

Obecnie funkcjonujące wysoko rozwinięte gospodarki charakteryzują się wzajemnym oddziaływaniem dwóch ważnych kierunków rozwoju, tj. serwicyzacją, oraz rosnącą rolą wiedzy w tworzeniu innowacji technologicznych i społecznych, co wiąże się z powstaniem gospodarki opartej na wiedzy i innowacji. Współcześnie wiedza stała się centralnym składnikiem produkcji dóbr i usług, a uczenie się jest ważnym procesem gospodarczym¹. Podmioty zainteresowane umacnianiem swej pozycji i pretendujące do udziału w tej gospodarce powinny wspierać jej kluczowe sektory określane wręcz mianem nośników gospodarki opartej na wiedzy. Przykładami takich sektorów są: edukacja, medycyna, działalność badawczo-rozwojowa, gałęzie przemysłu wysokiej technologii czy usługi biznesowe.

Na szczególne zainteresowanie badawcze zasługują usługi profesjonalne. Charakteryzują się one wysoką wrażliwością na wiedzę, niskimi nakładami inwestycyjnymi i silną indywidualizacją procesu świadczenia. Znaczenie tej kategorii usług jest tym większe, gdyż stanowią one podstawę do tworzenia i rozwoju innych branż usługowych i produkcyjnych. Warto także nadmienić, iż tempo wzrostu ich znaczenia jest także widoczne, w kontekście procesów internacjonalizacji, i jest ono wyraźnie wyższe niż tempo rozwoju odpowiedniego dorobku teoretycznego lub inaczej – co jest swoistym fenomenem – rozwój teorii międzynarodowej wymiany usług, w tym usług profesjonalnych, nie do końca podąża za rozwojem praktyki, co rodzi wiele pytań i problemów badawczych.

Głównym celem pracy o charakterze teorio-poznawczym było dokonanie wszechstronnej, a zarazem kompleksowej charakterystyki sektora usług profesjonalnych w Polsce. W ramach tak postawionego celu głównego wyróżniono cele szczegółowe, wśród których do najważniejszych należą:

- ✓ charakterystyka i ocena stopnia oraz modeli usieciowienia jednostek usług profesjonalnych funkcjonujących w Polsce;
- ✓ identyfikacja i opis form i zakresu procesu internacjonalizacji sektora usług profesjonalnych w Polsce;

¹ G. Węgrzyn: *Sektor usług w gospodarce opartej na wiedzy – studium komparatystyczne*, „Oeconomia Copernicana”, 1/2013, s. 55.

- ✓ zdefiniowanie i charakterystyka procesów kreowania i transferu wiedzy w jednostkach usług profesjonalnych funkcjonujących w Polsce.

W pracy podjęta została próba weryfikacji hipotezy głównej, która stanowi przypuszczenie, że sektor usług profesjonalnych w Polsce podlega dużym zmianom, co można przedstawić w postaci modeli teoretyczno-opisowych procesu i zakresów internacjonalizacji, które uwzględniają zarówno czynniki związane z przyjęciem nowych struktur organizacyjnych, jak i z tworzeniem i transferem wiedzy. Uszczegółowieniem hipotezy głównej są hipotezy uzupełniające, w których przypuszcza się, iż:

- ✦ Sektor usług profesjonalnych podlega procesom integracji i usieciowienia. Budowane sieci międzyorganizacyjne różnią się stopniem formalizacji i przyjętym zakresem.
- ✦ Jednostki usług profesjonalnych uczestniczą w procesach internacjonalizacji w dwóch wymiarach: internacjonalizacji pasywnej i aktywnej, co wpływa na zakres tego procesu i przyjęty model umiędzynarodowienia w różnych branżach badanego sektora.
- ✦ Relacje łączące firmę świadczącą usługi profesjonalne z różnymi podmiotami w jej międzynarodowym otoczeniu umożliwiają stopniowe uczenie się i rozwój wiedzy o rynku na skutek wzajemnego oddziaływania podmiotów w ramach sieci, bez konieczności bezpośredniego kapitałowego zaangażowania firmy.

Realizacja postawionych celów pracy wymagała przeprowadzenia szczegółowych badań opartych na krytycznej analizie literatury krajowej i zagranicznej i przeprowadzenia badań empirycznych wykorzystując metodę badań jakościowych. Procedura gromadzenia danych została podporządkowana wymogom triangulacji źródeł i respondentów. Umożliwiło to osiągnięcie wiarygodnego i wiernego opisu rzeczywistości, a tym samym otworzyło drogę do formowania propozycji uogólnień i stworzenia modeli.

Przedmiotem badań była szeroko pojęte zarządzanie wiedzą sieciowych jednostek usług profesjonalnych wykorzystywana w procesie internacjonalizacji. Badaniami zostały objęte sieciowe jednostki usług profesjonalnych funkcjonujące w obszarze usług medycznych, doradztwa finansowego i badawczych. Wykorzystano metodę wielorakiego studium przypadku. Badania bezpośrednie przeprowadzone zostały w roku 2013 na terenie Polski². Sam proces badawczy został podzielony na dwa obszary: diagnozę i modelowanie.

² Szerzej na temat organizacji i realizacji badań bezpośrednich w rozdziale V.

Podstawowymi źródłowymi w pracy są bogata literatura przedmiotu: polska i zagraniczna, zarówno w formie zwartej, jak i w postaci artykułów, dokumentacji i materiałów wewnętrznych jednostek usług profesjonalnych, dane statystyczne z roczników i innych publikacji GUS, dane ze źródeł internetowych, a także inne materiały publikowane i nie publikowane instytucji badawczych. Istotnym źródłem informacji były dane pochodzące z własnych badań bezpośrednich. Wykorzystano w nich technikę wywiadu indywidualnego pogłębionego menedżerów jednostek usługowych. Narzędziem badawczym był scenariusz wywiadu.

Praca składa się z sześciu rozdziałów, wstępu i zakończenia. Pierwsze cztery rozdziały mają charakter teoretyczny, zaś kolejne dwa metodyczno-empiryczny. Rozdział pierwszy poświęcony jest koncepcji usług w teorii ekonomii, określeniu miejsca usług profesjonalnych w teorii usług, a także zdefiniowaniu, klasyfikacji i charakterystyce kategorii usług profesjonalnych. Wskazano także uwarunkowania rozwoju sektora usług profesjonalnych w Polsce i na świecie. W rozdziale drugim omówiono koncepcję sieci w naukach o zarządzaniu, zdefiniowano i podano klasyfikację sieci międzyorganizacyjnych, a także opisano zjawisko usieciowienia w sektorze usług. W rozdziale trzecim zaprezentowano procesy internacjonalizacji usług w tym usług profesjonalnych. Omówiono szczegółowo uwarunkowania i motywy internacjonalizacji przedsiębiorstw w sektorze usług, także realizowane strategie internacjonalizacji przedsiębiorstw usług profesjonalnych. Rozdział kończą informacje na temat roli wiedzy w procesie internacjonalizacji przedsiębiorstw w badanym sektorze. W rozdziale czwartym uwaga została skoncentrowana na zaprezentowaniu koncepcji zarządzania wiedzą, w szczególności przedstawienia definicji, klasyfikacji wiedzy i wskazania jej roli w procesach zarządczych organizacji sieciowych. Rozdział piąty natomiast szczegółowo przedstawia metodykę przeprowadzonych badań bezpośrednich. Przedstawiono charakterystykę badanych subrynków wraz z opisem podmiotów wybranych do badania. Omówiono także zagadnienia dotyczące funkcjonowania jednostek usług profesjonalnych na rynku usług medycznych, doradztwa finansowego i badawczych w obszarze procesów usieciowienia, internacjonalizacji i transferu wiedzy. W rozdziale ostatnim uwaga została skoncentrowana na identyfikacji i opisie dwóch modeli teoretyczno-opisowych na trzech badanych rynkach dotyczących organizacji sieciowej, internacjonalizacji i transferu wiedzy jednostek usług profesjonalnych. Pracę kończą wnioski z całości rozważań.