie pracuje w Dziale Marketingu i PR Towarzystwa Ubezpieczeniowego INTER Polska.

1. Wstęp

Przedmiotem artykułu jest opis i analiza dotychczasowej działalności agencji pracy tymczasowej – historia i ewolucja funkcjonowania agencji pracy tymczasowej w Polsce na tle międzynarodowym oraz ukazanie przyszłych kierunków oraz przyczyn rozwoju ich działalności w perspektywie najbliższych pięciu lat.

W okresie ostatnich pięciu lat, od kiedy z dniem 1 stycznia 2004 roku weszła w życie ustawa o zatrudnianiu pracowników tymczasowych, nastąpiły istotne zmiany ilościowe w działalności agencji – znaczny wzrost liczby agencji pracy tymczasowej, pracowników tymczasowych i pracodawców użytkowników oraz zmiany jakościowe – dotyczące oferty usług agencji, struktury społeczno-demograficznej osób zatrudnianych jako pracownicy tymczasowi oraz zróżnicowania firm, które korzystają z usług agencji. Dotychczas wartość rynku agencji rocznie wzrastała o około 25–35%, w ostatnim roku na skutek kryzysu gospodarczego trend ten wyhamował do poziomu 15% w stosunku do roku 2007. Rozwój w krajach Unii Europejskiej, gdzie rynek pracy tymczasowej jest bardziej rozwinięty niż w Polsce wynosi około 10%, co również może świadczyć o dojrzewaniu i dalszym rozwoju naszego rynku usług personalnych w perspektywie najbliższych pięciu lat.

Głównymi przyczynami, które wymuszają większą elastyczność firm i zmiany w zarządzaniu we współczesnych organizacjach są trendy w gospodarce globalnej i wysokie tempo wzrostu gospodarczego, które miało miejsce przed wystąpieniem kryzysu finansowego, rywalizacja i konkurencja firm sięgające skali światowej, rozwijająca się technologia – automatyzacja wielu procesów i upowszechnienie się dostępu do internetu. Znaczenie mają też zmiany demograficzne – starzejące się społeczeństwo oraz zmiany w potencjale ludzkim – większa mobilność pracowników, ich zróżnicowanie kulturowe, większa aktywność kobiet na rynku pracy oraz nowe podejście do pracy, które za priorytet stawia stworzenie równowagi dla życia osobistego i pracy (*work – life balance*) (Zbiegień-Maciąg 2006: 16).

Praca tymczasowa będzie rozwiązaniem coraz częściej stosowanym przez przedsiębiorców, którzy dzięki niej mogą elastycznie prowadzić i rozwijać swoją działalność biznesową w zmiennych warunkach rynkowych. Ponadto, zatrudnienie w tej formie będzie szansą dla osób biernych zawodowo i potencjalnych kandydatów, którzy będą mogli wejść na rynek pracy, a także zdobywać nowe doświadczenia i bardziej elastycznie planować swoją karierę. Istnieje wiele innych czynników wpływających na rozwój działalności rynku agencji pracy tymczasowej – są nimi np.: globalizacja i wiążąca się z nią większa konkurencja na rynku pracy tymczasowej, zmiany rynkowe związane ze spowolnieniem gospodarki spowodowanym przez międzynarodowy kryzys gospodarczy. Wpływ na funkcjonowanie

agencji mają również różnego rodzaju zmiany na rynku pracodawcy i pracownicy, gdzie rośnie świadomość dotycząca elastycznych form zatrudnienia i zmieniają się oczekiwania obu stron.

2. Pojęcie pracy tymczasowej i jej uwarunkowania

Odpowiedzią na wyzwania rynku i niestabilność gospodarczą jest elastyczność w szerokim znaczeniu tego słowa. Elastyczność to zdolność pracodawców do „łatwego przystosowania się do zmieniających warunków rynkowych” (Kryńska 2001: 94). Natomiast elastyczne zatrudnienie według M. Armstronga to „zdolność do adaptacji struktury, wielkości i kwalifikacji personelu do zmieniających się warunków otoczenia oraz potrzeb i możliwości pracodawcy” (Machol, Zajda 2005: 13).

Kierunki zmian, jakie zachodzą w strukturach zatrudnienia coraz większej liczby organizacji pokazują, że elastyczne formy zatrudnienia na przestrzeni ostatnich kilku lat są stosowane coraz częściej (Ulatowska 2005). Międzynarodowa Konfederacja Agencji Pracy Tymczasowej (CIETT) przewiduje, że do 2015 roku zostanie utworzonych nawet 10 mln nowych miejsc pracy dla pracowników tymczasowych na całym świecie (Polak 2006: 38). Mimo tego, większość badań w obszarze wyboru form zatrudnienia przez Polaków wykazuje, że najbardziej pożądaną przez pracowników formą zatrudnienia jest praca oparta na modelu standardowym: w pełnym wymiarze czasu pracy, w stałych, określonych godzinach i jednym miejscu pracy. Według Badania Europejskiej Fundacji na Rzecz poprawy Warunków Życia i Pracy Polska znajduje się w grupie krajów, w której procent osób zatrudnionych na pełny etat wciąż jest dużo wyższy niż średnia krajów Unii Europejskiej (25 państw członkowskich oraz Bułgaria i Rumunia), która wynosi 83%. Pozostałe 17% wszystkich Europejczyków zatrudnionych jest na niepełny etat, w większości są to kobiety – 29% (mężczyźni 7%) (*Fourth European...* 2007: 8).

Praca tymczasowa jest najczęściej określana jako „oddanie pracownika do dyspozycji innego pracodawcy” lub „użyczenie”, „przekazanie”, „oddelegowanie”, „wypożyczanie” pracownika (Hajn 2003: 63). Istotą pracy tymczasowej jest umowa zawierana między agencją pracy tymczasowej a organizacją (określaną jako pracodawca użytkownik) zlecającą wykonanie danej pracy – usługi. Agencja otrzymuje prowizję za pośrednictwo oraz organizację całego procesu wykonania tej usługi, a pracownicy tymczasowi otrzymują wynagrodzenie za wykonaną pracę od agencji pracy tymczasowej. Pracodawca-użytkownik podpisuje umowę o świadczenie pracy tymczasowej z agencją pracy tymczasowej, zaś ta zawiera osobną umowę z pracownikiem tymczasowym. Charakterystyczne dla tego trójpodmiotowego układu jest to, że pracownik tymczasowy nie zawiera żadnej umowy z przedsiębiorstwem, na rzecz którego wykonuje pracę (Makowski 2006: 85).

3. Funkcjonowanie agencji pracy tymczasowej na rynku pracy

Regulacje prawne dotyczące pracy tymczasowej w Europie pojawiły się już w 1965 roku w Holandii, jednak największy rozkwit prawodawstwa w tym zakresie miał miejsce pod koniec lat 80. (Arrowsmith 2006: 13). W Polsce praca tymczasowa i pierwsze agencje zatrudnienia pojawiły się w 1994 roku (Jurczak, Książak-Klepcka 2006: 4). Na początku z usług oferowanych przez te agencje najczęściej korzystały firmy zagraniczne, mające już doświadczenie z korzystania z pracowników tymczasowych w swoich krajach. Już od początku działalności agencji nie ograniczały się one tylko do okresowego kierowania osób do pracy u pracodawcy użytkownika, ale również zajmowały się rekrutacją i selekcją kandydatów na pracowników w celu zatrudnienia bezpośredniego u przedsiębiorców. Wkrótce pojawiły się w ofercie usługi doradztwa personalnego oraz outsourcingu (Makowski 2006: 82).

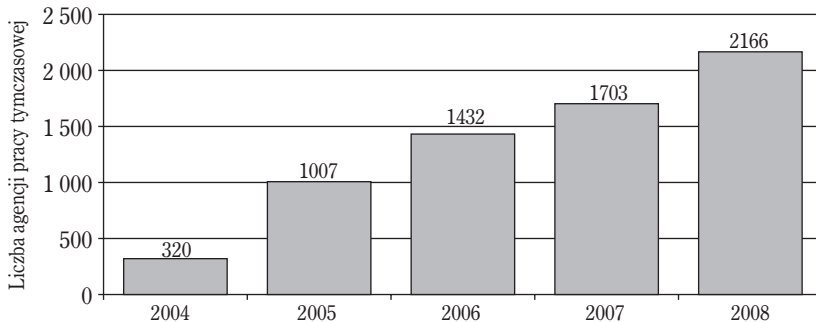
Konsekwencje dynamicznie rozwijającej się gospodarki oraz spadek bezrobocia (z 17,8% w marcu 2006 do 11,1% w marcu 2008), emigracja zarobkowa polskich pracowników, niedostosowanie polskiego systemu szkolnictwa do potrzeb rynku pracy oraz niezbyt wysoka aktywność zawodowa w niektórych regionach naszego kraju doprowadziły do niedoborów pracowników zarówno wysoko- jak również nisko wykwalifikowanych – 59% firm odczuwa brak kandydatów do pracy (*Migracja pracowników...* 2008: 17). Dlatego też praca tymczasowa, jako jedna z bardziej elastycznych form zatrudnienia, cieszy się coraz większym powodzeniem.

Być może odpowiedzią na zapotrzebowanie rynku na pracowników jest szybko, bo prawie 30% w ciągu ostatniego roku, rosnąca liczba agencji pracy tymczasowej, których stan na dzień 1 stycznia 2009 wynosi 2166 (*Krajowego Rejestru Agencji Zatrudnienia*, [http](http://www.arp.gov.pl)). Według Związku Agencji Pracy Tymczasowej Polska plasuje się w pierwszej piątce państw europejskich, biorąc pod uwagę liczbę agencji pracy tymczasowej funkcjonujących na rynku (Gurszyńska 2008). Jednocześnie stosunek pracowników tymczasowych do ogółu zatrudnionych – wskaźnik penetracji rynku jest jednym z najniższych w Europie i w 2006 roku wynosił tylko 0,3% (*More Work Opportunities...* 2007: 9), podczas gdy w Europie średnia jest na poziomie 1,8% (*The Agency Work Industry...* 2009: 34). Dla przykładu wskaźnik ten ma najwyższy wśród krajów europejskich poziom 4,5% w Wielkiej Brytanii, a w Holandii i Francji wynosi kolejno 2,5% i 2,4%; najniższy jest natomiast we Włoszech, i Hiszpanii – poniżej 0,7% (*More Work Opportunities...* 2007: 9).

Agencje pracy tymczasowej w 2007 roku stanowiły 21% ogólnej liczby agencji zatrudnienia, na polskim rynku było więcej agencji pośrednictwa pracy na terenie Polski (25%) i agencji pośrednictwa pracy do pracy za granicą (24%). Najmniejsza część rynku agencji należała do agencji poradnictwa zawodowego – tylko 11%.

Liczba agencji pracy tymczasowej w Polsce w 2004 roku wynosiła tylko 320, w ciągu pięciu lat wzrosła prawie siedmiokrotnie, jak widać na rysunku 1. Większość agencji pracy tymczasowej to agencje prywatne, najczęstszą formą działalności agencji jest osoba fizyczna (43%) oraz spółka z o.o. (42%), w dalszej kolejności są to spółki cywilne (7%) (*Agencje zatrudnienia...*, http).

Rysunek 1. Liczba agencji pracy tymczasowej w latach 2004–2008



Źródło: dane Krajowego Rejestru Agencji Zatrudnienia, www.kraz.praca.gov.pl

Szacuje się, że w praktyce tylko połowa z zarejestrowanych agencji faktycznie funkcjonuje na rynku i dostarcza usługi pracy tymczasowej. Według ZAPT proces rejestracji agencji jest zbyt prosty (Kozicki, Busse 2006: 44), zdarzają się sytuacje, kiedy działalność rozpoczynają podmioty bez odpowiednich kwalifikacji i zaplecza finansowego (*Prawie 500.000 pracowników...*, http). W odpowiedzi na taką potrzebę rynku Związek Agencji Pracy Tymczasowej wprowadził tzw. Standard ZAPT, po to, by chronić prawa pracowników i promować agencje działające zgodnie ze światowymi standardami. W innych krajach, gdzie państwowa kontrola działalności agencji zatrudnienia ma ograniczony zakres, również pojawiły się kontrole na poziomie stowarzyszeń branżowych. Przestrzeganie Standardu w Polsce będzie sprawdzane, co roku w agnacjach, które są członkami ZAPT – weryfikacja obejmie około połowę rynku. Pierwsze audyty rozpoczęły się pod koniec 2008 roku (*Agencje pracy tymczasowej...*, http).

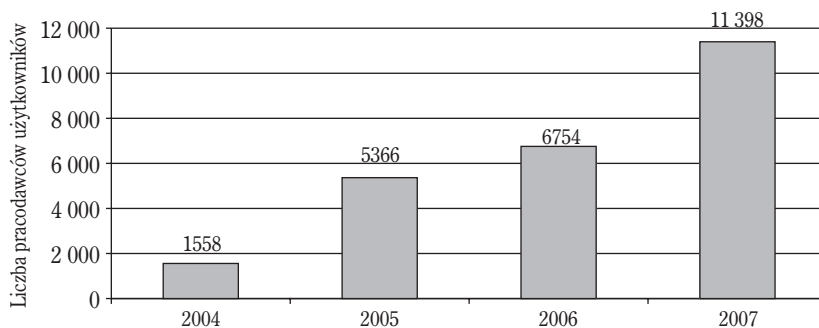
Obecnie sześć największych agencji pracy tymczasowej w Polsce posiada około 70 procent rynku pracy tymczasowej. Pozostałą część rynku zajmują podmioty mniejsze, działające lokalnie bądź regionalnie. Dotychczasowym liderem rynku pracy tymczasowej w Polsce jest Grupa Work Service, która pośredniczy w zatrudnianiu ponad 100 tys. osób, a jej przychody w 2007 roku wyniosły ponad 400 mln zł (*Prezentacja Work...*, http). Jej największym konkurentem stała się skonsolidowana w 2008 roku agencja łącząca – Randstad i Active Plus, które w sumie obsługują ponad 140 tys. pracowników tymczasowych i uzyskały za rok

2007 wynik prawie 394 mln zł (*Informacje o firmie...*, http). Kolejną co do wielkości agencją jest Adecco z wynikiem za 2007 rok 226 mln przychodu, następnie Manpower – 137 mln zł i Start People – 135 mln zł (Kopeć 2008). Po szeregu przejęć (agencji Patron Inwestycja, Benefit i D2D) na szóstym miejscu znajduje się firma Trenkwalder z obrotem w 2007 roku ponad 7 milionów euro (<http://www.trenkwalder.com/pl>).

Warto zwrócić uwagę na znaczny wzrost liczby przedsiębiorstw korzystających z usług agencji pracy tymczasowej (rysunek 2). W roku 2006 nastąpił wzrost o 4 644 firmy, co daje 70% wzrost liczby pracodawców użytkowników. Tak duży wzrost zainteresowania tą formą pracy, wynika z trendów gospodarki globalnej, w której jest wysokie tempo gospodarcze oraz coraz większa elastyczność prowadzenia biznesu, większe potrzeby kadrowe, a także popularyzacja dostępu do usług agencji, które są darzone coraz większym zaufaniem i wysoko oceniane na podstawie dotychczasowych efektów. Coraz częściej klientami agencji są przedsiębiorstwa małe i średnie, podczas gdy na początku powstawania agencji zatrudniania w Polsce z ich usług korzystały głównie firmy duże i firmy o kapitale zagranicznym, nabywając wcześniejsze doświadczenia współpracy z agencjami ze swoich krajów (Ulatowska 2008: 62).

W Unii Europejskiej wykorzystanie pracy tymczasowej przez pracodawcę użytkownika zależy od wielkości przedsiębiorstwa – w Europie kontynentalnej, duże firmy mają tendencję do korzystania z usług agencji pracy tymczasowej częściej niż małe i średnie przedsiębiorstwa. We Francji, Niemczech i Holandii, ogólna tendencja jest taka, że im większe przedsiębiorstwa, tym wyższy procent korzystania z usług agencji. Natomiast w Wielkiej Brytanii zachodzi tendencja odwrotna, ponieważ z takich usług częściej korzystają małe firmy (do 49 pracowników) (*More Work Opportunities...*, 2007: 51).

Rysunek 2. Liczba pracodawców użytkowników w Polsce w latach 2004–2007

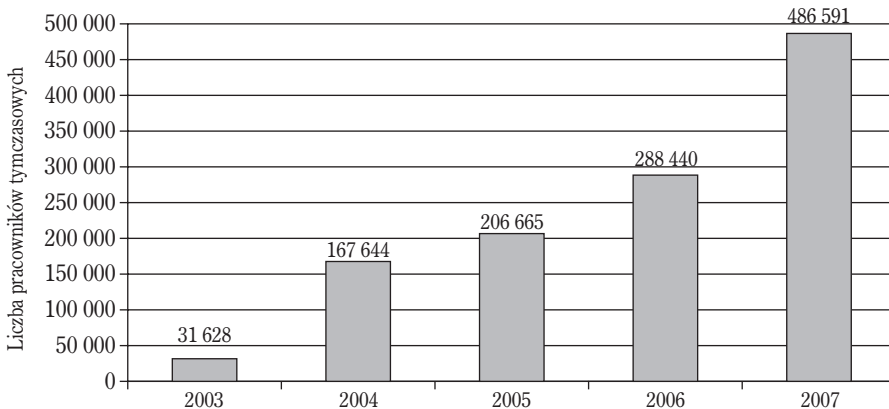


Źródło: opracowanie na podstawie: *Rok 2007 w branży pracy tymczasowej*, www.saz.org.pl (20.12.2008).

Motywy pracodawców użytkowników, którzy korzystają z usług agencji w Polsce są następujące: sezonowe zapotrzebowanie na personel (26%), obniżanie kosztów związanych z zatrudnianiem personelu (12%), testowanie pracowników przed stałym zatrudnieniem (około 10%), zastępowanie nieobecnych pracowników (9%) oraz dostęp do specjalistycznych umiejętności (3%) (Korzyński 2007: 53).

Wraz ze wzrostem liczby agencji, zwiększa się również odsetek Polaków korzystających z ich usług. Jak widać na rysunku 3 liczba osób korzystających z pracy tymczasowej rosła bardzo szybko, osiągając w 2006 roku 288 440 osób, a w kolejnym roku wzrosła o prawie 60% do poziomu 486 591 osób, z czego liczba kobiet skierowanych do pracy przez agencje pracy tymczasowej w 2007 roku wyniosła trochę ponad 50% wszystkich zatrudnionych (247 024 kobiet). Dla porównania na świecie wartości te rozkładają się bardzo różnie, np. w Austrii wśród zatrudnionych przez agencje pracy tymczasowej kobiety stanowią tylko 17%, w USA – 28%, w Wielkiej Brytanii – 51%, w Norwegii – 64% a w Szwecji – 80%, w Japonii 83% (*The Agency Work Industry...*, 2007: 32).

Rysunek 3. Zatrudnienie pracowników tymczasowych przez agencję pracy tymczasowej w Polsce w latach 2003–2007



Źródło: opracowanie na podstawie *Agencje zatrudnienia 2007 r. – Informacja z działalności agencji zatrudnienia*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Rynku Pracy.

Według prognoz Międzynarodowej Konfederacji Agencji Pracy Tymczasowej (CIETT) liczba unijnych pracowników tymczasowych do 2012 roku zwiększy się do poziomu 570 000.

Polska jest bardzo niejednorodna pod względem aktywności zawodowej w różnych regionach. W roku 2007 współczynnik aktywności zawodowej wyniósł niewiele – 53,7% (*Kwartalna informacja o Rynku...*, 2008). W regionach bardziej rozwiniętych gospodarczo, takich jak większe aglomeracje czy strefach ekonomicznych brak kandydatów do pracy jest bardziej dotkliwy niż w innych. W obszarach, gdzie dominuje infrastruktura przemysłowa, a usługowa jest słabo rozwinięta, zasób potencjalnych pracowników jest duży, natomiast brakuje pracodawców oferujących zatrudnienie.

Liczba agencji w danym regionie nie przekłada się na liczbę zatrudnionych pracowników. Najwięcej agencji pracy tymczasowej funkcjonuje w województwie mazowieckim – 391 agencji, dolnośląskim prawie połowę mniej – 193 agencje, w województwach wielkopolskim i śląskim kolejno 183 i 182 agencje. Najmniej agencji zarejestrowano w województwach warmińsko-mazurskim – 24, świętokrzyskim 18 i tylko 8 w podlaskim. Największą aktywność prezentuje województwo mazowieckie, które zatrudnia 41% wszystkich pracowników tymczasowych w Polsce. Zaskakujące są wyniki łódzkich agencji zatrudnienia, które uplasowane są na miejscu dziewiątym pod względem ich liczby na lokalnym rynku, a pod względem zatrudnionych pracowników na miejscu trzecim – 65435 osób – 13% ogólnej liczby pracowników czasowych zatrudnionych w Polsce. Agencje podlaskie i świętokrzyskie są najmniej liczne i również zatrudniają najmniej pracowników, kolejno 354 osób i 189 osób.

Jak podaje Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, zatrudnienie według grup zawodowych koncentruje się na pracownikach fizycznych, o niewielkich kwalifikacjach lub nieposiadających kwalifikacji, osobach zatrudnianych przy procesach produkcji i pracach pomocniczych – prawie 60% wszystkich pracowników tymczasowych (*Industry Around...*, 2009: 34). Duże znaczenie ma grupa osób zatrudnianych przy pracach tzw. umysłowych i w sektorze usług – obecnie stanowi 35% wszystkich pracowników tymczasowych; wśród nich największą grupę stanowią pracownicy obsługi biurowej i administracyjnej. Coraz większa liczba osób zatrudnianych jest w branży handlowej i branży telekomunikacyjnej. Spora grupa pracowników czasowych to pracownicy branży turystycznej, np. kucharze, pomoce i sprzątaczkę hotelowe, recepcjoniści. Rośnie znaczenie grup pracowników wysoko wykwalifikowanych, takich jak samodzielni księgowi, specjaliści IT (np. programiści, graficy, projektanci stron internetowych, administratorzy baz danych), inżynierowie.

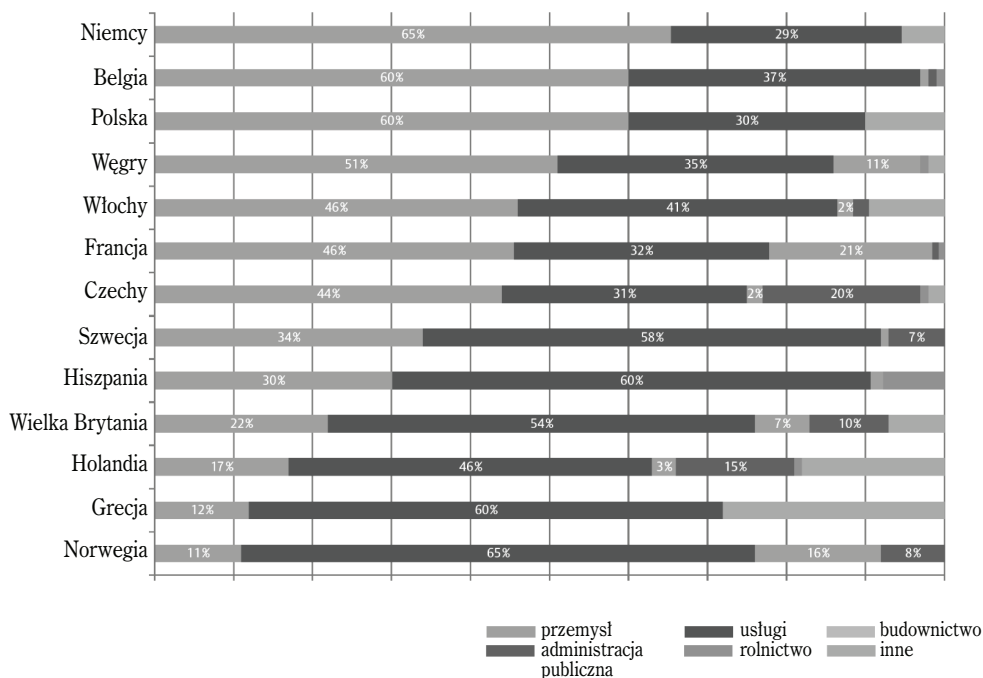
Tabela 1. Zatrudnienie według grup zawodów w agencjach pracy tymczasowej w 2007 roku (w tabeli uwzględniono grupy zawodów, w których zatrudnienie otrzymało powyżej 5000 osób)

Grupa zawodowa	Liczba zatrudnionych
Robotnicy przy pracach prostych w przemyśle	115 246
Operatorzy zautomatyzowanych linii produkcyjnych w przemyśle elektromaszynowym	29 725
Magazynierzy i pokrewni	27 693
Kasjerzy i sprzedawcy biletów	17 291
Sprzedawcy i demonstratorzy	15 952
Pracownicy obsługi biurowej	12 360
Operatorzy wózków podnośnikowych	12 189
Operatorzy maszyn i urządzeń do obróbki metali	11 566
Robotnicy pomocniczy transportu i tragarze	11 301
Asystenci usług pocztowych	8 086
Bez zawodu	7 843
Mechanicy – monterzy maszyn i urządzeń	6 321
Agenci do spraw sprzedaży (handlowcy)	6 054
Operatorzy maszyn gdzie indziej niesklasyfikowani	5 845
Monterzy maszyn i urządzeń mechanicznych	5 547
Pracownicy administracyjni, sekretarze i pokrewni	5 424
Telefoniści	5 307

W tabeli uwzględniono grupy zawodów, w których zatrudnienie otrzymało powyżej 5000 osób.

Źródło: *Agencje zatrudnienia 2007 r. – Informacja z działalności agencji zatrudnienia*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Rynku Pracy.

W Unii Europejskiej udział pracy tymczasowej w sektorach jest bardzo zróżnicowany (rysunek 4), np. w Wielkiej Brytanii około 22% pracowników tymczasowych pracuje w sektorze przemysłowym, we Francji i we Włoszech jest to około 46%, w Hiszpanii 30%, a w Holandii poniżej 17%. W budownictwie we Francji pracuje 21% pracowników agencji, w Wielkiej Brytanii 7%. Duże znaczenie we wszystkich krajach mają usługi, dlatego tak znaczący procent pracowników tymczasowych jest w nim zatrudnionych w Wielkiej Brytanii 54%, we Włoszech 41%, w Holandii 46%. Sektor, w którym w Polsce jeszcze nie pracują pracownicy tymczasowi, to sektor publiczny (rządowy i około rządowy), w którym w Czechach pracuje 20%, a w Holandii 15% wszystkich pracowników agencyjnych. Zaskakujące jest, że zatrudnienie w tym sektorze w Japonii wynosi aż 71%, a w Korei Południowej 34% (*Industry Around...*, 2009: 34).

Rysunek 4. Dystrybucja pracowników tymczasowych w sektorach gospodarki w Europie

Źródło: *The Agency Work...* (2009: 35).

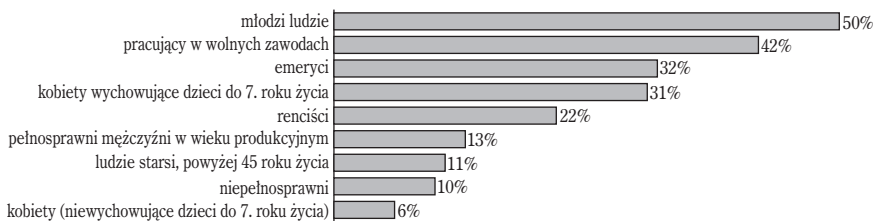
Według raportu International Confederation of Private Employment Agency struktura poziomu edukacji pracowników tymczasowych w Polsce wygląda następująco – 65% z nich posiada niski poziom wykształcenia (nie ukończyło szkoły średniej), 20% ma wykształcenie średnie, a tylko 15% wykształcenie wyższe (ukończone studia) (*Industry Around...*, 2009: 34).

Według raportu *More Work Opportunities for More People* większość prac wykonywanych przez pracowników tymczasowych w Unii Europejskiej wymaga niskich lub średnich kwalifikacji. Tam, gdzie praca tymczasowa jest społecznie akceptowana a współczynnik udziału liczby zatrudnionych pracowników tymczasowych w stosunku do ogólnej liczby zatrudnionych jest wysoki, np. w Wielkiej Brytanii czy Holandii, ponad 80% pracowników tymczasowych posiada średni poziom umiejętności – czyli specyficzne kwalifikacje. W krajach, gdzie ten współczynnik jest niski np. w Hiszpanii czy Belgii większość pracowników tymczasowych (kolejno 40% i 60%) wykonuje proste prace, niewymagające żadnych kwalifikacji, doświadczenia (*More Work Opportunities for...*, 2007: 50). Natomiast osoby z wyższym wykształceniu, które ukończyły studia wyższe wśród pracow-

ników tymczasowych stanowią: we Francji 24%, Szwecji 35% w Norwegii 50% (*The Agency Work Industry...*, 2009: 34).

W *Badaniu czynników warunkujących wykorzystanie niestandardowych form zatrudnienia w Polsce* (Dziubiński, Kowalewski 2008) wyróżniono trzy (główne) defaworyzowane na rynku pracy grupy. Podział tych grup jest zgodny ze strategią aktywizacji osób określanych jako słabo zaangażowane na rynku pracy w Strategii Lizbońskiej oraz Europejskiej Strategii Zatrudnienia. Pierwsza to matki wychowujące małe dzieci – w wieku do 7. roku życia – stanowią one 31% osób chętnych podjąć pracę w elastycznej formie; osoby po 50. roku życia (50+) – których sytuacja na rynku stale się pogarsza, w ich przypadku wydłużające się poszukiwanie pracy często powoduje trwałe wycofanie się tych osób z rynku pracy. Trzecia grupa to młodzi ludzie, studenci i absolwenci, którzy stanowią 50% osób chętnych podjąć pracę w formie elastycznej. Nie mają oni kwalifikacji i umiejętności poruszania się po rynku pracy oraz nie potrafią ocenić swoich możliwości czy predyspozycji. Istnieją jeszcze inne grupy, które podejmują zatrudnienie w formie elastycznej: osoby niepełnosprawne (10%), osoby chcące się przekwalifikować lub szukające innej pracy; mężczyźni w wieku produkcyjnym (13%), którzy mają dodatkowe źródła utrzymania, np. współmałżonka, rodziców czy inną pracę. Wysoko wykwalifikowani specjaliści (42%), osoby pracujące w wolnych zawodach wykonują taką pracę, ponieważ dostarcza im wysokich zarobków, firmy bardzo często nie stać na zatrudnianie ich na stałe, zdobywają oni też dużo więcej doświadczeń, samorealizują się, pracując przy różnych projektach.

Rysunek 5. Osoby najchętniej podejmujące zatrudnienie w elastycznych formach organizacji pracy



Źródło: opracowanie na podstawie Dziubiński, Kowalewski (2008).

Sytuacja wygląda podobnie w Unii Europejskiej, gdzie pracę tymczasową podejmują najczęściej studenci – około 40% w Holandii i Francji, inną, liczną grupą są osoby nigdy niepracujące lub nieaktywne zawodowo – w Niemczech i Belgii około 20% (*The agency work industry...*, 2007: 44).

Na świecie istnieje wielu pracowników tymczasowych, którzy nie chcą i nawet nie myślą o tym, żeby mieć pełnoetatową, stałą pracę – to 26% pracowni-

ków tymczasowych w Stanach Zjednoczonych, 33% w Wielkiej Brytanii, 20% we Francji i 13% w Hiszpanii. Dla tych osób ważna jest możliwość wyboru warunków pracy: rodzaju, okresu trwania, miejsca, intensywności.

Największą korzyścią zatrudnienia w agencji pracy tymczasowej w opinii badanych pracowników jest szansa dla osób bezrobotnych, by powróciły na rynek pracy (53%), możliwość zdobycia doświadczenia zawodowego (47%) przy wykonywaniu zadań na wielu stanowiskach u wielu pracodawców, łatwość połączenia innych obowiązków z pracą (elastyczne warunki pracy) i uzyskanie pewnych świadczeń pracowniczych. Praca ta jest szansą sprawdzenia się u pracodawcy, traktującym czas pracy tymczasowej jako okres próbny, po którym zatrudnia pracownika na stałe. Dużym udogodnieniem dla kandydatów do pracy jest to, że agencja sama poszukuje zleceń – ofert pracy i dopasowuje je do ich kwalifikacji i umiejętności (41%), a potencjalni kandydaci sami mogą decydować, czy przyjmą określoną ofertę (28%) (Dziubuński, Kowalewski 2008: 122).

Według respondentów *Badania czynników warunkujących wykorzystanie niestandardowych form zatrudnienia w Polsce* praca tymczasowa daje mniejsze możliwości awansu i rozwoju (41% respondentów) i nie zapewnia stałych dochodów (40%) oraz gwarantuje mniejsze świadczenia i prawa pracownicze (30%). Praca taka nie daje poczucia bezpieczeństwa (36%), a pracownicy tymczasowi postrzegani są jako osoby z zewnątrz, mają problemy z integracją z zespołem (38%). Nadal utrzymuje się opinia, że pracownicy są mniej szanowani (23%) i boją się nadużyć ze strony pracodawcy użytkownika (37%) (Dziubuński, Kowalewski 2008: 123).

4. Zalety i wady współpracy pracodawców użytkowników z agencjami pracy tymczasowej

Współpraca z agencją pozwala zoptymalizować ilość i strukturę zatrudnienia oraz zapewnić jego płynność, dzięki czemu wynajmowani są pracownicy, którzy wykonują konkretne zadania w określonym czasie, realizując dane potrzeby organizacji. Pracodawca-użytkownik przenosi na firmę zewnętrzną procesy związane z rekrutacją, selekcją, przyuczaniem, szkoleniem i motywowaniem pracowników bez angażowania własnych, etatowych pracowników, co pozwala na obniżanie kosztów i zaoszczędzenie czasu. Dzięki agencji zmniejsza się biurokracja, ponieważ to ona przygotowuje umowy, obsługuje płatności ZUS, ubezpieczenia, wypłaty wynagrodzeń, badania medycyny pracy pracowników tymczasowych. Zmniejszone jest również ryzyko związane z rotacją pracowników, ponieważ pracownicy wydelegowani przez agencję mają odpowiednie kwalifikacje i umiejętności oraz przygotowanie do pracy, którą mają wykonywać. Jeśli jednak nie sprostają

oczekiwaniom firmy, agencje często dają gwarancję, w ramach której delegują innego pracownika na miejsce poprzedniego, ponosząc koszty z tym związane. Pomoc agencji może być odpowiedzią nie tylko na sezonowe zapotrzebowanie czy zastępstwa za nieobecny personel, ale również elementem rekrutacji, ponieważ agencje często oferują możliwość, która nazywa się Try & Hire, czyli zatrudnienie na próbę pracownika jako pracownika tymczasowego, sprawdzenie go i następnie, jeśli odpowiada potrzebom pracodawcy-użytkownika, zatrudnienie go bezpośrednio przez niego (Ulatowska 2008: 61–63). Według opracowania *Badanie czynników warunkujących wykorzystanie niestandardowych form zatrudnienia w Polsce* pracodawcy najbardziej cenią sobie szybkie zdobycie pracowników (57,2%), możliwość dostosowywania liczby pracowników do potrzeb firmy (48,1%), obniżenie kosztów pracowniczych (44,6%) (Dziubiński, Kowalewski 2008: 371).

Według badania Reaseach International Pentor w doborze agencji pracy tymczasowej firmy kierują się takimi czynnikami jak dostępność agencji i opinia na jej temat, np. czy firma dba o swoich klientów (46%), czy jest godna zaufania i rzetelna (43%), czy szybko i sprawnie obsługuje swoich zleceniodawców (37%). Dla firm liczy się też to, jak długo agencja funkcjonuje w Polsce (35%), czy ma bogate doświadczenie (34%) i czy jest znana na rynku (30%). Klienci agencji cenią sobie elastyczność agencji w doborze indywidualnych rozwiązań (37%) i zauważają wysokie kompetencje specjalistów pracujących w agencjach (36%) (*Prezentacja Work Service*, http).

Firmy wskazują wady współpracy z agencjami pracy tymczasowej. Jedną z najczęściej wymienianych, wynikającą z charakteru tej formy pracy, to duża fluktuacja pracowników, która m.in. osłabia relacje pracodawca – pracownik, a także zmniejsza integrację w zespole (Machol-Zajda 2008: 17). Z rotacją pracowników wiąże się też wysokie koszty wdrażania coraz to nowych pracowników do pracy oraz prowadzenie dla nich szkoleń; problematyczna staje się kwestia odpowiedzialności za wykonane zadania i odpowiedzialność materialna pracownika (Korzyński 2007: 53). Według przedsiębiorców pracownicy tymczasowi wymagają zwiększonej kontroli oraz koordynacji ich pracy, mają mniejszą motywację do pracy. Utrudnieniem przy współpracy firm i agencji bywa niewystarczający stopień znajomości firmy przez usługobiorcę, powodujący niedostosowanie oferowanych świadczeń do specyfiki usługodawcy, zdarzają się też trudności z egzekwowaniem jakości oferowanych usług. Firmy obawiają się tego, że pracownicy tymczasowi mogą wynieść wraz z końcem pracy jej know-how (Skarżyński 2007: 46).

5. Stan aktualny i perspektywy rozwoju agencji pracy tymczasowej w świetle badań empirycznych

5.1. Cel badawczy

Celem badawczym był opis i analiza, czyli diagnoza działalności agencji pracy tymczasowej oraz ukazanie kierunków zmian w okresie kolejnych pięciu lat, jak również przedstawienie aktualnego stanu prawnego i innych uwarunkowań funkcjonowania agencji pracy tymczasowej na polskim rynku pracy oraz wskazanie czynników, które wpływają pozytywnie lub negatywnie na rozwój (przyspieszają rozwój lub hamują go) działalności agencji pracy tymczasowej.

5.2. Hipotezy badawcze

Hipoteza I: *W ciągu ostatnich pięciu lat nastąpiły istotne zmiany ilościowe i jakościowe w działalności agencji pracy tymczasowej.*

Hipoteza II: *W okresie najbliższych pięciu lat nastąpi dalszy rozwój działalności agencji pracy tymczasowej.*

Hipoteza III: *Przyczynami dalszego rozwoju agencji pracy tymczasowej będą: globalizacja, konkurencja, kryzys, zmiany sposobu zarządzania firmami, zmiany na rynku usług pracodawcy i pracobiorcy.*

Do przeprowadzenia badania wykorzystano wtórną i pierwotną analizę danych. Dane wtórne – informacje pozyskane ze źródeł już istniejących, np. dane statystyczne, raporty z badań różnych instytucji lub firm badawczych, wypowiedzi ekspertów oraz artykuły w czasopismach branżowych (Frankfort-Nachmias, Nachmias 2001: 32–322). W związku z tym, że zbiór i analiza danych wtórnych ma pewne ograniczenia np. dostępności informacji, porównywalności i aktualności zebranych danych, uzupełniono je danymi pierwotnymi, zebranymi w badaniu jakościowym – indywidualnym wywiadzie pogłębionym. Metoda ta jest zwykle stosowana, gdy celem jest uzyskanie opinii ekspertów czy osób posiadających pogłębioną wiedzę w określonym obszarze, lub tak jak w tym przypadku, gdy celem jest uzyskanie informacji od osób na wysokich stanowiskach. Największą zaletą tej metody jest to, że dzięki bezpośredniemu kontaktowi z respondentem pozwala na elastyczne zadawanie pytań i pogłębianie ich w miarę otrzymywania informacji, co powoduje uzyskanie pełniejszych danych i eksplorację problemu (Frankfort-Nachmias, Nachmias 2001: 255).

Wywiady z respondentami były przeprowadzane indywidualnie, według dwóch scenariuszy wywiadów w zależności od tego, kto był respondentem (menedżer agencji pracy tymczasowej lub menedżer z firmy korzystającej z usług agencji). Aby uzupełnić oraz zweryfikować otrzymane informacje, respondenci po udzie-

leniu wywiadu, otrzymywali do wypełnienia zestaw tabel zawierających szczegółowe kwestie dotyczące pracowników tymczasowych, czynników wpływających na satysfakcję klientów agencji, korzyści wynikających ze współpracy z agencją pracy tymczasowej, kluczowych czynników rozwoju i głównych kierunków działań agencji pracy tymczasowej.

Aby wzbogacić informacje i wiedzę uzyskaną podczas badania analiza wyników została rozszerzona o opinie ekspertów rynku agencji pracy tymczasowej zawarte w licznych artykułach oraz raportach opublikowanych w pierwszej połowie w roku 2009, opierał się również oparta na analizie publikacji na temat badanych agencji, materiałów (broszur) i dokumentów przekazanych przez respondentów.

Badanie odbyło się w II kwartale 2009 roku w Warszawie. W próbie badawczej – celowej (Frankfort-Nachmias, Nachmias 2001: 198–199) znaleźli się specjaliści lub eksperci z obszaru działalności agencji pracy tymczasowej lub osoby współpracujące z agencjami pracy tymczasowej. Były to osoby zajmujące kluczowe stanowiska w agencjach pracy tymczasowej oraz pracownicy ze strony pracodawcy użytkownika, którzy odpowiadają za współpracę z agencjami.

Wszystkie agencje pracy tymczasowej, które wzięły udział w badaniu są częścią międzynarodowych koncernów zajmujących znaczące pozycje na światowym rynku pracy. Przebadane agencje znajdują się w grupie dziesięciu największych agencji pracy tymczasowej w Polsce. Wszystkie te agencje poza usługą pracy tymczasowej świadczą również inne usługi. Agencje te należą do związku Agencji Pracy Tymczasowej (ZAPT).

Przebadane Agencje:

5.2.1. Agencja AAA

Wywiadu udzielił Area Manager, agencja o profilu biznesowym – key account (ds. klientów kluczowych). Agencja AAA jest jedną z kilku marek amerykańskiej firmy.

5.2.2. Agencja BBB

Wywiadu udzielił Country Recruitment Coordinator, agencja jest firmą-córką międzynarodowego koncernu z Południowej Europy.

5.2.3. Agencja CCC

Wywiadu udzielił Office Manager, agencja została założona w Polsce, a kilka lat temu przejęła ją firma o kapitale zagranicznym.

Krótką charakterystyką firm korzystających z usług agencji pracy tymczasowej:

5.2.4. Firma PPP

Wywiadu udzielił Dyrektor Operacyjny, Firma jest liderem w dziedzinie rozdziału energii elektrycznej, przemysłowych systemów sterowania i automatyki. Firma korzysta z usług Agencji AAA. Firma zatrudnia pracowników tymczasowych od roku na stanowiskach administracyjnych i jako operatorów magazynowych, początkowo firma ta zatrudniała 18 osób, obecnie zostało tylko 8.

5.2.5. Firma TTT

Wywiadu udzielił Starszy Specjalista Wydziału Zapewniania Zasobów w Pionie Zarządzania Kompetencjami i Rozwojem Pracowników, ze wsparciem kierownika działu. Firma działa na rynku telefonii stacjonarnej i komórkowej, internetu oraz transmisji danych.

Od połowy roku 2009 firma będzie korzystała z usług siedmiu agencji pracy tymczasowej (dotychczas z sześciu), opierając się na umowach na czas nieokreślony. Pracownicy tymczasowi w firmie wykonują pracę w formie roboczo-godzin, na zasadzie outsourcingu pewnych procesów, ponieważ jest w trakcie przeprowadzania program zwolnień grupowych i według regulacji prawnych firma ta nie może korzystać z pracowników tymczasowych.

Sześć z tych agencji ma zasięg ogólnokrajowy, jedna ma biura w dwóch lokalizacjach i obsługuje tylko te lokalizacje. Dwie agencje należą do ZAPT, jedna do SAZ, a pozostałe są niezrzeszone.

6. Dotychczasowy rozwój agencji pracy tymczasowej w opiniach badanych

Wiele agencji w Polsce, tak jak te przebadane, poza usługą pracy tymczasowej prowadzi również inne usługi, takie jak rekrutacja i selekcja w kraju i za granicą, zatrudnienie zewnętrzne, dostarczanie rozwiązań outsourcingowych, w których agencje przejmują odpowiedzialność za wydzielony fragment działalności firmy, kompleksowe doradztwo personalne obejmujące diagnozę struktury zatrudnienia w firmie, budowanie systemów wynagrodzeń i motywowania pracowników czy szkoleń, po usługę outplacementu oraz nadzoru i rozliczeń innych agencji klienta (Ulatowska, Wójcik 2009). Nadal jednak usługa pracy tymczasowej wraz z outsourcingiem i zatrudnieniem wewnętrznym stanowi działalność wiodącą.

W ciągu pięciu lat – od roku 2003 do roku 2008 – liczba zarejestrowanych agencji pracy tymczasowej z 56 podmiotów wzrosła do 2166 (*Agencje zatrudnienia...*, [http: 6, 8](#)) – jest to trzydziestodwukrotny wzrost. Pojawienie się tak wielu agencji w tak krótkim czasie diametralnie zwiększa konkurencję na rynku, dlatego nasuwa się pytanie – jak to się stało, że przebadane agencje stanowią czołówkę polskiego rynku pracy tymczasowej, czym się wyróżniają i co stanowi kluczowy czynnik ich sukcesu?

Każda z przebadanych agencji stawia na indywidualne podejście do klienta, swoje doświadczenie, szeroką gamę rozwiązań i usług, jak również ich dostępność przez liczne oddziały w całej Polsce i na świecie, docenia też wsparcie swoich grup lub firm-matek. Nowoczesne agencje starają się działać nie z pozycji dostawcy usług, a z pozycji partnera – doradcy. Wyniki badania pokrywają się z Badaniem Reaseach International Pentor z 2007 roku, w którym o wyborze agencji decydują takie czynniki jak: opinia innych firm na jej temat, jakość obsługi klientów, w dalszej kolejności znaczenie ma doświadczenie i długość okresu funkcjonowania agencji na rynku oraz certyfikaty jakości i nagrody branżowe. Klienci agencji cenią sobie też elastyczność agencji w doborze indywidualnych rozwiązań. Jak dodają badane agencje stosunkowo dużą rolę zaczynają odgrywać warunki finansowe i pozafinansowe (np. systemy motywacyjne, lojalnościowe), ale nie tylko te, które agencja proponuje pracodawcy, lecz także te oferowane pracownikowi tymczasowemu, ponieważ według pracodawców użytkowników zapewnienie odpowiedniej płacy pracownikowi pozwala na uniknięcie wysokiej fluktuacji tych osób (Dymek, Płachecki 2007: 18).

Struktura firm zainteresowanych pracą tymczasową zmienia się, a liczba tych podmiotów wzrasta z 1558 w 2004 roku do 10825 w 2008 roku. Obecnie agencje zatrudnienia są coraz częściej usługodawcami firm z sektora MSP (przedsiębiorstw rodzinnych), które stanowią ponad 90% wszystkich pracodawców-użytkowników (Ulatowska, Wójcik 2009). Firmy zmuszone do szybkiej adaptacji do zmian rynkowych szukają elastycznych rozwiązań, a praca tymczasowa jest nową formą zarządzania, z którą powoli się oswajają.

Najczęściej z agencjami pracy tymczasowej współpracują firmy produkcyjne z branż: spożywczej, chemicznej, motoryzacyjnej, elektronicznej oraz firmy z sektora usług: telekomunikacyjnych, handlu wielko-powierzchniowego, kolportażu, transportowe i logistyczne, budowlane oraz centra obsługi klienta. Znaczenia nabiera zatrudnienie pracowników tymczasowych w branży finansowej, turystycznej, gastronomii oraz w obsłudze biurowej i administracyjnej, a także coraz częściej w informatycznej (Ulatowska 2009). Badane agencje obsługują powyższe branże, jednak podkreślają, że ich klientami nadal są różnej wielkości firmy – małe, średnie i duże, ale zwykle raczej o kapitale zagranicznym.

Agencja AAA za podstawowy powód, dla którego firmy zatrudniają pracowników tymczasowych uważa uelastycznienie zatrudnienia, które powoduje zmniejszenie kosztów, zwłaszcza w firmach charakteryzujących się sezonowością. Firmy te skupiają się na swojej podstawowej działalności, a problemy związane z dostosowaniem odpowiedniego poziomu zatrudnienia pracowników (w określonym przedziale czasowym) do wzrostów lub spadków sprzedaży, kiedy zwiększa się aktywność produkcyjna, wolą przekazać innym podmiotom.

Według Agencji CCC firmy często mają nałożone (np. przez firmę-matkę) ograniczenia dotyczące liczby zatrudnionych pracowników stałych (tzw. *head count*) i nie mogą zatrudnić ich więcej, mimo że potrzebują pracowników na zastępstwa w sezonie urlopowym lub podczas zwolnienia lekarskiego pracownika etatowego.

Firmy chwala sobie możliwość testowania pracowników przed zatrudnieniem, „zatrudniania” i „zwalniania” pracowników w ciągu kilku dni oraz obniżenie kosztów pracy, ponieważ zamiast płacić swoim pracownikom za nadgodziny, badane firmy zatrudniają pracowników z agencji.

Istnieje wiele argumentów za korzystaniem z usług agencji, jednak, jak wskazali respondenci, współpraca z agencją wiąże się też z pewnymi niedogodnościami – np. długość przystosowania pracownika do pracy zależy od pracy, jaką będzie wykonywał i zanim stanie się pracownikiem efektywnym, może upłynąć kilka dni. Dodatkowo pracownicy ci zajmują stanowiska o dużej rotacji i albo odchodzą z różnych względów, albo firma z nich rezygnuje, a do tego praktycznie nie ma możliwości, aby taki przeszkolony już pracownik wrócił. Inną wadą pracowników z agencji jest to, że dużo mniej identyfikują się z firmą niż pracownicy stali, są też mniej zintegrowani z pracownikami etatowymi.

Niedogodności te pokrywają się z tymi wskazywanymi przez respondentów w badaniu P. Korzyńskiego, gdzie firmy dodatkowo wskazały kwestię problematyczną – odpowiedzialności za wykonane zadania i odpowiedzialności materialnej pracownika, jak również zmniejszonej motywacji, której efektem bywa konieczność zwiększenia kontroli oraz koordynacja pracy wypożyczonych pracowników (Korzyński 2007: 53). Jednak badane firmy nie obawiają się wyniesienia lub wykorzystania przez pracowników z agencji informacji dotyczących konw-how firmy.

Według agencji usługa pracy tymczasowej przez nie oferowana jest na tyle elastyczna – projektowana specjalnie dla danego klienta – „szyta na miarę” że zaspokaja wszystkie dotychczas pojawiające się potrzeby pracodawców użytkowników. Wyjątkami są potrzeby pracodawców-użytkowników związane z pracami szczególnie niebezpiecznymi, których agencja nie może spełnić, ponieważ są niezgodne z prawem.

Informacje dotyczące kwalifikacji oraz prac wykonywanych przez pracowników tymczasowych, podane przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej pokrywają się z wynikami uzyskanymi w wywiadach. Respondenci podkreślają, że kiedyś mniej firm korzystało z pracowników tymczasowych w odniesieniu do prac umysłowych i wymagających wysokich kwalifikacji, natomiast większość nadal stanowią pracownicy o niskich kwalifikacjach. Zgodnie z tymi danymi coraz bardziej popularne, szczególnie w dużych miastach, stają się stanowiska pracowników call center, obsługi klienta, asystenci i sekretarki. Według Area Managera z Agencji AAA w związku z ograniczeniem przez Ministerstwo Edukacji liczby szkół zawodowych oraz szkół z profilem nauki zaczyna brakować pracowników na stanowiska rzemieślnicze, lub wymagające typowo zawodowego czy profilowanego wykształcenia, takich jak takie jak kowale, szewcy czy fryzjerzy. Dla niektórych osób o wykształceniu zawodowym dużo bardziej opłacalna jest praca na czarno, dlatego też te specjalności są poszukiwane przez firmy, a liczba osób chcących podjąć legalną pracę staje się coraz mniejsza.

Pracę tymczasową w Polsce podejmują obie płcie, z tym że na przestrzeni ostatnich pięciu lat kobiety stają się coraz bardziej aktywne w tym obszarze – w 2004 roku stosunek liczby kobiet do mężczyzn zatrudnionych w agencjach wynosił 45%, obecnie wzrósł do 54%. Największą grupę pracowników tymczasowych stanowią młodzi ludzie – prawie co drugi pracownik tymczasowy (44%) nie ukończył 25. roku życia (Dziubiński, Kowalewski 2008: 371), dlatego powstaje wiele projektów i kampanii społecznych, takich jak *Alterpraca.pl* czy *ElaStan*, które przez promocję elastycznych form zatrudnienia chcą zaktywizować bezrobotnych z pozostałych grup społecznych. Być może dzięki nim wzrasta liczba kobiet zainteresowanych pracą tymczasową, ale pojawia się też wiele programów dedykowanych do osób starszych w wieku 50+, osób niepełnosprawnych i młodych matek.

Jeden z takich programów dla osób starszych z sukcesem lobbuje Agencja AAA, w której zatrudnienie wygląda następująco: około 50% to ludzie młodzi w wieku 18–30 lat, a drugie 50% to osoby po 40. roku życia. Według Agencji BBB przez ostatnie pięć lat zmieniała się aktywność osób starszych, wcześniej częściej zgłaszały się osoby młode, które nie bały się pracy tymczasowej – nowej i nieznannej. Obecnie, kiedy wiedza o pracy tymczasowej jest promowana, coraz częściej osoby starsze, powyżej 45. roku życia, decydują się na pracę w takiej formie. Jeśli chodzi o płeć, występuje niewielka przewaga mężczyzn, których wysyła się np. do takiej pracy, w której wymagań nie spełniają kobiety – chociażby tam, gdzie wymagany jest duży wysiłek fizyczny.

7. Perspektywy rozwoju agencji pracy tymczasowej w opiniach badanych

Branża pracy tymczasowej do tej pory rozwijała się bardzo dynamicznie, w ostatnich latach było to nawet 35% przyrostu przychodów rocznie, w ostatnim roku (2008) przyrost wyniósł 10 – 15% w stosunku do roku poprzedniego, rynek osiągnął wartość około 2 mld zł. W krajach Unii Europejskiej roczny wzrost rynku wynosi 10% rocznie (Ulatowska 2005). Na rynku działa obecnie ponad 2166 agencji pracy tymczasowej, niestety ta liczba nie odzwierciedla sytuacji rynkowej, gdzie, jak szacuje Monika Ulatowska ze Stowarzyszenia Agencji Zatrudnienia aktywnie działa około 800 agencji, czyli niecałe 40% (*Recesja impulsem...*, 2009). Badani byli zgodni, że aktywnych jest pewnie około 1000 agencji, a prawie połowa z nich to agencje, które powstały na potrzeby jednorazowych zleceń czy jednego-dwóch klientów, a tak naprawdę jest kilkadziesiąt firm liczących na rynku, a około dziesięć z nich tworzy większość rynku.

Wyhamowanie dynamiki wzrostu w stosunku do lat poprzednich, spadek liczby pracowników tymczasowych oraz firm korzystających z usług agencji jest efektem kryzysu gospodarczego, lub jak nazywają to agencje „spowolnienia gospodarczego”. Według Agencji BBB, mimo że firmy cięcia kosztów rozpoczęły od zwolnień pracowników tymczasowych, to za około dwa lata firmy będą decydowały się na dużo większe poziomy zatrudnienia pracowników tymczasowych niż dotychczas w obawie przed tym, że znowu nastąpi recesja i ponownie będą musieli stanąć w obliczu zwolnień grupowych – procedur czasochłonnych i kosztownych dla organizacji.

Spadek popytu na usługi agencji pojawił się w branżach: motoryzacyjnej, meblarskiej, elektronicznej i budowlanej (głównie w sektorze mieszkaniowym) oraz branżach z nimi powiązanych. Nieznacznie zmniejszyło się zapotrzebowanie na pracowników z agencji w branży finansowej i transportowej. Przebadane agencje również odczuwają skutki spowolnienia gospodarczego – Agencja AAA od października 2008 obserwowała duży spadek zamówień w branży produkcyjnej, poza tym w branży finansowej, w sektorze motoryzacyjnym, ale była na to przygotowana, ponieważ na bieżąco bada rynek.

Agencje, które dotychczas były biznesowo skoncentrowane na zagrożonych recesją sektorach, rozpoczęły dywersyfikację portfela klientów, próbują obniżenie przychodów z jednej branży wyrównać intensywnymi działaniami w innych. Mimo wszystko, w obliczu niepewności ekonomicznej dla wielu agencji, zwłaszcza tych mniejszych, kluczowe stało się utrzymanie płynności finansowej.

Według Tomasza Szpikowskiego, prezesa zarządu agencji Work Service, obecna sytuacja gospodarcza jest szansą dla agencji ponieważ „Recesja sprzyja

szukaniu nowych rozwiązań, podejmowaniu śmiałych decyzji i zmian”. Dlatego uważa, że przedsiębiorcy będą chętniej skłaniać się ku elastycznym rozwiązaniom (Ulatowska 2009).

Jednym z projektów upowszechniających i promujących alternatywne formy zatrudnienia oraz metody organizacji pracy jest np. *AlterPraca.pl*, skierowany do osób bezrobotnych zwłaszcza, kobiet, młodych matek i osób niepełnosprawnych. Innym jest program aktywizacji osób bezrobotnych – „Solidarności pokoleń”, planowany na lata 2009–2015, który pochłonie około 23 mld zł i ma przyczynić się do osiągnięcia w Polsce do 2020 roku wskaźnika zatrudnienia na poziomie 50% dla osób w wieku 55–64 lata (*Recesja impulsem...* 2009) (w 2005 roku wskaźnik ten był najniższy w UE i wynosił 27%) (Berkhout, Dustmann 2007: 19).

Według Kees Stroomer, dyrektora zarządzającego Randstad jest to *efekt coraz szerszej* kampanii informacyjnej na temat specyfiki zatrudnienia tymczasowego. Według niego media coraz chętniej propagują wiedzę na ten temat (Zagłobnik 2008). Również dzięki licznym doświadczeniom firm działających na polskim rynku rozpowszechnia się pozytywna opinia na temat agencji i korzyści ze współpracy z nimi, co powoduje też wzrost zaufania do branży.

Agencje zgodnie twierdzą, że potencjalni pracownicy otwierają się na pracę tymczasową, a forma ta jest coraz bardziej popularna, stawiają sobie za cel uświadomienie kandydatom, że praca tymczasowa niczym nie różni się od pracy stałej, a „związanie się pracownika z dobrą agencją, świadomą i znającą rynek, (...) powoduje, że zawsze będzie miał pracę” (Agencja AAA).

Wzrost świadomości, a co za tym idzie wyższa akceptowalność społeczna elastycznych form zatrudnienia powoduje zmiany w strukturze społeczno–demograficznej wśród pracowników tymczasowych. W innych krajach UE rozkład wykształcenia wśród pracowników tymczasowych jest inny i, jak mówią pracownicy badanych agencji, w tym kierunku idą też zmiany na Polskim rynku. Wykształcenie średnie ma 56% (wyższe 28%) pracowników tymczasowych w Wielkiej Brytanii, a w Polsce tylko 20% (*The Agency Work Industry...*, 2009: 34). Do badanych agencji coraz częściej zgłaszają się osoby z wykształceniem wyższym, składają aplikacje bez kierowania odpowiedzi na konkretne ogłoszenie, tylko po to, aby znaleźć się w bazie danych i w przyszłości skorzystać z tego, że agencje współpracują z wieloma firmami, z najróżniejszych branż. Wielu pracowników traktuje pracę tymczasową jako „okres próbny” i możliwość wykazania się, zwłaszcza w dużych korporacjach, gdzie później stara się o stałe zatrudnienie. Badane firmy potwierdzają, że pracownicy tymczasowi przy pierwszej nadarzającej się okazji chcą zostać zatrudnieni na stałe w firmie, której wykonywali dotychczas pracę. Niektórzy natomiast, jak podaje Agencja CCC budują swoje doświadczenie zawodowe na bazie pracy tymczasowej; dzięki niej mają bogate doświadczenie z wielu firm, z wielu branż.

Agencje wychodzą naprzeciw oczekiwaniom rynku – przygotowują programy motywacyjne i lojalnościowe dzięki, którym pracownicy tymczasowi, tak jak często pracownicy stali, mogą otrzymywać premie, bonusy, nagrody czy „na preferencyjnych warunkach mogą korzystać z usług telefonii komórkowej, oferty ubezpieczeniowej i kredytów bankowych” – mówi Maurice Delbar, prezes zarządu Start People (*Newsletter...*, 2008). Często też agencje starają się zapewnić świadczenia socjalne, czy świąteczne upominki lub organizują festyny i pikniki z okazji „dnia pracownika tymczasowego”.

Szansą dla agencji jest również rozwój nowych usług, jak na przykład coraz bardziej znana usługa *master vendoring*, stosowana przy dużych przetargach organizowanych przez wielkie korporacje, które zatrudniają dużą liczbę pracowników tymczasowych. Firma wybiera „master vendora” – jedną agencję, która zarządza i nadzoruje inne wynajęte przez nią agencje. Dzięki temu firma kontaktuje się z 1–2 osobami z agencji, która jest master vendorem, a nie np. z dziesięcioma agencjami. Usługa ta pozwala na uniknięcie błędów i szumu komunikacyjnego, różnorodności w raportach czy rozliczeniach oraz otrzymywanie faktury zbiorczej na którą składają się różne usługi z kilku agencji.

Agencje, zwłaszcza te większe, posiadają według wszystkich badanych agencji przyszłościową usługę nazywaną *in-house*. Usługa ta jest zaawansowanym rozwiązaniem w zakresie pozyskiwania i zarządzania dużymi grupami pracowników tymczasowych. Jest skierowana przede wszystkim do obsługi dużych przedsiębiorstw produkcyjnych czy logistycznych. Klient ma na wyłączność cały zespół konsulatów, a agencja lokalizuje swoje biuro na terenie jego zakładu.

Przyczyną rozwoju rynku agencji jest również wykorzystanie ich innych usług jak np. outplacement, który jest kompleksowym wsparciem zwalnianych pracowników, przygotowanie ich do nowych warunków zawodowych, szkolenie oraz pomoc w znalezieniu nowego zatrudnienia. Sytuacja rynkowa zmusiła wiele firm do decyzji o zwolnieniach, jednak dbając o opinię firmy, również jako pracodawcy decydowały się one na wsparcie zwalnianych osób przez podjęcie współpracy z doświadczonymi konsultantami personalnymi (*Recesja impulsem...*, 2009).

Coraz więcej firm korzysta z outsourcingu pobocznych procesów, dzięki którym mogą skupić się na swoim *core business*, czyli głównej działalności – jak szacują eksperci, rynek ten wzrośnie w 2009 roku o około 10% (*Recesja impulsem...*, 2009). Według Firmy TTT agencje częściej będą przejmować odpowiedzialność za realizację zadań całych działów lub procesów wydzielonych z firmy.

Czerpiąc wzorce z zachodnich krajów Unii Europejskiej, polski rynek będzie zmierzał do zmian w dystrybucji pracowników tymczasowych pomiędzy sektorami. W Polsce 60% pracowników tymczasowych pracuje w sektorze przemy-

słowym (przy produkcji), ponad 30% w usługach i niecałe 10% w pozostałych sektorach gospodarki. Jak wskazują tendencje na polskim rynku, co roku zwiększa się udział pracowników tymczasowych w usługach, natomiast w sektorze publicznym, w którym jest przerost zatrudnienia, praca tymczasowa praktycznie nie istnieje, dlatego też Agencja AAA planuje edukację tego sektora w zakresie korzystania z usługi pracy tymczasowej. Wzrost zatrudnienia tymczasowego powoduje spadek bezrobocia, więc – jak uważa Agencja AAA – instytucjom publicznym powinno również zależeć na wykorzystaniu tego potencjału.

Agencja AAA uważa, że zagrożeniem dla funkcjonowania agencji jest mała aktywność sprzedażowa i produkcyjna przedsiębiorstw działających na rynku, mała aktywność agencji w rozpoznaniu i badaniu rynku oraz mała świadomość rynku. Natomiast według Agencji BBB zagrożeniem rozwoju rynku agencji pracy tymczasowej są firmy niespełniające standardów czy niemające wsparcia międzynarodowego, lub agencje nieuczciwe, które nierzetelnie rozliczając lub nieterminowo wypłacając wynagrodzenia, niszczą wizerunek całej branży.

Firma PPP ocenia, że rozwój agencji ogranicza słaby PR agencji, które są odbierane jako źródło kadry niewykwalifikowanej, a powinny starać się o wizerunek specjalistów, potrafiących zrealizować wszystkie potrzeby klientów, również zapewniać specjalistów, pracowników o wysokich kwalifikacjach. Jako zagrożenie wskazuje też uelastycznienie prawa pracy, umożliwiające podpisywanie większej liczby umów na czas określony, a nie trzech jak do tej pory.

Według Firmy TTT agencje mogą mieć trudności w pozyskiwaniu pracodawców użytkowników, gdyż cena usługi przestaje być najważniejszym kryterium wyboru, a staje się nim skuteczność w dostarczaniu zasobów ludzkich. Agencje powinny budować sobie renomę, ale taką, która powstaje na skutek zapewniania odpowiedniego serwisu, obsługi pracowników oraz ich wynagrodzeń.

Jaki wpływ według badanych na rynek pracy tymczasowej ma globalizacja? Dzięki temu, że jesteśmy w UE i wiele barier prawnych zostało zniesionych, Polska stała się miejscem atrakcyjnym do inwestowania, a większość firm, zwłaszcza do inwestycji greenfieldowych, potrzebuje pracowników tymczasowych. Inwestycje greenfieldowe – bezpośrednie inwestycje zagraniczne, które polegają na utworzeniu w kraju docelowym zupełnie nowej jednostki – poprzez i uruchamianie działalności gospodarczej oraz budowę i wyposażenie obiektów¹.

Czynnikiem ograniczającym rozwój działalności agencji pracy tymczasowej jest niska aktywność zawodowa Polaków. Według A. Bulik, Prezesa Związku Agencji Pracy Tymczasowej, Polska ma najniższy wskaźnik czynnych zawodowo osób w wieku produkcyjnym – 54,7%, średnia dla krajów UE wynosi 64%, a zało-

¹ http://pl.wikipedia.org/wiki/Inwestycje_greenfield (26.06.2009).

zenia Strategii Lizbońskiej zakładają podniesienie wskaźnika do poziomu 70%. Dane te są istotne, ponieważ 14,2 mln osób w Polsce w roku 2008 pozostawało biernych zawodowo, czyli ani nie pracowało, ani nie szukało pracy. Liczba ta jest znacząca, zwłaszcza że niemal 50% z tych osób jest w wieku produkcyjnym. Co więcej, 22% wszystkich bezrobotnych to ludzie młodzi, którzy dopiero powinni wchodzić na rynek pracy (Bulik 2009).

Ogromną szansą dla agencji zatrudnienia są zbliżające się Mistrzowa Europy w piłce nożnej Euro 2012. Same przygotowania do tej imprezy wymagają tysięcy pracowników do modernizacji stadionów, ośrodków sportowych, rozbudowy infrastruktury hotelowej, restauracyjnej i przygotowania lotnisk i dróg. W związku z samą obsługą Euro 2012 diametralnie, mimo że na krótki okres, wzrosną zamówienia w całej branży.

Jak zatem będzie wyglądał rynek agencji za trzy – pięć lat? Polski rynek usług personalnych dojrzenia. Według M. Ulatowskiej efektem tego są konsolidacje wśród agencji zatrudnienia. Połączenie kilku podmiotów pod jedną marką jest wynikiem rachunku ekonomicznego i pozwala na połączenie atutów agencji, świadczenie kompleksowych usług, poszerzenie zasięgu terytorialnego działalności oraz zapewnia większą rozpoznawalność wśród klientów krajowych i zagranicznych (Kopeć 2008). Jedna z badanych agencji właśnie dzięki przejęciom i konsolidacji zbudowała swoją pozycję na rynku pracy tymczasowej w Polsce w ciągu kilku lat. Według badanych agencji przetrwają największe podmioty, a czołówka branży nie ulegnie dużym zmianom, ponieważ od kilku lat utrzymuje się w takim samym składzie. Firma TTT podkreśla, że największe agencje mogą zaproponować niższe marże i usługi o duży zasięgu terytorialnym.

Agencja BBB ocenia, że małe, regionalne agencje – aby przetrwać – będą specjalizować się na jakimś ograniczonym terenie lub pod względem branży. Natomiast w dużych firmach może będą wyodrębniane specjalne działy, rekrutujące do konkretnych sektorów gospodarki np. finansowych, bankowych.

Według raportu *The Agency Work Industry Around the World* w latach 1998–2006 średni wzrost unijnego rynku agencji pracy tymczasowej wynosił 6,8%. Szacuje się, że dzięki zniesieniu barier prawnych w krajach członkowskich, rozwój rynku agencji od roku 2012 mógłby wynosić średnio ponad 10% rocznie, bez zniesienia tych ograniczeń pozostanie na podobnym poziomie jako obecnie (*The Agency Work...*, 2009: 30).

Respondenci uważają, że kluczowym czynnikiem wpływającym na rozwój pracy tymczasowej w Polsce są regulacje prawne, niestety nie oceniają ich najlepiej, znajdują wiele kwestii, które powinny zostać zmienione.

Pierwszym, najczęściej wymienianym przez respondentów ograniczeniem pracy tymczasowej zawartym w ustawie o zatrudnianiu pracowników tymczenio-

wych, jest zasada, według której pracownik tymczasowy może wykonywać pracę u pracodawcy-użytkownika do 12 miesięcy łącznie w ciągu kolejnych 36 miesięcy. Agencja BBB podziela opinię, że roczny okres zatrudnienia ogranicza działalność agencji, powinno być jak na Zachodzie, gdzie można zawierać umowy roczne czy dwuletnie. Zgodny z prawem sposób agencji na taką sytuację, to zatrudnienie tych samych pracowników, tylko że w firmie-matce pracodawcy użytkownika – zagraniczną centralę.

Według Agencji BBB innym ograniczającym przepisem, zwłaszcza podczas kryzysu, kiedy firmy zwalniają wielu ludzi, jest ten dotyczący dopuszczalności zatrudnienia, według którego nie można zatrudnić pracownika tymczasowego na stanowisku, na którym w przeciągu poprzednich 6 miesięcy był zatrudniony pracownik stały i został zwolniony w ramach zwolnień grupowych. Przepis ten stanowi problem zwłaszcza, gdy np. firma likwiduje jakiś swój oddział, a do prowadzenia innego potrzebuje wsparcia pracowników tymczasowych, to nie może ich zatrudnić.

Podczas spowolnienia gospodarczego dotkliwe dla agencji okazują się nie tylko spadki zamówień czy powyższe ograniczenie w ich realizacji, ale nadmierne obciążenia biurokratyczne, które generują trudności organizacyjne i wysokie koszty działalności. Jedną z najważniejszych postulowanych przez agencje zmian jest umożliwienie wydawania „łącznego” świadectwa pracy pracownikowi tymczasowemu po zakończeniu 12 miesięcy pracy, chyba że zażąda on wydania świadectwa pracy bezpośrednio po rozwiązaniu umowy. Innym bardzo obciążającym agencje obowiązkiem jest archiwizacja dokumentów pracowniczych w formie papierowej przez 50 lat, z czym wiążą się wysokie koszty magazynowania.

Rozwiązanie, które funkcjonuje niektórych krajach UE wprowadza możliwość stosowania do zatrudnienia tymczasowego, obok terminowych umów o pracę, umowy o pracę na czas nieokreślony, która obejmuje zarówno okresy wykonywania pracy tymczasowej, jak i okresy niewykonywania pracy (Dobrowolska 2006: 69). Zastosowanie tego rozwiązania zniosłoby problem wydawania świadectwa pracy po rozwiązaniu każdej terminowej umowy o pracę lub ułatwiłoby choćby ustalenie liczby pracowników agencji (Sobczyk 2006).

Specyfiką pracy tymczasowej, jest to, że umowy zawierane z pracownikami tymczasowymi są umowami krótkookresowymi, co niestety powoduje kilkakrotne powtarzanie w krótkim okresie tych samych procedur, nawet jeżeli pracownik ponownie jest kierowany na to samo stanowisko pracy u tego samego pracodawcy użytkownika – taką procedurą jest obowiązek wykonywania szkoleń BHP i wstępnych badań lekarskich. Postuluje się zniesienie tego obowiązku przy kolejnym zatrudnieniu na tym samym lub podobnym stanowisku pracy u tego samego pracodawcy użytkownika, w przypadku, gdy przerwa między kolejnymi umowami trwała nie dłużej niż 30 dni.

W krajach Unii Europejskiej przepisy dotyczące badań lekarskich są bardziej liberalne, np. we Francji agencja może wskazać jednorazowo trzy stanowiska, na których mógłby pracować dany pracownik, w Hiszpanii badania są ważne nawet do dziewięciu miesięcy, w zależności od rodzaju wykonywanej pracy i nie ma potrzeby ich powtarzania nawet przy zmianie pracodawcy przy zachowaniu podobnego stanowiska (Ulatowska 2009).

Ostatnia kwestia, w której zdanie respondentów jest podzielone to przeprowadzenie szkoleń BHP i wyposażenie pracownika w ubrania robocze – niedawno obowiązek ten przeszedł bezwzględnie na pracodawcę-użytkownika. Agencja BBB wolałaby od początku do końca pomagać klientowi, zwłaszcza gdy w grę wchodzi duże liczby pracowników zatrudnianych na stanowiskach o największej rotacji. Natomiast Agencja CCC uważa, że przepis ten pomaga pracownikowi, który nie jest dyskryminowany – otrzymuje takie samo jak pracownicy etatowi szkolenia, ubrania robocze itd.

Dobłą wiadomością dla firm zajmujących się pozyskiwaniem pracowników jest nowelizacja ustawy, która upraszcza procedury związane z zatrudnianiem obcokrajowców w Polsce. Polski rynek pracy ma także ożywić nowa dyrektywa usługowa Unii Europejskiej, dzięki której wszystkie firmy z państw członkowskich zyskają możliwość świadczenia usług na terenie całej wspólnoty. Dyrektywa ma ułatwić zakładanie i prowadzenie przedsiębiorstw usługowych, eliminując ponad 40 istniejących dotąd barier i upraszczając około 60 procedur (*Recesja impulsem...*, 2009).

Podsumowując – jakie plany mają badane agencje? Agencja BBB po serii przejęć w ciągu ostatnich dwóch lat planuje dalszy rozwój, zwiększanie zatrudnienia w nowych regionach oraz dywersyfikację portfela swoich klientów. Agencja CCC ma na razie plany roczne – utrzymywanie i podnoszenie jakości jeśli chodzi o obsługę i kształtowanie dobrych relacji z klientami oraz pozyskiwanie nowych klientów. Agencja AAA wprowadza nowe rozwiązania do swojej oferty, szuka i rozpoznaje nowe możliwości, które stwarza sytuacja ekonomiczna na rynku i zdobywa nowe kontrakty, planuje też edukację sektora publicznego i rządowego, a także przygotowuje się do wsparcia firm organizujących Mistrzostwa Europy w 2012 roku.

Przeprowadzone badanie empiryczne potwierdziło postawione hipotezy badawcze. W ciągu ostatnich pięciu lat nastąpiły istotne zmiany ilościowe w działalności agencji pracy tymczasowej – znaczny wzrost liczby agencji, pracowników tymczasowych i pracodawców użytkowników oraz zmiany jakościowe – oferta usług została poszerzona, zmieniła się charakterystyka pracowników tymczasowych oraz nastąpiło znaczne zróżnicowanie klientów agencji. Prognozy ekspertów oraz badanych wskazują, że nastąpi dalszy rozwój agencji, mimo że w ostatnim roku przyrost wartości rynku wyhamował do 15% na skutek spowolnienia gospodarczego lub, jak oceniają eksperci, dojrzewania polskiego rynku usług personalnych.

W pięcioletnim, prognozowanym okresie nastąpi rozwój działalności w kierunkach – konsolidacji i specjalizacji agencji, indywidualizacji usług oraz tworzenia programów lojalnościowych lub motywacyjnych mających na celu zwiększenie zainteresowania kandydatów pracą tymczasową. Agencje będą koncentrować się na podjęciu współpracy z potencjalnymi klientami w sferze usług, edukować sektor publiczny i administracyjny w obszarze wykorzystania pracy tymczasowej. Coraz częściej zatrudnianymi osobami przez agencje będą wysoko wykwalifikowani pracownicy oraz – dzięki licznym programom promującym elastyczne zatrudnienie – dotychczas bierne zawodowo grupy społeczne. Agencje należące do międzynarodowych koncernów przenoszą na polski rynek rozwiązania stosowane w innych krajach.

Istnieje wiele czynników wpływających na rozwój działalności rynku agencji pracy tymczasowej np. globalizacja i wiążąca się z nią większa konkurencja na rynku pracy tymczasowej, zmiany w sposobie zarządzania firmami uelastyczniające strukturę zatrudnienia na wzór krajów zachodnich, zmiany rynkowe związane ze spowolnieniem gospodarki spowodowanym przez międzynarodowy kryzys, który skutkuje dużą liczbą kandydatów na rynku. Inne przyczyny to różnego rodzaju zmiany na rynku pracodawcy i pracobiorcy, gdzie rośnie świadomość i zaufanie do elastycznych form zatrudnienia oraz weryfikacja ponad połowy rynku agencji pracy tymczasowej w 2008 roku przez Związek Agencji Pracy Tymczasowej w celu kontroli i zapewnienia wysokiego standardu usług. Szansą są w dużej mierze zmiany regulacji prawnych w zakresie: wydłużenia okresu zatrudnienia pracownika tymczasowego u jednego pracodawcy użytkownika, określenia kto może być pracownikiem użytkownikiem oraz zmniejszenie biurokratyzacji.

Ograniczać rozwój działalności agencji będą dotychczasowe, niezmienione regulacje prawne, nieuczciwi „gracze” – agencje – wpływające negatywnie na wizerunek branży, dotychczasowe postrzeganie agencji jako źródło kadry niewykwalifikowanej. Wpływ na spowolnienie rozwoju ma też aktywność agencji pod względem rozpoznania i badania rynku, co się z tym wiąże niski stopień profesjonalności działania agencji i jakości jej usług. Inne to np. niska aktywność zawodowa osób w wieku produkcyjnym oraz nieumiejętność poruszania się na rynku pracy osób bezrobotnych, zwłaszcza tych, które właśnie straciły pracę.

8. Podsumowanie

W okresie ostatnich pięciu lat nastąpił znaczny wzrost rynku agencji prac tymczasowej w zakresie:

- ilościowym – nastąpił znaczny wzrost liczby agencji pracy tymczasowej, pracowników tymczasowych i pracodawców użytkowników. Od roku 2004 wartość rynku agencji systematycznie wzrastała co roku o około 25–35%,

w ostatnim roku na skutek kryzysu gospodarczego trend ten wyhamował do poziomu 15% w stosunku do roku 2007. Rozwój w krajach, gdzie rynek pracy tymczasowej jest dojrzały wynosi około 10%, co może świadczyć o dojrzewaniu naszego rynku usług personalnych,

- jakościowym – agencje poza usługą pracy tymczasowej proponują związane z nią dodatkowe usługi, np. *master vendoring*, czy usługi *in-house* oraz mają w swojej ofercie rekrutację i selekcję w kraju i za granicę, zatrudnienie zewnętrzne, dostarczanie rozwiązań outsourcingowych, doradztwo personalne oraz outplacement. Na przestrzeni ostatnich lat zmieniła się struktura społeczno-demograficzna osób zatrudnianych jako pracownicy tymczasowi oraz struktura wielkości i kapitału firm, które korzystają z usług agencji.

Przez okres najbliższych pięciu lat nastąpi dalszy rozwój działalności agencji pracy tymczasowej w kierunkach:

- konsolidacji (łączenia się) agencji lub przejmowania ich przez międzynarodowe koncerny,
- specjalizacji usług agencji lub działów agencji w obszarach stanowisk czy też sektorów gospodarki,
- indywidualizacji obsługi klienta – konsultant lub grupa doradców będzie zorientowana na obsługę jednego, określonego klienta,
- tworzenia programów lojalnościowych i motywacyjnych, czy zapewniania świadczeń socjalnych dla pracowników tymczasowych, tak by agencje proponowały podobne warunki zatrudnienia jak firmy swoim etatowym pracownikom i dzięki temu nie były dyskryminowane jako pracodawca (pracownicy do tej pory preferują zatrudnienie pełnoetatowe, bezpośrednio w danej firmie, ponieważ postrzegają agencje jako pośrednika, który nie zapewnia im takich samych warunków jak firmy),
- zwiększania zainteresowania agencji sektorem usług i edukacją sektora publicznego, rządowego i około rządowego w zakresie możliwości wykorzystania pracy tymczasowej,
- skierowania się agencji w stronę pracowników wysoko wykwalifikowanych i próby zainteresowania ich podjęciem pracy tymczasowej,
- przenoszenia już sprawdzonych rozwiązań z innych krajów i dostosowywania ich do warunków polskiego rynku (np. Manpower Business Solution),
- aktywizacji osób biernych zawodowo oraz zachęcania przez agencje swoich klientów, by zatrudniały młode matki, osoby starsze i niepełnosprawne,
- zmiany nastawienia agencji do klientów, wobec których agencja staje się partnerem i doradcą biznesowym, a nie dostawcą usług,
- dywersyfikacji portfela klientów.

Kluczowymi czynnikami rozwoju agencji będą:

- zmiany w sposobie zarządzania – uelastycznienie struktury zatrudnienia, procesy bezpośrednio niezwiązane z uzyskiwaniem dochodu przez firmy zlecane są podmiotom zewnętrznym,
- wzrost świadomości przedsiębiorstw oraz wzrost świadomości kandydatów na rynku pracy w zakresie elastycznych form zatrudnienia,
- wyższa akceptowalność społeczna dla formy zatrudnienia, jaką jest praca tymczasowa,
- globalizacja, dzięki której przenoszone są do Polski zagraniczne wzorce zarządzania firmami i korzystania w prowadzeniu biznesu z różnych rozwiązań oraz związany z otwarciem granic Unii Europejskiej napływ zagranicznych inwestycji do Polski,
- wzrost zaufania do branży usług tymczasowych – spowodowany dobrą opinią o niej oraz doświadczeniami firm i pracowników,
- zmiany na rynku usług pracodawcy, który wyciągając wnioski ze spowolnienia gospodarczego (kryzysu), będzie dążył do uelastycznienia struktury zatrudnienia,
- zmiany na rynku pracownicy, gdzie na skutek kryzysu gospodarczego wzrasta liczba kandydatów na rynku i wzrasta bezrobocie, a praca tymczasowa jest swego rodzaju buforem dla poszukujących stałego zatrudnienia, pozwala pracownikom podnieść kwalifikacje czy zdobyć doświadczenie oraz zapobiega trwałemu wykluczeniu niektórych grup społecznych z rynku pracy,
- zmiany regulacji prawnych dotyczących zatrudnienia tymczasowego oraz funkcjonowania agencji,
- edukacja sektora publicznego, rządowego i około rządowego, w którym obecnie występuje przerost zatrudnienia,
- zwiększenie dostępności usług agencji przez coraz większą liczbę agencji oraz ich oddziałów,
- wzrost aktywności osób do tej pory biernych zawodowo lub wykluczanych, jak np. osoby starsze, niepełnosprawne i młode matki,
- kampanie społeczne i projekty promujące elastyczne formy zatrudnienia, np. program „Solidarności pokoleń” planowany na lata 2009–2015, Europejska Strategia Zatrudnienia oraz Strategia Lizbońska,
- większa konkurencja na rynku spowoduje wzrost znaczenia jakości usług i skuteczności w zapewnieniu personelu,
- przygotowanie i organizacja Mistrzostw Europy w 2012 roku i związana z nimi dynamika rozwoju sektora usług,
- zapewnienie wysokiej jakości usług agencji dzięki kontroli ich działalności na poziomie stowarzyszeń branżowych – jeśli nie istnieją one na poziomie

państwowym – wprowadzenie Standardu ZAPT, weryfikacja ponad połowy rynku agencji pracy tymczasowej w 2008 roku (*Agencje pracy...*, 2008).

Ograniczać rozwój działalności agencji będą:

- dotychczasowe, niezmienione regulacje prawne, takie jak:
 - ograniczony, dwunastomiesięczny okres zatrudnienia pracownika tymczasowego u jednego pracodawcy użytkownika,
 - zawężenie grupy potencjalnych pracodawców użytkowników o firmy, które przeprowadziły zwolnienia grupowe,
 - nadmierna biurokratyzacja;
- nieuczciwi „gracze” na rynku, którzy psują wizerunek całej branży – np. firmy krzywdzące pracowników – niewypłacające wynagrodzeń lub wylizujące je niepoprawnie oraz niewywiązujące się z umów ze swoimi klientami,
- obecny PR agencji – postrzeganie agencji jako źródło kadry niewykwalifikowanej, a nie jako takiej, która zapewnia wysokiej klasy specjalistów,
- szara strefa, w której coraz częściej pracują pracownicy charakteryzujący się wykształceniem zawodowym lub profilowanym,
- nadmierne cięcie kosztów przez firmy, zwłaszcza przez zwolnienia pracowników – których najłatwiej można zwolnić – tymczasowych,
- niska aktywność zawodowa osób w wieku produkcyjnym oraz nieumiejętność poruszania się po rynku pracy osób bezrobotnych, zwłaszcza tych, które dopiero co straciły pracę,
- agencje o niskiej aktywności pod względem rozpoznania i badania rynku oraz o niewystarczającej świadomości rynku – nie będą przygotowane na zmiany gospodarcze oraz nie będą potrafiły zrealizować potrzeb klientów oraz znaleźć i przyciągnąć pracowników tymczasowych,
- niski stopień profesjonalności agencji – według oszacowań ekspertów obecnie działa niecała połowa z ponad dwóch tysięcy agencji pracy tymczasowej, z czego większość powstała na potrzeby jednorazowych zleceń czy jednego – dwóch klientów.

Bibliografia

- Agencje pracy tymczasowej walczą z nieuczciwymi pośrednikami*, www.zapt.pl (19.11.2008).
Agencje zatrudnienia w liczbach, www.saz.org.pl (30.11.2008).
Agencje Zatrudnienia 2004 r. – Informacja z działalności agencji zatrudnienia, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Rynku Pracy.
Arrowsmith, J. (2006) *Temporary Agency Work in an Enlarged European Union*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
Berkhout, E., Dustmann, C., Emmer, P. (2007) *Mind the Gap*. Amsterdam.

- Bulik, A. (2009) *Spadło zapotrzebowanie na pracę tymczasową*, www.interia.pl (26.06.2009).
- Bulik, A., Sobczyk, A. (2006) *Ustawa o zatrudnianiu pracowników tymczasowych – wady i zalety*, Monitor Prawa Pracy nr 1/2006; www.monitorprawapracy.pl (1.03.2009).
- Dobrowolska, M. (red.) (2006) *Być albo nie być czasownikiem. Analiza funkcjonowania pracownika w warunkach zatrudnienia tymczasowego*. Katowice: „Śląsk” Wydawnictwo Naukowe.
- Dymek, K., Płachecki, T. (2007) *Raport z badania jakościowego z pracodawcami oraz osobami poszukującymi zatrudnienia, korzystającymi z usług agencji zatrudnienia*. Warszawa: Opinia.
- Dziubiński, Z., Kowalewski, M. (red.) (2008) *Badanie czynników warunkujących wykorzystanie niestandardowych form zatrudnienia w Polsce*. Warszawa: Wyższa Szkoła Zarządzania Personelem.
- Fourth European Working Conditions Survey* (2007) European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxemburg.
- Frankfort-Nachmias, C., Nachmias, D. (2001) *Metody badawcze w naukach społecznych*. Poznań: Zysk i S-ka.
- Gurszyńska, K. (red.) (2008) *Dyrektywa o pracy tymczasowej przyjęta przez Parlament Europejski*, www.zapt.pl (12.12.2008).
- http://pl.wikipedia.org/wiki/Inwestycje_greenfield (26.06.2009).
- Hajn, Z. (2003) *Elastyczność popytu na pracę w Polsce. Aspekty prawne*. W: Kryńska, E. (red.) *Elastyczne formy zatrudnienia i organizacji pracy a popyt na pracę w Polsce*. Warszawa: IPiSS.
- Informacje o firmie*, www.randstad.pl (20.03.2009).
- Jurczak, K., Książak-Klepcka, I. (2006) *Agencja pracy tymczasowej w rozszerzonej Europie 2006*. Dublin: Polskie Centrum EIRO.
- Industry Around the World, Main statistics 2009* (2009) International Confederation of Private Employment Agency. Brussels.
- Kopeć, D. (2008) *Walka o pracowników. Outsourcing Magazine*, www.outsourcing.com.pl (1.07.2008).
- Kopeć *Informacje o firmie*, www.randstad.pl (20.03.2009).
- Korzyński, P. (2007) *Trzeci liść koniczyny. Personel i Zarządzanie*, nr 5.
- Kozicki, M., Busse, R. (2006) *Miliony miejsc pracy. Personel i Zarządzanie*, nr 6.
- Kwartalna informacja o Rynku Pracy* (2008) Warszawa: Główny Urząd Statystyczny.
- Krajowy Rejestr Agencji Zatrudnienia, www.kraz.praca.gov.pl (6.01.2009).
- Kryńska, E. (red.) (2001) *Dylematy polskiego rynku pracy*. Warszawa: IPiSS.
- Machol-Zajda, L. (2008) *Rozwój elastycznych form pracy. Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, nr 5/2008.
- Makowski, D. (2006) *Praca tymczasowa jako nietypowa forma zatrudnienia*. Warszawa: Difin.
- Migracja pracowników szansa czy zagrożenie?* (2008) Raport KPMG – Edycja 2008.
- More Work Opportunities for More People – Unlocking the private employment agency industry’s contribution to a better functioning labour market* (2007) Brussels: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Newsletter Start People* (2008), www.startpeople.pl/news (9.06.2009).
- Polak, K. (2006) *Rozwój mimo barier. Personel i Zarządzanie*, nr 6.

- Prawie 500.000 pracowników tymczasowych w ponad 11.000 firm*, www.saz.org.pl (14.01.2009).
- Prezentacja Work Service*, www.workservice.pl (14.01.2009).
- Recesja impulsem* (2009) Outsourcing Magazine, nr 5, www.outsourcing.com.pl
- Skarzyński, M. (red.) (2007) *Elastyczne formy pracy w praktyce doradczej*. Białystok: Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Białymstoku.
- Sobczyk, A. (2006) Wykładnia przepisów ustawy o zatrudnianiu pracowników tymczasowych. W: Bulik, A., Sobczyk, A., *Ustawa o zatrudnianiu pracowników tymczasowych – wady i zalety*, Monitor Prawa Pracy nr 1/2006; www.monitorprawapracy.pl (1.03.2009).
- Ulatowska, M. (2005) Etaty w odwrocie. *ExPress Pracodawcy – Magazyn Konfederacji Pracodawców Polskich*, nr 7.
- Ulatowska, M. (2008) Wsparcie w poszukiwaniach – trendy na rynku pracy tymczasowej. *Personel i Zarządzanie*, nr 5.
- Ulatowska, M., Wójcik, A. (2009) Partner w biznesie dla małych, średnich i dużych. *Gazeta MSP*, nr 4.
- Ulatowska, M. (2009) Licencja na zatrudnianie. *Personel i Zarządzanie*, nr 5.
- Ustawa z 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych.
- The Agency Work Industry Around the World, Main statistics 2009* (2009) International Confederation of Private Employment Agency. Brussels.
- The Agency Work Industry Around the World, Main statistics 2007* (2007) International Confederation of Private Employment Agency. Brussels.
- www.trenkwalder.com/pl (20.03.2009).
- Zagłobnik, R. (2008) *Badanie rynku pracy w Polsce*. Warszawa: Randstad (28.05.2008).
- Zbiegień-Maciąg, L. (2006) *Nowe tendencje i wyzwania w zarządzaniu personelem*. Kraków: Wolters Kluwer Polska.