

Jak Polska może skorzystać z rozwoju centrów usług

Branża usług biznesowych dzięki zbudowanemu kapitałowi skorzysta na trendach technologicznych, a odpowiednio ukierunkowana zdynamizuje rozwój krajowej gospodarki.

PUNKT WYJŚCIA

Doroczny raport Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) potwierdza, że sektor ten ciągle rośnie. Działające w nim podmioty świadczą niematerialne usługi dla innych przedsiębiorstw z całego świata w obszarze outsourcingu, IT, HR, B+R czy back office. Tworzą w Polsce już 488 tys. miejsc pracy, a jeszcze w 2022 r. było ich 400 tys. Dla porównania w fabrykach motoryzacyjnych pracuje około 200 tys. osób. Usługi biznesowe wskutek trendów IT przechodzą też dynamiczną transformację, która nie tylko umacnia międzynarodową pozycję krajowej branży, ale i napawa nadzieją na zbudowanie gospodarki opartej na wiedzy.

SZANSE

Koniunktura polskiej gospodarki może oddzielić się od niemieckiej dekonunktury. O ile przemysł obu krajów jest silnie powiązany, o tyle rozwój branży usług kieruje ogólną koniunkturę w Polsce na osobne tory. Usługi wzmacniają wzrost PKB, tworząc nadwyżkę eksportu – 179 mld zł w 2023 r. wg NBP (dane są raportowane z dużym opóźnieniem). Z tego usługi biznesowe odpowiadały za ok. 60 mld zł salda. Eksportowane usługi zawierają też dużo krajowej wartości dodanej, która przekłada się na wzrost krajowej siły nabywczej i krajowego popytu, amortyzującego dekoniunkturę za granicą. Pozytywne oddziaływanie usług na koniunkturę w Polsce wbrew sytuacji w Niemczech będzie trwałe, bo ma głębokie przyczyny. Produktywność polskiej gospodarki, według Banku Światowego, rośnie dzięki produktywności usług, a przemysł nie dokonuje postępów m.in. przez niechęć do robotyzacji. W Niemczech jest odwrotnie: to produktywność przemysłu jest kluczem dla wzrostu PKB.

Polska może awansować w gospodarce międzynarodowej. Sektor usług biznesowych w Polsce przeszedł od prostych zadań transakcyjnych, które były lokowane w kraju ze względu na niskie koszty pracy (np. fakturowanie), do usług wiodących, o wysokiej wartości dodanej – jak podaje ABSL, udział tego typu prac w centrach wzrósł do 58,6 proc. na koniec I kw. 2025 roku, a usługi polegające na obsłudze zaplecza (back office) spadły o ponad 10 proc. w ciągu ostatnich pięciu lat. Polskie centra usług biznesowych nie są już postrzegane jako miejsca powstawania kosztów, ale jako główne ośrodki produktywności. Z analiz NBP wynika, że eksport usług finansowych, IT, telekomunikacyjnych wyniósł w 2023 r. ponad 190 mld zł. Średni poziom eksportu na pracownika od 2016 r. do końca 2024 r. urósł o ponad 50 proc., do 65,4 tys. dolarów, a dalsza specjalizacja sektora w Polsce jeszcze go wzmocni.

Branża usług może dać impuls rozwojowy kolejnym regionom kraju. Dotąd usługi dla biznesu dawały impuls największym miastom. W Warszawie na koniec I poł. 2025 r. działały 422 aktywne centra, zatrudniające 111,5 tys. osób. W Krakowie było 312 centrów i 107,8 tys. zatrudnionych. To dobrze płatne stanowiska. Według ABSL mediana płac młodszych specjalistów w centrach usług to 1666 euro, a starszego – 3106 euro, więcej od krajowej mediany płac (w styczniu 2025 r. według GUS 6880 zł, 1607 euro). Popularność Polski jako centrum lokalizacyjnego otwiera szanse na transformację kolejnych miast. Rzeszów zanotował w 2025 r. wzrost zatrudnienia w sektorze BSS o 15,1 proc. r/r, Łódź dysponuje ponad 120 centrami BPO/SSC/GBS zatrudniającymi 35 tys. osób, a w Lublinie działa 78

centrów z 10,4 tys. pracowników. Duży rynek pracy i niższe koszty czynią takie miasta atrakcyjną alternatywą dla metropolii.

Krajowe ośrodki mogą przechwycić korzyści z rozwoju sztucznej inteligencji. Według Polskiego Instytutu Ekonomicznego usługami, w których korzyści z SI dla Polski mogą być wysokie, są ochrona zdrowia, cyberbezpieczeństwo, telekomunikacja, transport i magazynowanie. W tych dziedzinach duża część wartości dodanej powstaje w kraju i możliwy jest ich eksport. SI jest zaś kolejnym narzędziem informatycznym podnoszącym produktywność pojedynczego stanowiska pracy i przede wszystkim zwiększającym szanse na uzyskanie korzyści skali w oferowaniu usługach, np. przez obsługę wielu klientów, procesów i rynków z jednego miejsca (np. dzięki chatbotom, modelom językowym, przyspieszonej analizie danych). Korzyści skali to zaś warunek tworzenia międzynarodowych czempionów, a ich osiągnięcie było przez lata domeną kapitałochłonnego przemysłu.

CO Z TEGO WYNIKA

Polska ma w branży usług dla biznesu wystarczająco dużo atutów, ludzkich i infrastrukturalnych, by odważnie inwestować w trendy, które będą ją zmieniały. Rząd może więc bez dużego ryzyka pobudzać centra usługowe do wdrażania SI lub promować nowe specjalizacje (np. e-zdrowie). Usługi nie zastąpią przemysłu, ale jako motor gospodarczy pomogą w utrzymaniu wzrostu PKB do czasu sformułowania nowej polityki przemysłowej. Branża tworzy też dobry grunt dla polityki migracyjnej – potrzebuje pracowników, stanowiska pracy są jasno opisane, a płace dobre, co ułatwia aklimatyzację przyjeźdnym.