

dr ANNA DOLOT

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

dr SYLWIA WIŚNIEWSKA

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

Kontakt: anna.dolot@uek.krakow.pl

DOI: 0.5604/01.3001.0012.6476

Nierówności na rynku pracy na przykładzie sektorów BPO i SSC w Polsce

Fot. deagrez/Bigstockphoto



Celem artykułu jest analiza nierówności w kontekście płci, rodzicielstwa i niepełnosprawności występujących na rynku pracy w sektorach BPO i SSC w Polsce. W opracowaniu dokonano charakterystyki sektorów BPO i SSC oraz obszarów ich ogólnego działania. Zaprezentowano również istotę nierówności na rynku pracy. Ponadto omówiono wyniki badań empirycznych dotyczących występowania nierówności w sferze pracy w aspekcie płci, rodzicielstwa i niepełnosprawności w analizowanych organizacjach. W artykule, wykorzystując metodę opisową, dokonano analizy zarówno literatury przedmiotu, jak i wyników własnych badań empirycznych.

Słowa kluczowe: nierówności, rynek pracy, sektory BPO i SSC, rodzice na rynku pracy, niepełnosprawni na rynku pracy

Inequalities on the labour market: BPO and SSC in Poland

This article analyses inequalities in the context of gender, parenthood and disability in Business Process Outsourcing (BPO) and Shared Service Centers (SSC) on Poland's labour market. It characterizes BPO and SSC and the areas of their main business activity and discusses inequalities on the labour market. This article also discusses the results of research on inequalities in gender, parenthood and disability within BPO and SSC; the literature of the subject and these authors' own empirical research.

Keywords: inequalities, labour market, BPO and SSC, parents on the labour market, people with disabilities on the labour market

Wstęp

Od kilkunastu lat w Europie zaobserwować można umiędzynarodawianie się procesów gospodarczych, wzrost natężenia procesów migracyjnych oraz dynamiczny rozwój nowych technologii, ułatwiający komunikację między oddalonymi od siebie o tysiące kilometrów podmiotami. Jednocześnie w zarządzaniu przedsiębiorstwami widać trend związany z optymalizacją procesów oraz redukcją kosztów funkcjonowania. Wymienione czynniki

sprzyjają rozwojowi sektorów BPO (ang. *Business Process Outsourcing* – BPO, outsourcing procesów biznesowych) i SSC (ang. *Shared Services Center* – SSC, centra usług wspólnych), których liczba rośnie na całym świecie, w tym w Polsce. Pełnią one istotną rolę na rynku pracy, jako że zatrudnianych jest w nich coraz więcej pracowników.

Zmiany zachodzące w gospodarce światowej skutkują przemianami w obszarze zatrudnienia. Obecnie na wielu rynkach pracy występują nie-

równości. Powszechnie analizowane są one w kontekście nierównego traktowania kobiet i mężczyzn (w aspekcie wynagradzania czy możliwości awansu zawodowego), dostępu osób niepełnosprawnych do rynku pracy czy też rodzicielstwa. Nieuzasadnione nierówności implikują wiele negatywnych rezultatów, włącznie z wykluczeniem społecznym.

Celem artykułu jest analiza nierówności w kontekście płci, rodzicielstwa i niepełnosprawności występujących na rynku pracy w sektorach BPO i SSC w Polsce. W artykule, wykorzystując metodę opisową, dokonano analizy zarówno literatury przedmiotu, jak i wyników własnych badań empirycznych.

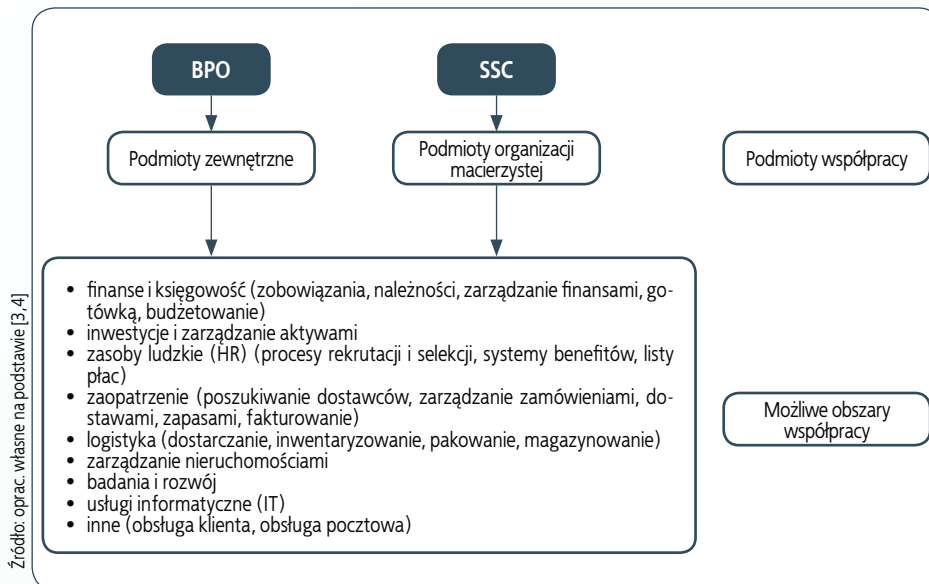
Charakterystyka i obszar ogólnego działania sektorów BPO i SSC

Outsourcing procesów biznesowych definiowany jest jako specyficzna forma outsourcingu, czyli zlecenia pewnych aktywności bądź procesów (takich jak zarządzanie zasobami ludzkimi, finanse czy obsługa klienta) firmom trzecim [1]. Z kolei działanie centrów usług wspólnych polega na wydzieleniu i centralizacji przez koncerny działów wspierających, takich jak księgowość czy finanse i stworzeniu jednostek w postaci oddzielnego podmiotu należącego do danej organizacji. Scenarizowane w ten sposób jednostki świadczą usługi na rzecz całej lub większej części macierzystej organizacji [2].

Można zatem powiedzieć, że obszar świadczenia usług przez BPO i SSC jest podobny, ale są one świadczone dla innych klientów docelowych: w przypadku BPO – zewnętrznych, w przypadku SSC – wewnętrznych (macierzystej organizacji). Podmioty oraz możliwe obszary współpracy organizacji działających w sektorach BPO i SSC obrazuje rys. 1.

Istnieje szereg przyczyn sprzyjających rozwojowi organizacji typu BPO i SSC, m.in.: redukcja kosztów, uzyskanie korzyści z tytułu ekonomii skali¹, dynamicznie postępująca globalizacja oraz digitalizacja [1,5,6]. Specjaliści podkreślają także różnorodne czynniki sprzyjające powstawaniu organizacji BPO i SSC, takie jak niższe koszty pracy, większa dostępność niezbędnych zasobów czy otoczenie bizneso-

¹ Ekonomia skali to obniżenie kosztów jednostkowych, wynikające ze zwiększania produkcji i poprawy wydajności operacyjnej przedsiębiorstwa.



Rys. 1. Podmioty oraz możliwe obszary współpracy organizacji typu BPO i SSC
 Fig. 1. Business entities and possible areas of cooperation among BPO and SSC

we (m.in. zjawiska, procesy i instytucje mogące mieć wpływ na dany podmiot), [6].

Choć największymi rynkami BPO i SSC na świecie są Indie, Australia, Chiny, Filipiny czy Irlandia, to Polska staje się na tym polu coraz ważniejszym graczem [1]. Rozwój sektora BPO i SSC w Polsce związany jest z takimi czynnikami, jak konkurencyjna w stosunku do innych krajów cena świadczonych usług, dostęp do wysoko wykwalifikowanych zasobów ludzkich, udogodnienia prawne, dobra infrastruktura czy zaplecze IT [1], duża liczba ośrodków akademickich [7], korzystne położenie geograficzne. Niemniej jednak czynnikiem, który w znacznym stopniu decyduje o funkcjonowaniu organizacji BPO i SSC, są ludzie – pracownicy.

Istota nierówności na rynku pracy

Jak już wspomniano, we współczesnej gospodarce światowej występuje wiele nierówności społecznych. W literaturze przedmiotu wskazuje się, że odnoszą się one do różnic pomiędzy grupami społecznymi, m.in. w zakresie dostępu do zasobów gospodarczych, społecznych, politycznych czy kulturowych [8]. Wśród nierówności najczęściej występujących na rynku pracy wyróżnić można nierówność płci, rozumianą nie tylko jako różnice biologiczne, ale przede wszystkim w aspekcie ról sprawowanych przez kobiety i mężczyzn w rodzinie i społeczeństwie [9,10].

Rozpatrując kwestię nierówności płci warto odnotować, że w literaturze przedmiotu podkreślany jest problem nierównego traktowania kobiet i mężczyzn na współczesnym rynku pracy. Wśród przejawów dyskryminacji kobiet w sferze pracy wskazać można w szczególności [11,12]:

- nierówną partycypację w zarządzaniu organizacją, zwłaszcza na wyższych stanowiskach kierowniczych (tzw. segregacja pionowa)
- wydużony, w porównaniu z płcią przeciwną, czas awansu zawodowego
- dyskryminację płacową za jednakową pracę lub pracę o równej wartości

- stereotypowe podejście do rodzicielstwa (związane niejednokrotnie ze stereotypowym postrzeganiem roli i pozycji kobiety w rodzinie oraz społeczeństwie), a także do instytucji małżeństwa, czego konsekwencją jest utrudniony dostęp do stanowisk kierowniczych

- nierówne traktowanie ze względu na ciężę, urlop macierzyński lub macierzyństwo

- dominację w zawodach, które są gorzej opłacane, co jest związane z podziałem sektorów gospodarki i zawodów na „męskie” i „kobiece” (tzw. segregacja pozioma)

- dyskryminację ze względu na wiek, gdyż kobiety do 30. oraz po 55. roku życia, w porównaniu z mężczyznami, mają mniejsze szanse na znalezienie pracy i objęcie stanowiska kierowniczego

- nierówności w zakresie możliwości uzyskania bezpieczeństwa zatrudnienia i bezpieczeństwa socjalnego.

Istotnym aspektem podjętej problematyki jest również dyskryminacja w związku z pełnionymi rolami rodzicielskimi. Do podstawowych problemów w obszarze rodzicielstwa oraz związanego z nim łączenia życia rodzinnego i zawodowego przez kobiety i mężczyzn zaliczyć można m.in. [13]:

- niezatrudnianie kobiet ze względu na potencjalne macierzyństwo

- zwalnianie pracowników, zarówno kobiet, jak i mężczyzn, powracających do pracy po przerwie związanej z opieką nad małym dzieckiem

- nierównomierny rozkład obowiązków rodzinno-domowych między kobietami i mężczyznami.

Jedną z najbardziej wykluczonych społecznie i dyskryminowanych na rynku pracy grup są osoby niepełnosprawne (ON). Analiza literatury przedmiotu wskazuje, że powszechnym problemem w ich przypadku jest nierówny dostęp do zatrudnienia, związany m.in. z funkcjonującymi stereotypami na temat ich pracy. Pracodawcy postrzegają osoby niepełnosprawne jako niesamodzielne, słabo wykształcone, niewystarczająco efektywne oraz wymagające stałej opieki i wsparcia. Co więcej, pracodawcy zatrudniający ON zwracają uwagę

na konieczność poniesienia dodatkowych kosztów na adaptację miejsca pracy. Ograniczone możliwości podjęcia pracy przez osoby niepełnosprawne wynikają również z niskiej kultury integracyjnej polskiego społeczeństwa oraz niskiej samooceny samych zainteresowanych. Jednocześnie warto podkreślić, że aktywność zawodowa należy do podstawowych sposobów wychodzenia z izolacji i poprawy jakości życia takich osób [14,15].

Metodyka badań własnych oraz charakterystyka próby badawczej

Własne badania empiryczne, przeprowadzone przy pomocy kwestionariusza ankiety, miały charakter jakościowy. Badania zrealizowano w latach 2016-2017 na próbie 16 przedsiębiorstw sektorów BPO i SSC w Polsce. Respondentami byli menedżerowie i specjaliści ds. HR, zgodnie z przyjętym założeniem, że mają oni najszerzą wiedzę w zakresie badanego zagadnienia. Dobór próby badawczej miał charakter celowy. Nie można jednak wyników badań uznać za reprezentatywne, ze względu na duże braki w uzyskanych danych oraz małą próbę badawczą.

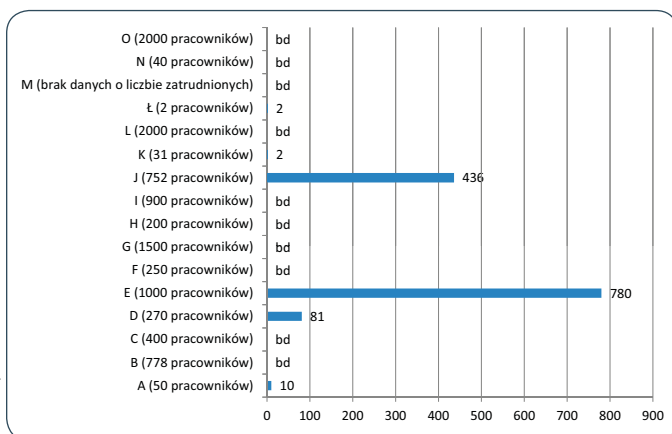
Wśród badanych podmiotów większość (10) stanowiły przedsiębiorstwa typu SSC. W kontekście podziału na branże, w odniesieniu do trzech najliczniej reprezentowanych struktura przedstawiała się następująco: 5 podmiotów reprezentowało technologie informacyjne (IT), 4 – finanse, natomiast 3 – HR. Analizując strukturę wielkości zatrudnienia większość (10) stanowiły przedsiębiorstwa duże (zatrudniające powyżej 250 pracowników), w tym 4 zatrudniały 1000 i więcej pracowników. Przedsiębiorstwa średnie (zatrudniające od 50 do 250 pracowników) reprezentowały 2 podmioty, przedsiębiorstwa małe (10-50 pracowników) również 2 podmioty, natomiast mikro (mniej niż 10 pracowników) było tylko jedno. Jedno przedsiębiorstwo nie podało danych o liczbie zatrudnionych pracowników.

Wyniki badań

W ramach badań dokonano analizy nierówności w kontekście płci, ze szczególnym uwzględnieniem nierówności między kobietami a mężczyznami w zakresie zajmowanych stanowisk pracy. Pełne informacje na temat liczby pracowników w podziale na płeć oraz liczby kobiet zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych posiadało i udostępniło 13 spośród 16 badanych firm. Dwie z nich nie miały informacji dotyczących liczby zatrudnianych kobiet, wskazując jednocześnie, że struktura płciowa ich pracowników jest zróżnicowana. Jedno przedsiębiorstwo nie udostępniło żadnych danych, dotyczących liczby pracowników, uzasadniając, że są to informacje poufne.

Analizując płeć osób zatrudnionych w badanych podmiotach warto odnotować, że odsetek kobiet był nieznacznie niższy od odsetka mężczyzn (46,9%). Jednocześnie trzeba podkreślić, że pomiędzy poszczególnymi organizacjami występują znaczące różnice. Wśród analizowanych przedsiębiorstw można wyróżnić takie, w których ponad 70% lub 50% ogółu zatrudnionych stanowiły kobiety. Istnieją również takie, w których odsetek kobiet wynosił zaledwie około 20%, a jedna z badanych firm nie zatrudniała żadnej kobiety (mikroprzedsiębiorstwo, liczące 2 pracowników).

Źródło: oprac. własne



Rys. 2. Liczba rodziców zatrudnionych w badanych przedsiębiorstwach (wraz z uwzględnieniem ich wielkości zatrudnienia)

Fig. 2. Number of parents employed in enterprises under study (including employment rate)

Wyraźnie większe nierówności występowały w badanych firmach w aspekcie zajmowania przez kobiety stanowisk kierowniczych. Średnio w analizowanych przedsiębiorstwach kobiety stanowią zaledwie 12,7% ogółu pracowników pełniących funkcje kierownicze. Co więcej, średnio 25,5% ogółu zatrudnionych kobiet zajmowało stanowiska kierownicze. Zauważono również znaczące dysproporcje w tym zakresie pomiędzy konkretnymi organizacjami. Wśród badanych firm z jednej strony znalazły się takie, w których kobiety zajmowały niemal połowę (48,8%) stanowisk kierowniczych, aczkolwiek z drugiej były i takie, w których odsetek ten wynosił zaledwie 0,5%.

Zdiagnozowane nierówności płci w analizowanych organizacjach sektora BPO i SSC mogą świadczyć o utrwalaniu stereotypów odnoszących się do kobiet. Jednocześnie warto podkreślić, że w literaturze przedmiotu wskazuje się, że udział kobiet na stanowiskach kierowniczych, w tym również naczelnego szczebla, pozytywnie wpływa na efektywność zarządzania organizacją.

W badaniach dokonano również analizy rodzicielstwa zatrudnionych pracowników. Wyniki okazały się zróżnicowane. Uśredniając uzyskane wyniki badań można przyjąć, że prawie połowa (49%) zatrudnionych pracowników była rodzicami, natomiast znaczące różnice uwidoczniły się między poszczególnymi badanymi podmiotami. Przedstawiono je na rys. 2.

Wśród badanych organizacji były takie, w których odsetek ten był niski – najniższa wartość to 6% zatrudnionych, a w kolejnej części badanych podmiotów pracujący rodzice stanowili mniejszość (20-30%). Zdarzyło się jednak z drugiej strony, że w niektórych badanych firmach wszyscy pracownicy byli rodzicami. Należy podkreślić, że analizie tego obszaru utrudniał brak danych o rodzicielstwie pracowników – jedynie 6 badanych organizacji posiadało dane na ten temat, a w jednej udzielono nieprecyzyjnej odpowiedzi „sporo” (odpowiedź taką potraktowano jako „brak danych”). Sytuacja taka może wynikać z faktu, że kwestia rodzicielstwa uważana jest za sferę życia osobistego, którą część pracowników jednoznacznie separuje od życia zawodowego. Być może pracodawcy, chcąc uszanować prywatność swoich pracowników, nie zadają pytań o liczbę dzieci.

Z drugiej jednak strony pracodawcy, nierzadko organizując różnego rodzaju wydarzenia o charakterze integracyjnym i wizerunkowym dla swoich pracodawców oraz ich rodzin (np. dni dziecka,

pikniki rodzinne), w celu oszacowania kosztów i przygotowania wydarzenia, pytają uczestniczących o członków rodziny, w tym o liczbę dzieci. Być może tego rodzaju wydarzenia, skierowane do pracowników będących rodzicami, są mniej popularne w firmach z sektorów BPO i SSC.

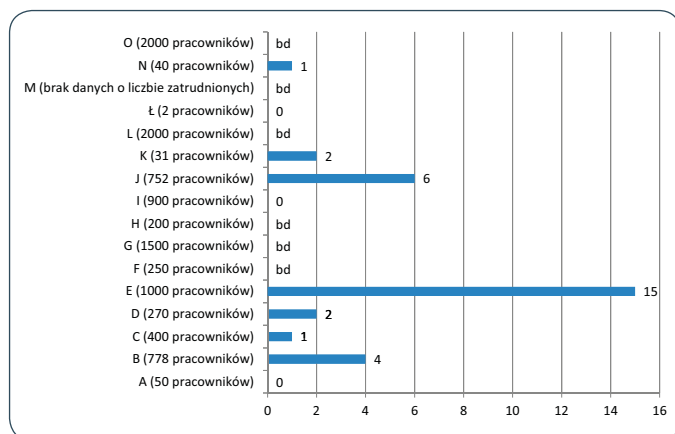
Ostatnim badanym obszarem była kwestia wielkości zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Należy podkreślić, że w żadnym innym badanym obszarze nierówności nie są tak widoczne (rys. 3.).

Pracownicy niepełnosprawni stanowili znikomą część zatrudnionych w przedsiębiorstwach biorących udział w badaniach – średnia wynosiła bowiem jedynie 1,3% ogółu pracowników. Trzy firmy biorące udział w badaniach nie zatrudniały ani jednego pracownika niepełnosprawnego, 5 nie posiadało (lub nie udostępniło) danych na ten temat, a jedna udzieliła nieprecyzyjnej informacji.

Podsumowanie

Sektory BPO i SSC w Polsce dynamicznie się rozwijają. W firmach, które w nich operują, z roku na rok zatrudnia się coraz większą liczbę pracowników. Wyniki badań empirycznych wskazują na występowanie nierówności w sferze pracy w analizowanych organizacjach. Na podstawie tych wyników można stwierdzić, że nierówności w zakresie płci stanowią istotny problem w badanych podmiotach: kobiety mają mniejsze możliwości awansu na stanowiska kierownicze, a w konsekwencji na awans ekonomiczny, bezpieczeństwo socjalne czy dostęp do dóbr cenionych społecznie. W kontekście zaprezentowanych wniosków z badań zasadne wydaje się promowanie środowiska pracy sprzyjającego równości pod względem płci, rodzicielstwa i niepełnosprawności.

Biorąc pod uwagę cztery obszary, które były poddane analizie w opisywanych badaniach własnych (struktura zatrudnienia kobiet, z uwzględnieniem kobiet na stanowiskach kierowniczych, liczba rodziców oraz osób niepełnosprawnych) istotnym faktem jest zatrudnianie znikomej liczby osób niepełnosprawnych. Pożądanym kierunkiem dalszych badań dla przedstawicieli polskiej nauki, którzy zajmują się opisywanymi w artykule problemami, byłaby analiza przyczyn takiego stanu rzeczy – czy leżą one po stronie organizacji działających w sektorze BPO i SSC, czy może samych osób niepełnosprawnych, które z różnych przyczyn nie chcą podejmować pracy.



Rys. 3. Liczba niepełnosprawnych zatrudnionych w badanych przedsiębiorstwach (wraz z uwzględnieniem ich wielkości zatrudnienia)

Fig. 3. Number of employees with disabilities in enterprises under study (including employment rate)

BIBLIOGRAFIA

- [1] Ziółkiewicz M. *Rola Polski w rozwoju outsourcingu usług z kręgu BPO*. „Financial Internet Quarterly e-Finanse” 2010, 6, 4: 64-75
- [2] Czubaszek M. *Centra usług*. „Acta Universitatis Lodzensis. Folia Oeconomica” 2008, 218: 19-33
- [3] Halvey J.K., Murphy Melby B. *Business process strategies and contracts*. John Wiley&Sons, Canada 2007
- [4] Dolot A., Wiśniewska S. *Różnorodność pracownicza w krakowskim sektorze BPO i SSC*, [w:] K. Wojtaszyk (red.) *Zarządzanie różnorodnością w teorii i praktyce*, Wydawnictwo SiZ, Łódź 2017
- [5] Kornet K. *The attractiveness of Polish cities for attracting outsourcing and the analysis of benefits for the region*. „Financial Internet Quarterly e-Finanse” 2011, 7, 1: 23-36
- [6] Budzyńska K. *Offshoring Sector in Poland*. „Oeconomia Copernicana” 2016, 7, 4: 635-651
- [7] Oczkowska R. *Business service centres in creating jobs for university graduates* [w:] P. Buła (red.) *Risks and Opportunities – in Search of Equilibrium*, International Management Foundation, Cracow University of Economics, Cracow 2016
- [8] Carter P.L., Reardon S.F. *Inequality Matters*. William T. Grant Foundation Inequality Paper, New York 2014
- [9] Jacobsen J.P. *Gender inequality: A key global challenge: reducing losses due to gender inequality*. Copenhagen Consensus Center, Wesleyan University, Middletown 2011
- [10] Parcheta N., Kaifi B.A., Khanfar N.M. *Gender inequality in the workforce: A human resource management quandary*. „Journal of Business Studies Quarterly” 2013, 4, 3: 240-248
- [11] Kupczyk T. *Kobiety w zarządzaniu i czynniki ich sukcesów*. Wyższa Szkoła Handlowa, Wrocław 2009
- [12] Załucka M. *Nierówności i dyskryminacje związane z płcią kulturową: Kobieta na rynku pracy*. „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Jagiellońskiego. Prace Etnograficzne” 2010, MCCCIX, z. 38: 147-155
- [13] *Zasada równego traktowania – prawo i praktyka, nr 18: Godzenie ról rodzinnych i zawodowych: Równe traktowanie rodziców na rynku pracy*. Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2015
- [14] Marotoa M., Pettinicchioba D. *Disability, structural inequality, and work: The influence of occupational segregation on earnings for people with different disabilities*. „Research in Social Stratification and Mobility” 2014, 38: 76-92
- [15] Najmiec A. *Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy w państwach Unii Europejskiej*. CIOP-PIB, Warszawa 2007

Publikacja została dofinansowana ze środków przyznanych Wydziałowi Zarządzania Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, w ramach dotacji na utrzymanie potencjału badawczego.