

POTENCJAŁ I ATRAKCYJNOŚĆ INWESTYCYJNA WYBRANYCH MIAST POLSKI DLA SEKTORA ZEWNĘTRZNEJ OBSŁUGI BIZNESU

Rozprawa doktorska

Przygotowana pod kierunkiem naukowym

dr hab. Zbigniewa Pastuszaka, prof. UMCS

Promotor pomocniczy: dr hab. Marcina Lipowskiego, prof. UMCS

Decyzja o wyborze odpowiedniej lokalizacji przedsiębiorstw z *sektora zewnętrznej obsługi biznesu* (BPO – Business Process Outsourcing oraz SSC – Shared Service Center) jest kluczowa dla wielu firm. Istnieje wiele czynników, które należy uwzględnić przy podejmowaniu decyzji lokalizacyjnej. Przy podejmowaniu decyzji dużą rolę odgrywają koszty. Firmy bardzo często poszukują lokalizacji z konkurencyjnymi kosztami pracy, dostępem do odpowiedniej powierzchni biurowej oraz rozwiniętej infrastruktury. W ostatnim czasie zauważalny jest wzrost znaczenia czynników związanych z dostępem do odpowiednio wykwalifikowanej siły roboczej. Polska jest atrakcyjną lokalizacją dla firm *outsourcingowych* ze względu na konkurencyjne koszty, dostęp do wykwalifikowanej siły roboczej, rozwiniętej infrastruktury i dogodnym położeniu. Przedsiębiorstwa przed podjęciem decyzji o lokalizacji oddziału powinny przeprowadzić dokładną analizę i ocenę, aby dostosować wybór lokalizacji do swoich konkretnych potrzeb i celów biznesowych.

Przedmiotem niniejszej rozprawy doktorskiej jest zbadanie czynników lokalizacyjnych wpływających na decyzje przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu dotyczące wyboru miasta w celu ulokowania swojej działalności w Polsce.

W polskiej literaturze przedmiotu dotychczas brak jest kompleksowej analizy czynników lokalizacyjnych wpływających na lokalizację przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Stąd istnieje potrzeba dokładniejszego zbadania i oceny czynników lokalizacyjnych, które są kluczowe dla przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Niniejsza dysertacja podejmuje ten temat, kładąc nacisk na identyfikację tych czynników i ocenę ich znaczenia przy podejmowaniu decyzji lokalizacyjnych. Dodatkowo w dysertacji porównano potencjał i atrakcyjność inwestycyjną

wybranych miast Polski dla sektora zewnętrznej obsługi biznesu w celu zidentyfikowania konkurencyjnych lokalizacji oraz czynników przyciągających inwestorów do tych miast. Niniejsza praca podejmuje próbę wypełnienia **luki badawczej** oraz może stanowić materiał do kontynuacji badań. Praca opiera się na wieloaspektowym podejściu, które obejmuje analizę podmiotowego, przedmiotowego, przestrzennego i czasowego zakresu badań.

Zidentyfikowanie luki badawczej stało się podstawą do sformułowania celu dysertacji. **Podstawowym celem** pracy jest identyfikacja i opisanie czynników lokalizacyjnych wpływających na decyzje lokalizacyjne przedsiębiorstw z sektora BPO/SSC oraz ocena ich znaczenia. W celu pełnego uwzględnienia tematu wykorzystano różne źródła informacji, aby kompleksowo podejść do analizowanej problematyki. Przeprowadzono studia dostępnej literatury zagranicznej oraz krajowej, przeanalizowano dostępne raporty branżowe zarówno zagraniczne, jak i krajowe. Dodatkowo dokonano analizy danych sprawozdawczych dostępnych m.in. w Głównym Urzędzie Statystycznym, Eurostacie i OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*). Analizy zostały uzupełnione wynikami badań z indywidualnych wywiadów pogłębionych przeprowadzonych wśród pracowników odpowiedzialnych za kontakty z inwestorami w wybranych Urzędach Miast. Ponadto wykorzystano również wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród wybranej grupy docelowej obejmującej kadre zarządzającą centrami zewnętrznej obsługi biznesu działającą w Polsce. W celu kompleksowej analizy badania zostały uzupełnione badaniem statystycznym potencjału i atrakcyjności inwestycyjnej wybranych miast w Polsce.

Badania przeprowadzone w ramach rozprawy obejmowały szeroki zakres aspektów i grup badanych. **Podmiotowy zakres** badań obejmował pracowników Urzędu Miasta, osoby odpowiedzialne za kontakty z inwestorami oraz kadre zarządzającą przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu z udziałem kapitału zagranicznego. **Przedmiotowy zakres** badań dotyczył identyfikacji i znaczenia czynników lokalizacyjnych w procesie tworzenia oddziałów przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu z udziałem kapitału zagranicznego w wybranych miastach Polski. **Przestrzenny zakres** obejmował teren Polski, a **czasowy zakres** odnosił się do lat 2012-2022 w odniesieniu do danych statystycznych i gospodarczych, oraz lata 2015-2017 dla badań ankietowych i indywidualnych wywiadów pogłębionych.

W analizie niniejszego badania wykorzystano różnorodne podejścia analityczne, takie jak metody statystyczne, ekonometryczne oraz testy statystyczne. W szczególności można wyróżnić tutaj: analizę struktury, wykorzystanie współczynnika Alfa Cronbacha w celu

pomiaru rzetelności, średnią arytmetyczną, grupowanie metodą Warda, test prób zależnych (Test t Studenta), analizę czynnikową oraz współczynnik korelacji liniowej Pearsona.

Praca ma charakter teoretyczno-empiryczny i skupia się na analizie czynników lokalizacyjnych wpływających na wybór lokalizacji przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Struktura dysertacji składa się ze wstępu, dwóch rozdziałów teoretycznych, jednego rozdziału metodycznego, dwóch rozdziałów empirycznych oraz zakończenia. Wstęp zawiera przedstawienie celów i etapów badania oraz hipotez badawczych. Rozdział pierwszy i drugi zawierają przegląd literatury zagranicznej i krajowej oraz charakterystykę sektora zewnętrznej obsługi biznesu na świecie i w Polsce. Rozdział trzeci opisuje metodykę badań własnych, uwzględniając charakterystykę zastosowanych technik badawczych oraz kryteria oceny potencjału, atrakcyjności oraz koncentracji przedsiębiorstw. W rozdziale czwartym przedstawiono wyniki przeprowadzonych badań jakościowych, ilościowych oraz statystycznych dotyczących potencjału i atrakcyjności inwestycyjnej badanych miast. Rozdział piąty przedstawia analizę i interpretację uzyskanych wyników z badań, zaproponowany został model przedstawiający wybór i efektywne wykorzystanie czynników lokalizacyjnych w miejskich obszarach funkcjonalnych z sektora zewnętrznej obsługi biznesu oraz rekomendacje dla jednostek samorządowych i uczelni wyższych. Natomiast w zakończeniu znalazło się podsumowanie przeprowadzonych etapów badań oraz podsumowanie głównych wniosków z przeprowadzonych analiz.

W celu osiągnięcia założeń i celów pracy sformułowano **5 hipotez badawczych** dotyczących badanego obszaru. Przeprowadzenie weryfikacji tych hipotez doprowadziło do pozytywnego potwierdzenia trzech z nich (H1, H2, H3), natomiast jedna hipoteza (H4) została odrzucona. Ze względu na brak wystarczającej liczby odpowiedzi na pytanie w ankiecie, nie udało się przeprowadzić pełnego zweryfikowania hipotezy 5. Pomimo podejmowanych wysiłków w celu pozyskania wiarygodnych odpowiedzi, zebrane dane nie zapewniły dostatecznej ilości informacji do dokładnej oceny tej hipotezy.

Badanie potwierdziło istotny wpływ kluczowych czynników, takich jak instytucje naukowo-badawcze, nieruchomości i klimat gospodarczy, na przyciąganie przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Wyniki badań potwierdziły, że koszty pracy mają większe znaczenie dla badanych niż wskaźnik LHDI (Wskaźnik Lokalnego Rozwoju Społecznego – *Local Human Development and Income Level Index*) przy wyborze lokalizacji przez przedsiębiorstwa z sektora zewnętrznej obsługi biznesu w Polsce. Wraz ze wzrostem zaawansowania funkcji realizowanych przez przedsiębiorstwa, inne czynniki lokalizacyjne stają się istotniejsze, a koszty pracy tracą na znaczeniu. Analiza danych potwierdziła istotny

wpływ skupienia przestrzennego przedsiębiorstw z badanego sektora na wybór lokalizacji przez nowych inwestorów. Obecność podobnych firm w danej lokalizacji wskazywała na korzystny klimat gospodarczy i dostęp do wykwalifikowanej siły roboczej. Jednak duże skupienie firm z tego samego sektora wiąże się także z pewnymi ryzykami, takimi jak konkurencja o pracowników. Wyniki analizy potencjału inwestycyjnego miast w Polsce oraz liczby nowo zarejestrowanych przedsiębiorstw z sekcji JKM potwierdziły, że istnieje bezpośredni związek między potencjałem inwestycyjnym a inwestycjami przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Miasta o wyższym potencjale inwestycyjnym są bardziej atrakcyjne dla przedsiębiorstw z tego sektora oraz przyciągają większą liczbę nowych podmiotów.

Reasumując, większość postawionych hipotez badawczych została potwierdzona, co wskazuje na potrzebę i celowość przeprowadzania analiz związanych z potencjałem i atrakcyjnością inwestycyjną miast. W rezultacie uzyskane wyniki dostarczają istotnej wiedzy na temat czynników wpływających na decyzje inwestycyjne przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Wnioski z tych badań mogą być wykorzystane do podejmowania bardziej trafionych decyzji związanych z rozwojem miast i przyciąganiem nowych inwestycji.

Przeprowadzone badania jakościowe potwierdzają istnienie różnych strategii obsługi inwestorów zagranicznych w badanych miastach. Wrocław, Trójmiasto, Kraków i Warszawa wyróżniają się jako kluczowe lokalizacje dla przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi. W miastach tych istnieje aktywna promocja inwestycji, a spotkania z przedsiębiorcami są organizowane w celu wspierania rozwoju sektora. Analiza SWOT dostarczyła informacji o mocnych i słabych stronach, jak również o szansach i zagrożeniach związanych z rozwojem sektora zewnętrznej obsługi biznesu w badanych miastach.

Podsumowując wyniki przeprowadzonych badań, można stwierdzić, że istnieje wiele czynników lokalizacyjnych, które wpływają na decyzje przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu. Czynniki związane z jakością kapitału ludzkiego, klimatem gospodarczym oraz nieruchomościami okazały się szczególnie istotne. Przeprowadzona analiza potencjału i atrakcyjności inwestycyjnej wybranych miast pozwoliła stworzyć ranking, w którym Warszawa zajęła pierwsze miejsce pod względem zarówno osiągniętego poziomu wskaźnika syntetycznego potencjału inwestycyjnego, jak i atrakcyjności inwestycyjnej. Kraków, Aglomeracja Katowicka oraz Trójmiasto również znalazły się w czołówce rankingów.

Model efektywnego wykorzystania czynników lokalizacyjnych przedsiębiorstw z sektora zewnętrznej obsługi biznesu obejmuje etapy, takie jak określenie celu delokalizacji, analiza

najważniejszych czynników lokalizacyjnych, ocena i porównanie wybranych lokalizacji oraz wybór docelowej lokalizacji.

Współpraca między miastami, udostępnianie informacji, analiza wewnętrzna oraz współpraca z podmiotami doradczymi są ważnymi elementami w przyciąganiu inwestycji. Miasta powinny koncentrować się na ulepszaniu czynników, na które mają wpływ oraz budować swoją reputację wśród inwestorów. Samorządy lokalne mogą kształtować swój potencjał inwestycyjny, gromadząc dane, informacje oraz koncentrując się na sektorach strategicznych dla rozwoju regionalnego.

Praca nie wyczerpuje w pełni problematyki potencjału i atrakcyjności inwestycyjnej wybranych miast Polski w sektorze zewnętrznej obsługi biznesu. Przedstawione w pracy analizy i wnioski stanowią jedynie część szerszego kontekstu i można je rozszerzyć o dodatkowe aspekty i analizowane miasta. Dodatkowo badania mogą być rozszerzone na inne sektory gospodarki, aby lepiej zrozumieć różnice w czynnikach lokalizacyjnych i atrakcyjności inwestycyjnej. Każdy sektor może mieć unikalne wymagania i preferencje dotyczące lokalizacji, dlatego ważne jest uwzględnienie tych specyficznych czynników przy podejmowaniu decyzji inwestycyjnych.