KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
numer projektu: WND-POKL.06.01.01-02-209/10

Silver Team
czyli potęga doświadczenia

Innowacje
w aktywizacji
zawodowej
osób
w wieku 50+

Nisze rynkowe w zakresie usług szansą aktywizacji zawodowej osób 50+

część II Pakietu „Doświadczony pracownik"

Spróbuj czegoś nowego!

Człowiek – najlepsza inwestycja

Autorzy:

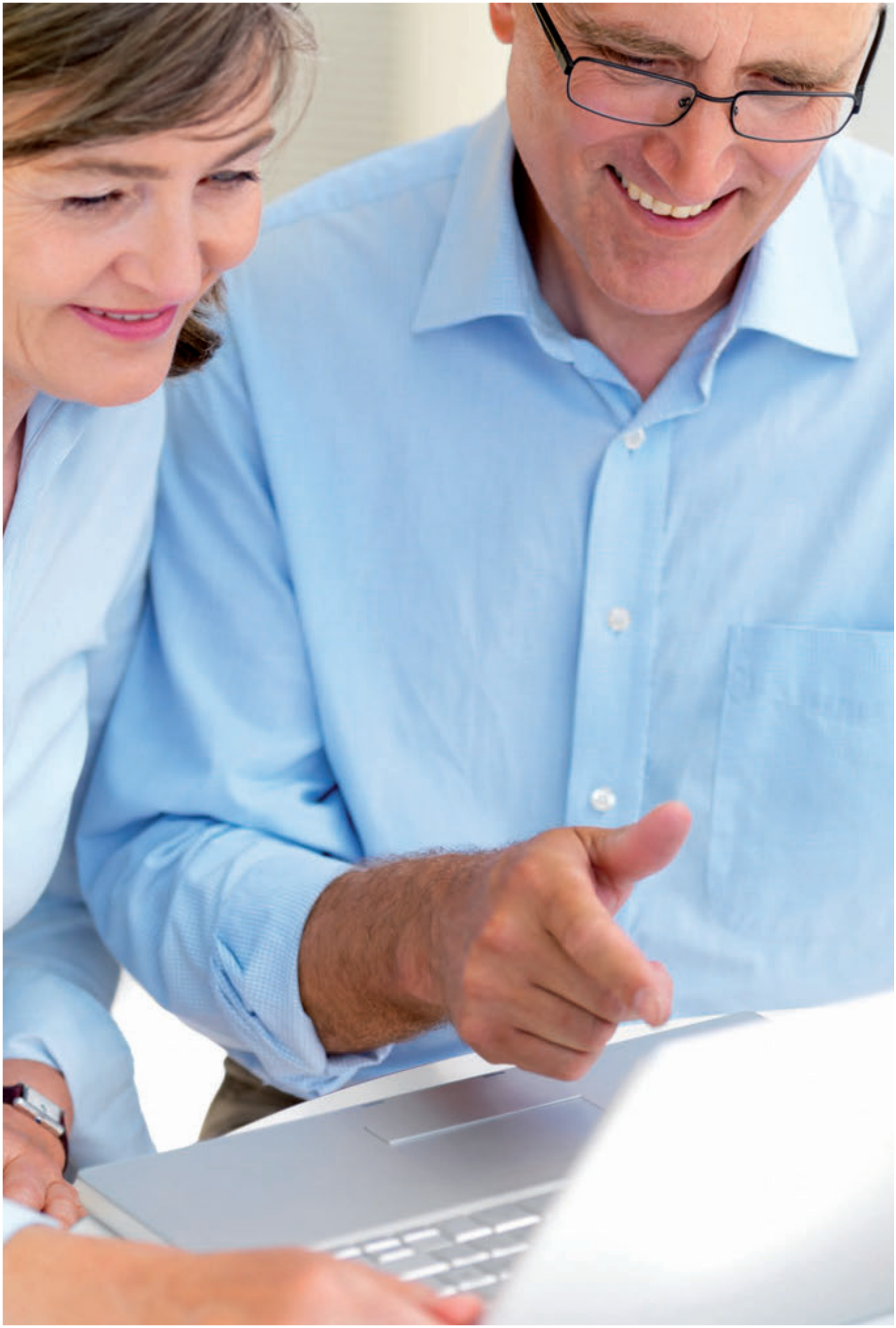
dr Alicja Grześkowiak	(*opracowanie części: 1, 3.1, 3.2, 3.5, 4.2.2)*
dr Monika Kosior	(*opracowanie części: 3.4)*
dr Joanna Krupowicz	(*opracowanie części: 2.2, 2.3, 3.3, 4.2.2)*
dr inż. Dorota Kwiatkowska-Ciotucha	(*opracowanie części: 2.1, 4)*
dr inż. Urszula Załuska	(*opracowanie części: 2.1, 4)*
dr Agnieszka Żarczyńska	(*opracowanie części: 4.2.1)*
mgr Ałła Witwicka-Dudek	(*opracowanie części: 4.2.1, 4.4)*
mgr Teresa Podgórska	(*opracowanie części: 4.2.1, 4.4)*
mgr Agnieszka Pietrus-Rajman	(*opracowanie części: 4.2.1)*

Redakcja naukowa:
dr inż. Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, dr inż. Urszula Załuska

Nisze rynkowe w zakresie usług szansą aktywizacji zawodowej osób 50+

część II Pakietu „Doświadczony pracownik"

Wrocław, 2013



SPIS TREŚCI

1. SEKTOR USŁUG A RYNEK PRACY 6
   1.1 Definicje i istota usług 6
   1.2 Znaczenie sektora usług w gospodarce 8
   1.3 Pozyskiwanie danych do analiz sytuacji na rynku pracy 14

2. PERSPEKTYWY ROZWOJU SEKTORA USŁUG W POLSCE 18
   2.1 Ogólna charakterystyka prognozowania 18
   2.2 Istota prognozowania przez analogię 20
      2.2.1 Prognozowanie za pomocą analogii przestrzenno-czasowych 21
   2.3 Prognozowanie udziału zatrudnionych w sektorze usług w Polsce na lata 2011-2025 22

3. NISZE RYNKOWE I OSOBY 50+ NA RYNKU PRACY 29
   3.1 Pojęcie i rodzaje nisz rynkowych 29
   3.2 Nisze rynkowe w sektorze usług – próba identyfikacji 31
   3.3 Zawody deficytowe 38
   3.4 Usługi społeczne dla osób starszych na terenie Dolnego Śląska 43
   3.5 Uwarunkowania osób 50+ w pracy zawodowej 39

4. PROPOZYCJE AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ OSÓB W WIEKU 50+ 51
   4.1 Uwarunkowania projektu 51
   4.2 Wnioski z etapu testowania 54
      4.2.1 Grupa odbiorców 54
      4.2.2 Grupa użytkowników – pracownicy instytucji rynku pracy 60
   4.3 Determinanty sukcesu 62
   4.4 Co warto włączać i upowszechniać 64

LITERATURA 66

1 Sektor usług a rynek pracy

1.1 DEFINICJE I ISTOTA USŁUG

Pojęcie usług nie jest jednoznacznie sprecyzowane. Istnienie wielu określeń wynika przede wszystkim ze znacznego zróżnicowania sektora usług, co rodzi trudności ze sformułowaniem jednej definicji, która objęłaby szerokie spektrum aktywności ludzkiej w tym zakresie. Proponowane definicje mają różnorodny charakter[1,2]:

- enumeratywny: wyliczenie czynności zaliczanych do usług (np. oddziaływanie na obiekty i przedmioty, czasowe udostępnianie obiektów i urządzeń, bezpośrednie zaspokajanie potrzeb konsumpcyjnych, organizacyjnych i porządkowych państwa, wykonawstwo określonych przedmiotów),
- negatywny: zdefiniowanie poprzez zaprzeczenie, czyli wskazanie obszarów działalności niebędących usługami,
- pozytywny (konstruktywny): zorientowany na potencjał, proces lub wynik; odwołanie do potencjału akcentuje zdolność usługową poprzez kombinację wewnętrznych czynników produkcji, nacisk na proces zakłada dodatkowo powiązanie gotowości do świadczenia z czynnikami zewnętrznymi – człowiekiem lub rzeczą, a definiowanie przez pryzmat rezultatu wiąże się z postrzeganiem usługi jako niematerialnego produktu, którego użyteczność konkretyzuje się w nabywcy lub w obiekcie.

[1] Wróbel A. Międzynarodowa wymiana usług, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2009, s.26
[2] Usługi w gospodarce rynkowej, Rudawska I. (red.), PWE, Warszawa 2009, s. 11-12

Obecnie najmniejszą popularnością odznaczają się definicje negatywne. Przykładem może być często przytaczana propozycja O. Langego precyzująca usługi jako *wszelkie czynności związane bezpośrednio lub pośrednio z zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służące bezpośrednio do wytwarzania przedmiotów*. Tego rodzaju ujęcie poprzez eliminację niewiele wyjaśnia, a ponadto w pozostałych obszarach działalności gospodarczej, tj. w przemyśle i rolnictwie w trakcie realizacji zadań także korzysta się z określonych usług. Podejście konstruktywne zdecydowanie najobszerniej tłumaczy istotę zagadnienia poprzez wskazanie specyficznych cech usług lub swoistych elementów procesu ich wytwarzania.
Definicje enumeratywne są szeroko stosowane w klasyfikacjach tworzonych do celów statystycznych. Korzystają z nich organizacje międzynarodowe (np. ONZ, OECD, MFW, WTO) oraz urzędy statystyczne (np. GUS, Eurostat) określając sektor usług poprzez wyliczenie jego poszczególnych obszarów. W Polsce Główny Urząd Statystyczny do sektora usług zalicza jednostki, których podstawowy rodzaj działalności został sklasyfikowany według *Polskiej Klasyfikacji Działalności 2007* w sekcjach:

G. Handel hurtowy i detaliczny; naprawa pojazdów samochodowych, włączając motocykle,
H. Transport i gospodarka magazynowa,
I. Działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi,
J. Informacja i komunikacja,
K. Działalność finansowa i ubezpieczeniowa,

L. Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości,
M. Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna,
N. Działalność w zakresie usług administrowania i działalność wspierająca,
O. Administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne,
P. Edukacja,
Q. Opieka zdrowotna i pomoc społeczna,
R. Działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją,
S. Pozostała działalność usługowa,
T. Gospodarstwa domowe zatrudniające pracowników; gospodarstwa domowe produkujące wyroby i świadczące usługi na własne potrzeby,
U. Organizacje i zespoły eksterytorialne.

Usługi jako szczególny rodzaj działalności charakteryzują się specyficznymi cechami, do których należy zaliczyć[3]:

- niematerialność: brak możliwości oceny za pomocą zmysłów, pokazywania i przechowywania,
- jednoczesność procesu świadczenia i konsumpcji,
- niejednolitość (trudność standaryzacji): ostateczne cechy są kształtowanie przez usługodawcę i usługobiorcę,
- nietrwałość: brak możliwości składowania i wytwarzania na zapas, wielkość konsumpcji ograniczona wielkością potencjału ludzkiego i rzeczowego zaangażowanego w świadczenie,
- niemożność nabycia na własność.

Sektor usług oddziałuje bardzo silnie na produkcję, wymianę, konsumpcję i życie ludności pełniąc funkcje o charakterze gospodarczym oraz pozagospodarczym[4]. Do funkcji gospodarczych sektora usług należą[5]:

- obsługa procesów wytwórczych realizowana głównie przez takie działy gospodarki narodowej, jak transport, łączność, handel, finanse i ubezpieczenia,
- funkcje socjalne związane z usługami z zakresu ochrony zdrowia, opieki społecznej i kultury fizycznej,

- funkcje bytowe związane z zaspokajaniem potrzeb bytowych przez rozwój takich dziedzin działalności, jak gospodarka komunalna i mieszkaniowa, handel, transport, łączność i usługi osobiste,
- funkcje kulturotwórcze i oświatowe służące upowszechnianiu i podnoszeniu poziomu oświaty i kultury,
- funkcje administracyjno-organizatorskie,
- funkcje naukowo-badawcze związane z kreowaniem postępu naukowego, technicznego i organizacyjnego.

Pozagospodarcza rola usług jest związana z działalnością w zakresie obronności, porządku publicznego i administracji, a także z aktywnością organizacji i zrzeszeń społecznych oraz wyznaniowych.

[3] *Przedsiębiorstwo usługowe. Ekonomika*, Filipiak B. (red.), Panasiuk A. (red), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s.30-31
[4] Flejterski S., Klóska R., Majchrzak M. *Usługi w teorii ekonomii w: Współczesna ekonomika usług*, Flejterski S. (red.), Panasiuk A. (red.), Perenc J. (red.), Rosa G. (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 14-15
[5] *Ibidem*, s. 15-16

1.2 ZNACZENIE SEKTORA USŁUG W GOSPODARCE

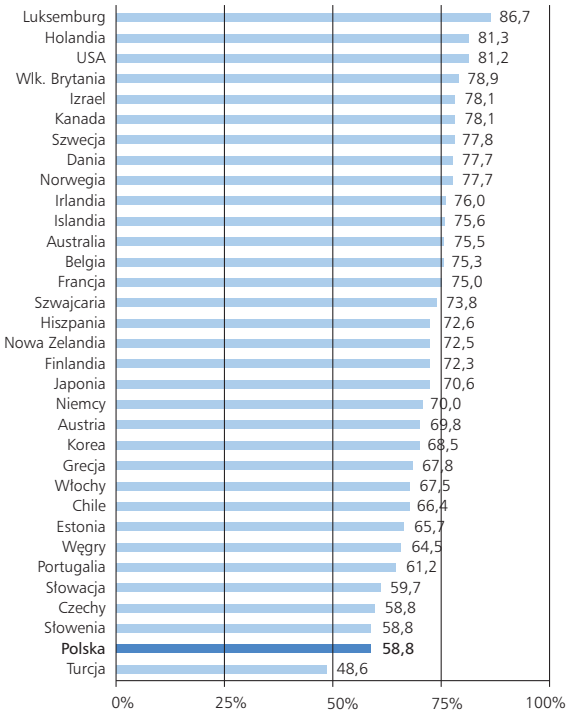
Sektor usług jest jednym z trzech głównych elementów struktury gospodarczej. W teorii ekonomii koncepcja trzech sektorów została rozwinięta w latach trzydziestych XX w. przez A. Fishera, C. Clarka oraz J. Fourastié, którzy za punkt wyjścia analiz przyjęli podział gospodarki na sektor pierwszy skupiający dziedziny działalności zajmujące się zawłaszczaniem dóbr przyrody (rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo), sektor drugi związany z przetwarzaniem dóbr na dużą skalę (przemysł i budownictwo) oraz sektor trzeci obejmujący szerokie spektrum dziedzin usługowych, w szczególności handel, transport, komunikację, naukę, oświatę, kulturę, ochronę zdrowia, rekreację, administrację publiczną, wymiar sprawiedliwości, finanse i ubezpieczenia[6]. W pracach wymienionych ekonomistów sformułowano tezy odnoszące się do prawidłowości w zakresie zmian struktury gospodarczej. Wskazano relacje pomiędzy etapem rozwoju gospodarczego a znaczeniem poszczególnych sektorów. Najniższy szczebel rozwoju charakteryzuje się dominacją sektora pierwszego – rolniczego. Następnie w wyniku przemian pojawia się spadek znaczenia rolnictwa, a na znaczeniu zyskuje sektor drugi – przemysł. Dalsza ewolucja owocuje ograniczaniem roli zarówno sektora pierwszego, jak i drugiego na rzecz sektora trzeciego – usług, który stopniowo zaczyna pełnić główną rolę w gospodarkach. Dominująca pozycja sektora usług określana jest mianem serwicyzacji gospodarki.

Podobnie prezentuje się ujęcie socjologiczne, w którym w teorii rozwoju społecznego wyróżnia się społeczeństwa preindustrialne (tradycyjne), industrialne (przemysłowe) oraz postindustrialne (poprzemysłowe). Społeczeństwa tradycyjne funkcjonują w oparciu o rolnictwo. Ta forma była typowa dla wszystkich krajów aż do przemian związanych z rewolucją przemysłową. Społeczeństwa industrialne charakteryzują się malejącą liczbą osób zatrudnionych w rolnictwie na rzecz zwiększającej się liczby osób pracujących w przemyśle. Ten etap rozwoju pojawił się w Europie Zachodniej i USA w XIX w. i trwał do pierwszej połowy XX w., natomiast w Polsce trwał jeszcze w latach osiemdziesiątych ubiegłego stulecia. Podstawowym wyróżnikiem ponowoczesnego, postindustrialnego społeczeństwa jest największy udział zatrudnionych w sektorze usług w zatrudnieniu ogółem. Ze względu na znaczenie informacji w rozwoju światowej gospodarki kolejną fazę rozwoju społecznego określa się także mianem społeczeństwa informacyjnego, dla którego charakterystyczny jest wysoko rozwinięty sektor usług nowoczesnych (bankowość, finanse, telekomunikacja, informatyka, badania i rozwój, zarządzanie).

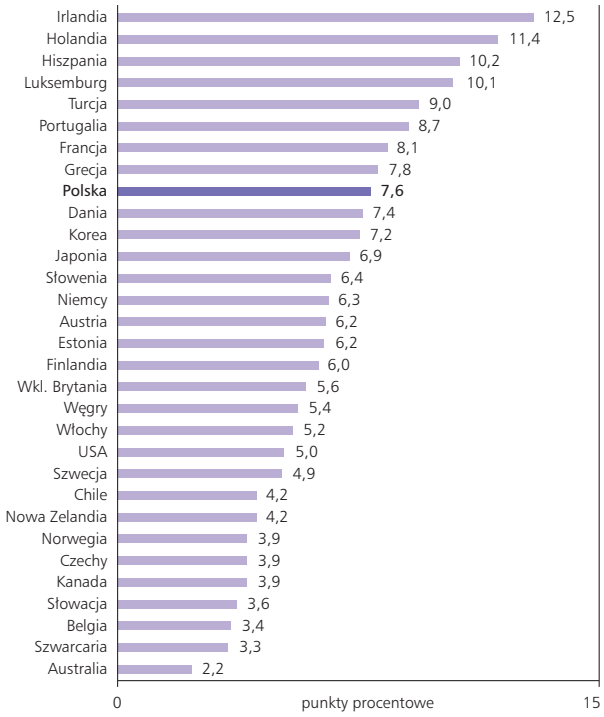
Teoria trzech sektorów podlegała wielokrotnie krytyce, niemniej jednak prawidłowości przedstawione przez jej twórców znajdują odzwierciedlenie w danych statystycznych. Gospodarki większości państw ewoluowały od dominacji rolnictwa przez wzrost roli przemysłu aż do przewagi sektora usług. Rola sektora pierwszego jest coraz mniejsza, natomiast znaczenie przemysłu po etapie wzrostu i stabilizacji również zostało zredukowane. Warto podkreślić, że systematycznie i niezmiennie wzrastało i nadal wzrasta znaczenie tylko jednego sektora – usług.

Analizę struktury gospodarczej oraz tendencji zmian w jej obrębie można rozpatrywać w wielu aspektach. W badaniach bierze się pod uwagę przede wszystkim zasoby siły roboczej, nakłady kapitału oraz efekty. Ujęcie od strony nakładów kapitału i efektów wymaga stosowania jednostek pieniężnych, co może stwarzać problemy interpretacyjne w przypadku znacznych zmian relacji cen. Tego typu obciążeń pozbawione są natomiast wskaźniki struktury zatrudnienia.

[6] Elementarne zagadnienia ekonomii, Milewski R. (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998, s. 289



Rysunek 1.1.
Zatrudnieni w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych) w wybranych krajach w 2010 r.
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Labour Force Statistics (MEI)



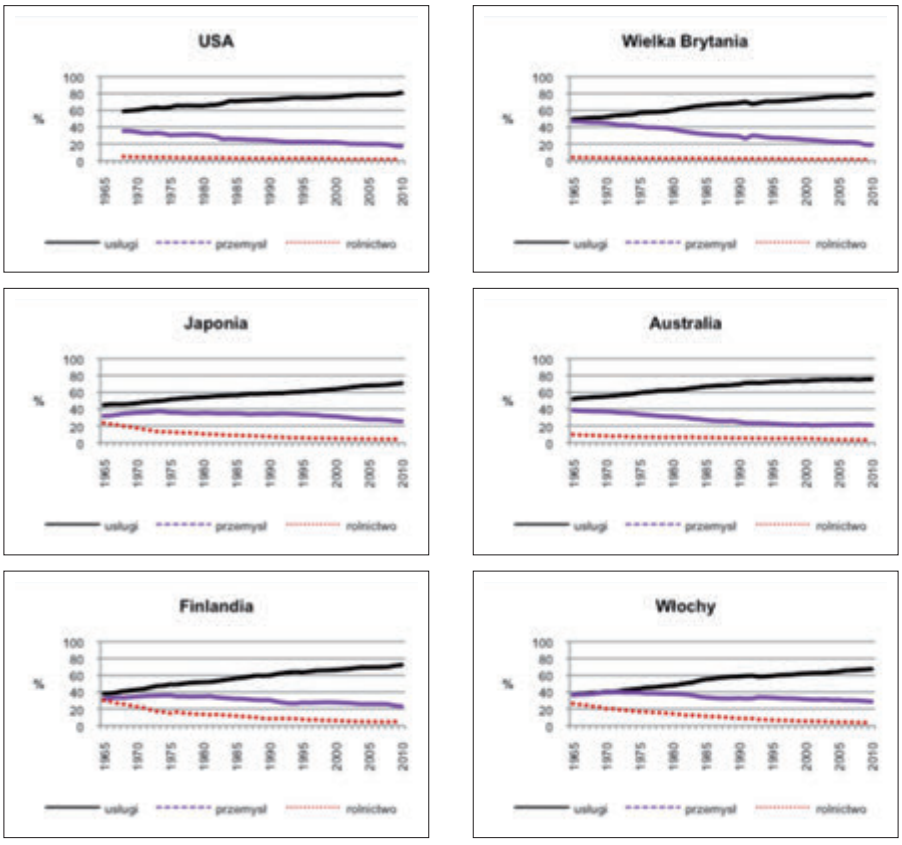
Rysunek 1.2.
Zmiana udziału sektora usług w ogólnej liczbie zatrudnionych w wybranych krajach (w punktach procentowych) – porównanie roku 2010 i 2000.
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Labour Force Statistics (MEI

Na rys. 1.1 przedstawiono odsetek zatrudnionych w sektorze usług w 2010 r. w grupie państw zrzeszonych w Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju.

Z wyjątkiem Turcji sektor usług absorbuje ponad połowę siły roboczej analizowanych państw. Należy jednak podkreślić znaczne dysproporcje pomiędzy udziałami trzeciego sektora w gospodarkach poszczególnych krajów. Najwyższy, bo ponad osiemdziesięcioprocentowy udział odnotowano w Luksemburgu (86,7%), Holandii (81,3%) oraz USA (81,2%). Najniższy odsetek, poniżej sześćdziesięciu procent, w Turcji (48,6%), Polsce (58%), Słowenii (58,8%), Czechach (58,8%) i Słowacji (59,7%). Zwraca uwagę niski odsetek zatrudnienia w sektorze usług w Polsce na tle pozostałych krajów. Wśród krajów OECD niższą wartość odnotowano jedynie w Turcji. Bardzo duży dystans dzieli Polskę od największych gospodarek Unii Europejskiej – w Niemczech udział był wyższy o 12, a we Francji o 17 punktów procentowych. Różnica w odniesieniu do najwyżej uplasowanego Luksemburga wyniosła aż 28,7 punktu procentowego. W porównaniu z gospodarką USA zatrudnienie w trzecim sektorze było niższe o 23,2 punktu procentowego.

Na rys. 1.2 zaprezentowano zmiany udziału sektora usług w ogólnym zatrudnieniu w trakcie ostatniego dziesięciolecia.

We wszystkich analizowanych krajach-członkach OECD odnotowano wzrost znaczenia sektora usług w zakresie zatrudnienia. Najmniejszy przyrost w latach 2000-2010, na poziomie 2,2 punktu procentowego wystąpił w Australii, a najwyższy, sięgający 12,5 punktu procentowego odnotowano w Irlandii. W Polsce znacząco podwyższył się odsetek zatrudnionych w sektorze usług (o 7,6 punktu procentowego), jednakże należy pamiętać, że nadal kształtuje się on na raczej niskim poziomie (zob. rys. 1), co pozwala przypuszczać, że w przyszłości będzie obserwowany jego wzrost.



Rysunek 1.3. Odsetek zatrudnionych w trzech sektorach w latach 1965-2010 w wybranych państwach (dla USA w latach 1968-2010).

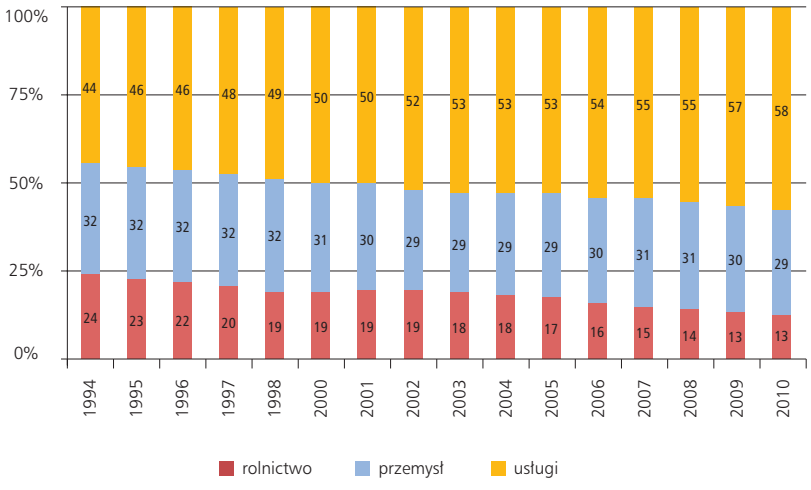
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Labour Force Statistics (MEI)

Dane statystyczne zgromadzone w bazach OECD pozwalają prześledzić ewolucję znaczenia sektora usług w niektórych państwach w dłuższym przedziale czasowym. Kształtowanie się odsetka zatrudnienia w trzech sektorach w wybranych krajach począwszy od połowy lat 60-tych ubiegłego wieku zilustrowano na rys. 1.3.

Charakterystyczna jest tendencja wzrostowa udziału sektora usług w analizowanych gospodarkach. Jeszcze w połowie lat sześćdziesiątych ubiegłego wieku różnice w zakresie zatrudnienia w drugim i trzecim sektorze nie zaznaczały się tak wyraźnie, a np. we Włoszech udziały pracujących w przemyśle i usługach różniły się jedynie o 0,2

punktu procentowego. We wszystkich krajach spadało znaczenie sektora rolniczego, przy czym szczególnie istotne przemiany wystąpiły w krajach, w których sektor ten miał duże udziały – np. w Finlandii z 30,1% w 1965 r. do 4,7% w 2010 r., a we Włoszech z 26,3% w 1965 r. do 3,8% w 2010 r. Warto podkreślić, że ograniczenie roli rolnictwa miało też miejsce w państwach, które już wcześniej odznaczały się niskim odsetkiem zatrudnionych w tym obszarze gospodarczym, np. w USA w 1968 r. udział sektora rolniczego wynosił 5%, a w 2010 r. 1,6%. Na znaczeniu tracił także systematycznie sektor przemysłowy, który w połowie lat sześćdziesiątych skupiał w rozpatrywanych państwach co najmniej 1/3 zasobów siły roboczej. Najbardziej spektakularne zmiany w udziale drugiego sektora nastąpiły w Wielkiej Brytanii – z 46,7% w 1965 r. do 18,7% w 2010 r. oraz Australii – z 38,3% w 1965 r. do 20,9% w 2010 r. Na przestrzeni czterdziestu pięciu lat nastąpiło wyraźne przesunięcie zasobów pracy z sektora rolniczego i przemysłowego do sektora usług.

W Polsce, w której przez długi okres funkcjonowała gospodarka centralnie planowana, struktura zatrudnienia przedstawia się nieco odmiennie (rys. 1.4).



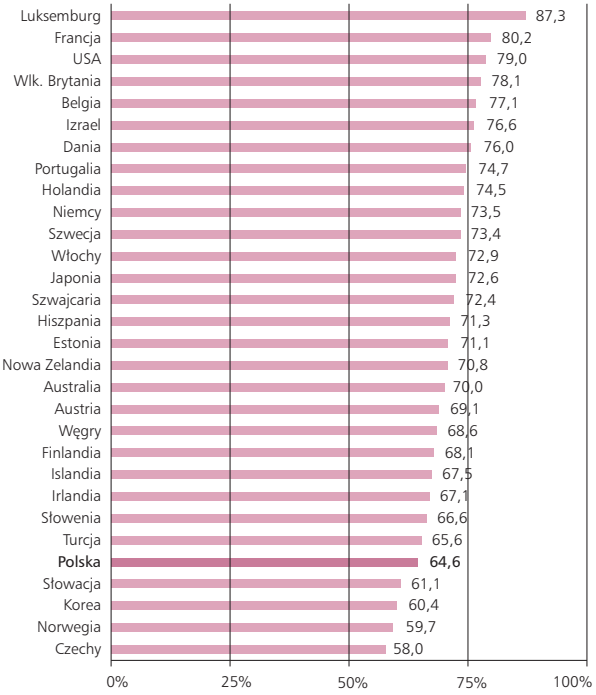
Rysunek 1.4.
Odsetek zatrudnionych w trzech sektorach w latach 1994-2010 w Polsce.
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Labour Force Statistics (MEI)

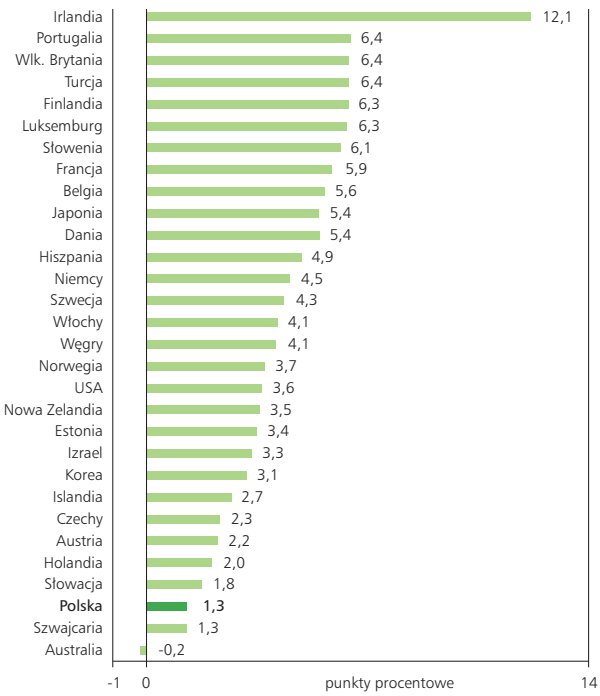
Wprawdzie obecnie największy udział ma sektor usług, który stale zyskuje na znaczeniu i od 2000 r. skupia ponad połowę zatrudnionych, lecz nadal relatywnie dużą rolę odgrywa rolnictwo, a także sektor przemysłowy. Warto zauważyć, że odsetek zatrudnienia w pierwszym sektorze w latach 1994-2010 zmniejszył się o 11 punktów procentowych, natomiast udział przemysłu nie podlegał tak znaczącym przemianom. Reprezentacja sektora usług na poziomie 58% zatrudnienia odpowiada sytuacji z końca lat sześćdziesiątych ubiegłego wieku w USA, połowy lat siedemdziesiątych w Australii i Wielkiej Brytanii oraz końca lat osiemdziesiątych w Japonii, Finlandii i Włoszech.
Rolę poszczególnych sektorów gospodarki można także analizować na podstawie danych gromadzonych w ramach rachunków narodowych, które z założenia powinny odzwierciedlać w stosunkowo pełny sposób sytuację gospodarczą kraju. Państwa o rozwiniętej gospodarce rynkowej stosują do zestawień System Rachunków Narodowych (SNA – System of National Accounts) sformułowany przez ONZ, w którym na dochód narodowy składa się nowo wytworzona wartość wszystkich dóbr i usług. W krajach UE funkcjonuje Europejski System Rachunków Narodowych i Regionalnych (ESA – European System of Accounts), w znacznej mierze zbieżny z SNA, zgodnie z którym produkt krajowy brutto szacuje się niezależnie od strony wytworzenia i rozdysponowania. Jednym z podstawowych mierników od strony tworzenia PKB jest wartość dodana brutto, definiowana jako wartość produktów (wyrobów i usług) wytworzona przez jednostki krajowe rynkowe i nierynkowe pomniejszona o zużycie pośrednie poniesione w związku z jej wytworzeniem[7]. Rachunki narodowe przeprowadzane z punktu widzenia procesu tworzenia PKB pozwalają prześledzić, w jakim

[7] Europejski System Rachunków Narodowych i Regionalnych ESA 1995, GUS, Warszawa 2000.

stopniu poszczególne sektory przyczyniają się do jego wytworzenia. Stosowanie w Polsce rozwiązań metodologicznych zgodnych z zasadami rekomendowanymi przez SNA i ESA pozwala na przeprowadzenie porównań międzynarodowych w zakresie udziału sektora usług w całkowitej wartości dodanej brutto. Na rys. 5 zaprezentowano udziały sektora usług w całkowitej wartości dodanej brutto w wybranych krajach w 2009 r.

Na rys. 1.6. przedstawiono zmiany udziału sektora usług w tworzeniu wartości dodanej brutto w wybranych gospodarkach w 2009 r. w odniesieniu do 2000 r. Prawie we wszystkich analizowanych państwach rola tego sektora w tworzeniu wartości dodanej zyskała na znaczeniu. Wyjątek stanowi Australia, gdzie zarejestrowano zmniejszenie udziału o 0,2 punktu procentowego. Zwraca uwagę bardzo duży przyrost w przy-





Rysunek 1.5.
Udział sektora usług w całkowitej wartości dodanej brutto w wybranych krajach w 2009 r. (ceny bieżące, w %)

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Annual National Accounts

Rysunek 1.6.
Zmiana udziału sektora usług w całkowitej wartości dodanej brutto w wybranych krajach (ceny bieżące, w punktach procentowych) – porównanie roku 2009 i 2000.

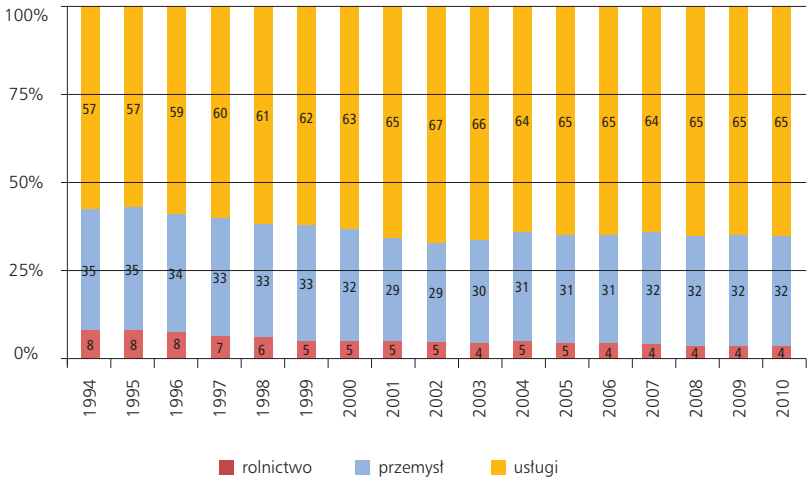
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Annual National Accounts

We wszystkich analizowanych państwach sektor ten przyczynia się do wytworzenia ponad połowy wartości dodanej. Do krajów o największej roli usług (ponad ¾ wartości dodanej brutto) należą: Luksemburg (87,3%), Francja (87,3%), USA (79%), Wielka Brytania (78,1%), Belgia (77,1%), Izrael (76,6%) oraz Dania (76%). W Polsce odsetek ten kształtował się na poziomie 64,6% i należał do jednych z najniższych wśród członków OECD.

padku Irlandii – aż o 12,1 punktu procentowego. W żadnym z rozpatrywanych krajów nie odnotowano wzrostu tego rzędu. Natomiast w Polsce sektor usług miał większy udział w wartości dodanej brutto ogółem w 2009 r. niż w 2000 r., ale przyrost wyniósł 1,3 punktu procentowego, co na tle innych krajów OECD jest wartością relatywnie niską.

Strukturę wartości dodanej brutto w Polsce w podziale na trzy sektory w latach 1994-2010 zilustrowano na rys. 1.7. Sektor trzeci w całym analizowanym przedziale czasowym miał największy udział w tworzeniu wartości dodanej, przy czym w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych następował systematyczny wzrost jego znaczenia. Tendencję spadkowa charakteryzowała natomiast sektor rolniczy, którego udział w wartości dodanej spadł z 8% w 1994 r. do 3,5% w 2009 r. Udział sektora przemysłowego malał systematycznie od 1994 r. do 2002 r., a od 2004 r. pozostaje na zbliżonym poziomie – ok. 31%.

W miarę rozwoju społeczno-gospodarczego krajów rośnie znaczenie sektora usług zarówno w sensie zatrudnienia, jak i wartości dodanej. W Polsce zatrudnienie w tym obszarze jest nadal relatywnie niskie w porównaniu do krajów o rozwiniętych gospodarkach, ale warto podkreślić, że odnotowuje się wzrost udziału zatrudnienia w ramach trzeciego sektora w zatrudnieniu ogółem, w latach 1994-2010 aż o 13,9 punktu procentowego. Począwszy od 2000 r. sektor skupia ponad połowę zatrudnionych. W porównaniu do innych krajów stosunkowo mały jest udział trzeciego sektora w tworzeniu wartości dodanej brutto i jego dynamika należy do najniższych w krajach OECD. Różnice w zakresie struktury zatrudnienia i roli usług w tworzeniu PKB pomiędzy Polską i najbardziej rozwiniętymi krajami pozwalają przypuszczać, że w miarę rozwoju społeczno-gospodarczego znaczenie usług w polskiej gospodarce będzie coraz to większe.



Rysunek 1.7.
Udziały trzech sektorów w całkowitej wartości dodanej brutto w latach 1994-2010 w Polsce (ceny bieżące, w %).
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD – Annual National Accounts

1.3 POZYSKIWANIE DANYCH DO ANALIZ SYTUACJI NA RYNKU PRACY

Obszerny zakres danych dotyczących rynku pracy w Polsce jest udostępniany przede wszystkim przez Główny Urząd Statystyczny oraz Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Wtórne źródła danych mają różnoraki charakter: oficjalnych danych statystycznych (w tym roczników statystycznych), opracowań, raportów.

Na głównej stronie internetowej GUS (www.stat.gov.pl) znajdują się bezpośrednie linki do wskaźników makroekonomicznych oraz wskaźników monitorujących zawierających podstawowe dane z zakresu rynku pracy. Wskaźniki makroekonomiczne prezentowane są w układzie miesięcznym (wybrane kategorie), kwartalnym oraz rocznym. Do wskaźników monitorujących[8] zaliczono wskaźniki stosowane w:

- monitorowaniu *Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia* (stworzonych w celu realizacji polityki spójności),
- monitorowaniu *Strategii Rozwoju Kraju*. Najnowsza strategia została przyjęta 25 września 2012 r. przez Radę Ministrów i nosi tytuł *Strategia Rozwoju Kraju 2020 – Aktywne społeczeństwo, konkurencyjna gospodarka, sprawne państwo*[9]
- monitorowaniu *Strategii Europa 2020* (strategia rozwoju społeczno-gospodarczego na poziomie unijnym, w której jednym z pięciu celów głównych jest wzrost zatrudnienia).

W plikach zawierających wskaźniki (do pobrania w formacie XLS) w syntetyczny sposób ujmowanych jest wiele danych pochodzących z różnych źródeł, z wielu lat wraz z zakładanymi wartościami wskaźników, co pozwala na ocenę stopnia realizacji celów strategicznych.

Główny Urząd Statystyczny udostępnia także opracowania dotyczące różnorodnych tematów, które nie tylko prezentują wybrane dane, ale również podają interpretację zachodzących prawidłowości oraz sytuują zjawiska w szerszym kontekście społeczno-gospodarczym. Publikacje z zakresu rynku pracy dostępne są *on-line* pod hasłem *Tematy* w kategorii *Praca*. *Wynagrodzenia* i podzielone na działy tematyczne: *Praca*, *Bezrobocie*, *Stopa bezrobocia*, *Zatrudnienie*, *Wynagrodzenie*, *Aktywność ekonomiczna*, *Popyt na pracę*, *Warunki pracy*, *Wypadki przy pracy*[10]. Jeśli publikacja ma charakter powtarzalny, to *Archiwum* umożliwia dostęp do wcześniejszych wydań.

Szerokie możliwości w zakresie pozyskiwania danych dotyczących rynku pracy oferuje Bank Danych Lokalnych GUS. Użytkownik może wybrać różne rodzaje pobieranych tablic, np. według *cech statystycznych, jednostek podziału terytorialnego, jednostek czasu, typologii ONZ i Eurostatu*. Bank Danych Lokalnych zawiera zarówno dane roczne, jak i dane krótkookresowe (miesięczne i kwartalne)[11]. Jako najważniejsze funkcjonalności tego narzędzia można wskazać: bogactwo dostępnych informacji, bardzo łatwy i szybki dostęp do danych dla różnych jednostek podziału terytorialnego (np. regionów, podregionów, województw, powiatów), wybór jednostek czasu oraz możliwość pobrania pliku z danymi w formacie XLS, co w znacznym stopniu ułatwia dalsze analizy. Dane dotyczące rynku pracy zebrane w Banku Danych Lokalnych GUS zostały ujęte w następujące kategorie tematyczne: *aktywność ekonomiczna ludności, bezrobocie, dojazdy do pracy, pracujący i zatrudnieni w przedsiębiorstwach o liczbie pracujących do 49 osób, pracujący według innego podziału niż PKD, pracujący, zatrudnieni i przeciętne zatrudnienie (według PKD2004 i PKD 2007), warunki pracy*[12].

Ważnym źródłem danych wtórnych na temat rynku pracy są opracowania i raporty przygotowywane przez Ministerstwo Pracy I Polityki Społecznej i udostępniane na stronie internetowej (www.mpips.gov.pl) w kategorii *Rynek Pracy – Analizy i raporty dotyczące rynku pracy*. Tematyka analiz i raportów jest różnorodna, a kontekście tematyki projektu szczególnie interesujące wydają się być opracowania dotyczące starszej grupy wiekowej: *Osoby powyżej 50 roku życia na rynku pracy w 2011 r.* (i analogiczne publikacje dla 2010 i 2009 r.).

[8] www.stat.gov.pl, dostęp 10.11.2012

[9] http://www.mrr.gov.pl/rozwoj_regionalny/Polityka_rozwoju/SRK_2020/Strony/SRK_2020_Aktywne_spoleczenstwo_konkurencyjna_gospodarka_sprawne_panstwo_zostala_przyjeta_przez_RM_25092012.aspx, dostęp 10.11.2012

[10] www.stat.gov.pl, dostęp 10.11.2012

[11] Ibidem

[12] Ibidem

[13] http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/microdata/lfs, dostęp 16.01.2013

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej udostępnia również *Statystyki rynku pracy*. Obszerny zestaw danych pod wspólną nazwą *Statystyki strukturalne* publikowany jest comiesięcznie, przy czym na stronie internetowej dostępne są pliki począwszy od 2001 r. Zestaw plików dotyczących danego miesiąca zawiera zarówno opisowe informacje na temat sytuacji na rynku pracy, jak i pliki w formacie XLS zawierające szeroki zakres danych w formie tabel oraz kartogramów. Na szczególną uwagę zasługują tabele krzyżowe ujmujące łącznie relacje dwóch analizowanych cech, np. wykształcenia i czasu pozostawania bez pracy, stażu pracy i czasu pozostawania bez pracy. Prezentacja danych w formie tablicy kontyngencji pozwala na pełniejszy ogląd zjawisk niż rozpatrywanie poszczególnych cech odrębnie, w szczególności umożliwia badanie współzależności zjawisk za pomocą metod statystycznych, np. obliczanie mierników współzależności, badanie niezależności cech itp.

W kontekście europejskim prowadzone są wszechstronne badania dotyczące sytuacji na rynku pracy. Aktywność ekonomiczna ludności, zatrudnienie i bezrobocie są badane w ujęciu kwartalnym i rocznym w ramach *EU Labour Force Survey*. Badanie obejmuje łącznie ok. 1,5 mln osób w wieku 15 lat i więcej w krajach-członkach Unii Europejskiej, państwach Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (z wyjątkiem Liechtensteinu) oraz w obrębie krajów kandydujących[13]. Szczegółowe dane (indywidualne) są dostępne tylko do celów naukowych dla instytucji badawczych, natomiast dane zbiorcze są udostępniane bezpłatnie przez Eurostat pod adresem: http://epp.eurostat.ec.europa.eu, w zakładce *Statistics* pod hasłem *Browse/Search Database* w kategorii *Population and social conditions/Labour market*. W bazie danych Eurostatu prezentowane są także informacje liczbowe dotyczące wolnych miejsc pracy, zarobków, kosztów pracy oraz polityki rynku pracy.

Innym źródłem danych na temat rynku pracy, o zasięgu międzynarodowym, nieograniczonym do krajów europejskich, jest Międzynarodowa Organizacja Pracy *(International Labour Organization)*. Na swojej stronie internetowej (www.ilo.org) pod hasłem *Statistics and Databases* udostępnia wskaźniki krótkookresowe oraz roczne według krajów i tematów. Obecnie baza zawiera ponad 100 wskaźników dotyczących 165 gospodarek[14].

Na uwagę zasługuje także baza danych *Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju*. Na stronie OECD (www.oecd.org) w zakładce *Statistics* dostępne są dane w układzie alfabetycznym (*Statistics from A to Z*) i istnieje możliwość ich pobrania w formacie XLS. Pod adresem http://www.oecd-ilibrary.org/statistics dostępne są podstawowe tabele (*Key Tables*) w przekrojach tematycznych oraz według krajów, przy czym można je przeglądać *on-line* oraz pobrać w formatach XLS oraz PDF. Istnieje także możliwość pozyskiwania szczegółowych danych poprzez *OECD.StatExtracts* (http://stats.oecd.org/). Dane zgrupowane są w różnych kategoriach tematycznych i dotyczą długiego przedziału czasowego. Użytkownik dysponuje narzędziami pozwalającymi dostosować zapytanie do swoich potrzeb oraz wizualizować charakterystyki liczbowe za pomocą wykresów. Otrzymane dane mogą zostać także wyeksportowane do pliku w formacie XLS i poddane dalszym analizom.

Wymienione wcześniej źródła przedstawiają obiektywne wskaźniki dotyczące rynku pracy. W analizie tak ważnej części składowej gospodarki interesujące mogą być także subiektywne oceny respondentów dotyczące zagadnień związanych z pracą, np. cechy pracy, determinanty zatrudnienia, aktywność edukacyjna. W Polsce informacji tego typu dostarcza *Diagnoza Społeczna*, która jest „próbą uzupełnienia diagnozy opartej na wskaźnikach instytucjonalnych o kompleksowe dane na temat gospodarstw domowych oraz postaw, stanu ducha i zachowań osób tworzących te gospodarstwa; jest diagnozą warunków i jakości życia Polaków w ich własnym sprawozdaniu"[15].

Diagnoza Społeczna ma charakter panelowy, a jej edycje miały dotychczas miejsce w 2000, 2003, 2005, 2007, 2009, 2011r.[16]. Bazy danych z tych edycji są dostępne dla każdego, co pozwala szerokiemu kręgu odbiorców przeprowadzać analizy na podstawie niezagregowanych danych.

W wymiarze europejskim badania subiektywnych ocen respondentów przeprowadzane są m.in. w ramach Europejskiego Sondażu Społecznego (*European Social Survey*), który ma miejsce co dwa lata, począwszy od 2002 r., a którego głównym celem jest „obserwacja zmian społecznych zachodzących w Europie: postaw wobec kluczowych problemów, zmian w systemach wartości i zachowaniach"[17]. Do tej pory na stronie www.europeansocialsurvey.org udostępniono nieodpłatnie pełne zbiory danych dotyczących rund 1-5, tj. dla lat 2002, 2004, 2006, 2008, 2010. Strona sondażu oferuje także analizę *on-line* bez konieczności pobierania i poruszania się w obrębie bardzo obszernych plików. Moduł *Online Analysis* umożliwia obliczenie podstawowych statystyk (częstości, średnich itp.), prezentację graficzną (np. wykresy słupkowe, kolumnowe, kołowe), tworzenie tabel krzyżowych, analizę korelacji i regresji. Wśród danych zgromadzonych w ramach ESS odnaleźć można między innymi opinie na temat obecnego miejsca pracy oraz ocenę ważności czynników motywacyjnych.

W niniejszym rozdziale scharakteryzowano podstawowe źródła danych wtórnych dotyczących rynku pracy. Wskazano dwie zasadnicze grupy danych: wskaźniki obiektywne oraz subiektywne opinie respondentów. Omówione źródła danych nie są jedynymi dostępnymi, a przedstawiona lista nie ma charakteru, ani wyczerpującego, ani zamkniętego. Dane na temat rynku pracy są zbierane i przetwarzane przez narodowe urzędy statystyczne poszczególnych krajów oraz różne organizacje krajowe i międzynarodowe, które tworzą bazy danych, zestawienia i raporty wnoszące dalsze informacje z zakresu tej tematyki.

[14] http://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang--en/index.htm, dostęp 16.01.2013

[15] http://www.diagnoza.com/, dostęp 16.01.2013

[16] Ibidem

[17] www.ifispan.waw.pl/ess/, dostęp 16.01.2013

2

Perspektywy rozwoju sektora usług w Polsce

Sektor usług rozwija się dynamicznie, co jest konsekwencją rozwoju społeczeństw. Historia dostarcza licznych przykładów rozprzestrzeniania się osiągnięć cywilizacji daleko poza obszary, w których tych osiągnięć dokonano. Rozwój ekonomiczny, techniczny i kulturowy stanowi wynik realizacji ludzkich potrzeb, a zarazem bodziec do powstawania nowych. Skala potrzeb i stopień ich realizacji są tym większe im zamożniejsze jest społeczeństwo. Obserwacja zaspokajania potrzeb w społeczeństwach zamożniejszych rodzi tendencje imitacyjne w społeczeństwach uboższych. Upowszechniają te tendencje środki masowego przekazu. W społeczeństwach różniących się ze względu na tradycje kulturowe i osiągnięty rozwój ekonomiczny pojawia się dążność do posiadania tego samego, co mają inne społeczeństwa, zwłaszcza zamożniejsze. Warto podkreślić, że większość społeczeństw zachowuje swe odrębności w zakresie sposobu zaspokajania podstawowych potrzeb, dąży zaś do osiągnięcia konsumpcji dóbr i usług luksusowych na poziomie spotykanym w społeczeństwach zamożnych. Tendencje imitacyjne są charakterystyczne nie tylko dla popytu na dobra wyższego rzędu, ale i występują w sposobach gospodarowania. Większość gospodarek rozwiniętych oparta jest na usługach. Gospodarki rozwijające się naśladują te rozwinięte, powoli zwiększając udział sektora usług w tworzeniu PKB czy zatrudnieniu kosztem zmniejszania udziału sektora produkcji. Czynniki te powodują, że rozwój sektora usług jako proces da się prognozować z wykorzystaniem tzw. metod prognozowania przez analogię.

2.1 OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PROGNOZOWANIA

Prognozowanie jest racjonalnym, naukowym przewidywaniem przyszłości. Właściwe wykorzystanie metod prognostycznych wymaga postępowania zgodnie z obowiązującymi regułami. Ważniejsze z nich to:

UWZGLĘDNIANIE MOŻLIWOŚCI STOSOWANIA POSZCZEGÓLNYCH METOD PROGNOSTYCZNYCH

W literaturze przedmiotu wyróżnia się zwykle cztery grupy metod prognozowania: prognozowanie na podstawie szeregów czasowych, modelowanie przyczynowo – skutkowe, metody prognozowania przez analogię i metody heurystyczne. Różnią się one zarówno rodzajem i zakresem danych niezbędnych do wyznaczania prognoz, jak i charakterem dopuszczalnych zmian w zmiennej prognozowanej w okresie prognozy.
W metodach prognozowania na podstawie szeregów czasowych prognozę buduje się tylko na podstawie dotychczasowych wartości zmiennej prognozowanej (szereg czasowy to wartości zmiennej zaobserwowane w kolejnych momentach/okresach). Czas reprezentuje wszystkie czynniki wpływające na zmienną, a prognozę otrzymuje się na podstawie występujących w przeszłości, wykrytych prawidłowości, bez wskazywania przyczyn powstania tych prawidłowości. Metody te warto stosować, gdy wykryta prawidłowość jest niezmienna lub prawie nie-

zmienna w czasie, tj. gdy zjawisko charakteryzuje się dużą inercją. Prognosta stosuje zasadę *status quo*, tj. przyjmuje, że na zmienną prognozowaną będą oddziaływać, tak samo jak dotychczas, te same co dotąd czynniki. Metody te przydatne są do sporządzania prognoz krótkookresowych. Wybór konkretnej metody uzależniony jest od postaci składowej systematycznej w badanym szeregu. Do prognozowania wykorzystuje się najczęściej: metody naiwne, metody średniej ruchomej, metody wygładzania wykładniczego, modele składowej okresowej, adaptacyjne modele tendencji rozwojowej, analityczne modele tendencji rozwojowej.

W modelowaniu przyczynowo – skutkowym (np. w modelu ekonometrycznym) prognozę buduje się przy wykorzystaniu wykrytych mechanizmów zmian zmiennej prognozowanej (tzw. zmiennej objaśnianej) wywołanych zmianami różnych czynników (tzw. zmiennych objaśniających). Zmienne modelu i jego postać analityczna są dobierane według wskazań teorii ekonomii, a parametry są szacowane na podstawie próby charakteryzującej wybrany fragment rzeczywistości. Prognozę uzyskuje się przez ekstrapolację wykrytych związków i zastosowanie zasady *status quo*. Modele przyczynowo – skutkowe warto stosować wówczas, gdy do uzyskania prognozy jest potrzebna wnikliwa znajomość mechanizmu zmian prognozowanego zjawiska. Przydatne są przede wszystkim do sporządzania prognoz krótkookresowych i symulacji.

Wykorzystanie metod heurystycznych wiąże się z wnioskowaniem o przyszłości zjawiska i zmiennej prognozowanej na podstawie zgodnej opinii ekspertów. Sposób wnioskowania uzależniony jest przede wszystkim od skali pomiarowej, na której został dokonany pomiar zmiennej prognozowanej.

STOSOWANIE DO BUDOWY PROGNOZ MODELI O ODPOWIEDNIEJ JAKOŚCI

Do oceny jakości analitycznych modeli tendencji rozwojowej czy modeli ekonometrycznych służą np. takie miary jak R^2 – współczynnik determinacji mówiący o tym, jaki procent zmian zmiennej prognozowanej został wyjaśniony przez model, czy s – odchylenie standardowe reszt modelu określające średnią różnicę w okresie próby między wartością rzeczywistą a teoretyczną. Jeżeli wartości tych parametrów (np. $R^2 < 0{,}8$) wskazują na słabe dopasowanie modelu do danych empirycznych, to modeli tych nie zaleca się do prognozowania. W przypadku modeli adaptacyjnych jakość oceniana jest na podstawie średniego błędu *ex* post prognoz wygasłych (czyli prognoz zbudowanych na okresy, dla których znane są już wartości rzeczywiste zmiennej).

OCENA JAKOŚCI ZBUDOWANYCH PROGNOZ I WYKORZYSTANIE W PRAKTYCE PROGNOZ O WYSOKIEJ JAKOŚCI

Jakość prognoz określa się *ex ante* (w momencie budowy prognozy) i ex post (po upływie czasu, na który prognoza była wyznaczona). W pierwszym przypadku mówi się o dopuszczalności prognozy, w drugim o jej trafności.

W ocenie dopuszczalności prognoz (jakości *ex ante*) chodzi o podanie przewidywanego błędu prognozy zbudowanej na podstawie wybranego modelu prognostycznego. Jeżeli wielkość przewidywanego błędu prognozy przekracza wartość krytyczną, tzn. największą wartość błędu możliwą do zaakceptowania (w przypadku mierników względnych zwykle nie większą niż 10%), to prognozę taką uznaje się za niedopuszczalną. Oznacza to, że jakość prognozy jest niewystarczająca do tego aby można ją było uznać za godną zaufania. W takim przypadku, do prognozowania danej zmiennej, należy poszukać innego modelu. Ocena dopuszczalności prognoz uzależniona jest od zastosowanej metody prognostycznej. Do prognoz ilościowych (tzn. takich, gdzie stan zmiennej wyrażony jest liczbą) wykorzystuje się zwykle formuły błędów prognoz *ex ante* lub błędów ex post prognoz wygasłych (tzn. prognoz na okresy, dla których znane są już wartości rzeczywiste).

W ocenie trafności prognoz (jakości *ex post*) chodzi o podanie rzeczywistego błędu, jakim była obarczona prognoza zbudowana na podstawie wybranego modelu. Podobnie jak w przypadku dopuszczalności, jeżeli wielkość błędu przekroczyła wartość krytyczną (w przypadku mierników względnych zwykle nie większą niż 10%), prognozę uznaje się za nietrafną. Oznacza to, że zastosowany do prognozowania danej zmiennej model okazał się niewłaściwy w danych warunkach i nie powinno się go stosować do budowy prognoz na następne okresy. Natomiast przyczyny dużych odchyleń wartości rzeczywistych od prognozowanych powinny być przedmiotem wnikliwej analizy. Do oceny trafności prognoz ilościowych, niezależnie od zastosowanej metody, wykorzystuje się formuły błędów prognoz ex post.

2.2 ISTOTA PROGNOZOWANIA PRZEZ ANALOGIĘ

Prawidłowości w dziedzinie zjawisk ekonomicznych są stosunkowo mało stabilne. Oznacza to, że modele szeregów czasowych czy modele przyczynowo-skutkowe budowane na podstawie danych należących do przeszłości niekoniecznie muszą zachowywać swą aktualność w przyszłości. Z jednej strony teoria nie zawsze pozwala wyjaśniać przyczyny występujących prawidłowości czy zależności. Z drugiej strony badania empiryczne mogą wskazywać na zmienność zbioru przyczyn i sposobów oddziaływania. W takich sytuacjach warto korzystać z prognozowania przez analogię. Pojęcie *analogia* pochodzi z języka greckiego i oznacza *podobieństwo* – rzeczy, sytuacji, procesów, które ze swej natury są różne. Przez prognozowanie przez analogię rozumie się przenoszenie wiedzy o jednym zjawisku (obiekcie) na inne zjawisko bądź zjawiska (obiekty). *Prognozowanie na podstawie analogii nie zakłada identyczności zjawisk zachodzących w analizowanych obiektach, lecz ich podobieństwo*[18]. Przy czym w procesie prognostycznym nie poddaje się głębszej analizie

[18] *Prognozowanie gospodarcze. Metody i zastosowania* (2005). M. Cieślak (red.), Warszawa, PWN, s. 180.

przyczyn występowania podobieństwa. Prognozowanie przez analogie polega na przewidywaniu przyszłości określonej zmiennej przez wykorzystanie informacji o innych zmiennych, których zmiany w czasie są podobne, jakkolwiek nierównoczesne. Zatem prognozowanie przez analogię można rozumieć jako wnioskowanie o przyszłości określonego zjawiska (zmiennej) występującego w danym obiekcie, poprzez wykorzystanie informacji o kształtowaniu się tego zjawiska (zmiennej) w tym samym lub podobnych obiektach, lub też poprzez wykorzystanie informacji o innych zjawiskach (zmiennych) występujących w tym samym lub podobnych obiektach.

Zjawisko (zmienna) prognozowane i zjawiska (zmienne) wykorzystywane do ustalenia prognozy mogą być identyczne co do swej istoty lub mieć różną istotę. W tym pierwszym przypadku mówi się o prognozach z użyciem zmiennych jednoimiennych. W drugim przypadku mówi się o prognozach z użyciem zmiennych różnoimiennych.

Prognozowanie przez analogię obejmuje różne rodzaje metod prognozowania. Cztery najważniejsze rodzaje metod to:

1) metoda analogii biologicznych – polegająca na przenoszeniu wiedzy o budowie i funkcjonowaniu organizmów żywych na inne niematerialne obiekty;
2) metoda analogii przestrzennych – polegająca na przewidywaniu zajścia konkretnego zdarzenia na danym terytorium, na podstawie informacji o wystąpieniu takiego zdarzenia na innych terytorium;
3) metoda analogii historycznych – polegająca na przenoszeniu prawidłowości zmian w czasie jednych zjawisk na inne zjawiska, zachodzące w tym samym obiekcie. W tym przypadku ważne jest by użyte zmienne były względem siebie różnoimienne;
4) metoda analogii przestrzenno-czasowych – polegająca na przenoszeniu z jednych obiektów do innych prawidłowości zmian zjawiska w czasie. W tym prognozowaniu najczęściej występują zmienne jednoimienne. Przykładowo: tendencja do wzrostu częstotliwości korzystania z samochodów konkretnego modelu i firmy, istniejąca w danym kraju, prawdopodobnie wystąpi w innym kraju; ustawa regulująca jakieś prawa gospodarki w krajach zaawansowanych cywilizacyjnie, wywoła prawdopodobnie podobny skutek w krajach z opóźnieniem rozwoju cywilizacyjnego.

Metody analogii biologicznych i przestrzennych są najczęściej wykorzystywane do wyznaczania prognoz jakościowych. Natomiast metody analogii historycznych i przestrzenno-czasowych są przede wszystkim wykorzystywane do konstruowania prognoz ilościowych. Wraz z kryterium podziału prognoz na ilościowe i jakościowe, w przypadku prognozowania przez analogię pojawia się problem metodologiczny polegający na określaniu podobieństwa zmiennych. W przypadku prognoz ilościowych, należy stosować ilościowe kryteria ustalania podobieństwa. Są nimi:

- kryterium podobieństwa poziomu: dwie zmienne są podobne jeżeli w pewnym momencie lub okresie osiągnęły jednakową wartość (tzn. zmienna prognozowana osiągnęła później ten sam poziom niż zmienna porównywana),
- kryterium podobieństwa kształtu: dwie zmienne są podobne, jeżeli charakteryzują się podobnymi zmianami w czasie (tj. mają podobne tendencje rozwojowe, wahania sezonowe lub wahania cykliczne).

2.2.1 PROGNOZOWANIE ZA POMOCĄ ANALOGII PRZESTRZENNO-CZASOWYCH

Metoda analogii przestrzenno-czasowych pozwala na wyznaczenie prognoz ilościowych zmiennych jednoimiennych, wykorzystując kryterium podobieństwa kształtu. Metoda ta zostanie użyta do wyznaczenia prognoz rozwoju sektora usług w Polsce na lata 2011-2025. Procedura prognozowania obejmuje cztery etapy prowadzące do wyznaczenia prognozy[19].

ETAP 1. USTALENIE WSTĘPNEJ LISTY OBIEKTÓW PODOBNYCH:

- ustala się obiekty, które można uznać za wzorce dla obiektu prognozowanego „o",
- konieczne są dostatecznie długie szeregi czasowe dla tych obiektów (zgodnie ze sformułowanymi przesłankami prognostycznymi).

[19] *Prognozowanie gospodarcze. Metody i zastosowania* (2005), M. Cieślak (red.), Warszawa, PWN, s. 180.

ETAP 2.
DOKONUJE SIĘ POMIARU PODOBIEŃSTWA OBIEKTÓW:

- wybiera się ostatni, dostatecznie długi fragment szeregu czasowego obiektu prognozowanego $\mathbf{P}^{(o)}$,
- w szeregach czasowych obiektów podobnych k (k = 1, ..., K) poszukuje się przedziałów $\mathbf{P}^{(k)}$ poprzedzających początkową datę $\mathbf{P}^{(o)}$,
- wybiera się wartość krytyczną h*, która wskazuje istnienie dostatecznie dużego podobieństwa badanych fragmentów szeregów czasowych,
- jeśli $\mathbf{h}^{(o,k)} \geq h^*$, to obiekty uznaje się za podobne, gdzie: $\mathbf{h}^{(o,k)}$ – miernik podobieństwa obiektu „o" i „k".

Do pomiaru podobieństwa obiektów można zastosować miarę podobieństwa funkcji **m**, która jest określana dla par funkcji, z których każda może być rozpatrywana jako szereg czasowy. Miara podobieństwa funkcji przyjmuje wartości z przedziału (-1; 1]. Uznaje się, że obiekty są do siebie podobne, gdy m jest bliskie 1.

ETAP 3.
WYZNACZENIE PROGNOZY CZĄSTKOWEJ $y_t^{(o,k)}$

- szereg czasowy obiektu prognozowanego przedłuża się o skorygowany stałą przesunięcia fragment szeregu obiektu podobnego „k", następujący po przedziale podobieństwa tego obiektu. W ten sposób uzyskuje się prognozę cząstkową dla obiektu „o" według obiektu „k",

$$y_t^{*(o,k)} = y_t^{(k)} + \Delta^{(o,k)} \quad \text{dla } t = 1, \ldots, n^{(k)} \qquad (2.1)$$

gdzie:

$y_t^{(o,k)}$ – prognoza cząstkowa zmiennej Y dla obiektu *(o)* w chwili *t* według obiektu *(k)*,

$y_t^{(k)}$ – wartość zmiennej Y w obiekcie *(k)* w chwili *t*,

$\Delta^{(o,k)}$ – stała przesunięcia,

$n^{(k)}$ – długość przedziału podobieństwa,

- przed wyznaczeniem prognozy cząstkowej należy ustalić stałą przesunięcia:

$$\Delta^{(o,k)} = y_0^{(o)} - y_0^{(k)} \qquad (2.2)$$

gdzie:

$y_0^{(o)}$ – wartość zmiennej przypadająca na koniec przedziału podobieństwa obiektu prognozowanego,

$y_0^{(k)}$ – wartość zmiennej przypadająca na koniec przedziału podobieństwa obiektu podobnego *k*.

ETAP 4.
WYZNACZENIE PROGNOZY GLOBALNEJ y_t^**, BĘDĄCĄ ŚREDNIĄ WAŻONĄ PROGNOZ CZĄSTKOWYCH. PROGNOZA GLOBALNA DLA OBIEKTU NA PODSTAWIE PODOBIEŃSTWA KSZTAŁTOWANIA SIĘ ZMIENNEJ PROGNOZOWANEJ W INNYCH OBIEKTACH ZOSTANIE WYZNACZONA W NASTĘPUJĄCY SPOSÓB:*

$$y_t^* = \sum_{k=1}^{K} y_t^{*(o,k)} \cdot w^{(o,k)} \qquad (2.3)$$

gdzie:

$w^{(o,k)}$ – wagi konstruuje się na podstawie wartości miernika podobieństwa obiektów podobnych, a suma wag daje 1

$$w^{(o,k)} = \frac{h^{(o,k)}}{\sum_{k=1}^{K} h^{(o,k)}} = \frac{m^{(o,k)}}{\sum_{k=1}^{K} m^{(o,k)}} \qquad (2.4)$$

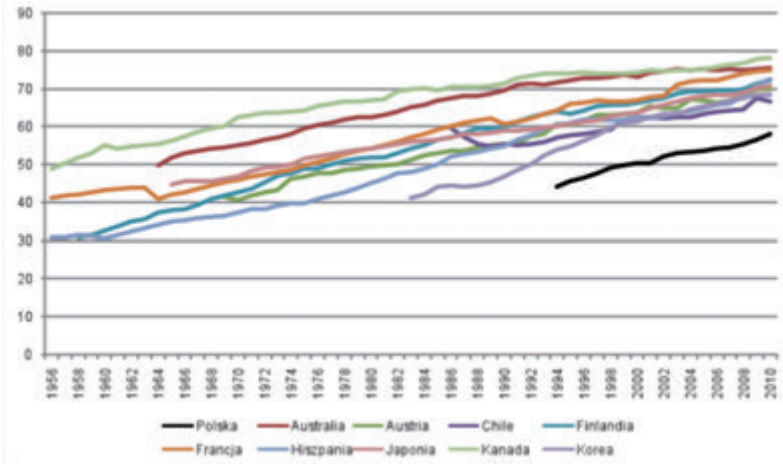
W przypadku stosowania metody analogii przestrzenno-czasowych do oceny dopuszczalności prognozy można zastosować (w zależności od posiadanych informacji): błąd *ex post* prognoz wygasłych, ocenę eksperta, ocenę prognosty. Najczęściej korzysta się z oceny prognosty, przy czym aby taka ocena była obiektywna należy uwzględnić: długość przedziału podobieństwa, wysokość miar podobieństwa oraz liczbę obiektów podobnych.

2.3 PROGNOZOWANIE UDZIAŁU ZATRUDNIONYCH W SEKTORZE USŁUG W POLSCE NA LATA 2011-2025

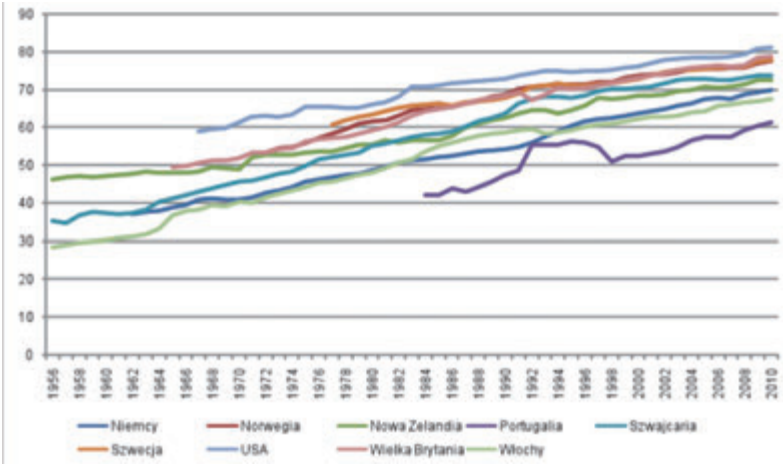
Mając na uwadze dotychczasowy rozwój sektora usług w Polsce oraz w krajach stowarzyszonych w OECD podjęto próbę wyznaczenia prognoz

udziału zatrudnionych w sektorze usług w Polsce na podstawie udziału zatrudnionych w tym sektorze w innych krajach rozwiniętych. Skorzystano z bazy danych statystycznych OECD dotyczących: liczby zatrudnionych w sektorze usług oraz ogólnej liczby zatrudnionych. Na podstawie danych uzyskano wskaźnik udziału (w procentach) jako relację liczby zatrudnionych w usługach do liczby zatrudnionych ogółem. Nie dla wszystkich krajów, dla których dostępne były informacje liczbowe uzyskano dostatecznie długie szeregi czasowe. Uwzględniono 19 krajów (łącznie z Polską), w tym 12 krajów europejskich oraz Australię, Nową Zelandię, Japonię, Koreę, Chile, Kanadę i Stany Zjednoczone. Uwzględniono wszystkie dostępne informacje, co dla niektórych krajów pozwoliło zbudować szeregi czasowe począwszy od 1956 roku. Dla Polski dostępne były dane dla lat 1994--2010. Graficzną ilustrację zmian w czasie wartości udziału zatrudnionych w sektorze usług w rozpatrywanych krajach prezentują rysunki 2.1-2.2. Analiza wykresów pozwala zauważyć we wszystkich krajach rosnące tendencje wskaźnika struktury zatrudnionych w sektorze usług. Jednak tempo zmian w czasie w poszczególnych krajach było zróżnicowane. Polska cechowała się najniższymi wartościami udziału zatrudnionych w sektorze usług.

Obiektem prognozowanym jest Polska, a na wstępnej liście obiektów podobnych znajduje się 18 krajów (przedstawionych na powyższych rysunkach), które charakteryzują się podobnymi zmianami w czasie. Założono, że udział zatrudnionych w sektorze usług w Polsce będzie zmieniał się w czasie, tak jak obserwuje się to w 18 krajach podobnych, tzn. spodziewany jest dalszy wzrost wartości wskaźnika na wzór wzrostu obserwowanego w krajach uznawanych za podobne. Przedział podobieństwa dla Polski ustalono na lata 1994-2010, liczył zatem 17 obserwacji.



Rysunek 2.1.
Udział zatrudnionych w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych)
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD (Labour Force Statistics MEI).



Rysunek 2.2.
Udział zatrudnionych w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych)
Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD (Labour Force Statistics MEI).

Przyjęto, że kraj znajdujący się na wstępnej liście obiektów podobnych będzie podobny do Polski pod względem udziału zatrudnionych w sektorze usług jeśli miara podobieństwa funkcji uzyska wartość co najmniej 0,75. Warunek ten spełniło 7 krajów: Francja, Korea, Niemcy, Norwegia, Szwajcaria, Wielka Brytania i Włochy, a wartości miar podobieństwa funkcji (wyznaczonej zgodnie ze wzorami 2.1 i 2.2) dla przedziałów podobieństwa zestawiono w tabeli 2.1.

rze usług (w % ogółu zatrudnionych) uznano 6 krajów: Francję, Niemcy, Norwegię, Szwajcarię, Wielką Brytanię i Włochy. W tabeli 2.2 zestawiono wartości udziału zatrudnionych w sektorze usług w Polsce i 6 krajach uznanych ostatecznie za podobne do Polski wraz z zaznaczonymi przedziałami podobieństwa, na podstawie których dokonano pomiaru podobieństwa obiektów. Przedziały podobieństwa liczą 17 obserwacji, tak jak przedział podobieństwa dla Polski.

Tabela 2.1. Uzyskane miary podobieństwa i przedziały podobieństwa dla krajów podobnych

ELEMENT	PODEJŚCIE PEDAGOGICZNE	PODEJŚCIE ANDRAGOGICZNE	
Kraje	Miara podobieństwa funkcji **m**	Przedział podobieństwa	
		początek (rok)	koniec (rok)
Francja	0,801	1967	1983
Korea	0,817	1993	2009
Niemcy	0,806	1979	1995
Norwegia	0,804	1976	1992
Szwajcaria	0,822	1972	1988
Wielka Brytania	0,784	1965	1981
Włochy	0,752	1973	1989

Źródło: Opracowanie własne

I tak przykładowo między Polską w przedziale lat 1994-2010 a Szwajcarią w przedziale lat 1972--1988 podobieństwo w kształtowaniu się udziału zatrudnionych w sektorze usług było największe i wynosiło 0,822. Między Polską w przedziale lat 1994-2010 a Włochami w przedziale lat 1973--1989 podobieństwo w kształtowaniu się udziału zatrudnionych w sektorze usług było najmniejsze i wynosiło 0,752. Dla czterech spośród sześciu krajów podobnych wartości miar podobieństwa funkcji przekraczały 0,8. Przedziały podobieństwa 6 krajów podobnych do Polski występowały w czasie znacznie wcześniej niż przedział podobieństwa Polski (jako obiektu prognozowanego). Wyjątkiem była Korea, gdzie uzyskano wysoką wartość miary podobieństwa, jednak przedział podobieństwa praktycznie występował w tym samym czasie co przedział podobieństwa dla Polski. Dlatego zadecydowano o nie uwzględnieniu w dalszych etapach procedury Korei jako kraju podobnego. Ostatecznie za podobne do Polski pod względem udziału zatrudnionych w sekto-

Tabela 2.2. Szeregi czasowe udziału zatrudnionych w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych) dla Polski i krajów podobnych z wyróżnionymi przedziałami podobieństwa

NR OKRESU	LATA	KRAJE						
		POLSKA	FRANCJA	NIEMCY	NORWEGIA	SZWAJCARIA	WIELKA BRYTANIA	WŁOCHY
0	2010	57,968	75,044	69,998	77,701	73,758	78,924	67,451
-1	2009	56,611	74,617	69,521	77,026	73,813	78,640	66,965
-2	2008	55,211	74,187	68,872	76,069	73,090	76,612	66,438
-3	2007	54,540	73,311	67,746	75,909	72,727	76,189	65,896
-4	2006	54,247	72,482	67,980	75,751	72,771	76,401	65,598
-5	2005	53,391	72,478	67,649	75,709	72,894	76,261	64,193
-6	2004	53,172	71,928	66,586	75,482	72,926	76,038	63,768
-7	2003	52,992	71,065	65,947	74,603	72,503	75,480	62,909
-8	2002	52,033	68,322	65,038	74,196	71,594	74,528	62,859
-9	2001	50,368	67,851	64,325	74,164	70,953	73,816	62,596
-10	2000	50,382	66,956	63,686	73,798	70,468	73,302	62,216
-11	1999	49,659	66,822	63,095	73,111	70,389	72,584	61,523
-12	1998	48,974	66,601	62,632	72,108	70,244	71,664	60,818
-13	1997	47,622	67,010	62,270	71,922	69,771	71,192	60,528
-14	1996	46,307	66,459	61,599	71,476	68,511	70,604	60,050
-15	1995	45,516	66,183	60,509	71,429	67,776	70,420	59,232
-16	1994	44,087	64,195	59,013	71,265	68,197	70,466	58,586
-17	1993		63,470	57,587	71,285	68,260	68,748	58,220
-18	1992		62,215	56,197	70,894	67,598	67,404	59,467
-19	1991		61,495	55,028	70,422	66,374	69,488	59,183
-20	1990		60,758	54,263	68,754	63,574	68,458	58,506
-21	1989		62,299	53,995	68,136	62,481	67,827	58,239
-22	1988		61,727	53,657	67,136	61,528	67,283	57,708
-23	1987		60,966	53,054	66,324	60,284	66,513	56,835
-24	1986		60,094	52,453	65,473	59,058	65,491	56,030
-25	1985		59,240	52,090	65,352	58,284	64,811	55,178
-26	1984		58,118	51,750	64,883	58,086	64,272	53,614
-27	1983		57,039	51,287	64,677	57,608	63,151	51,459
-28	1982		56,031	50,589	63,215	56,625	61,496	50,490
-29	1981		55,064	49,656	62,075	55,582	60,298	49,025
-30	1980		54,102	48,799	61,635	54,991	59,206	47,827
-31	1979		53,462	47,812	61,146	53,251	58,381	47,290
-32	1978		52,593	47,351	59,507	52,645	57,544	46,403
-33	1977		51,583	46,872	58,402	52,049	57,113	45,698
-34	1976		50,705	46,291	57,231	51,478	56,985	45,166
-35	1975		49,664	45,548	56,141	49,876	56,278	44,092
-36	1974		48,618	44,253	55,012	48,274	54,582	43,198
-37	1973		47,929	43,247	54,579	47,605	54,128	42,460
-38	1972		47,346	42,637	53,385	46,747	53,278	41,337
-39	1971		46,641	41,616		45,952	53,449	40,071
-40	1970		45,934	41,068		45,434	51,966	40,322
-41	1969		45,237	40,805		44,642	51,316	39,054
-42	1968		44,490	41,130		43,799	51,163	39,306

Tabela 2.2. Szeregi czasowe udziału zatrudnionych w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych) dla Polski i krajów podobnych z wyróżnionymi przedziałami podobieństwa

NR OKRESU	LATA	KRAJE						
		POLSKA	FRANCJA	NIEMCY	NORWEGIA	SZWAJCARIA	WIELKA BRYTANIA	WŁOCHY
-43	1967		43,515	40,939		42,838	50,659	38,323
-44	1966		42,578	39,545		42,070	49,884	37,819
-45	1965		41,863	38,950		41,190	49,468	36,776
-46	1964		40,806	38,065		40,348		33,148
-47	1963		43,837	37,637		38,279		31,803
-48	1962		43,724	37,094		37,305		31,183
-49	1961		43,542			36,850		30,797
-50	1960		43,139			37,173		30,232
-51	1959		42,614			37,443		29,839
-52	1958		41,946			36,611		29,745
-53	1957		41,628			34,584		29,104
-54	1956		41,112			35,150		28,424

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych OECD (Labour Force Statistics MEI).

Zgodnie ze wzorem (2.2) obliczono stałą przesunięcia pomiędzy Polską a krajami uznanymi za podobne. Stała przesunięcia jest różnicą wartości odpowiadających końcom przedziałów podobieństwa. Korzystając ze wzoru (2.4) obliczono wagi konieczne do wyznaczenia prognoz globalnych. Uzyskane rezultaty zestawiono w tabeli 2.3.

Wartości prognoz cząstkowych uzyskano na podstawie wzoru (2.1) wykorzystując wartości z obiektu podobnego znajdujące się za końcem przedziału podobieństwa i korygując je stałą przesunięcia. Prognozy globalne na podstawie wzoru (2.3) jako średnie ważone prognoz cząstkowych.

Tabela 2.3. Stała przesunięcia i wagi dla uzyskania prognoz

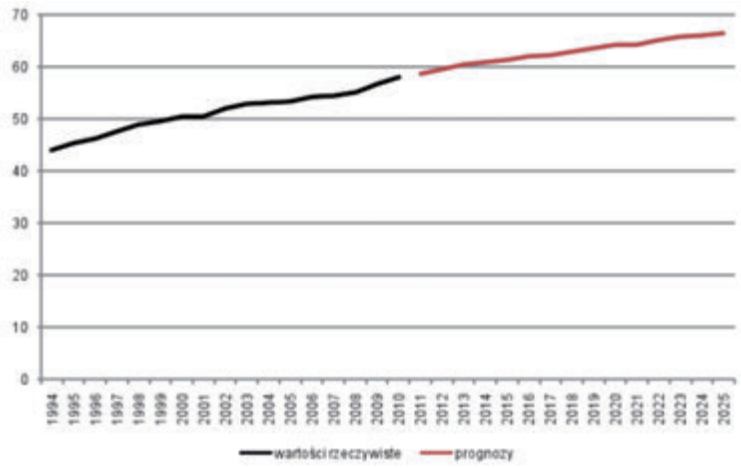
WYSZCZEGÓLNIENIE	KRAJE					
	FRANCJA	NIEMCY	NORWEGIA	SZWAJCARIA	WIELKA BRYTANIA	WŁOCHY
Stała przesunięcia $\Delta^{(a,k)}$	0,929	-2,541	-12,926	-3,560	-2,330	-0,271
Wagi $w^{(a,k)}$	0,168	0,169	0,169	0,172	0,164	0,158

Źródło: obliczenia własne

Tabela 2.4. Wartości prognoz cząstkowych i prognoz globalnych udziału zatrudnionych w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych) w Polsce

NR OKRESU	LATA	PROGNOZY GLOBALNE DLA POLSKI	KRAJE					
			FRANCJA	NIEMCY	NORWEGIA	SZWAJCARIA	WIELKA BRYTANIA	WŁOCHY
1	2011	58,803	59,047	59,059	58,360	58,922	59,166	58,235
2	2012	59,668	60,169	59,729	58,339	60,014	60,821	58,911
3	2013	60,612	61,023	60,092	58,503	62,814	61,942	59,196
4	2014	60,947	61,895	60,555	58,551	64,038	62,481	57,949
5	2015	61,533	62,656	61,145	58,996	64,700	63,161	58,315
6	2016	62,028	63,228	61,784	59,182	64,638	64,183	58,961
7	2017	62,242	61,687	62,498	60,185	64,216	64,953	59,779
8	2018	62,927	62,425	63,407	60,873	64,952	65,497	60,257
9	2019	63,584	63,145	64,046	61,239	66,211	66,128	60,547
10	2020	64,342	64,399	65,108	61,270	66,684	67,158	61,252
11	2021	64,380	65,125	65,439	61,677	66,829	65,074	61,945
12	2022	65,117	67,112	65,206	62,556	66,909	66,418	62,325
13	2023	65,799	67,389	66,332	62,783	67,393	68,136	62,587
14	2024	66,120	67,940	66,981	62,826	68,035	68,090	62,638
15	2025	66,480	67,530	67,458	62,983	68,943	68,274	63,497
16	2026		67,752		63,144	69,366	68,862	63,922
17	2027		67,886		64,101	69,334	69,334	65,326
18	2028		68,780		64,775	69,211	70,253	65,625
19	2029		69,251			69,168	70,972	66,167
20	2030		71,994			69,530	71,486	66,694
21	2031		72,858			70,253	72,198	67,180
22	2032		73,407			70,198	73,150	
23	2033		73,412				73,708	
24	2034		74,241				73,931	
25	2035		75,117				74,070	
26	2036		75,546				73,859	
27	2037		75,974				74,282	
28	2038						76,310	
29	2039						76,594	

Źródło: obliczenia własne



Rysunek 2.3.
Udział zatrudnionych w sektorze usług (w % ogółu zatrudnionych) w Polsce w latach 1994-2010 (wartości rzeczywiste) i w latach 2011-2025 (wartości prognozowane)
Źródło: obliczenia własne

Dane dostępne za końcami przedziałów podobieństwa pozwoliły na skonstruowanie prognoz cząstkowych dla Polski w oparciu o podobieństwo do Wielkiej Brytanii aż do roku 2039, Francji do 2037 roku, Szwajcarii do 2032 roku, Włoch do 2031 roku, Norwegii do 2028 roku, a na podstawie Niemiec do 2025 roku. Z jednej strony długość najkrótszego szeregu uzyskanych prognoz cząstkowych wyznacza długość szeregu prognoz globalnych dla Polski, ale z drugiej strony liczba uzyskanych prognoz globalnych nie może przekraczać długości przedziału podobieństwa. Ostatecznie prognozy globalne zostały wyznaczone na 15 lat, tj. okres 2011-2025. Otrzymane prognozy globalne udziału zatrudnionych w sektorze usług w Polsce wskazują na dalszy dynamiczny wzrost tego sektora w gospodarce. W 2011 roku udział zatrudnionych w sektorze usług w Polsce wyniesie 58,8%, a w 2025 roku 66,5%. W 2013 roku odsetek zatrudnionych w sektorze usług w Polsce przekroczy wartość 60%, a w 2022 rok przekroczy 65%. Na rysunku 2.3 przedstawiono wartości rzeczywiste rozpatrywanej zmiennej w przeszłości oraz w przyszłości.

Prognozy udziału zatrudnionych w sektorze usług w Polsce wyznaczone metodą analogii przestrzenno-czasowych można uznać za dopuszczalne i wskazujące na dalszy dynamiczny rozwój sektora usług w Polsce. Przemawiają za tym długie przedziały podobieństwa (podobieństwo określono na przedziałach liczących 17 obserwacji), wysokie miary podobieństwa (przekraczały wartość 0,75, przy czym dla czterech krajów spośród sześciu były to wartości większe od 0,8), a także spora grupa krajów uznanych ostatecznie za podobne (wykorzystano podobieństwo szeregów czasowych udziału zatrudnionych w sektorze usług w 6 krajach spośród 18 wstępnie uznanych za podobne). Niestety wyznaczonych prognoz udziału zatrudnionych w sektorze usług w Polsce nie można jeszcze zweryfikować.

3

Nisze rynkowe i osoby 50+ na rynku pracy

3.1 POJĘCIE I RODZAJE NISZ RYNKOWYCH

Różnorodne potrzeby konsumentów powodują, że dostawcy towarów i usług stają przed koniecznością realizacji strategii specjalizacji. Adresaci odmiennych produktów, cen, metod sprzedaży i działań promocyjnych tworzą odrębne rynki cząstkowe, tzw. segmenty rynku. Segmentacja polega na podziale potencjalnych nabywców produktu lub usługi na homogeniczne grupy charakteryzujące się podobnymi potrzebami, w odniesieniu do których formułowana będzie strategia marketingowa. Kryteria segmentacji mogą być określane na podstawie różnych cech konsumentów, np. demograficznych, geograficznych, opisujących styl życia, zainteresowania, osobowość czy też przyjmujących za punkt odniesienia produkt, np. intensywność korzystania, korzyści związane z zakupem danego dobra. Daleko idąca segmentacja rynku, uwzględniająca bardzo szczegółowe potrzeby nabywców, prowadzi do wyodrębniania nisz rynkowych. Niszę rynkową można zdefiniować jako „rynek składający się z indywidualnych nabywców (lub też małych grup nabywców) mających specyficzne potrzeby niezaspokojone przez firmy działające na masowym rynku lub w danym segmencie"[20]. To ujęcie akcentuje specjalizację, koncentrowanie działań w obrębie małej części rynku, w ramach której istnieją niezaspokojone potrzeby, wymagające swoistego podejścia. Nisza jest zazwyczaj mniejsza niż segment rynku, a jej cechą charakterystyczną jest występowanie szczególnych, często zindywidualizowanych, potrzeb, w oparciu o które można wykreować wyjątkową ofertę[21].

W szerszym ujęciu miano niszy nosi „kombinacja produktu, segmentu rynkowego i geograficznego miejsca sprzedaży, która z różnych powodów, np. nieopłacalnych dla większych firm warunków sprzedaży, jest niedostrzegana lub ignorowana przez te firmy"[22]. Niezmiernie ważny aspekt niszy rynkowej wyeksponowano w raporcie pt. *Strategia niszy rynkowej jako specyficzny element potencjału rozwojowego mikroprzedsiębiorstw*[23], w którym strategię niszy rynkowej określono jako „stosowanie przez przedsiębiorców takiej strategii utrzymania/zdobycia pozycji konkurencyjnej na rynku, która opiera się na unikatowości produktu/usługi na danym rynku"[24]. Kluczowym elementem są więc unikalne właściwości oferowanych produktów i usług. Działalność firm wybierających niszę rynkową wiąże się z możliwościami osiągania znacznych korzyści wynikających z osiągniętej przewagi konkurencyjnej, ale jest obarczona sporym ryzykiem naśladownictwa ze strony innych podmiotów. Autorzy opracowania *Sukces w niszach rynkowych*[25] prezentują następujące

[20] *Kompendium wiedzy o marketingu*, Pilarczyk B (red.), Mruk H. (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 80

[21] Por. Ibidem, s.81

[22] *Leksykon marketingu* Altkorn J. (red.), Kramer T. (red.), PWE 1998, s. 165

[23] *Strategia niszy rynkowej jako specyficzny element potencjału rozwojowego mikroprzedsiębiorstw. Raport końcowy.* Opracowanie w ramach projektu systemowego PARP „Proces inwestycyjny i strategie przedsiębiorstw w czasach kryzysu" – poddziałanie 2.1.3 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki – współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. PARP, Warszawa 2010

[24] *Ibidem*, s. 15

[25] Kroeger F., Vizjak A., Kwiatkowski A. *Sukces w niszach rynkowych*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2007, s. 63

wyróżniki niszy: segmentację rynku, zróżnicowanie łańcucha tworzenia wartości, złożoność, dynamiczność oraz innowacyjność wskazując na dziewięć rodzajów strategii niszowych (zob. tab. 3.1).

Wśród strategii niszowych na szczególną uwagę zasługuje strategia związana z wprowadzaniem innowacji. Nisze innowacji mają najszerszy zasięg, nie ograniczają się jedynie do segmentacji lub właściwości produktu, lecz mogą dotyczyć różnorodnych aspektów funkcjonowania firmy na rynku. Obejmują wprowadzanie nowych wyrobów i usług, kluczowe zmiany, unowocześnienia i polepszenia istniejących produktów oraz zmienianie i dostosowywanie ogółu elementów tworzenia wartości i działań marketingowych[26]. W kontekście świadczenia usług innowacje dotyczą procesu związanego z produktem o specyficznych cechach, takich jak niematerialność, niejednolitość, nietrwałość oraz bezpośrednie i osobiste zaangażowanie stron wymiany. Opracowany przez OECD i Eurostat podręcznik metodologiczny *(Oslo Manual[27])* dotyczący pomiaru i interpretacji danych z zakresu innowacji, w tym w obrębie usług, definiuje cztery rodzaje innowacji[28]:

Tabela 3.1. Strategie niszowe i ich charakterystyka

RODZAJ STRATEGII	CHARAKTERYSTYCZNE ELEMENTY STRATEGII
Nisza regionalna	• koncentracja na określonym, wyraźnie zdefiniowanym rynku regionalnym • ukierunkowanie na docelowe grupy klientów i stosowanie regionalnego brandingu
Nisza grup docelowych	• orientacja na określone grupy klientów na rynku ponadregionalnym • różnicowanie grup najczęściej według klasy dochodów, wieku, płci i zawodu • wyizolowanie podgrupy rynku o specjalnych wymaganiach
Nisza produktów	• ukierunkowanie na określony i zróżnicowany produkt • koncentracja na wyraźnie wyznaczonym przez produkt rynku częściowym, który pokrywa jak najwięcej specjalnych wariantów produktu • często eksponowanie zaawansowanego know-how
Nisza brandingowa	• koncentracja na produkcie i grupie docelowej z jednoczesnym aktywnym budowaniem marki • elementem wyróżniającym jest przekonująca, rozpoznawalna i dobrze prowadzona marka; nazwa marki kojarzona przez klientów z jakością i użytecznością
Nisza prędkości/ błyskawicznej konsolidacji	• opanowanie segmentów o wysokiej dynamice rozwoju • krótkoterminowa integracja poprzez przejęcie wielu konkurentów służąca osiąganiu efektu skali
Nisza innowacji	• wprowadzanie nowych produktów, nowych właściwości produktów, nowych idei do procesów zarządzania, nowych elementów funkcjonowania na rynku • zmienianie granic branży ze względu na produkty, klientów, grupy klientów i region
Nisza kooperacyjna	• połączenie działań małych podmiotów przeprowadzane w celu wspólnego osiągnięcia efektu skali
Rozszczepienie rynku	• stworzenie nowych rynków lub rozdzielenie rynków częściowych na samodzielne rynki
Kontranisza	• nisza tworzona w uzupełnieniu do profilu lidera rynku poprzez wykorzystanie jego słabych i mocnych stron

Źródło: opracowanie własne na podstawie Kroeger F., Vizjak A., Kwiatkowski A. Sukces w niszach rynkowych, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2007, s.14-16 i 66-97

– innowacja produktowa: wprowadzenie wyrobu lub usługi, które są nowe lub znacząco udoskonalone w zakresie swoich cech lub zastosowań; może wykorzystywać nową wiedzę i technologie lub bazować na nowych zastosowaniach lub kombinacjach istniejącej wiedzy i technologii,
– innowacja procesowa: wdrożenie nowej lub znacząco udoskonalonej metody produkcji lub dostawy,
– innowacja marketingowa: wdrożenie nowej metody marketingowej wiążącej się ze znaczącymi zmianami w projekcie/konstrukcji produktu lub w opakowaniu, dystrybucji, promocji lub strategii cenowej,
– innowacja organizacyjna: wdrożenie nowej metody organizacyjnej w przyjętych przez firmę zasadach działania, w organizacji miejsca pracy lub w stosunkach z otoczeniem.

Próbę systematyzacji innowacji charakterystycznych dla sektora usług przestawiono w opracowaniu pt. *Innowacje w sektorze usług*[29]. Ze względu na obszary zmian, wskazano cztery płaszczyzny innowacji usługowej[30]:
– nową koncepcję usługi (nowe rozwiązanie problemu),
– nową płaszczyznę współpracy z klientem,
– nowy sposób dostarczania usługi,
– zastosowanie nowych technologii.

Wymienione innowacje stosunkowo rzadko występują pojedynczo, najczęściej zmiany dotyczą kilku płaszczyzn jednocześnie.

[26] *Ibidem*, s. 82-83
[27] *Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*, 3rd Edition, OECD, Eurostat 2005 (Wyd. Polskie: *Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia interpretacji danych dotyczących innowacji*. Wydanie trzecie. Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2008)
[28] *Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia interpretacji danych dotyczących innowacji. Wydanie trzecie*. Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2008, s. 51-53
[29] *Innowacje w sektorze usług*, PARP, Warszawa 2010
[30] *Ibidem*, s. 5
[31] *Badanie ankietowe ekspertów na temat kierunków rozwoju dolnośląskiego rynku pracy.* Raport w ramach projektu *Prognoza zapotrzebowania gospodarki regionu na siłę roboczą w układzie sektorowo-branżowym i kwalifikacyjno-zawodowym w województwie dolnośląskim* współfinansowango przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach programu Kapitał Ludzki Poddziałanie 8.1.4.: Przewidywanie Zmiany Gospodarczej, badanie zrealizowane w 2009 r. przez Ageron Polska, Ageron Internacional, S.L. i People Matters, S.L. na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego.
[32] Ibidem, s. 60
[33] Ibidem, s. 60

3.2 NISZE RYNKOWE W SEKTORZE USŁUG – PRÓBA IDENTYFIKACJI

Określanie potencjalnych nisz rynkowych można potraktować jako zadanie eksperckie. Na Dolnym Śląsku w ramach badania *Struktura zawodowa mieszkańców Dolnego Śląska a kierunki rozwoju dolnośląskiego rynku pracy*[31] zespół ekspertów (osoby pracujące w instytucjach otoczenia biznesu, pracodawcy, kadra akademicka) formułował opinie na temat kierunków rozwoju dolnośląskiego rynku pracy określając także niszowe branże gospodarki, zdefiniowane jako te, które obecnie mają ograniczony zasięg, ale w przyszłości mogą odgrywać istotną rolę w rozwoju województwa. Eksperci w wywiadach bezpośrednich wskazali jako branże niszowe: energetykę odnawialną, działalność badawczo-rozwojową, agroturystykę, resorty SPA oraz szereg usług pozwalających oszczędzać czas i podnoszących komfort życia (np. organizacja prywatnych przyjęć okolicznościowych). Obszar pozyskiwania energii odnawialnej ma duży potencjał rozwojowy ze względu na zapotrzebowanie na energię oraz politykę energetyczną Unii Europejskiej. Jego rozwojowi towarzyszyłoby zwiększenie popytu na usługi związane z transferem wiedzy oraz uruchomieniem instytucji wsparcia i promocji tego rodzaju przedsięwzięć. Z kolei agroturystyka oraz resorty SPA stanowią, zdaniem ankietowanych, pewną niekonwencjonalną ofertę na rynku usług turystycznych i doskonale wpisują się w zmiany modelu konsumpcji i poszukiwania oryginalności i luksusu[21] wychodząc naprzeciw potrzebom niezaspokajanym przez rynek rekreacyjnych usług masowych. Z kolei przeobrażenia w stylu życia i bogacenie się społeczeństwa, którym towarzyszy coraz większe tempo zmian, prowadzić mają do dysponowania coraz to mniejszymi zasobami czasu, a w konsekwencji koniecznością zlecania większej ilości czynności podmiotom trzecim. Eksperci twierdzą, że koszt tego typu usług będzie miał dla konsumentów znaczenie drugorzędne, a zaspokajanie potrzeb związanych z oszczędnością czasu i podnoszeniem komfortu życia stwarzać będzie doskonałą okazję do rozwoju małych i średnich firm usługowych[33].

Jak wykazano w pierwszej części niniejszego raportu sektor usług w Polsce jest zdecydowanie słabiej rozwinięty niż w większości krajów OECD.

Wyższy odsetek zatrudnionych w tym sektorze oraz jego większy udział w tworzeniu wartości dodanej brutto w innych państwach skłania do przypuszczenia, że w trakcie ewolucji struktury gospodarczej w kierunku dominacji trzeciego sektora wypracowane zostały różnorakie specyficzne rodzaje usług, które jeszcze bądź nie zostały zaimplementowane, bądź nie zyskały ugruntowanej pozycji na mniej zaawansowanym rynku polskim. Skorzystanie z doświadczeń krajów charakteryzujących się bardziej dojrzałymi sektorami usług może dać podstawy do opracowania propozycji wykorzystania nisz rynkowych w Polsce. Szanse na zastosowanie niektórych strategii niszowych stwarzać mogą także zmieniające się przepisy prawne.

Wśród usług dotyczących osób na szczególną uwagę zasługuje wzrost zapotrzebowania na różne formy opieki, między innymi nad dziećmi bądź osobami które ze względu na stan zdrowia lub wiek potrzebują wsparcia z zewnątrz. Nowe możliwości w zakresie sprawowania pieczy nad najmłodszymi zostały wprowadzone ustawą z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3, w której określono tzw. dziennego opiekuna dziecka do lat trzech, którym może zostać osoba fizyczna zatrudniona przez gminę na podstawie umowy o świadczenie usług. Dzienny opiekun sprawuje opiekę nad maksymalnie pięciorgiem dzieci (maksymalnie trojgiem gdy wśród dzieci znajdzie się dziecko poniżej pierwszego roku życia, niepełnosprawne lub wymagające szczególnej opieki) w lokalu, do którego posiada tytuł prawny. Opiekun musi przejść pełne 160-godzinne szkolenie lub szkolenie uzupełniające jeśli posiada kwalifikacje pielęgniarki, położnej, opiekunki dziecięcej, nauczyciela wychowania przedszkolnego, nauczyciela edukacji wczesnoszkolnej lub pedagoga opiekuńczo-wychowawczego.

Ciekawą formą opieki zorientowaną na osoby starsze oraz chore i znacząco ponoszącą ich poczucie bezpieczeństwa jest tzw. teleopieka[34] pozwalająca na wezwanie pomocy w nagłych przypadkach np. upadku, złego samopoczucia, włamania czy pożaru. Odbiorca tego typu usługi posiada nadajnik z przyciskiem SOS, który stale nosi ze sobą (np. w formie zegarka na rękę lub wisiorka). W przypadku nagłego zdarzenia i potrzeby pomocy po naciśnięciu przycisku jest automatycznie łączony z centrum alarmowym, gdzie dyżuruje operator identyfikujący podopiecznego i dysponujący danymi na jego temat. Jednocześnie uruchamiany jest zestaw głośnomówiący pozwalający na nawiązanie rozmowy bez użycia telefonu. Przyjmujący zgłoszenie decyduje o wezwaniu służb ratunkowych i powiadomieniu osób kontaktowych.

Do usług opiekuńczych zaliczyć można również świadczenia udzielane przez doule, czyli kobiety niosące ciągłe niemedyczne, fizyczne, emocjonalne i informacyjne wsparcie dla matki i rodziny na czas ciąży, porodu i po porodzie[35]. Do wykonywania tej pracy nie jest potrzebne wykształcenie

[34] http://www.tele-opieka.pl/teoria.html, dostęp 9.12.2011
[35] http://doule.co/, dostęp 9.12.2011

medyczne. Doula w danym okresie zajmuje się wyłącznie jedną podopieczną i poświęca jej tyle uwagi, czasu i wsparcia, ile jest konieczne. W niektórych krajach, przede wszystkim USA, Kanadzie, Wielkiej Brytanii i Niemczech, tego rodzaju usługi są szeroko rozpowszechnione, a sam zawód wymaga certyfikacji.

W odpowiedzi na specyficzne potrzeby związane z rehabilitacją osób niepełnosprawnych rozwinęły się usługi animaloterapii, czyli terapii z udziałem zwierząt, do których należą: dogoterapia (z udziałem psów), felinoterapia (z udziałem kotów), hipoterapia (z udziałem koni), onoterapia (z udziałem osłów), delfinoterapia. Dogoterapia zasadza się na fizycznym i emocjonalnym kontakcie psa z człowiekiem[36] i jest stosowana w przypadku wielu chorób, m. in. autyzmu, zespołu Downa, mózgowego porażenia dziecięcego, ADHD, niedowładu kończyn. Kontakt ze zwierzęciem pozwala na doskonalenie sprawności ruchowej, wyzwala aktywność, stymuluje zmysły, wspomaga okazywanie emocji i uczuć. Istnieją różne formy animaloterapii: AAA (*Animal Assisted Activities* – Zajęcia z udziałem zwierząt), AAE (*Animal Assisted Education* – Edukacja z udziałem zwierząt) oraz AAT (*Animal Assisted Therapy* – Terapia z udziałem zwierząt)[37].

Kolejny rodzaj usług wiąże się z łączeniem potrzeb w zakresie transportu i opieki. Francuskie koleje TGV oferują usługę *Service domicile-train*[38] dla osób starszych, kobiet w ciąży, osób o czasowo ograniczonej mobilności oraz podróżujących z dziećmi. Tzw. akompaniator podróży odbiera klienta z domu, towarzyszy w sprawdzaniu, czy zostały wyłączone urządzenia domowe i media, sprawdza zamknięcie drzwi, pomaga przenieść bagaże, odwozi na dworzec, robi drobne zakupy przed podróżą oraz odprowadza podróżnego do pociągu. Koleje TGV świadczą także usługę *Junior & Cie*[39] polegającą na zapewnieniu dziecku w wieku 4-14 lat, które wysyłane jest w podróż samo, towarzysza podróży, który „zabawia" dziecko w trakcie jazdy, a po dotarciu na miejsce przekazuje upoważnionej osobie. Konieczność transportu dzieci przyczyniła się także do wyspecjalizowania usług taksówkarskich i powstania tzw. *Kids' Taxi Service*[40]. Zapracowani rodzice zlecają taksówkarzowi dowożenie swoich pociech do szkoły i na zajęcia pozalekcyjne w różnych częściach miasta. Taksówki dla dzieci muszą być odpowiednio wyposażone (np. w foteliki dziecięce), a taksówkarze przeszkoleni z udzielania pierwszej pomocy.

W obrębie usług *stricte* transportowych także pojawiają się nowe koncepcje, np. samoobsługowe wypożyczalnie samochodów na godziny. Tego rodzaju systemy *(Autolib)* są aktualnie wprowadzane w Paryżu[41] i okalającym go regionie Ile-de-France oraz Lyonie[42]. Krótkoterminowy wynajem

[36] http://www.wiadomosci24.pl/artykul/czym_jest_dogoterapia_166826.html, dostęp 9.12.2011
[37] http://www.wikipedia.pl, dostęp 9.12.2011
[38] http://www.voyages-sncf.com/tgv/services_tgv/accompagnement/, dostęp 10.12.2011
[39] Ibidem
[40] http://www.entrepreneur.com/businessideas/139.html, dostęp 10.12.2011
[41] http://www.autolib.eu/, dostęp 10.12.2011
[42] http://www.autolib.fr/autolib/, dostęp 10.12.2011

samochodów o napędzie elektrycznym jest obecnie możliwy w 250 stacjach w Paryżu i na jego przedmieściach. Do maja 2012 r. planowane jest wprowadzenie 3 tysięcy pojazdów i uruchomienie 1200 stacji. Zaletą rozwiązania jest możliwość wypożyczenia i zwrotu samochodu w dowolnej stacji w mieście lub regionie paryskim.

Kolejny przykład nowoczesnych usług wiąże się z utrzymywaniem pojazdów w czystości. Na rynku pojawiają się myjnie samochodowe z dojazdem do klienta[43]. Samochód jest myty specjalnymi preparatami, którymi nasączone są chusteczki służące do ścierania brudu oraz nanoszenia składników polerujących i nabłyszczających. W ofercie znajdują się także mobilne myjnie parowe.

Usługi typu *Autolib* czy mobilnych myjni samochodowych wpisują się w nurt działań proekologicznych. Konieczność świadomego, celowego i racjonalnego korzystania z zasobów i walorów środowiska przyrodniczego oraz podejmowania działań na rzecz jego ochrony i kształtowania generuje kolejny obszar o dużym potencjale rozwoju usług. Ocena działalności organizacji, systemu zarządzania i procesów służących ochronie środowiska jest przeprowadzana przez audytora ekologicznego. Z założenia taka ewaluacja ma charakter systematyczny, udokumentowany i obiektywny[44]. Audyt ekologiczny to przegląd firmy pod kątem spełniania wymogów ochrony środowiska, a jego wykonanie polega na „sprawdzeniu dokumentacji zakładu i określeniu stopnia oddziaływania przedsiębiorstwa na poszczególne komponenty środowiska czyli, np. gospodarkę wodno-ściekową, emisję gazów do powietrza, emisję hałasu, gospodarkę odpadami, oddziaływania na glebę."[45].

Możliwości stosowania różnych form zaopatrzenia w energię zrodziły z kolei potrzebę usług doradczych. Od 2001 r. we Francji funkcjonuje sieć ekspertów tzw. doradców info-energetycznych udzielających bezpłatnych porad i obiektywnych informacji na temat oszczędzania energii oraz energii odnawialnej. Sieć została stworzona przez ADEME (*Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie* – Agencja ds. Środowiska i Zarządzania Energią) we współpracy z władzami lokalnymi. W ramach 250 tzw. *Espaces INFO ENERGIE*[46] doradcy pomagają osobom indywidualnym, przedsiębiorcom, władzom lokalnym oraz instytucjom finansującym projekty.

Coraz wyższe ceny paliw oraz wzrost emisji dwutlenku węgla do atmosfery generowany przez coraz to większą liczbę pojazdów zaowocowały specjalistycznymi szkoleniami dla kierowców przeprowadzanymi przez instruktorów eko-jazdy *(eco-drivingu)*. Umiejętność ekonomicznej jazdy samochodem pozwala na oszczędzanie paliwa nawet do 25%, obniżenie emisji CO_2 i w efekcie redukcję efektu cieplarnianego, a w przypadku firm na stworzenie wizerunku przedsiębiorstwa dbającego o środowisko naturalne[47].

Ciekawą usługą niszową, przyczyniającą się do mniejszej emisji zanieczyszczeń, jest wynajmowanie stada kóz bądź owiec do strzyżenia trawników.

Na uwagę zasługują także inicjatywy łączące różne aspekty postaw proekologicznych. W 2007 r. w Rzymie otwarto Città dell'Altra Economia[48]– cetrum dedykowane promocji alternatywnych form gospodarki, takich jak: rolnictwo ekologiczne, odnawialne źródła energii, recykling, odpowiedzialna turystyka i etyczny biznes. W ramach centrum odwiedzający mogą posmakować organiczną żywność w bio-restauracji lub bio-kawiarni, zakupić naturalne produkty spożywcze, zapoznać się z działalnością firm recyklingowych, zakupić pamiątki i dekoracje wykonane z surowców wtórnych, spotkać się z przedstawicielami firm działających w obszarze odnawialnych źródeł energii, poznać reguły odpowiedzialnej turystyki. Centrum organizuje szereg imprez, w tym prezentacje książek, odczyty, koncerty i targi.

Elementy ekologii i edukacji współgrają ze sobą w usługach świadczonych przez animatorów natury[49] (fr. *animateur nature*), których działalność ma na celu uwrażliwienie odbiorców na konieczność ochrony środowiska i kształtowanie postaw proekologicznych. Animator natury opracowuje prezentacje dla różnych grup odbiorców, głównie uczniów i turystów, a wiedzę przekazuje przede wszystkim w trakcie kontaktu z naturą, np. w trakcie wycieczki identyfikuje zachowania zwierząt, rozpoznaje śpiew ptaków, wskazuje na

[43] http://www.ecomyjnia.pl/, dostęp 10.12.2011
[44] http://www.wikipedia.pl, dostęp 10.12.2011
[45] http://www.ekoton.pl/pl_PL/audyt-ekologiczny-eko-audyt/, dostęp 10.12.2011
[46] http://www.infoenergie.org/, dostęp 10.12.2011
[47] http://www.autocentrum.pl/wydarzenia/eco-driving-oszczednie-nie-znaczy-wolno/,dostęp 10.12.2011
[48] http://www.cittadellaltraeconomia.org/, dostęp 10.12.2011
[49] http://www.jobintree.com/metier/animateur-nature-718.html, dostęp 10.12.2011

występowanie określonych gatunków roślin. Organizuje także wystawy fotografii, projektuje trasy turystyczne, inwentaryzuje florę i faunę, tworzy broszury edukacyjne nt. lokalnych zasobów naturalnych.

W obszarze edukacji za zawód przyszłości uważa się teletutora, czyli osobę która przekazuje swoją wiedzę występując w programach telewizyjnych. Analitycy rynku pracy przewidują, że „w najbliższym czasie zawód ten bardzo się rozpowszechni, gdyż powstają coraz to nowe stacje telewizyjne, które w walce o widza wymyślają ciągle nowe programy. W ich ofercie na pewno znajdą się te edukacyjne, gdyż na telewizyjne nauczanie zapotrzebowanie rośnie"[50]. Teletutor zazwyczaj wywodzi się ze środowiska akademickiego, ma doświadczenie w pracy ze studentami i w prowadzeniu wykładów. Telewizyjna edukacja stanowi dopełnienie do pracy zawodowej.

We Włoszech, w których narasta problem przedwczesnego wypadania młodych ludzi z sytemu oświaty, tworzone są specjalne programy mające na celu umożliwienie powrotu do szkoły bądź startu na rynku pracy. W trakcie wszystkich zajęć dla takiej grupy docelowej uczestniczy nauczyciel oraz tutor – osoba prawie nieznana w polskim systemie edukacji. Tutor nie zajmuje się bezpośrednio nauczaniem, lecz stanowi wsparcie dla nauczyciela i uczniów. Zna problemy podopiecznych, ich sytuację rodzinną. Motywuje uczniów do nauki oraz nadzoruje czynione postępy. Pomaga nauczycielowi w utrzymaniu dyscypliny podczas zajęć. Pozostaje w kontakcie z rodziną ucznia, a także w razie potrzeby konsultuje się z psychologami, pedagogami i pracownikami socjalnymi. Tutor udziela ważnego wsparcia w procesie edukacji młodych osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Usługi niszowe w zakresie nauczania mogą mieć też bardzo wąski zakres i polegać np. na krótkim szkoleniu w domu klienta, przy czym tematyka tego rodzaju przedsięwzięć jest bardzo szeroka – może być to np. nauka pieczenia ciasta lub przyrządzania konkretnych potraw czy zdobywanie umiejętności w zakresie obsługi komputera.

Kolejną branżą, w której wskazać można przykłady usług ukierunkowanych na określony specyficzny produkt, jest turystyka. Organizator

[50] http://wiadomosci.onet.pl/waszymzdaniem/70345,teletutor-zawod__przyszlosci_,drukuj.html, dostęp 10.12.2011

turystyki konnej organizuje wycieczkę konną jedno- lub wielodniową i podczas jej trwania nadzoruję grupę amatorów. Do jego obowiązków należy planowanie etapów trasy, organizacja noclegów i zaopatrzenia, przygotowanie koni, kontrolowanie i dostosowywanie sprzętu (uprzęże, siodła). W trakcie jazdy pełni także rolę przewodnika po regionie. Istnieje także możliwość organizowania innego rodzaju wycieczek z udziałem zwierząt. W Alpach, Masywie Centralnym i Pirenejach odbywają się wędrówki w towarzystwie osiołka, który transportuje bagaże uczestników. W terenach o wystarczającej sieci dróg leśnych lub polnych organizowane są kilkudniowe wycieczki w wozach ciągniętych przez konie. Wozy wyposażone są w miejsca noclegowe, a uczestnikom eskapady towarzyszy woźnica. Inną formą spędzania czasu wolnego zyskującą na znaczeniu jest enoturystyka obejmująca wyjazdy do regionów winiarskich, wizyty w miejscach związanych z produkcją wina (winnice, przetwórnie, gospodarstwa winiarskie) oraz uczestnictwo w imprezach o profilu winiarskim (degustacje, prezentacje win, święta winiarskie)[51].

W hotelach, ośrodkach wczasowych i turystycznych znajdują zatrudnienie animatorzy czasu wolnego organizujący pobyt klientów. Podczas przebywania na terenie obiektu turyści mają szansę na skorzystanie z programu animacyjnego skierowanego zarówno dla dzieci, jak i dorosłych. Często są to zajęcia sportowe, muzyczne, plastyczne oraz zawody i konkursy. Podobną rolę pełnią inscenizacje organizowane w miejscach historycznych. Dobrym przykładem jest tu zachowane średniowieczne miasto Provins[52], w którym w sezonie codziennie odbywają się spektakle prezentujące historię i legendy rycerstwa oraz machiny wojenne. Ponadto turystom oferuje się biesiadę średniowieczną oraz pokazy tresury sokołów i orłów. Potrzeby związane z organizacją czasu wolnego w życiu codziennym, a nie w czasie wakacji, mogą zostać zaspokojone dzięki działalności animatora społeczno-kulturalnego[53] realizującego zadania dla różnych grup odbiorców: dzieci, młodzieży, seniorów, imigrantów. Zadaniem animatora jest rozpoznanie potrzeb grupy, z którą pracuje i za-

[51] http://www.instytutwina.pl/pdf/winoiturystyka.pdf, dostęp 10.12.2011

[52] http://www.provins.net/, dostęp 10.12.2011

[53] http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/animateur-trice-socioculturel-le, dostęp 10.12.2011

proponowanie adekwatnych zajęć kulturalnych i sportowych, wycieczek, warsztatów, przedsięwzięć artystycznych.

Posiadane bogate dziedzictwo kulturowe i dążenie do jego promocji stanowiło inspirację do stworzenia we Francji nowego zawodu – animatora dziedzictwa kulturowego[54]. Praca animatora polega na eksponowaniu walorów historycznych, artystycznych i architektonicznych miast lub regionów o bogatym dziedzictwie w celu przyciągnięcia uwagi zarówno mieszkańców, jak i turystów. Podejmowane działania mogą mieć różnoraki charakter, np. organizacja wystaw, przygotowanie publikacji dotyczących zabytków i życia kulturalnego, organizacja wycieczek tematycznych i imprez, zbieranie wspomnień starszych ludzi związanych z regionem, proponowanie iluminacji zabytków, realizowanie projektów wśród dzieci i młodzieży.

W społeczeństwach postnowoczesnych często występują sytuacje, w których kluczowym towarem staje się informacja stanowiąca szczególne dobro niematerialne. Wzrost zapotrzebowania na informacje zaowocował nowym typem usług świadczonych przez brokerów informacji. Tego rodzaju specjaliści za opłatą wyszukują i udostępniają informacje oraz je analizują i opracowują, wyławiają z Internetu najistotniejsze kwestie, pomagają w ocenie pozyskanych danych, ale także biorą odpowiedzialność za aktualność, jakość i zgodność z faktami przekazanych informacji[55].

Broker informacji zajmuje się pozyskiwaniem danych głównie ze źródeł wtórnych, ale często, zwłaszcza w branży marketingowej i badaniach społecznych zachodzi konieczność zgromadzenia informacji w trakcie badań pierwotnych realizowanych najczęściej przez ankieterów. W ostatnich latach popularność zyskały pomiary jakości obsługi przez tzw. tajemniczego klienta *(mystery shopper)*, czyli osobę która wykorzystuje technikę obserwacji uczestniczącej ukrytej do oceny przede wszystkim pracowników sklepów i punktów obsługi klienta.

Do usług niszowych w środowisku biznesowym można zaliczyć pracę facylitatora, czyli osoby, która „umożliwia innym lub całej organizacji bardziej efektywną pracę, pomaga we współpracy i wprowadza nowe standardy pracy grupowej. Założeniem roli facylitatora jest to że nie jest on w żaden sposób zaangażowany w merytoryczne zagadnienia, nad którymi pracuje grupa, czyli jest całkowicie neutralny co do tematów poruszanych na spotkaniu (...). Facylitator to swego rodzaju „katalizator" w komunikacji grupy, który ułatwia dochodzenie do wspólnych wniosków, znajdowanie ciekawych rozwiązań takich, które każdy uczestnik grupy akceptuje"[56].

Oryginalne usługi dla biznesu zaproponowała Biblioteka Miejska w Helsinkach aranżując tzw. biura miejskie *(Urban Office)* promowane jako miejsca spotkań i negocjacji prowadzonych poza biurem czy siedzibą firmy. Idea zrodziła się w odpowiedzi na zmiany w sposobie i warunkach pracy rodzących potrzebę korzystania z publicznego, odpowiednio wyposażonego, ogólnodostępnego i neutralnego miejsca adekwatnego do prowadzenia czynności zawodowych[57]. Biura miejskie stanowią alternatywę dla lokali gastronomicznych dysponując darmowym Internetem oraz dostępem do sprzętu elektronicznego i usług informacyjnych.

Stosowanie wielu nowych, zaawansowanych technologii przyczyniło się do powstania usług brokerskich w tym obszarze. Broker technologii zdobywa i selekcjonuje informacje, potrafi wyszukać, ocenić i dobrać technologie pod kątem konkretnego odbiorcy lub przeciwnie – znaleźć odbiorców na nowoopracowane technologie. Współpracuje z ekspertami, utrzymuje kontakty z naukowcami i grupami badawczymi mogącymi przyczynić się do dostosowania i ulepszania technologii.

Na rynku nieruchomości pojawiła się z kolei usługa *Home staging*, czyli przygotowanie nieruchomości do sprzedaży. Dom czy mieszkanie jest prezentowane potencjalnym nabywcom w taki sposób, by ci zostali „oczarowani i zainteresowani nieruchomością już na samym początku jej oglądania"[58]. Podejmowane działania nie pociągają za sobą wysokich nakładów finansowych, ale mimo to przyczyniają się do korzystniejszych warunków sprzedaży, zarówno w sensie terminu, jak i ceny.

---

[54] http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Metier/Metiers/animateur-trice-du-patrimoine, dostęp 10.12.2011

[55] http://www.infobroker.dll.pl/brokerinformacji.htm, dostęp 10.12.2011

[56] http://www.facylitacja.com/facylitacja/kto-to-jest-facylitator.html, dostęp 11.12.2011

[57] http://www.biblioteki.org/pl/wiadomosci/czytaj/1385, dostęp 11.12.2011

[58] http://www.hsnp.pl/home_staging.html, dostęp 11.12.2011

W Polsce, ze względu na niewielką liczbę winnic, za usługę niszową można uznać pracę enologa. Enolog służy radą przy zakładaniu winnicy i prowadzeniu uprawy winorośli, doradza w kwestiach winifikacji, dojrzewania, przechowywania i butelkowania wina. Ocenia wino na podstawie badań fizycznych, chemicznych i mikrobiologicznych na wszystkich etapach produkcji.

Specyficzne usługi mogą być oferowane posiadaczom zwierząt domowych. Pielęgnacją psów i kotów zajmują się groomerzy, którzy myją zwierzęta, przycinają sierść, przeprowadzają trymowanie (usuwanie martwej części sierści), czyszczą uszy, przycinają pazury i likwidują insekty. Rośnie także zapotrzebowanie na terapeutów dla zwierząt, w tym ekspertów od specjalistycznych technik, np. hydroterapii.

Wzrastająca liczba rozwodów zrodziła, głównie w krajach zachodnich, nową potrzebę w zakresie organizacji imprez okolicznościowych na tzw. *divorce party*. Imprezy rozwodowe mogą mieć charakter łączony (dla obu byłych małżonków razem) lub indywidualny (dla jednego z byłych małżonków). W trakcie imprezy rozwodnicy celebrują zakończenie pewnego etapu życia i rozpoczęcie nowego.

Rozpoznane potencjalne nisze rynkowe w zakresie usług dotyczą różnorodnych obszarów działalności człowieka. Rozpoczęcie działalności w ich ramach wiąże się z różnymi wymaganiami pod względem kapitału, wiedzy i umiejętności.

3.3 ZAWODY DEFICYTOWE

Jednym z zadań samorządu województwa w zakresie polityki rynku pracy jest prowadzenie monitoringu zawodów deficytowych i nadwyżkowych, co wynika z przepisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Wojewódzkie urzędy pracy przygotowują – według zaleceń metodycznych Departamentu Rynku Pracy w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej – raporty przedstawiające ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie. Raporty publikowane są w odstępach półrocznych.

Podstawowym źródłem informacji wykorzystanym w okresowej analizie sytuacji na rynku pracy w województwie według zawodów są sporządzane przez powiatowe urzędy pracy sprawozdania o liczbie bezrobotnych oraz liczbie zgłoszonych ofert pracy według zawodów i specjalności (m.in. załącznik 3 do sprawozdania o rynku pracy MPiPS-01).

Przyjęto obowiązujące definicje zawodu deficytowego i zawodu nadwyżkowego, zgodne z zaleceniami metodycznymi Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej do przeprowadzania monitoringu zawodów. Zawód **deficytowy** określany jest jako zawód, na który występuje na rynku pracy wyższe zapotrzebowanie niż liczba osób poszukujących pracy w tym zawodzie. Zawód **nadwyżkowy** definiowany jest jako zawód, na który występuje na rynku pracy mniejsze zapotrzebowanie niż liczba osób poszukujących pracy w tym zawodzie.

Dla ustalenia listy zawodów deficytowych posłużono się **wskaźnikiem intensywności deficytu zawodów** (WID). Wskaźnik ten jest ilorazem liczby zgłoszonych ofert pracy w okresie sprawozdawczym i liczby nowo zarejestrowanych bezrobotnych w okresie sprawozdawczym. Określa zatem skalę nadwyżki popytu nad podażą na rynku pracy. Wartość wskaźnika przekraczająca 1,1 wskazuje na zawód deficytowy.

W niniejszej części posłużono się wynikami raportu *Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie dolnośląskim w II półroczu 2010 roku*, który odpowiadał wprowadzonej 1 lipca 2010 r. – zgodnie z zaleceniami Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – nowej klasyfikacji zawodów. W załączniku 3 do sprawozdania MPiPS-01 sporządzonym na koniec 2010 r. wystąpiło 1839 zawodów. Jednak dla 70 z nich nie wpłynęła żadna oferta pracy i nie zarejestrowały się w okresie II półrocza żadne osoby bezrobotne. Ponadto wystąpiły 133 tzw. „zawody max deficytowe", to jest takie, dla których wpłynęły oferty pracy, ale nie zarejestrowały się żadne osoby bezrobotne. Natomiast dla 645 zawodów, mimo napływu bezrobotnych nie wpłynęły żadne oferty pracy. W oparciu o wskaźnik intensywności deficytu w II półroczu 2010 r. zidentyfikowano 240 zawodów deficytowych – z przewagą liczby zgłoszonych ofert pracy nad liczbą nowo zarejestrowanych bezrobotnych. Ze względu na długą listę zawodów deficytowych w tabeli 3.2 zestawiono wyłącznie 35 zawodów deficytowych, dla których wskaźnik intensywności deficytu (WID) osiągnął wartość powyżej 6,0. Pełną listę 240 zawodów deficytowych można znaleźć w raporcie[59].

Tabela 3.2. Ranking zawodów deficytowych w województwie dolnośląskim według największego wskaźnika intensywności deficytu w II półroczu 2010 roku

LP.	ZAWODY I SPECJALNOŚCI	SYMBOL CYFROWY ZAWODU	ZAREJE-STROWANI BEZROBOTNI /NAPŁYW/	OFERTY PRACY ZGŁOSZONE	WSKAŹNIK INTENSYW-NOŚCI DEFICYTU
1	Urzędnik podatkowy	335203	1	49	49,00
2	Asystent nauczyciela przedszkola	531202	2	53	26,50
3	Prac.przyg.posiłki typu fast food	941101	5	98	19,60
4	Sortowacz surowców wtórnych	961201	4	70	17,50
5	Nauczyciel muzyki w szkole podstawowej	234112	1	17	17,00
6	Opiekunka dzieci w drodze do szkoły	531103	3	37	12,33
7	Oper.masz.i urz.do prod.łożysk tocznych	722305	3	36	12,00
8	Poz.operatorzy urządzeń telekomunikacyj.	352290	1	12	12,00
9	Robotnik oczyszczania miasta	961301	2	22	11,00
10	Monter płyt kartonowo-gipsowych	712901	1	11	11,00
11	Pracownik ochrony fizycznej I stopnia	541308	4	43	10,75
12	Pozostali operatorzy aparatury medycznej	321190	2	21	10,50
13	Operator kamery	352112	1	10	10,00
14	Pracownik ochrony fizycznej II stopnia	541309	1	10	10,00
15	Nauczyciel fizyki i astronomii	233004	2	18	9,00
16	Monter ociepleń budynków	712301	1	9	9,00
17	Pracownik prac dorywczych	962201	4	33	8,25
18	Nauczyciel techniki w szkole podstawowej	234117	3	24	8,00
19	Nauczyciel przedm. zawodowych medycznych	232004	1	8	8,00
20	Nauczyciel psycholog	235908	1	8	8,00
21	Dźwigowy (windziarz)	962104	1	8	8,00
22	Nauczyciel instruktor	235106	3	22	7,33
23	Demonstrator wyrobów	524201	3	21	7,00
24	Kierownik do spraw kontroli jakości	132102	1	7	7,00
25	Poz.spec.ochr.zdr.gdzie indziej nieskl.	228990	1	7	7,00
26	Poz.śred.pers.ochr.środ.med.pracy i bhp	325590	1	7	7,00
27	Operator masz.i urz.przemysłu spożywcz.	816003	1	7	7,00
28	Urzędnik ubezpieczeń społecznych	335301	4	27	6,75
29	Funkcjonariusz służby ochrony	335601	7	47	6,71
30	Kosztorysant budowlany	311201	3	19	6,33
31	Pracownik solarium	514205	3	19	6,33
32	Referendarz sądowy	261908	2	12	6,00
33	Nauczyciel wiedzy o społeczeństwie	233023	1	6	6,00
34	Analityk baz danych	252102	1	6	6,00
35	Administrator stron internetowych	351401	1	6	6,00

Źródło[59]*: Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie dolnośląskim w II półroczu 2010 roku. DWUP, kwiecień 2011, s. 61-64.*

Jak widać w tabeli 3.2 zawody deficytowe z najwyższym poziomem wskaźnika deficytu charakteryzują się najczęściej śladowym napływem bezrobotnych wynoszącym kilka (1-7) osób przy jednoczesnym niewiele większym napływie ofert pracy. Wśród 240 zawodów deficytowych aż w 108 zawodach zarówno liczba zgłoszonych ofert pracy, jak i liczba noworejestrowanych bezrobotnych nie przekraczała 10. Np. *Opiekun dzieci na przejściach dla pieszych* wskaźnik intensywności deficytu był na poziomie 2,0 (2 zgłoszone oferty i 1 noworejestrowany bezrobotny). Natomiast w 80 zawodach (spośród 240 deficytowych) liczba ofert pracy wynosiła od 11 do 50, a napływ bezrobotnych od 1 osoby do 32 osób. Np. *Opiekunka dzieci w drodze do szkoły* wskaźnik intensywności deficytu był na poziomie 12,33 (37 zgłoszonych ofert i 3 noworejestrowanych bezrobotnych). W skali wojewódzkiego rynku pracy jest to sytuacja budząca wątpliwości u analityka rynku pracy. Należy pamiętać, że są również zawody, w których zgłaszano oferty pracy i jednocześnie nie rejestrowano bezrobotnych (tzw. zawody max deficytowe). Takie sytuacje nie były brane pod uwagę przy korzystaniu ze wskaźnika intensywności deficytu.

Warto jednak przyjrzeć się tym zawodom deficytowym, dla których wysokie wartości wskaźnika deficytu wynikają z dużego napływu ofert pracy przy jednoczesnym raczej dużym napływie bezrobotnych. W tabeli 3.3. zestawiono 35 zawodów deficytowych, dla których rejestrowano największą liczbę zgłoszonych ofert pracy. Spośród 240 zawodów deficytowych zaledwie w 27 zawodach liczba zgłaszanych przez pracodawców ofert pracy przekraczała 100, a napływ bezrobotnych był co najmniej na poziomie 40 osób.

W II półroczu 2010 r. największą liczbę ofert pracy (przekraczającą łącznie 6,6 tys.) zgłoszono dla trzech zawodów: *Robotnik gospodarczy, Technik prac biurowych i Kierowca samochodu ciężarowego*, ale wskaźniki intensywności deficytu nie przekraczały dla tych zawodów wartości 2,0 (wynosiły odpowiednio 1,74, 1,54 i 1,86). Wskaźnik intensywności deficytu dla zawodu *Opiekunka dziecięca* wynosił w II półroczu 2010 r. 3,21 (przy 311 zgłoszonych ofertach pracy i 97 noworejestrowanych bezrobotnych). Dla zawodu *Telemarketer* wskaźnik miał wartość 1,39 (przy 135 zgłoszonych ofertach pracy i 97 noworejestrowanych bezrobotnych).

Tabela 3.3. Ranking zawodów deficytowych w województwie dolnośląskim według największej liczby zgłoszonych ofert pracy w II półroczu 2010 roku

LP.	ZAWODY I SPECJALNOŚCI	SYMBOL CYFROWY ZAWODU	ZAREJE-STROWANI BEZROBOTNI /NAPŁYW/	OFERTY PRACY ZGŁOSZONE	WSKAŹNIK INTENSYW-NOŚCI DEFICYTU
1	Robotnik gospodarczy	515303	2062	3589	1,74
2	Technik prac biurowych	411004	1263	1940	1,54
3	Kierowca samochodu ciężarowego	833203	619	1152	1,86
4	Pozostali robotnicy przy pracach prostych w przem.	932990	536	593	1,11
5	Pozostali pracownicy obsługi biurowej	411090	123	535	4,35
6	Przedstawiciel handlowy	332203	361	506	1,40
7	Poz.prac.przy pr.prostych gdzie in.nies.	962990	98	404	4,12
8	Poz.pracow.obsł.biura gdzie in.niesklas.	441990	133	398	2,99
9	Pracownik ochrony fizycznej bez licenc.	541307	97	344	3,55
10	Poz.pomoce i sprzął.biurowe,hotel.i pod.	911290	56	325	5,80
11	Pozostali operatorzy indziej niesklasyfikowani.	818990	214	324	1,51
12	Opiekunka dziecięca	325905	97	311	3,21
13	Brukarz	711601	195	242	1,24
14	Kierowca operator wózków jezdniowych	834401	142	221	1,56
15	Sekretarka	412001	196	221	1,13
16	Zbrojarz	711404	95	212	2,23
17	Pozostali spawacze i pokrewni	721290	70	202	2,89
18	Doradca klienta	524902	72	199	2,76
19	Tynkarz	712303	71	173	2,44
20	Nauczyciel przedszkola	234201	140	168	1,20
21	Cieśla	711501	40	143	3,58
22	Konserwator budynków	711101	110	141	1,28
23	Rozbieracz-wykrawacz	751104	51	136	2,67
24	Telemarketer	524404	97	135	1,39
25	Wychowawca w plac.oświat.wych.i opiekuń.	235914	66	113	1,71
26	Operator koparkoładowarki	811105	29	103	3,55
27	Monter sprzętu radiowego i telewizyjnego	821305	76	100	1,32
28	Prac.przyg.posiłki typu fast food	941101	5	98	19,60
29	Sprzedawca w branży spożywczej	522304	50	94	1,88
30	Woźny	962906	78	91	1,17
31	Operatorzy obrabiarek sterowanych numerycznie	722308	57	85	1,49
32	Monter sieci wodnych i kanalizacyjnych	712612	47	83	1,77
33	Bibliotekarz	343301	34	82	2,41
34	Pomocniczy robot.przy konser.ter.zieleni	921401	39	77	1,97
35	Pracownik kancelaryjny	411003	16	75	4,69

Źródło: opracowanie własne na podstawie Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie dolnośląskim w II półroczu 2010 roku. DWUP, kwiecień 2011, s. 61-64.

W świetle poczynionych obserwacji, co prawda odnoszących się do jednego okresu, należy podkreślić, że wskazanie na zawód deficytowy jest zadaniem trudnym.

Po pierwsze wskaźnik intensywności deficytu stosowany do określania zawodu deficytowego wykorzystuje wartości obserwowane w przeszłości i nie ma cech predykcyjnych, zatem nie może wskazywać na zawody deficytowe w przyszłości. Dopiero analiza zmian w czasie takich wskaźników mogłoby stanowić wstępne rozpoznanie przyszłych zawodów deficytowych.

Po drugie wykorzystywanie dla obliczania wskaźnika intensywności deficytu napływu bezrobotnych i zgłaszanych ofert pracy o małych liczebnościach (kilku czy kilkunastoelementowych) ma sens jedynie dla analiz lokalnych rynków pracy, gdzie populacje bezrobotnych są mało liczne. Z badań prowadzonych w ramach regionalnych rynków pracy województwa dolnośląskiego w latach 2007-2010 wynika, że przytaczany już wcześniej zawód *Opiekunka dziecięca* czy zawody pokrewne *Opiekunka domowa*, *Opiekunka środowiskowa*, *Opiekun w domu pomocy społecznej* często pojawiały się jako zawód deficytowy w powiatach: dzierżoniowskim, górowskim, lubińskim, kłodzkim, oławskim, średzkim, świdnickim, zgorzeleckim i ząbkowickim[60]. Z pewnością wartość wskaźnika uzyskana dla regionalnego lub wojewódzkiego rynku pracy na podstawie 3 ofert pracy i 1 bezrobotnego ma wątpliwą wartość badawczą i poznawczą.

Po trzecie korzystanie wyłącznie ze wskaźnika intensywności deficytu na podstawie danych ze sprawozdawczości powiatowych urzędów pracy dla określenia zawodu deficytowego nie zawsze w pełni odpowiada rzeczywistej sytuacji na rynku pracy w zakresie popytu i podaży. Powszechnie wiadomo, że pracodawcy poszukują pracowników nie tylko składając oferty pracy w urzędach pracy, ale korzystają z mediów, wyspecjalizowanych firm pośrednictwa pracy czy prowadząc własną rekrutację. Z drugiej strony nie zawsze osoba pozostająca bez pracy aktywnie poszukuje pracy, rejestruje się w urzędzie pracy. Co więcej z ogólnej statystyki dotyczącej liczby zgłoszonych przez pracodawcę ofert pracy nie wiadomo jakimi cechami miałby charakteryzować się kandydat na oferowane miejsce pracy (poza podaniem zawodu). Dlatego warto wspierać taką analizę badaniami specjalnymi (sondażowymi, ankietowymi, analizą prasowych ofert pracy) aby obraz zapotrzebowania na zawody był jak najbliższy rzeczywistości.

[60] J. Krupowicz, D. Kwiatkowska-Ciotucha, U. Załuska (2010): *Obserwator rynku pracy regionu wałbrzyskiego. Raport końcowy.* Szczawno-Zdrój, DARR. J. Krupowicz (2008): *Mapa zapotrzebowania na zawody. Regionalne badanie rynku pracy – województwo dolnośląskie.* Wałbrzych, DARR.

3.4 USŁUGI SPOŁECZNE DLA OSÓB STARSZYCH NA TERENIE DOLNEGO ŚLĄSKA

W 2010 r. na terenie województwa dolnośląskiego przeprowadzono badanie, którego celem było zdiagnozowanie oferty usług świadczonych na rzecz osób starszych w gminach województwa. Badanie było jednym z elementów prowadzonej przez Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie diagnozy pt.: „Instytucje wobec potrzeb ludzi starszych”[61].

Diagnoza miała służyć zaproponowaniu nowych, potrzebnych działań (nie tylko obejmujących sferę usług socjalnych i opiekuńczych) podejmowanych na rzecz tej kategorii beneficjentów. Chodziło o szerokie spojrzenie na zaspakajanie wielokierunkowych potrzeb osób starszych w ramach pomocy i integracji społecznej, w tym również aktywizacji seniorów i ich współuczestnictwa w organizacji życia społecznego na danym terenie, celem ustalenia tych obszarów, które w najbliższym czasie wymagać będą rozwijania i wpierania by sprostać rosnącym wyzwaniom demograficznym województwa. Badaniem objęto jednostki, które w polskich warunkach odpowiedzialne są za realizację wsparcia dla osób potrzebujących pomocy. Były to głównie OPS[62] (ośrodki pomocy społecznej) z terenu województwa, które podejmując działania wspierające powinny uwzględniać problemy społeczne danego regionu oraz dążyć do rozwijania (w sposób innowacyjny i kreatywny) nowych form pomocy społecznej, w tym samopomocy.

Wyniki przeprowadzonych badań jednoznacznie wskazują, iż w kreowaniu warunków funkcjonowania osób starych na terenie Dolnego Śląska istnieje wiele niedoborów, których kompensata powinna opierać się na podejmowaniu współpracy między wieloma podmiotami polityki społecznej w oparciu o kompleksowe traktowanie potrzeb osób starszych przez różne instytucje lokalne.

Z przeprowadzonej analizy wynika, że najczęściej realizowanymi usługami, w obszarze zabezpieczenia bytu dolnośląskim seniorom były: dostarczanie posiłków do domu (realizowane w 56 gminach),dopłaty do posiłków (podejmowane przez 51 OPS-ów) oraz usługi remontowe (potwierdzone przez 44 ośrodki). Jednak, wg udzielonych odpowiedzi, potrzeba oraz konieczność realizacji usług we wszystkich wskazanych obszarach była zdecydowanie większa.

Specjalistyczne usługi opiekuńcze świadczone są przez osoby posiadające kwalifikacje do wykonywania zawodu: pracownika socjalnego, psychologa, pedagoga, logopedy, terapeuty zajęciowego, pielęgniarki, asystenta osoby niepełnosprawnej, opiekunki środowiskowej, specjalisty w zakresie rehabilitacji medycznej, fizjoterapeuty. Kierowane są te usługi i dostosowywane do szczególnych potrzeb wynikających z rodzaju schorzenia lub niepełnosprawności i świadczone są przez osoby

[61] Projekt badawczy do projektu pn.: „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” realizowanego w ramach Działania 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej Program Operacyjny Kapitał Ludzki, współfinansowany przez Unie Europejska ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego na zlecenie Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

[62] W badaniu udział wzięło 134 spośród 169 OPS-ów (79,3%) funkcjonujących w dolnośląskich gminach.

ze specjalistycznym przygotowaniem. Mogą one polegać na: usprawnianiu do funkcjonowania w społeczeństwie, pielęgnacji, rehabilitacji fizycznej, terapii psychologicznej i pedagogicznej, wsparciu edukacyjnym, pomocy mieszkaniowej. Usługi specjalistyczne dotyczyć mogą na przykład osób: z zaburzeniami psychicznymi, osób chorujących psychicznie, osób chorujących neurologicznie lub z uszkodzeniem centralnego układu nerwowego, osób z upośledzeniem umysłowym, osób z uszkodzeniami narządów ruchu i innych.

W odniesieniu do podstawowych usług opiekuńczych (pranie, sprzątanie, zakupy, gotowanie) badanie wykazało, że ta forma jest przez większość gmin realizowana. Pomoc w pielęgnacji (dbaniu o higienę osobista) i podawaniu leków prowadzi wobec swoich podopiecznych ponad 83% gmin. Zadania te wykonywane są w ramach świadczeń realizowanych przez opiekunki środowiskowe. W znacznie mniejszym stopniu realizowane są usługi usprawniające, opiekuńczo-readaptacyjne, czy te związane z dbałością nie tylko o higienę osobistą, ale i dobry/zadbany wygląd osoby starej. Bardzo rzadko kontraktowane i realizowane są usługi fryzjera, czy kosmetyczki wykonującej m.in. pedicure.

W polskich warunkach w ramach funkcjonującego systemu pomocy społecznej istnieje możliwość uzyskania wyspecjalizowanej pomocy w postaci poradnictwa specjalistycznego oraz interwencji kryzysowej.

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują, że na terenie gmin dolnośląskich oferowane są te działania z zakresu wparcia psychologicznego, które mają charakter uniwersalny, nie są w specyficzny sposób kierowane do osób starszych, a zatem nie uwzględniają specyfiki wieku. W mniejszym stopniu dostępna jest oferta ukierunkowana na zaspokajanie specyficznych potrzeb osób starszych. Najbardziej popularną propozycją w zakresie rekreacji i aktywności seniorów w dolnośląskich gminach było tworzenie i udostępnianie ofert rekreacyjno-turystycznych, których odbiorcami były osoby starsze. W tym miejscu należy zaznaczyć, że pomimo realizowania także innych działań w gminach ich zakres i dostępność nie są powszechne. Do najrzadziej realizowanych zajęć należały te, które związane były z aktywnością ruchową i możliwością współdziałania międzygeneracyjnego, a zatem zawody sportowe, zajęcia kulturoznawstwa. Słabo wzmacniany jest również potencjał osób starszych, objawiający się: brakiem edukacji gerontologicznej i niedostatecznie rozwiniętą siecią usług edukacyjnych. Rzadko prowadzone są szkolenia dotyczące przeciwdziałaniu dyskryminacji seniorów, czy utrzymaniu dobrej kondycji i higieny.

Na terenie Dolnego Śląska w marginalnym stopniu wykorzystywany jest potencjał osób starszych. Oznacza to, że nie funkcjonuje ich aktywne przedstawicielstwo w podejmowaniu decyzji w ramach demokracji uczestniczącej. Wg badań,

seniorzy w dolnośląskich gminach: nie uczestniczą w strukturach władz, nie włączają się w działania samopomocowe, nie są włączani w proces dydaktyki młodego pokolenia (np. zajęcia w przedszkolach/szkołach),nie podejmują działań woluntarystycznych – objawia się to w słabo rozwiniętym wolontariacie osób starszych i na ich rzecz, występują trudności w kształtowaniu pozytywnego wizerunku osoby starszej. Jak wynika z przedstawionych badań, osoby starsze w dolnośląskich gminach są słabo zorganizowaną społecznością, która nie może i/lub często sama nie chce, bądź nie potrafi w odpowiedni sposób artykułować swoich potrzeb i wywierać wpływu na władze lokalne celem uruchomienia sposobów i tworzenia rozwiązań oraz narzędzi zaspokojenia ich potrzeb i poprawy jakości ich życia.

Według prognoz stopień zaawansowania procesu starzenia się społeczeństwa Dolnego Śląska i Polski znacznie przyspieszy, gdy w wiek starości wejdzie wyż demograficzny z lat 50. ubiegłego stulecia. Z obliczeń wynika, iż ludność Dolnego Śląska będzie starzała się demograficznie intensywniej niż ludność Polski. Prognozy demograficzne dla Dolnego Śląska przewidują ciągły spadek liczby ludności, co niekorzystnie może wpływać na przyszły rozwój regionu. Według szacunków w 2030 r. poza Wrocławiem nie będzie już miast liczących ponad 100 tys. mieszkańców. Starzenie się ludności Dolnego Śląska, podobnie jak całej Polski, spowoduje wzrost zapotrzebowania na usługi skierowane do osób starszych, czyli rozwój tzw. *„srebrnej gospodarki"*.

Liczni eksperci uważają, że przyszłość Europy to sektor usług, który umożliwi stworzenie blisko 60% stanowisk pracy w gospodarce. Najczęściej wymieniane sektory to: usługi związane właśnie z opieką nad starzejącym się społeczeństwem, a także usługi edukacyjne, usługi związane z organizacja czasu wolnego, czy usługi doradcze. Dziedziny te w sposób szczególny będą mogły być związane również z dostarczaniem usług dla osób starszych.

Obok tworzenia infrastruktury opieki długoterminowej (opiekuńczej i zdrowotnej), która wymaga znacznych nakładów środków finansowych (budowa placówek i obiektów usług instytucjonalnych) i rozciągnięta jest w czasie, łatwiejszym rozwiązaniem i dającym szybsze rezultaty jest rozwój wielokierunkowych usług wsparty poprzez podmioty drugiego i trzeciego sektora. Starzenie się społeczeństwa będzie wymuszało powstawanie nowych zawodów i/lub usług, które z jednej strony będą służyły wsparciu osób potrzebujących, ale i spowodują wzrost zatrudnienia wśród osób powyżej 50 roku życia, które często „wypychane" są z rynku pracy. W ochronie zdrowia niezbędne stanie się zwiększenie rynku dla lekarzy geriatrów, czy ich asystentów, którzy zajmować będą się wszelkimi czynnościami związanymi z zapisem historii choroby i umawianiem spotkań. Wzrośnie zapotrzebowanie na fizjoterapeutów, którzy

koncentrować będą się na zabiegach i ćwiczeniach wspomagających osoby starsze w rehabilitacji po operacjach chirurgicznych lub urazach. Wzrośnie również zapotrzebowanie na doradców/opiekunów medycznych, czyli osoby, które będą świadczyły usługi na rzecz osoby starszej w postaci np. znalezienia specjalisty, czy szpitala po zdiagnozowaniu przez lekarza rodzinnego choroby i wymaganego leczenia. Osoby te mogłyby uczestniczyć w umawianiu wizyt, zajmowaniu się dokumentacja medyczna, rozliczeniami finansowymi z ubezpieczenia, przygotowaniem niezbędnej dokumentacji do np. wypłaty odszkodowania, wspomaganiem osoby starszej w rekonwalescencji uczęszczaniem wraz z „podopiecznym" na zajęcia fizjoterapeutyczne itp. Dodatkowo wzrostu zapotrzebowania należy spodziewać się wśród takich profesji jak: psychologowie, terapeuci, edukatorzy zdrowia i ubezpieczeń zdrowotnych. Rozwijać będą się również wszelkie usługi związane z wykorzystaniem technologii informatycznych np. teleopieka.

W obszarze edukacji postępuje zapotrzebowanie na doradców oraz trenerów różnych dziedzin, co spowodowane jest wzrastającą potrzebą dokształcania się, również wśród osób starszych. Starsi ludzie nie stanowią jednorodnej kategorii konsumentów i odbiorców świadczeń, są wśród nich osoby w sile wieku, wciąż bardzo aktywne zarówno zawodowo, jak i społecznie, które dobrze sobie radzą, ale chętnie skorzystałyby z dedykowanych dla siebie rozwiązań ułatwiających im życie i kontakty społeczne. Wśród osób starszych wzrasta zapotrzebowanie m.in. na kursy komputerowe, naukę języków obcych, doradztwo w zakresie kształtowania postaw propagujących zdrowy styl życia oraz umożliwiające zorganizowanie wypoczynku i wykorzystanie czasu wolnego.

W obszarze rekreacji i sportu można przewidywać, że wzrośnie zapotrzebowanie na m.in. trenera fitness osoby starszej. Osoby, która w sposób kompleksowy prowadzić będzie zajęcia ruchowe dla osób starszych ze szczególnym uwzględnieniem ich stanu zdrowia, i/lub występujących dysfunkcji itp. Zadaniem trenera byłoby zaproponowanie specjalnych technik pracy z osobą w podeszłym wieku i ćwiczeń z zakresu yogi, tai-chi, zajęć na pływalni, z których mogłyby korzystać również osoby niepełnosprawne.

W dobie szybko zmieniających się przepisów prawnych i ofert finansowych (przedstawianych przez banki i inne instytucje finansowe) powstaje nisza dla doradców finansowych i prawnych, czyli osób, które wspomagałyby osoby starsze w odpowiednim i bezpiecznym lokowaniu oszczędności, doradzaniu w gospodarowaniu własnym budżetem domowym, czy rozporządzaniu majątkiem. Niezbędne staje się również doradztwo związane z wypełnianiem, często skomplikowanych i dla osoby starszej niezrozumiałych, dokumentów w różnych instytucjach w związku z chęcią uzyskania zasiłków, dofinansowania do turnusów rehabilitacyjnych, remontu mieszkań, zakupu wymaganego sprzętu medycznego, ortopedycznego itp.

Wzrasta także zapotrzebowanie na opiekuna/asystenta osoby starszej. Osobę, która świadczyłaby wielokierunkową pomoc seniorowi z uwzględnieniem jego stanu zdrowia i niesamodzielności. Opiekun osoby starszej obok sprawowania bezpośredniej pielęgnacji (higiena osobista, zapobieganie powstawaniu odleżyn, dozowanie leków itp.) powinien posiadać wiedzę wzbogaconą o elementy pedagogiki osób dorosłych, psychologii rozwojowej. Osoba taka powinna posiadać umiejętności metodyki pracy z osobą niepełnosprawną, organizacji czasu wolnego, czy higieny żywienia. Jej zadaniem byłoby dotrzymywanie towarzystwa osobie starszej oraz stymulowanie sprawności intelektualnej podopiecznego oraz zachęcanie do rozwijania kontaktów z rodziną i społecznością lokalną.

3.5 UWARUNKOWANIA OSÓB 50+ W PRACY ZAWODOWEJ

Konieczność podejmowania działań zwiększających aktywność zawodową osób starszych w Polsce wynika między innymi z niedostatecznego wykorzystania potencjału tej grupy pracowników. W 2010 r. dla osób 55+ wskaźnik zatrudnienia kształtował się na poziomie 34% wobec średniej unijnej 46,3%. Niekorzystna sytuacja wynika przede wszystkim z polityki stosowanej podczas zmian strukturalnych gospodarki w procesie transformacji ustrojowej, kiedy to stworzono zachęty i warunki do stosunkowo szybkiego przejścia na emeryturę. Eliminowanie osób starszych z rynku pracy miało przyczynić się do dania szansy na zatrudnienie młodym pokoleniom oraz zapewnić osłony socjalne dla osób w bardziej zaawansowanym wieku, które ze względu na niedostosowanie kwalifikacji zawodowych do nowych wymagań miały niewielkie szanse na podjęcie pracy.

Obecnie wskazuje się na nieodzowność zmian w zakresie zatrudniania osób starszych. Na szczeblu unijnym kierunki działań zostały określone w Strategii Lizbońskiej (dążenie do osiągnięcie wskaźnika zatrudnienia osób w wieku 55-64 lata na poziomie co najmniej 50%), a ich kontynuację znaleźć można w strategii Europa 2020 mającej na celu rozwój sprzyjający włączeniu społecznemu i osiąganie wysokiego poziomu zatrudnienia, czemu służyć ma wspieranie zdobywania nowych kwalifikacji, procesów dostosowawczych do stale ewoluującego rynku pracy i przechodzenia na inną ścieżkę kariery. Dążenie do określonych w strategii celów wymaga między innymi specyficznych działań zorientowanych na pełne wykorzystanie potencjału osób starszych.

Planowanie rozwiązań skierowanych do grupy zawodowej 50+ wymaga uwzględniania szeregu uwarunkowań determinujących sytuację osób dojrzałych na rynku pracy i wpływających na możliwość ich aktywizacji. Już na wstępie należy zaznaczyć, że w świetle badań przeprowadzonych w ramach projektu „Pracuję – rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+"[63] starsi pracownicy są lepiej oceniani w sektorze usług i sektorze publicznym, w przeciwieństwie do przemysłu[64]. Jak wskazano w rozdziale pierwszym i drugim niniejszego opracowania, sektor usług w Polsce cały czas zyskuje na znaczeniu, jego udział w zatrudnieniu nadal jest relatywnie niski, a prognozy pozwalają przypuszczać o wzroście jego roli w kolejnych latach, więc to właśnie w tej perspektywicznej części gospodarki można upatrywać szans na aktywizację zawodową osób 50+. Dodatkowym atutem byłoby znalezienie takich nisz rynkowych w sektorze usług, których zagospodarowanie jest możliwe przez osoby starsze z uwzględnieniem ich możliwości i predyspozycji.

[63] Perek-Białas J., Strzałkowska H., Turek K. Analiza desk research w ramach badań dot. stworzenia modelu świadczenia usług doradztwa i rozwoju kariery pracowników 50+. Kraków, październik 2010. Raport w ramach projektu „Pracuję – rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+" realizowanego przez PBS DGA Sp. z o.o. w okresie 01.07.2010 – 31.10.2012.

[64] Ibidem, s. 54

Jedną z kluczowych determinant aktywności zawodowej osób po pięćdziesiątce jest stan zdrowia. Jego pogorszenie przyczynia się do ograniczenia zdolności do wykonywania pracy zarobkowej. Nie może dziwić fakt, że zła kondycja zdrowotna należy do głównych przyczyn wychodzenia z rynku pracy w tej grupie wiekowej, a nierzadko problemy zdrowotne wynikają ze złych warunków pracy oraz braku profilaktyki[65]. Z wiekiem obniżają się możliwości fizyczne i sensoryczne człowieka. Niedostatecznie zwraca się uwagę na fakt, iż w niektórych zawodach, zwłaszcza wymagających dużej siły fizycznej i wytrzymałości, praktycznie nie udaje się utrzymać pełnej sprawności aż do przejścia na emeryturę i że w takich przypadkach niezbędna jest zmiana stanowiska wiążąca się zazwyczaj z koniecznością zdobywania nowych bądź uzupełniania posiadanych kwalifikacji. Sektor usług, w którym tężyzna fizyczna zazwyczaj nie odgrywa pierwszoplanowej roli, może kreować miejsca pracy odpowiednie dla osób starszych, u których występują pewne dolegliwości, i u których wydolność organizmu jest niższa niż u osób młodych.

Zaawansowany wiek to również zmiany w zakresie niektórych zdolności kognitywnych. Osoby starsze dysponują skumulowaną w ciągu życia wiedzą i umiejętnościami w zakresie rozpoznawania znaczenia słów, czytania, łączenia informacji, werbalizowania opinii, kojarzenia informacji, stosowania słownictwa. Spadają natomiast możliwości dotyczące szybkiego uczenia się, tempa percepcji i umiejętności wnioskowania[66].

Niska aktywność zawodowa osób starszych wiąże się z obniżaniem jakości życia, przede wszystkim w sensie finansowym. Brak pracy to niebezpieczeństwo utraty niezależności i pozbawienia możliwości materialnego zabezpieczenia rodziny. Dlatego wiele osób z tej grupy wiekowej jest raczej zainteresowanych uzyskaniem świadczeń rentowo-emerytalnych niż aktywnym poszukiwaniem zatrudnienia[67], nawet kosztem pogorszenia statusu materialnego. Z kolei niewysoki poziom świadczeń może stanowić czynnik wiążący osoby 50+ z rynkiem pracy na zasadzie łączenia emerytury z dodatkowym zarobkowaniem w celu zwiększania dochodów, co może być realizowane np. poprzez pracę na część etatu lub w innej elastycznej formie zatrudnienia. Sytuacja materialna osób po pięćdziesiątce (ocenia się, że tylko 10% osób w wieku 50+ ocenia sytuację swojego gospodarstwa domowego jako dobrą[68]) pozwala przypuszczać, że raczej nie podejmą się one rozpoczęcia działalności zarobkowej wymagającej dużych nakładów kapitałowych.

Za przyczynę dezaktywizacji zawodowej 50+ uważa się również uwarunkowania kulturowe. Panujący kult młodości, eksponowany głównie w mass mediach, reklamie i rozrywce przeciwstawiany jest starości kojarzonej z brakiem postępu, chorobami, brakiem sił, kreatywności i dynamizmu. Przyczynia się to do negatywnego postrzegania starszych ludzi przez siebie samych, brak wiary w swoje możliwości i prowadzi do jeszcze głębszej marginalizacji ich życia zawodowego i społecznego. Narastanie barier mentalnych prowadzi do przeświadczenia, że nie warto podejmować wysiłków na rzecz poszukiwania pracy, skoro jest się już na to „za starym" i z tego względu nieatrakcyjnym dla potencjalnego pracodawcy.

Gorsze szanse na rynku pracy osób 50+ wynikają także z faktu, iż ich kariera zawodowa została ukształtowana w innych warunkach ustrojowych, co przekłada się na niewystarczające bądź nieodpowiadające stawianym wymaganiom wykształcenie, nieznajomość języków obcych, nieumiejętność poruszania się w obszarze nowoczesnych technologii oraz brak umiejętności poruszania się na rynku pracy (w szczególności nieumiejętność pisania dokumentów aplikacyjnych i autoprezentacji w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej).

Starsi pracownicy charakteryzują się małą mobilnością. Znany przez nich tradycyjny model przebiegu aktywności zawodowej to często praca przez całe życie u jednego pracodawcy zlokalizowanego w miejscu zamieszkania. Osoby po pięćdziesiątce nie są skłonne ani przeprowadzić się „za pracą" do innej miejscowości, ani wyjechać

[65] Por. Szuwarzyński A. Rekomendacje dotyczące aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+, opracowanie w ramach projektu„Analiza potencjału i przeszkód aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ w województwie mazowieckim" realizowanego przez konsorcjum firm PBS DGA i Human Capital Business od stycznia 2009 r. do grudnia 2010 r.

[66] Perek-Białas J., Strzałkowska H., Turek K. *Analiza desk research*..., s. 50

[67] Por. Szuwarzyński A. *Rekomendacje dotyczące aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+*, opracowanie w ramach projektu„Analiza potencjału i przeszkód aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ w województwie mazowieckim" realizowanego przez konsorcjum firm PBS DGA i Human Capital Business od stycznia 2009 r. do grudnia 2010 r.

[68] *Ibidem*

za granicę, a dodatkowo z trudnością akceptują konieczność zmiany zawodu i kwalifikacji.

Przeprowadzone badania[69,70,71] wskazują, że pracodawcy dostrzegają zarówno mocne, jak i słabe strony tej grupy wiekowej. Do pozytywnych cech pracowników po pięćdziesiątce zaliczano: posiadanie doświadczenia zawodowego i życiowego, dużą wiedzę i praktykę, posiadanie niezbędnych uprawnień, ustabilizowaną sytuację życiową, stabilizację emocjonalną, opanowanie, odpowiedzialność, lojalność, skrupulatność, dokładność, zaangażowanie w pracę, rzetelność, dyspozycyjność, punktualność oraz cierpliwość. Natomiast negatywne wyróżniki grupy zawodowej 50+ to przede wszystkim: brak elastyczności i nieumiejętność dostosowywania się do nowych sytuacji, bark nastawienia na rozwój zawodowy, mniejsza chęć do nauki, niższe tempo pracy, mniejsza kreatywność, obniżona produktywność, słaba kondycja fizyczna, brak przebojowości i asertywności oraz mniejsza atrakcyjność wizualna. Pracowników starszych ceniono głównie za kompetencje miękkie, w odróżnieniu do młodszych których uważano za lepszych w kompetencjach twardych. Przedstawione uwarunkowania związane z grupą zawodową osób po pięćdziesiątce determinują obszary, w których warto podjąć działania na rzecz ich aktywizacji. Na szczególną uwagę powinny zasługiwać nisze rynkowe w sektorze usług, których charakterystyki pozwalają przypuszczać, że wymagania dotyczące pracowników będą zbieżne z predyspozycjami i specyficznymi cechami grupy wiekowej 50+.

Część ze zidentyfikowanych w rozdziale 3 nisz w zakresie usług z różnych względów nie znajdzie raczej zastosowania w procesie aktywizacji osób starszych. Jednym z kryteriów ograniczających jest wymóg wysokiej sprawności fizycznej, który pojawia się w niektórych usługach z obszaru turystyki, jak organizacja wycieczek konnych, przewodnictwo pieszych wędrówek z udziałem zwierząt, prowadzenie wycieczek w wozach ciągniętych przez konie czy branie udziału w inscenizacjach (np. bitew). Trudna też mogłaby się okazać realizacja niektórych zadań animatora natury wymagających intensywnej pracy w terenie.

Ze względu na konieczność wysokich nakładów finansowych nie ma raczej możliwości zaangażowania osób 50+ w przedsięwzięcia typu uruchomienie wypożyczalni samochodów na godziny, tworzenie centrum teleopieki, budowy centrum promocji alternatywnych form gospodarki czy kreacja biur miejskich.

Niektóre z zawodów niszowych wymagają bardzo szerokiej i specjalistycznej wiedzy, co znacznie ogranicza ich znaczenie w aktywizacji zawodo-

[69] *Pracownicy 50+ duży plus w twojej firmie*, Sopot 2010, opracowanie w ramach projektu.„Analiza potencjału i przeszkód aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ w województwie mazowieckim" realizowanego przez konsorcjum firm PBS DGA i Human Capital Business od stycznia 2009 r. do grudnia 2010 r.

[70] Perek-Białas J., Strzałkowska H., Turek K. *Analiza desk research w ramach badań dot. stworzenia modelu świadczenia usług doradztwa i rozwoju kariery pracowników 50+*. Kraków, październik 2010. Raport w ramach projektu „Pracuję – rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+" realizowanego przez PBS DGA Sp. z o.o. w okresie 01.07.2010 – 31.10.2012.

[71] Perek-Białas J. et al. *Zbiorczy raport z badań*. Sopot, styczeń, 2011. Raport w ramach projektu „Pracuję – rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+" realizowanego przez PBS DGA Sp. z o.o. w okresie 01.07.2010 – 31.10.2012.

wej osób z rozpatrywanej grupy wiekowej. Broker technologii powinien posiadać wykształcenie techniczne i być obeznanym w wynikach najnowszych badań i innowacjach. Doradca eko-energetyczny musi posiadać wiedzę o różnych formach energii, w szczególności odnawialnej, orientować się w sposobach oszczędności w tym zakresie. Audytor ekologiczny ma obowiązek dysponować specjalistyczną wiedzą na temat wpływu różnego rodzaju działań na poszczególne komponenty środowiska naturalnego. Praca teletutora wymaga doświadczenia w prowadzeniu wykładów i zazwyczaj wykonywana jest przez osoby, które pracują bądź pracowały w uczelniach wyższych. Z kolei do realizowania zadań brokera informacji potrzebna jest bardzo dobra znajomość nowoczesnych środków komunikacji, w szczególności Internetu.

Część rozpoznanych usług niszowych ma bardzo ograniczone możliwości implementacji w Polsce. Praca enologa bądź enoturystyka stanowią bardzo wąski rynek ze względu na klimat słabo sprzyjający uprawie winorośli oraz brak rozwiniętej tradycji winiarskiej. Z kolei przyjęcia z okazji rozwodu wydają się być dla polskiego społeczeństwa obce kulturowo, zwłaszcza dla ludzi po pięćdziesiątce.

Niewątpliwie osoby w starszym wieku mają predyspozycje do pełnienia ról opiekuńczych. Posiadają doświadczenie życiowe, są odpowiedzialne, opanowane i cierpliwe, mają stabilną sytuację życiową, są dyspozycyjne. Przy sprawowaniu opieki niekoniecznie trzeba znać języki obce czy płynnie poruszać się w obszarze nowoczesnych technologii. Nie są niezbędne umiejętności szybkiego uczenia się czy podejmowania działań o wysokim stopniu kreatywności. Tempo pracy może być dostosowane do możliwości osób po pięćdziesiątce. Jak wskazano wcześniej brak doskonałej orientacji w nowoczesnych systemach komunikacji stanowi barierę do wykonywania zawodu brokera informacji, ale osoby 50+ mogą pełnić inne role dotyczące obszaru pozyskiwania informacji. W przypadku przeprowadzania badań społecznych, w szczególności przeprowadzania ankiet i wywiadów bezpośrednich, kluczowe znaczenie mają umiejętności miękkie, w tym językowe, które są mocną stroną kompetencji poznawczych grupy 50+, której przedstawiciele bardzo dobrze werbalizują opinie, kojarzą informacje, stosują odpowiednie słownictwo i rozpoznają znaczenie słów. Wydaje się, że osoby po pięćdziesiątce sprawdziłyby się także w roli "tajemniczego klienta" pracującego metodą obserwacji uczestniczącej ukrytej w celu oceny jakości obsługi klienta.

Regulacje prawne wobec nauczycieli pozwalały do 2008 r. na przechodzenie pedagogów na wcześniejszą emeryturę, natomiast od 2009 r. w przypadku rezygnacji z pracy osoby 55+ (w kolejnych latach granica ma być coraz wyższa) wypłacane jest świadczenie kompensacyjne. Taka polityka państwa, której towarzyszy niż demograficzny i zamykanie szkół, spowodowała, że część nauczycieli zrezygnowała z pracy zawodowej na rzecz gwarantowanych świadczeń. Umiejętności takich osób mogłyby zostać wykorzystane w zawodzie tutora trudnej młodzieży. Byli nauczyciele mają po pierwsze wykształcenie pedagogiczne, a po drugie olbrzymie doświadczenie w pracy z młodymi ludźmi. W trakcie pracy zawodowej spotykali się z różnymi trudnymi sytuacjami, a także podnosili swoje kwalifikacje w zakresie procesów oświatowych i wychowawczych. Ponadto w pełnieniu obowiązków tutora bardzo ważne są takie cechy charakterystyczne dla grupy 50+ jak cierpliwość, konsekwencja, wytrwałość i zaangażowanie.

Pracami adekwatnymi do predyspozycji osób starszych są także różnego rodzaju zadania związane z animacją życia kulturalnego i sportowego. Organizowanie czasu wolnego, imprez sportowych nie wymaga ani znakomitej kondycji fizycznej, ani specjalistycznego wykształcenia. Bardzo za to liczą się umiejętności organizatorskie, odpowiedzialność, dokładność, rzetelność i solidność.

Moda na ekologię i produkty tradycyjne także generuje możliwości pracy zawodowej osób 50+. Jak zaznaczono, zawody typu audytor ekologiczny czy doradca info-energetyczny są zarezerwowane dla osób o określonym wykształceniu kierunkowym, ale wzrastająca świadomość ekologiczna społeczeństwa, promowanie zdrowego trybu życia, poszukiwanie tożsamości regionalnej stwarzają także potrzebę usług mniej wyspecjalizowanych zorientowanych na dostarczanie produktów żywnościowych i przedmiotów użytkowych o szczególnym, ekologicznym czy regionalnym charakterze.

4

Propozycje aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+

4.1 UWARUNKOWANIA PROJEKTU

Przytoczone w całym opracowaniu dane statystyczne odnoszące się zarówno do bieżącej sytuacji w poszczególnych krajach, jak i do możliwości rozwojowych w przyszłości wskazują jednoznacznie na rosnącą rolę usług w nowoczesnych gospodarkach. Coraz większe znaczenie sektora usług wynika z dwóch głównych grup czynników. Pierwszą jest relatywne i bezwzględne kurczenie się sektorów przemysłowego i rolniczego wynikające przede wszystkim z rozwoju organizacyjnego i technicznego, a także upowszechnienia nowoczesnych technologii. Zmniejszenie liczby osób zatrudnionych w rolnictwie jest szczególnie uzasadnione w Polsce, gdzie odnotowuje się najwyższy odsetek osób zatrudnionych w tym sektorze w skali Unii Europejskiej. Wymogi unijne związane z funkcjonowaniem Polski na wspólnym rynku wymuszają stopniowe, aczkolwiek systematyczne obniżanie tego wskaźnika i dostosowanie sektorowej struktury zatrudnienia do średniej unijnej. Druga grupa czynników to obserwowany od wielu lat proces wzbogacania się społeczeństw oraz przemiany demograficzne skutkujące z jednej strony wydłużaniem się średniego czasu trwania życia, z drugiej nasilającymi się procesami starzenia społeczeństw. Obie grupy czynników potwierdzają, że to właśnie w sektorze usług należy upatrywać największych możliwości zatrudnienia osób obecnie i w przyszłości, w tym osób ze starszych grup wiekowych, które obecnie nie są aktywne na rynku pracy.

Rozpatrując propozycje aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ w ramach projektu Silver team, czyli potęga doświadczenia, oprócz obiektywnych sygnałów płynących z europejskiego, krajowego i regionalnego rynku pracy należało również wziąć pod uwagę specyficzne uwarunkowania samego projektu. Wśród tych uwarunkowań na szczególną uwagę zasługują następujące trzy kwestie:

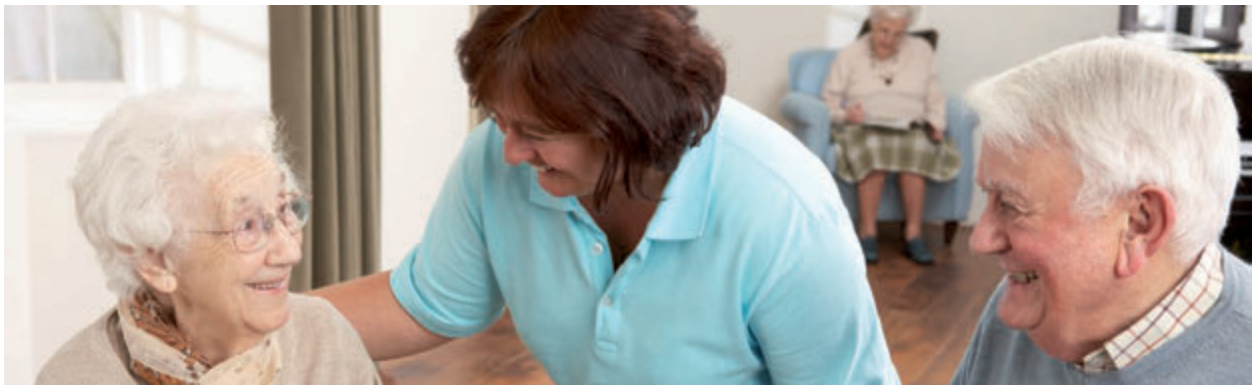
1. Regionalny charakter wsparcia otrzymanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, co wymuszało konieczność uwzględnienia specyfiki regionu. Specyfika regionu to przede wszystkim: istnienie dużej aglomeracji miejskiej (Wrocław, kilka miast o ok. 100 tys. mieszkańców) oraz licznych obszarów zdefiniowanych jako gminy wiejskie lub miejsko-wiejskie. Geograficzna charakterystyka regionu wskazuje, że rozpatrując propozycje aktywizacji zawodowej należy uwzględnić zarówno propozycje zawodów pożądanych / właściwych dla obszarów wielkomiejskich, miejskich, jak i wiejskich.
2. Realizacja kryterium strategicznego w ramach konkursu, w którym otrzymaliśmy dofinansowanie. Kryterium zakładało wypracowanie rozwiązań przyczyniających się do wydłużenia aktywności zawodowej byłych pracowników systemu oświaty. Prawidłowa realizacja kryterium zakładała więc konieczność przygotowania propozycji adekwatnych do oczekiwań, kompetencji i kwalifikacji nauczycieli i pracowników administracji oświatowej, a więc osób, które całe życie zawodowe wykonywały pracę umysłową. Uwarunkowanie to z jednej

strony wskazało na konieczność wykorzystania „dobrych stron" tych osób (np. sumienność, umiejętność nawiązywania kontaktów i pracy z młodzieżą), z drugiej zaś na konieczność bezwzględnych prób ominięcia ich słabości (np. niechęci do zmian, przywiązania do jednego miejsca pracy i zawodu wykonywanego przez lata).

3. Specyfika grupy docelowej. Grupą docelową odbiorców są osoby z grupy wiekowej 50+, które chcą powrócić na rynek pracy lub się na nim utrzymać. Kryteria doboru próby odbiorców określały spełnienie kryteriów formalnych dotyczących osiągnięcia wieku min. 50 lat oraz chęci powrotu na rynek pracy/ utrzymania zatrudnienia/ poprawy pozycji w pracy. Dodatkowo założono, że w grupie tej znajdzie się minimum 65% kobiet. Tak zdefiniowana grupa docelowa odbiorców oznacza, że prawdopodobnie niezależnie od szczegółów odnoszących się do specyfiki szkoleń zawodowych zaplanowanych w projekcie, bezwzględnie wszystkie osoby objęte szkoleniami powinny otrzymać wsparcie w obszarze wzmacniania motywacji do działania oraz podnoszenia własnej samooceny, a także w obszarze kompetencji kluczowych.

Biorąc pod uwagę zarówno obiektywne uwarunkowania rynku pracy, jak i specyficzne uwarunkowania wynikające z zapisów wniosku o dofinansowanie w zakresie grupy odbiorców projektu do etapu testowania zarekomendowano następujące rozwiązanie:

- Wyodrębnienie w każdym z przygotowywanych w projekcie programów szkoleń dwóch części. Część pierwsza zorientowana na kształtowanie ogólnych umiejętności pozwalających osobom 50+ lepiej poruszać się w świecie nowych technologii, swobodnie się komunikować, wyzbyć się obaw przed wystąpieniami przed audytorium, czy udzielać pierwszej pomocy. Część ta zawierała takie elementy jak komunikacja interpersonalna, obsługa Internetu i pakiety użytkowe w praktyce, praca zespołowa (np. wprowadzona w postaci gry strategicznej), wystąpienia publiczne, symulacje rozmów kwalifikacyjnych, motywowanie, różnorodność pokoleniowa, zajęcia ruchowe oraz pierwsza pomoc. Cześć druga obejmowała kształcenie specyficzne dla danego zawodu i miała charakter specjalistyczny.
- Szczególną dbałość przy wyborze trenerów oraz metod nauczania. Trenerzy prowadzący zajęcia w obu częściach szkolenia byli świadomi cech charakterystycznych grupy docelowej (wszyscy posiadali kilkuletnie doświadczenie trenerskie, w tym z grupą docelową, a także stosowne przeszkolenie). Metody wykorzystywane w trakcie szkoleń były dostosowane do specyfiki zajęć oraz uwzględniały interaktywny charakter procesu nauczania. Stosowano sprawdzone w innych krajach innowacyjne metody nauczania bez bariery wieku, np. metodę WEBQuest, metodę stacji czy metodę błyskawicy.
- Określenie liczebności poszczególnych grup szkoleniowych w przedziale od 8 do 10 osób.



Konieczność przeprowadzenia szkoleń w małych grupach wynikała głównie ze specyfiki grupy docelowej i konieczności indywidualizacji procesu uczenia. Przy specjalistycznych zajęciach warsztatowych odnoszących się do nabycia praktycznych umiejętności zawodowych grupa szkoleniowa nie przekraczała 4 osób.

- Zaplanowanie liczby godzin kursu na 200 jednostek. Konieczność zapewnienia zarówno wsparcia ogólnego (reprezentowanego przez część pierwszą kursu) oraz specjalistycznego (reprezentowanego przez część drugą) wymusiła zaplanowanie dostatecznie długiego czasu trwania szkoleń. Jednocześnie ze względu na specyfikę grupy docelowej (w tym zwłaszcza uwarunkowania zdrowotne) zajęcia prowadzono przez 5 – 6 godzin lekcyjnych dziennie.
- Zadbanie o możliwość zdobycia praktycznego doświadczenia przez uczestników projektu w wyuczonych nowych zawodach. W tym celu zorganizowano dwutygodniowe praktyki zawodowe w rzeczywistym środowisku pracy. Dla zapewnienia wysokiej efektywności praktyk powołano opiekuna praktyk w miejscu pracy symbolicznie opłacanego ze środków projektu.
- Stworzenie bogatej oferty szkoleń pozwalających na zdobycie zatrudnienia w nowym, atrakcyjnym zawodzie w obszarze usług. Przedstawiona w niniejszym opracowaniu analiza potencjalnych możliwości upowszechnienia się na lokalnym i krajowym rynku pracy nowych profesji pozwoliła na stworzenie oferty szkoleń, która okazała się atrakcyjna dla grupy docelowej projektu i dała osobom w wieku 50+ możliwości aktywizacji zawodowej.

W projekcie wskazano trzy grupy użytkowników: pracownicy instytucji rynku pracy, trenerzy osób dorosłych oraz pracodawcy. Uwzględniając wypracowane w okresie diagnozowania potrzeb wnioski w zakresie grup użytkowników projektu do etapu testowania zarekomendowano następujące rozwiązania:

- Pracownicy instytucji rynku pracy: przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia obejmującego tematykę pozyskiwania danych do analiz sytuacji na rynku pracy, prognozowania zjawisk społeczno-gospodarczych z wykorzystaniem metod analizy trendów rozwojowych i analogii przestrzenno-czasowych, analizy nisz rynkowych. Szkolenie trwało 16 godzin lekcyjnych i prowadzone było w laboratorium komputerowym przy wykorzystaniu arkusza kalkulacyjnego MS Excel i zasobów internetowych.
- Trenerzy osób dorosłych: przygotowanie i przeprowadzenie warsztatów z metodyki nauczania osób starszych. Zakres warsztatów obejmował m.in. problematykę efektywnej komunikacji w nauczaniu, techniki obrazowania, dyskusję zogniskowaną, radzenie sobie w sytuacjach trudnych oraz przegląd innowacyjnych metod uczenia się i nauczania bez bariery wieku. Szkolenie trwało 32 godziny lekcyjne i wymuszało dużą aktywność uczestników.
- Pracodawcy: przygotowanie i przeprowadzenie seminariów na temat zarządzania wiekiem

i zatrudniania osób starszych. Zdecydowano o realizacji seminariów dedykowanych grupom jednorodnym zawodowo, tzn. dyrektorom szkół, pracownikom działów HR, kadrze zarządzającej.

4.2 WNIOSKI Z ETAPU TESTOWANIA

4.2.1 GRUPA ODBIORCÓW

W grupie odbiorców do testowania wypracowanych rozwiązań zgłosiło się 70 chętnych. Ostatecznie zrekrutowano 41 osób nieaktywnych zawodowo w wieku 50+ z terenu Dolnego Śląska, w tym 31 kobiet i 10 mężczyzn. Jeden mężczyzna zrezygnował przed rozpoczęciem szkoleń. Uczestnicy kursu to osoby w wieku od 53 do 63 lat, stanowili grupę bardzo zróżnicowaną pod względem wykształcenia, doświadczenia zawodowego, okresu przebywania na bezrobociu, motywacji do podjęcia ponownie pracy zawodowej, sytuacji rodzinnej, stanu psychicznego, problemów życiowych. Większość to mieszkańcy aglomeracji wrocławskiej oraz kilku innych miast Dolnego Śląska. O projekcie uczestnicy dowiedzieli się z różnych źródeł: z programu telewizyjnego, ogłoszeń w kościele, od znajomych, rodziny, a informacje zachęciły ich do zgłoszenia swojego udziału. Niektórzy uczestnicy podejmowali wcześniej próby poszukiwania pracy, ale były one zakończone niepowodzeniem, z wielu powodów, głównie jak podkreślano długiej przerwy w wykonywaniu pracy, świadomości swoich niskich kwalifikacji, braku poszukiwanych umiejętności np. obsługi programów komputerowych, językowych, Stąd ich zainteresowanie podniesieniem swoich kompetencji, albo zdobyciem nowego zawodu. Pod względem przyczyn bezrobocia grupa była bardzo zróżnicowana. Uczestnicy wykonywali bardzo różne zawody i z różnych powodów pozostawali bez pracy. Nieliczna grupa to osoby, które miały duże doświadczenie zawodowe i małe przerwy w pracy zawodowej. Większość to osoby, które są bezrobotne od wielu, nawet kilkunastu lat. Kilka osób (kobiety) zmuszone były porzucić pracę, aby zająć się opieką nad członkiem rodziny (niepełnosprawne dziecko lub chorzy rodzice). Były też osoby które wypaliły się w swojej dotychczasowej pracy i zamierzały zmienić zawód. Większość uczestników straciło pracę ze względu na likwidację stanowiska pracy (kilka uważało, że zostało zwolnionych ze względu na wiek). Problemy związane z poszukiwaniem pracy to między innymi: strach przed powrotem na rynek pracy po długiej przerwie, w dojrzałym wieku, odrzuceniem, świadomość niskich kwalifikacji, brak umiejętności poszukiwania pracy, udziału w rozmowie kwalifikacyjnej, brak dokumentów aplikacyjnych, świadomość przewagi młodszych konkurentów, dyskryminacja przez pracodawców. Wszyscy potencjalni uczestnicy szkoleń spotkali się z doradcami zawodowymi w celu przeprowadzenia testów kompetencji i przydatności do zawodu. Pierwsza część szkoleń miała miejsce w okresie od 25 czerwca do 31 lipca 2012 r. W tym terminie została zrealizowana część ogólna szkoleń – 90 godzin lekcyjnych. Zajęcia realizowane

były w 5 grupach, a kryterium podziału na grupy stanowił poziom znajomości obsługi komputera przez uczestników. Każda z grup uczestniczyła w zajęciach dotyczących następujących tematów:

- Komunikacja interpersonalna – 15 h dydaktycznych
- ICT – 20 h dydaktycznych
- Pierwsza pomoc – 6 h dydaktycznych
- Praca zespołowa – 6 h dydaktycznych
- Wystąpienia publiczne – 8 h dydaktycznych
- Symulacje rozmów kwalifikacyjnych – 8 h dydaktycznych
- Motywowanie – 8 h dydaktycznych
- Różnorodność pokoleniowa – 4 h dydaktyczne
- Zajęcia ruchowe – 15 h dydaktycznych

Zajęcia odbywały się między godziną 9:00 a 16:15 w wynajmowanych salach (Ośrodek działań Artystycznych „Firlej", ul. Grabiszyńska 56, Wrocław) oraz w sali znajdującej się w dyspozycji Projektodawcy mieszczącej się przy ul. Jęczmiennej 10/2 (laboratorium komputerowe, w którym realizowane były zajęcia z obsługi komputera oraz inne – w zależności od potrzeb). Część zajęć ruchowych odbywała się w plenerze. Uczestnikom zapewniono wyżywienie (śniadanie przed zajęciami oraz obiad w trakcie zajęć) oraz zwrot kosztów dojazdu. Wszyscy uczestnicy zostali ubezpieczeni. Pierwszą część szkoleń ukończyło 40 osób. Każdy z uczestników otrzymał zaświadczenie ukończenia kursu pierwszej pomocy wystawione przez Instruktora Pierwszej Pomocy Polskiego Towarzystwa Medycyny Ratunkowej. Na zakończenie ogólnej części szkoleń przeprowadzono grupowe seminaria motywacyjne.

W trakcie seminarium motywacyjnego po pierwszej, ogólnej części szkoleń uczestnicy podkreślali, że jest kilka szczególnych cech odróżniających, czy też wyróżniających szkolenia zrealizowane w ramach projektu *Silver Team* wśród innych szkoleń tego typu. Niekonwencjonalność postrzegano **po pierwsze w dużym zróżnicowaniu oraz nowatorskim połączeniu i układzie treści tematycznych**. Wskazywano na fakt, że na rynku oferowane są szkolenia monotematyczne, które nie integrują tak dużej ilości obszarów tematycznych i zakresu wiedzy, a co za tym idzie nie dają możliwości równoczesnego nabycia wielu kompetencji i umiejętności pozwalających osobom 50+ na sprawniejsze poruszanie się we współczesnym świecie. Podkreślano, że udział w tak przygotowanym programie szkoleń pozwolił uczestnikom na uświadomienie sobie i uzupełnienie luk kompetencyjnych, odkrycie mocnych stron, a tym samym spowodował wzrost pewności siebie, wiary we własne siły oraz poczucia własnej wartości. Dzięki niespotykanemu w tego typu szkoleniach wprowadzeniu zajęć ruchowych uczestnicy, jak to dookreślili, „ponownie odkryli" konieczność i zalety aktywnego trybu życia oraz „przypomnieli sobie radość", jaką daje ruch i aktywność fizyczna. Niektórzy wyrażali opinię, że dzięki ćwiczeniom ruchowym zrozumieli, ilu wyzwaniom mogą jeszcze sprostać.

Po drugie uczestnicy wskazywali na **inne podejście trenerów do uczestników** od tego, z jakim spotkali się do tej pory. Zdaniem uczestników trenerzy traktowali ich jak partnerów, a nie jak osoby „poza obiegiem", „na marginesie zdarzeń",

„jakieś niedorobione", „niezbyt dużo potrafiące i nienadające się do pracy", „zacofane", „takie, w które już nie warto inwestować". Inne podejście manifestowało się m.in. w częstym odwoływaniu się do doświadczeń uczestników, traktowaniu ich jako równorzędnych partnerów, zasięganiu ich opinii w trakcie realizacji poszczególnych ćwiczeń/zadań, współdziałaniu, okazywaniu zaufania i cierpliwości, zachęcaniu do działania (np. odgrywanie ról, symulowanie wystąpień publicznych, rozmów kwalifikacyjnych, wykonywania ćwiczeń ruchowych) i nie używaniu infantylnego języka przez prowadzących. Tę ostatnią kwestię poruszyło kilku uczestników w trakcie seminarium motywacyjnego twierdząc, że powszechnym jest przyjmowanie przez prowadzących szkolenia błędnego założenia, że osoba 50+, nieaktywna zawodowo, nie rozumie bardziej skomplikowanych treści, kontekstów i wypowiedzi, że trzeba do niej mówić „prostymi zdaniami, głośno i powoli". Stosunek do uczestników na szkoleniach zrealizowanych w projekcie był inny. Styl prowadzenia zajęć na szkoleniach określony został przez uczestników jako „nowatorsko-uniwersytecki".

Trzecim elementem wyróżniającym szkolenia była **profesjonalna** (użyto również określenia „perfekcyjna") **kadra oraz innowacyjny sposób prowadzenia zajęć**. Uczestnicy scharakteryzowali prowadzących zajęcia jako kompetentnych, bardzo dobrze przygotowanych, otwartych, wchodzących w interakcję z uczestnikami szkolenia, cierpliwych i stosujących inne metody zajęć niż te, z którymi spotkali się do tej pory. Jako przykłady nowatorskich metod podawano metody aktywizujące uczestników np. symulacje (praca z kamerą), odgrywanie ról, analizy przypadków, gry dydaktyczne i sportowe. Wskazano również na praktyczny aspekt szkoleń i ich warsztatową formę. Podkreślano nauczanie sekwencyjne (partie materiału) dostosowane do indywidualnego tempa uczenia się i gotowości uczącego się oraz fakt, że na szkoleniach zrezygnowano z formy wykładu na korzyść dyskusji i pogadanki problemowej. Zastosowane metody pozwalały skupiać się na praktycznym problemie i poszukiwaniu jego rozwiązania, a nie na przekazie i wiedzy teoretycznej.

Zajęcia w ramach drugiej zawodowej części szkoleń rozpoczęły się 10 września i trwały do końca października 2012 r. W zajęciach uczestniczyło 39 osób (31 kobiet, 8 mężczyzn). Zostało utworzonych 5 grup szkoleniowych liczących od 6 do 9 osób każda. Grupy realizowały program dla wypracowanych w etapie diagnozy zawodów[72]. Dla każdej z grup zrealizowano 110 h dydaktycznych zajęć zawodowych, zgodnie z ustalonym wcześniej programem szkoleniowym. Organizacja zajęć przebiegła analogicznie jak w przypadku szkoleń ogólnych. Od połowy września rozpoczęły się spotkania uczestników szkoleń w ramach indywidualnego poradnictwa psychologiczno-zawodowego. W trakcie trwania zajęć 2 kobiety przerwały udział w szkoleniach z powodu podjęcia zatrudnienia. Po zakończeniu zawodowej części szkoleń wszyscy uczestnicy przystąpili do egzaminów końcowych i zdali je pozytywnie. W okresie od 22.10.2012 r. do 10.12.2012 r. uczestnicy szkoleń odbyli praktyki zawodowe. W praktykach zawodowych wzięło udział 36 osób. W trakcie odbywania praktyk 1 osoba z powodów zdrowotnych przerwała udział.

Za najważniejszy atut drugiego etapu szkoleń uczestnicy uznali możliwość przekonania się „na własne oczy", i jak to określili „w terenie", w jaki sposób można wykorzystać umiejętności zdobyte w czasie szkoleń zarówno praktycznych, jak i wcześniej teoretycznych. Podkreślano duże znaczenie wizyt studyjnych w domu opieki społecznej (grupa opiekunów osoby zależnej) oraz profesjonalnym call center (grupa realizatorów badań rynkowych i społecznych), praktycznych zajęć sportowych (grupa lokalnych animatorów sportu), ciekawych zajęć i spotkań w szkołach (tutor młodzieży z trudnościami), jak również szkoleń prowadzonych przez szefa kuchni hotelu Park Plaza (aktywny wytwórca produktów regionalnych). Uczestnicy byli zgodni co do tego, że dobrze przygotowana praktyczna część szkoleń była bardzo rozwijająca, umożliwiła poznanie nowych form pracy, analizę konkretnych sytuacji i przypadków z jakimi mogą się spotkać w wypadku podjęcia pracy w wybranym przez siebie obszarze oraz wstępne sprawdzenie szans na zatrudnienie. Ponadto podkreślano takie zalety szkoleń praktycznych jak: umożliwienie bezpośredniego kontaktu, wymiany doświadczeń oraz prowadzenia dyskusji

[72] Por. opracowanie *Program szkoleń przygotowujących do wykonywania zawodów zidentyfikowanych jako niszowe i odpowiednie dla osób 50+*

z praktykami, symulacji rozmów oraz kontaktu z młodzieżą z trudnościami (grupa tutorów młodzieży z trudnościami), poznania specyfiki prowadzenia imprez sportowych (grupa lokalnych animatorów sportu), innowacyjnych technik kulinarnych i specyfiki wyrobów regionalnych (aktywny wytwórca produktów regionalnych) oraz specyfiki pracy i wykorzystania nowoczesnych metod pracy na stanowisku ankietera w call center (grupa realizatorów badań rynkowych i społecznych).

Mocną stronę drugiego etapu projektu w opinii uczestników była także kadra szkoleniowa, którą w czasie prowadzonych rozmów określono jako „sprawdzoną", „profesjonalną", „o ogromnym bagażu doświadczeń", charakteryzującą się dużą wyrozumiałością, z bardzo pozytywnym nastawieniem wobec uczestników, cierpliwością, a nawet opiekuńczością. Stwierdzono, że wyraźnie dało się zauważyć, że wszystkim wykładowcom prowadzącym zajęcia praktyczne i opiekunom zależało na stałym udzielaniu uczestnikom projektu wsparcia, motywowaniu i zachęcaniu do podejmowania poszczególnych działań i rozwiązywania zadań, udzielaniu pomocy we wszystkich wątpliwych kwestiach oraz dodawaniu optymizmu. Takie podejście miało duży wpływ na wzrost stopnia motywacji oraz wiary w siebie i swoje umiejętności, również te nowo nabyte. Zaznaczono, że zajęcia prowadzone były w sposób spójny, a wykładowcy się uzupełniali.

Uczestnicy seminarium podkreślali również spójność szkoleń praktycznych z wcześniej przeprowadzonymi szkoleniami teoretycznymi, wskazując na fakt, że stanowiły one pewnego rodzaju podbudowę, czy też bazę dla nabywanych w części praktycznej umiejętności. Podkreślano, że taka koncepcja całości szkoleń umożliwiła uczestnikom nie tylko połączenie teoretycznej wiedzy z praktycznymi kompetencjami, ale również lepsze wykorzystanie nabytych w trakcie realizacji projektu nowych praktycznych umiejętności. Za mocną stronę uznano także wcześniejsze umożliwienie dobrego poznania się i integracji grupy oraz stronę organizacyjną i obsługę projektu (pracownik Dobrych Kadr stale monitorujący uczestników szkoleń, który na bieżąco kontaktował się z poszczególnymi uczestnikami i grupami szkoleniowymi oraz pozostawał do ich ciągłej dyspozycji).

W grudniu 2012 r. i styczniu 2013 r. zostały przeprowadzone szkolenia z zakresu zakładania własnej firmy w wymiarze 20 godzin. Uczestnicy szkoleń zapoznali się z zagadnieniami z zakresu zakładania działalności gospodarczej, wyboru formy opodatkowania i sposobu wpłacania zaliczek oraz biznesplanu. Uczestnicy szkolenia mogli dowiedzieć się jak krok po kroku założyć własną działalność gospodarczą, gdzie szukać źródeł jej finansowania, jaka jest struktura biznesplanu, czym jest franczyza. Ponadto mogli zapoznać się z istniejącymi regulacjami prawnymi zawartymi w przepisach prawa materialnego

(ustawa o podatku dochodowym od osób fizycznych; ustawa o zryczałtowanym podatku dochodowym od niektórych przychodów osiąganych przez osoby fizyczne) dotyczącymi prawidłowego opodatkowania dochodów uzyskiwanych przez przyszłych przedsiębiorców. Uczestnicy podkreślali, że ich dotychczasowa aktywność zawodowa nie wymuszała na nich konieczności poznania aspektów prawnych dot. „samoopodatkowania" dochodów, co niewątpliwie musi mieć miejsce w przypadku podjęcia aktywności zawodowej w charakterze przedsiębiorcy lub niani. Zapoznanie uczestników szkolenia z powyższymi zagadnieniami z pewnością przyczyniło się do podniesienia ich świadomości prawnopodatkowej w zakresie wywiązywania się przez podatników z obowiązków podatkowych nałożonych przez ustawy podatkowe.

W opinii trenerów prowadzone szkolenie cieszyło się dużym zainteresowaniem uczestników. Wysoko należy również ocenić ich zaangażowanie w trakcie zajęć. Chętnie uczestniczyli w warsztatach, prezentowali swoje rozwiązania, odpowiadali na zadawane im pytania, a także sami zadawali szereg nurtujących ich pytań w świetle omawianej przez trenerów problematyki. Niejednokrotnie podkreślali, że zdobyta w trakcie szkolenia wiedza oraz nabyte umiejętności zostaną przez nich spożytkowane w sposób bezpośredni (niektórzy planują założyć własną działalność gospodarczą) ale również, co warto podkreślić, pośredni (chcą pomagać w zakładaniu działalności gospodarczej swoim dzieciom, wnukom czy znajomym).

DORADZTWO ZAWODOWE

Działania doradców zawodowych w projekcie miały charakter poradnictwa całożyciowego. Koncentrowały się bowiem na wspieraniu uczestników w podejmowaniu trafnych decyzji związanych z uczestniczeniem w różnych formach edukacji i wyborze optymalnych ścieżek dalszego rozwoju zawodowego albo kontynuowania aktywności zawodowej. Proces poradnictwa obejmował nie tylko szkolenia, pracę ale także życie pozazawodowe i pełnione w nim role.

Schemat spotkań przedstawiał się następująco:

I. Rozpoznanie potrzeb i motywacji do udziału w projekcie. Wsparcie w dokonaniu wyboru oferowanego w projekcie szkolenia zawodowego.
II. Podsumowanie dotychczasowego udziału w projekcie pod kątem odkrytych zasobów własnych kandydata: wartości, umiejętności, celów, możliwości.
III. Poruszanie się na rynku pracy: odwołanie się do odbytych symulacji rozmów kwalifikacyjnych, stworzenie planu działań i zachęcenie do podjęcia poszukiwań już na danym etapie (tworzenie dokumentów aplikacyjnych i ogłoszeń, dziennik poszukiwań, kontakty itp.).
IV. Weryfikacja podjętych działań i zakończenie.

Spotkania odbywały się trzykrotnie z każdym uczestnikiem w systemie 2h + 2h + 1h i oparte były o metodologię Indywidualnych Planów Działań. Forma pracy doradców natomiast dostosowywana była do potrzeb uczestników projektu

i udzielane wsparcie niejednokrotnie przybierało postać nie tylko doradztwa ale i konsultingu, coachingu a w niektórych przypadkach interm entoringu czy wprowadzenia elementów terapii. Przyjęty w projekcie sposób organizacji zajęć pozwolił na wgląd w problematykę funkcjonowania osób 50 + i budowanie/znalezienie sposobów wspierania dojrzałych pracowników w ich funkcjonowaniu na rynku pracy i/lub ochraniających ich przed wykluczeniem społecznym. Wsparcie uwzględniające zawodowe oraz pozazawodowe funkcjonowanie klienta okazało się być szczególnie skuteczne w aktywizacji zawodowej uczestniczek projektu.

Sposób 40 uczestników tylko kilka osób uczestniczyło już wcześniej w warsztatach dotyczących aktywizacji zawodowej, ale nigdy nie miały okazji spotkać się z doradcą zawodowym indywidualnie. Jak się okazało miało to bezpośrednie przełożenie na ich sytuację zawodową. Większość z nich podczas pierwszego spotkania wyrażało obawy i niepokój przed spotkaniem, nie wiedząc czego mogą się spodziewać. Natomiast już w trakcie spotkania wyrażały zadowolenie, że mają nareszcie możliwość zając się własną osobą w kontekście swoich predyspozycji zawodowych. Wiele osób było zaskoczonych swoimi zasobami i sposobach ich wykorzystania, z czego wcześniej nie zdawało sobie sprawy.

Na podstawie przeprowadzonych spotkań i szkoleń, kierując się potrzebami uczestników projektu można spróbować wyłonić kilka profili charakterologicznych, oraz wynikających z nich trudności i sposobów udzielanej pomocy oraz aktywizacji zawodowej.

Pierwszą grupę stanowią osoby kompetentne i niezależne. Ich kompetencje obejmują zarówno wiedzę specjalistyczną, jak i umiejętności społeczne związane z dużym doświadczeniem zawodowym i życiowym. Osoby te są samodzielne, znajdują rozwiązanie swoich problemów, podejmują się też działań wspierających inne osoby będące w potrzebie. W sytuacji utraty pracy decydują się na wcześniejszą emeryturę, rozważają założenie własnej działalności gospodarczej, starają się prowadzić aktywny tryb życia. Spośród uczestników projektu ok. 1/3 można zakwalifikować do tej grupy. Osoby te są bardzo zmotywowane do podjęcia pracy zarówno zgodnej z kierunkiem kształcenia w ramach projektu, jak i odpowiadającej kwalifikacjom z poprzednich miejsc pracy. Wymiar zatrudnienia i wysokość wynagrodzenia nie odgrywały decydującej roli w tych przypadkach. Ważna dla tej grupy była aktywność zawodowa jako taka. Do tej grupy można także zaliczyć osoby, którym brakowało niewielkiego wymiaru czasu aby osiągnąć wiek emerytalny lub tzw. lata pracy. Udział w projekcie stworzył dla nich dodatkową szansę na powrót na rynek pracy.

Wśród zagrożeń które upatrują dla siebie na rynku pracy reprezentanci tej grupy są zagrożenia związane ze stanem gospodarki m.in. bezrobocie w grupie osób 50+, szybki rozwój technologiczny oraz rywalizacja z młodszymi bardziej kompetentnymi w tym zakresie pracownikami. Osoby takie oczekiwały pomocy w zakresie wzmocnienia ich pozycji na rynku pracy. Oferta Projektu zawierała takie rozwiązania pomocowe m.in. w formie szkoleń z obsługi komputera. Oczekiwania reprezentantów tej grupy wobec rynku pracy a konkretnie pracodawców dotyczyły zmian w ich nastawieniu i działaniach wobec dojrzałych pracowników po 50 roku życia.

Druga grupa to osoby, mniej kompetentne ale silnie zmotywowane do podwyższania kwalifikacji czy przebranżowienia się. Najbardziej skuteczna była dla nich informacja o sytuacji na regionalnym rynku pracy i oczekiwaniach pracodawców, dostępnych na rynku formach wsparcia w zakresie prowadzenia własnej działalności gospodarczej lub subsydiowanego zatrudnienia. Ważnym elementem pomocowym dla tych osób było doradztwo zawodowe i pośrednictwo pracy oraz wspieranie w dokonywaniu adekwatnej oceny własnych zasobów i podejmowaniu decyzji.

Do trzeciej grupy można zakwalifikować osoby bierne, które swoją bierność tłumaczą ciężkimi sytuacjami życiowymi i/lub niedostosowani społecznie. Reprezentanci tego profilu oczekiwali pomocy w formie przysłowiowej „ryby" bardziej niż „wędki" tzn. oczekiwaliby pomocy finansowej i psychoterapeutycznej oraz załatwienia za nich kwestii zatrudnienia. Zdarzały się przypadki osób negujących wartość doradztwa zawodowego i podnoszenia kwalifikacji.

Czwarta grupa to osoby kompetentne przy jednoczesnych obiektywnych ograniczeniach zdrowotnych. Stanowiły je osoby, które pomimo posiadanego wykształcenia oraz doświadczenia zawodowego znalazły się bez pracy. Głównym

powodem tego stanu rzeczy był ich stan zdrowotny. Motywacją do udziału w projekcie była dla nich chęć poszerzenia swojej wiedzy albo nabycie wiedzy w nowych obszarach co umożliwiłoby im angażowanie się w pracę nawet na zasadzie wolontariatu. Uczestnicy z tej grupy bardzo sobie cenili w ofercie projektu dostarczenie zajęć ruchowych i usług w zakresie profilaktyki zdrowotnej. Ich realny powrót na rynek pracy jest uwarunkowany stanem zdrowia i decyzjami lekarzy medycyny pracy.
Wśród uczestników znalazły się także osoby, które mają już zabezpieczenie w postaci np. emerytury. Ich udział w projekcie był podyktowany potrzebą aktywności, wyjścia z domu, kontaktu z innymi osobami, potrzebą podzielenia się swoim doświadczeniem. Niektóre osoby z tej grupy aktywnie włączają się w życie swoich lokalnych społeczności (np. Koło gospodyń wiejskich itp.) i w związku z tym ofertę projektu traktowały jako doskonale ukierunkowaną formę ogólnej aktywizacji w tym także zawodowej, którą będą mogły wykorzystać w przyszłości.

4.2.2 GRUPA UŻYTKOWNIKÓW – PRACOWNICY INSTYTUCJI RYNKU PRACY[73]

Dla pracowników instytucji rynku pracy na etapie testowania przygotowano w projekcie warsztaty z pozyskiwania i analizy danych dotyczących rynku pracy, a także z metod prognozowania zjawisk społeczno – gospodarczych. Ich zakres został wypracowany na bazie doświadczeń zdobytych na etapie diagnozy potrzeb w obszarze aktywizacji zawodowej osób starszych. Zajęcia prowadzone były przede wszystkim w formie warsztatów komputerowych przez współpracujących z Projektodawcą pracowników naukowo – dydaktycznych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Warsztaty obejmowały cykl czterech spotkań z następującym zakresem tematycznym:

- Specyfika osób w wieku 50+ na rynku pracy – główne wnioski wynikające z projektu *Silver team czyli potęga doświadczenia.*
- Pozyskiwanie danych wtórnych dotyczących rynku pracy.
- Analiza zawodów niszowych w sektorze usług.
- Wykorzystanie MS Excel do analizy danych.
- Prognozowanie zjawisk społeczno – gospodarczych z wykorzystaniem metod analizy trendów rozwojowych.
- Prognozowanie w obszarze rynku pracy z wykorzystaniem podobieństwa rozwoju zjawisk społeczno – gospodarczych.

Informację o szkoleniu przekazano do wszystkich publicznych, i licznych niepublicznych instytucji rynku pracy w województwie. Szczególnie zależało nam na uczestnictwie osób z powiatowych urzędów pracy. Ostatecznie do udziału w szkoleniach pozyskano 9 pracowników publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy. Pomimo wielu starań w szkoleniach wzięli udział pracownicy jedynie jednego powiatowego urzędu pracy. W ramach tematu pozyskiwania danych wtórnych dotyczących rynku pracy omówiono różnorodne źródła danych dotyczących rynku pracy, w tym: bazy danych, roczniki statystyczne, opracowania i raporty (głównie strony Głównego Urzędu Statystycznego oraz Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej). W trakcie szkolenia zastosowano różne metody dydaktyczne: krótkie prezentacje multimedialne, ćwiczenia i zadania wykonywane przez uczestników z wykorzystaniem ICT zorientowane na przeszukiwanie wtórnych źródeł informacji oraz pozwalające wykorzystać możliwości wizualizacji danych za pomocą adekwatnych wykresów. Taki dobór wykorzystanych technik szkoleniowych wydaje się być trafny – wprowadzenie do tematu z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej pozwoliło uczestnikom na uchwycenie podstawowych zasad wykorzystania źródeł danych, natomiast ćwiczenia i zadania umożliwiły zdobycie praktycznych umiejętności w zakresie wyszukiwania, pobierania i prezentacji określonych informacji. Liczne ćwiczenia wykonywane przez słuchaczy dały szansę na utrwalenie sposobów pozyskiwania danych. W ramach szkolenia zaplanowano także zdobycie praktycznych umiejętności w zakresie korzystania z międzynarodowych baz danych uwzględniających tematykę

[73] W tej części opracowania odniesiono się wyłącznie do jednej z trzech grup użytkowników, tj. pracowników instytucji rynku pracy. Działania na rzecz pozostałych grup użytkowników, tj. pracodawców i trenerów osób dorosłych opisano w innych częściach opracowania (odpowiednio poświęconych strategii efektywnego zarządzania zasobami ludzkimi oraz kompendium innowacyjnych metod uczenia się bez bariery wieku).

rynku pracy (Eurostat, OECD). Uczestnicy wyrazili wprawdzie zainteresowanie tego rodzaju źródłami danych wtórnych, ale jednocześnie przyznali, że nie jest to wykonalne ze względu na zbyt dużą barierę językową. Niewystarczające kompetencje językowe uniemożliwiły realizację tej części szkolenia i spowodowały konieczność skoncentrowania ćwiczeń i zadań na źródłach polskojęzycznych. W ramach szkolenia przedstawiono także zawody niszowe w obszarze usług zidentyfikowane we wcześniejszych etapach projektu.

W części szkoleń poświęconej analizie danych i prognozowaniu zjawisk społeczno-gospodarczych uwagę skupiono na dwóch kwestiach: pokazaniu praktycznych możliwości arkusza kalkulacyjnego MS Excel w analizie danych oraz na przedstawieniu dwóch głównych grup metod prognostycznych wykorzystywanych w badaniach rynku pracy, a mianowicie prognozowaniu na podstawie szeregów czasowych i prognozowaniu przez analogie. Całość tej części zajęć prowadzona była w formie warsztatów komputerowych. Zajęcia prowadzono w formie krótkiej prezentacji teoretycznej (ok. 15 minut) oraz licznych przykładów prezentujących praktyczne wykorzystanie poznawanych narzędzi. Metody prognozowania będące tematem zajęć nie wymagały korzystania ze specjalistycznych programów statystyczno-ekonometrycznych, dlatego dla ilustracji stosowanych metod wykorzystano arkusz kalkulacyjny Excel wraz z jego użytecznymi funkcjami statystycznymi.

Przeprowadzone szkolenie pozwala na sformułowanie następujących wniosków:

1. Przedstawiciele publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy będący uczestnikami szkolenia niekoniecznie posiadają wiedzę z zakresu metod ilościowych stosowanych dla opisu zachodzących zjawisk społeczno-ekonomicznych. Wynika to przede wszystkim z profilu ich wykształcenia (nie wszyscy są z wykształcenia ekonomistami). To powoduje, że grupa szkoleniowa może być niejednorodna. Fakt ten należałoby uwzględnić w kolejnych edycjach szkolenia dodając elementy zawierające metody opisu statystyczno-ekonometrycznego.

2. Przedstawiona tematyka spotkała się z dużym zainteresowaniem ze strony uczestników szkolenia. Jednak w kontekście metod ilościowych uczestnicy dość sceptycznie wypowiadali się na temat wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności w praktyce. Główne bariery upatrywali w braku możliwości korzystania z pakietu Office w codziennej pracy zawodowej.
3. W zdecydowanej większości uczestnicy szkolenia nie znali prezentowanych zagadnień, w tym zwłaszcza metod prognozowania zjawisk ekonomicznych i społecznych.
4. Problemem uniemożliwiającym pełną realizację programu szkoleń okazał się niewystarczający poziom kompetencji kluczowych, przede wszystkim informatycznych i językowych.
5. Mimo powszechności stosowania programu MS Office, należy przyjąć, iż uczestnicy szkolenia będą na różnym poziomie korzystać z arkusza kalkulacyjnego Excel. Warto uwzględnić różny poziom umiejętności w tym zakresie w kolejnych edycjach tworząc grupy szkoleniowe o różnym poziomie zaawansowania.
6. Szkolenie pozwoliło na wymianę opinii na temat potencjalnych możliwości aktywizacji osób starszych, w tym w zidentyfikowanych zawodach niszowych w obszarze usług.
7. W ankietach ewaluacyjnych uczestnicy podkreślali wysokie kwalifikacje prowadzących (wiedzę tematyczną, umiejętność przekazu, cierpliwość i skuteczność wielokrotnego tłumaczenia).
8. Niektóre osoby deklarowały, że będą aktywnie korzystały ze zdobytej wiedzy w swojej pracy, kilka powiedziało, że istotnie wpłynie ona na rozumienie wskaźników, które interpretują regularnie w pracy, dwie osoby stwierdziły, że trudny materiał jaki opanowały był przydatny dodatkowo jako „gimnastyka rozumu".
9. Uczestnicy chcieliby, gdyby było to możliwe, mieć możliwość udziału w większej liczbie godzin warsztatów komputerowych (więcej ćwiczeń praktycznych w Excelu).

4.3 DETERMINANTY SUKCESU

Projekt należy rozpatrywać przede wszystkim w kategorii sukcesu wsparcia dla grupy odbiorców. Kompleksowe szkolenia, które były przedmiotem testowania okazały się bardzo efektywnym i skutecznym narzędziem aktywizacji osób z grupy 50+. Nieaktywne zawodowo osoby ze starszych grup wiekowych należą do jednych z najtrudniejszych w procesie włączania i powrotu na rynek pracy. Skuteczność standardowych metod oddziaływania jest zwykle znikoma, a znawcy tematu mówią głównie o problemie związanym z niską motywacją do działania i brakiem wiary w sukces. Tymczasem w przypadku naszego projektu z 41 osób pozyskanych do szkoleń w czerwcu 2012 r. zakończyło je z sukcesem w postaci zdanych egzaminów 37 osób czyli 90%. Jest to skuteczność niespotykana wręcz nawet w „typowych" grupach szkoleniowych, nie mówiąc już o grupach szczególnie trudnych. Wszyscy uczestnicy projektu podkreślali swoje zadowolenie z udziału w projekcie. Doceniali wysoki po-

ziom zajęć, ich różnorodność umożliwiającą poszerzenie horyzontów, podwyższenie kwalifikacji a przez to zwiększenie szans na znalezienie pracy oraz zaktywizowanie się.

Na zakończenie testowania naszej propozycji możemy dodatkowo pochwalić się m.in. tym, że:

- 10 osób znalazło zatrudnienie (w tym 5 osób w miejscu, w którym odbywało praktyki zawodowe), mamy informacje o kilku osobach, które mają umówione rozmowy kwalifikacyjne w sprawie pracy;
- jeden z uczestników szkolenia „Aktywny wytwórca produktów regionalnych" zakłada własną działalność gospodarczą (własne wypieki cukiernicze);
- otrzymaliśmy podziękowanie z Ekologicznej Szkoły Podstawowej nr 7 w Bielawie, w której praktykę odbywała jedna z uczestniczek szkolenia „Tutor młodzieży mającej trudności";
- program szkolenia „Opiekun/ka osoby zależnej" zamieszczony na stronie projektu został bardzo pozytywnie oceniony przez zewnętrzną firmę, która nawiązała z nami kontakt w sprawie współpracy przy prowadzeniu podobnych szkoleń w województwie podkarpackim.

Analizując całość wsparcia dedykowanego grupie odbiorców i wnioski formułowane na podstawie etapu testowania można wskazać następujące uniwersalne determinanty sukcesu działań aktywizujących grupę 50+:

1. Zwrócenie szczególnej uwagi na etap rekrutacji. Rekrutacja do udziału w szkoleniach/działaniach ukierunkowanych na aktywizację zawodową osób ze starszych grup wiekowych musi zawierać element rozmowy z doradcą zawodowym. Pozwala to na przypisanie danej osoby do odpowiedniej grupy dającej możliwość np. wzmacniania pożądanych postaw.
2. Holistyczne podejście do uczestników projektu poprzez oferowane wsparcie grupowe w formie szkoleń umiejętności miękkich, szkoleń motywacyjnych, indywidualnych spotkań psychologiczno-doradczych oraz bloku zajęć ruchowych, a więc rozwój osobowy uwzględniający płaszczyznę zarówno zawodową, jak i pozazawodową.
3. Kompetencje kluczowe uczestników szkoleń na odpowiednio dobrym poziomie. Wydzielenie bloku szkoleń ogólnych podnoszących poziom kompetencji kluczowych, w tym informatycznych, pracy w grupie czy umiejętności uczenia się pozwoliły na znaczne zwiększenie efektywności wszystkich działań dedykowanych uczestnikom szkoleń. Uczestnicy podkreślali, że na zajęciach ogólnych rozbudzono ich ciekawość i potrzebę dalszego pogłębiania kompetencji. Zaowocowało to niemal stuprocentową kontynuacją szkoleń po przerwie wakacyjnej.
4. Wysoko wykwalifikowana kadra trenerska dająca uczestnikom szkoleń poczucie wartości i poważnego traktowania. Uczestnicy wielokrotnie podkreślali, że profesjonalizm i merytoryczne przygotowanie trenerów niejako wymuszało ich aktywność i zwiększało motywację do pogłębiania omawianych tematów. Podkreślano traktowanie uczestników jak partnerów – zgodnie z tytułem projektu „Silver team czyli

potęga doświadczenia", doceniając i szanując ich doświadczenie, a nie traktując ich jak ludzi którzy nic nie wiedzą i nie potrafią.

5. Dobre, dostosowane do specyfiki grupy docelowej metody przekazywania wiedzy. Uczestnicy podkreślali, że trenerzy oferowali na zajęciach bardzo różnorodne metody pracy, dzięki czemu zajęcia były atrakcyjne.
6. Oferowanie szkoleń specjalistycznych dostosowanych do oczekiwań grupy docelowej. Uczestnicy podkreślali wielokrotnie atrakcyjną i niespotykaną wcześniej tematykę kursów zawodowych. Uczestników zakwalifikowano do poszczególnych grup zajęć specjalistycznych z uwzględnieniem ich potrzeb, możliwości i preferencji. Element ten także stanowi pewnego rodzaju wyróżnik – gdyż nie było jednorazowego sztywnego zakwalifikowania do konkretnej grupy na początku, jak to często zdarza się w tego typu projektach.
7. Właściwa motywacja uczestników szkoleń do działania i samorealizacji. Pokazywanie dobrych wzorców, traktowanie uczestników jak partnerów.
8. Możliwość kontaktu z pracodawcą. Wprowadzenie elementu dwutygodniowej praktyki zawodowej w miejscu pracy umożliwiającym praktyczne sprawdzenie zdobytych nowych umiejętności dało uczestnikom szansę samo sprawdzenia oraz kontaktu z potencjalnym pracodawcom. Fakt, że 10 osób znalazło zatrudnienie, a kolejne są w trakcie rozmów kwalifikacyjnych jednoznacznie wskazuje na poprawność zastosowanego rozwiązania.

4.4 CO WARTO WŁĄCZAĆ I UPOWSZECHNIAĆ

Sektor prywatny do którego należą firmy doradztwa personalnego, agencje pracy tymczasowej itp. nastawiony jest na zyski finansowe. Współpracuje przede wszystkim z osobami nie zagrożonymi wykluczeniem zawodowym. Osoby określane jako nieaktywne zawodowo, przebywające na wcześniejszej emeryturze, bezrobotne, zagrożone wykluczeniem nie są dla niego atrakcyjnymi klientami. Z drugiej zaś strony osoby w okresie około emerytalnym i emerytalnym nie zgłaszają się do tego typu firm w poszukiwaniu rozwiązań swoich dylematów zawodowych. Podobnie zresztą niechętnie korzystają z usług instytucji rynku pracy (Urzędy Pracy, Kluby Pracy i pomocy społecznej). Stąd tak dużą wartość stanowią projekty EFS, kierowane do osób pozostających bez pracy w wieku powyżej 50 roku życia i często zagrożonych wykluczeniem zawodowym. Projekt Silver Team spośród innych projektów skierowanych na wsparcie osób 50 + wyróżnia systemowe działanie.

Za warty upowszechnienia uznano cały model szkoleń (szkolenia teoretyczne jako baza/podbudowa szkoleń praktycznych). W części szkoleń praktycznych wskazano na takie elementy warte upowszechnienia jak:

- wizyty studyjne, pozwalające poznać uwarunkowania i specyfikę potencjalnego miejsca pracy oraz umożliwiające konfrontację i weryfikację wyobrażeń o pracy w wybranym przez siebie obszarze z rzeczywistością;
- kontakt i wymianę doświadczeń z praktykami i specjalistami;
- konieczność ukończenia szkoleń praktycznych egzaminem weryfikującym i potwierdzającym nabyte kompetencje i umiejętności;
- dobrą praktykę indywidualnej oceny błędów popełnionych w czasie egzaminu końcowego, indywidualnego omówienia występujących deficytów oraz wskazania możliwości ich wyrównania;
- stosunek wykładowców do uczestników oraz stosowane przez nich nowatorskie metody pracy z grupą osób w wieku 50+;
- duże zróżnicowanie i różnorodność oferowanych szkoleń;
- umiejętność motywowania uczestników projektu i budowania ich poczucia własnej wartości m.in. dzięki odpowiedniemu podejściu profesjonalnej kadry wykładowców oraz budowaniu odpowiedniej atmosfery.

Tworząc programy w obszarze aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ warto pamiętać o następujących kwestiach:

1. Potrzeba całościowego podejścia do wspierania osób w wieku 50+ w tym uwzględniania problemów pozazawodowych: rodzinnych, towarzyskich oraz innych związanych z pełnieniem różnych ról społecznych w tym okresie życiowym.

2. W systemie działań pomocowych skierowanych do osób z grupy wiekowej 50+ ważną rolę pełnią trenerzy, pośrednicy pracy oraz inni specjaliści. Ważne aby byli oni przygotowani do pracy z osobami 50+, dysponowali odpowiednimi narzędziami pracy, rozumieli specyfikę kształcenia osób dorosłych i ją stosowali. Jedną z ważnych ról pełni doradca zawodowy, badający potrzeby i predyspozycji klienta. Od wyników jego pracy zależy dalszy kierunek i rodzaj działań pomocowych takich jak szkolenia, terapia, pośrednictwo pracy itp. Zatem niezwykle istotne jest odpowiednie przygotowanie takich specjalistów. Jeszcze do niedawna poradnictwo zawodowe kojarzono z osobami młodymi lub dojrzałymi, rzadko z osobami w wieku około emerytalnym. Polityka Unii Europejskiej (CEDEFOP 2010) promuje ideę tzw. life long guidance – budowania poradnictwa obejmującego całe życie pracownika. Realizacja tej idei wymagałaby wykształcenia kadry doradców, przygotowanej do wspierania każdego człowieka w każdym wieku i na każdym etapie jego rozwoju zawodowego.

3. Tworząc programy pomocowe należy uwzględniać przede wszystkich specyfikę osób 50 + jako pracowników oraz ich potrzeby. Często aktywizacja zawodowa, pośrednictwo pracy czy szkolenia oferowane przez instytucje pomocy społecznej czy instytucje rynku pracy okazuje się być nieskuteczna poprzez brak wiedzy na ww. temat, a także ze względu na brak efektywnego systemu współpracy z pracodawcami. Liczba i jakość ofert pracy nie odpowiadają liczbie i charakterystyce osób 50+ poszukujących pracy, podobnie rzecz się ma ze szkoleniami oferowanymi dojrzałym pracownikom lub osobom pozostającym bez pracy.

Literatura

[1] *Elementarne zagadnienia ekonomii*, Milewski R. (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998
[2] Flejterski S., Klóska R., Majchrzak M. *Usługi w teorii ekonomii w: Współczesna ekonomika usług*, Flejterski S. (red.), Panasiuk A. (red.), Perenc J. (red.), Rosa G. (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008
[3] *Innowacje w sektorze usług*, PARP, Warszawa 2010 http://efs.dolnyslask.pl/fileadmin/user_upload/11grudzien/5/Broszura_Innowacje_w_sektorze_uslug.pdf, dostęp 10.12.2011
[4] *Kompendium wiedzy o marketingu*, Pilarczyk B (red.), Mruk H. (red.), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006
[5] *Leksykon marketingu* Altkorn J. (red.), Kramer T. (red.), PWE 1998
[6] Kroeger F., Vizjak A., Kwiatkowski A. *Sukces w niszach rynkowych*, Wydawnictwo Studio Emka, Warszawa 2007
[7] Krupowicz J., Kwiatkowska-Ciotucha D., Załuska U.: *Obserwator rynku pracy regionu wałbrzyskiego. Raport końcowy*. Szczawno-Zdrój, DARR, 2010
[8] Krupowicz J.: *Mapa zapotrzebowania na zawody. Regionalne badanie rynku pracy – województwo dolnośląskie*. Materiał konferencyjny. Wałbrzych, DARR, 2008
[9] *Nieklasyczne metody prognozowania* (1983). M. Cieślak (red.), Warszawa, PWN.
[10] Perek-Białas J., Strzałkowska H., Turek K. *Analiza desk research w ramach badań dot. stworzenia modelu świadczenia usług doradztwa i rozwoju kariery pracowników 50+*. Kraków, październik 2010. Raport w ramach projektu „Pracuję – rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+" realizowanego przez PBS DGA Sp. z o.o. w okresie 01.07.2010 – 31.10.2012. http://www.50pluspomorze.pl/repository/files/analiza_desk_reserach.pdf, dostęp 10.12.2011
[11] Perek-Białas J. et al. *Zbiorczy raport z badań*. Sopot, styczeń, 2011. Raport w ramach projektu „Pracuję – rozwijam kompetencje. Innowacyjny model wsparcia dla pracowników 50+" realizowanego przez PBS DGA Sp. z o.o. w okresie 01.07.2010 – 31.10.2012. http://www.50pluspomorze.pl/repository/files/Raport_innowacyjny_50pluspomorze.pdf, dostęp 10.12.2011
[12] *Podręcznik Oslo. Zasady gromadzenia interpretacji danych dotyczących innowacji. Wydanie trzecie*. Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2008 http://www.nauka.gov.pl/fileadmin/user_upload/43/46/43464/20081117_OSLO.pdf, dostęp 10.12.2011
[13] *Pracownicy 50+ duży plus w twojej firmie*, Sopot 2010, opracowanie w ramach projektu„Analiza potencjału i przeszkód aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ w województwie mazowieckim" realizowanego przez konsorcjum firm PBS DGA i Human Capital Business od stycznia 2009 r. do grudnia 2010 r. http://www.pbsdga.pl/repository/files/Wyniki/2010/50plus_pracownicy_duzy_plus_w_twojej_firmie_streszczenie.pdf, dostęp 10.12.2011
[14] *Prognozowanie gospodarcze. Metody i zastosowania* (2005). M. Cieślak (red.), Warszawa, PWN.
[15] *Przedsiębiorstwo usługowe. Ekonomika*, Filipiak B. (red.), Panasiuk A. (red), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008
[16] *Ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych w województwie dolnośląskim w II półroczu 2010 roku.* DWUP, kwiecień 2011.
[17] *Strategia niszy rynkowej jako specyficzny element potencjału rozwojowego mikroprzedsiębiorstw. Raport końcowy.* Opracowanie w ramach projektu systemowego PARP „Proces inwestycyjny i strategie przedsiębiorstw w czasach kryzysu" – poddziałanie 2.1.3 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki – współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. PARP, Warszawa 2010 http://www.parp2.mpcms.pl/PARPFiles/file/Raporty/201012_strategia_niszy/Raport_koncowy_nisza_ost.pdf, dostęp 10.12.2011
[18] Szuwarzyński A. *Rekomendacje dotyczące aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+*, opracowanie w ramach projektu. „Analiza potencjału i przeszkód aktywizacji zawodowej osób w wieku 50+ w województwie mazowieckim" realizowanego przez konsorcjum firm PBS DGA i Human Capital Business od stycznia 2009 r. do grudnia 2010 r. http://www.pbsdga.pl/repository/files/Wyniki/2010/50plus_5_rekomendacje_a_szuwarzynski.pdf, dostęp 10.12.2011
[19] Wróbel A. *Międzynarodowa wymiana usług*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2009
[20] *Usługi w gospodarce rynkowej*, Rudawska I. (red.), PWE, Warszawa 2009
[21] http://stats.oecd.org/Index.aspx (data dostępu 12.12.2011)

KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
numer projektu: WND-POKL.06.01.01-02-209/10

Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

Biuro Projektu:
ul. Jęczmienna 10/1
53-507 Wrocław
tel. 71 343 77 74
fax 71 343 77 72

e-mail: silver@dobrekadry.pl

Silver Team

czyli potęga doświadczenia

Innowacje
w aktywizacji zawodowej
osób w wieku 50+