

Raport dotyczący rynku
zatrudnienia realizowanego
przez członków Stowarzyszenia
Agencji Zatrudnienia
I półrocze 2015



Raport dotyczący rynku zatrudnienia realizowanego przez agencje zatrudnienia należące do Stowarzyszenia Agencji Zatrudnienia I Półrocze 2015 roku

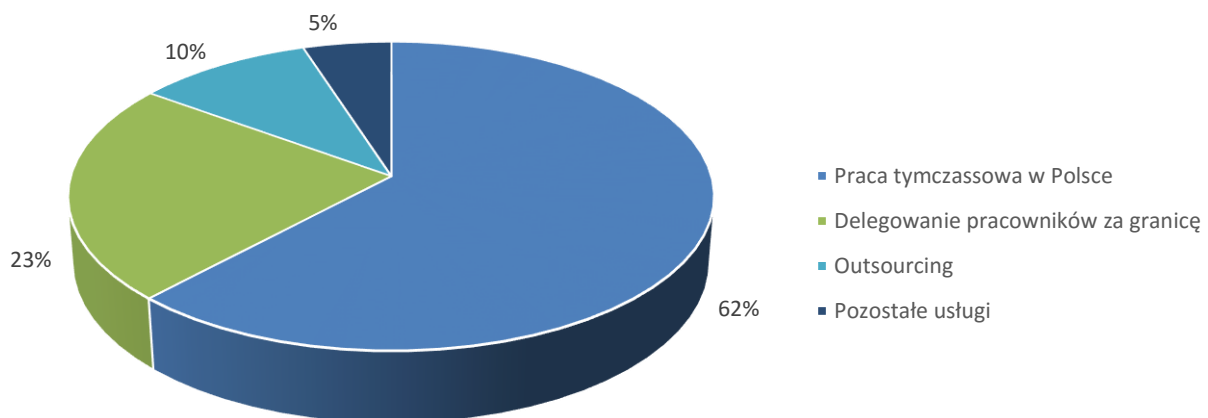
1. Obroty agencji członkowskich SAZ

Obroty agencji członkowskich Stowarzyszenia Agencji Zatrudnienia (I półrocze) wyniosły ogółem **1.131.284,614 zł.**

W zależności od rodzaju świadczonej usługi podział kształtował się następująco:

- 1) Praca tymczasowa w Polsce 683.883,648 zł (62%)
w tym umowy zlecenia 185.355,899 zł
- 2) Delegowanie pracowników za granicę 249.897.279 zł (23%)
- 3) Outsourcing personalny 111.360,551 zł (10%)
- 4) Pozostałe usługi w tym rekrutacja stała 50.143,136 zł (5%)

Obroty agencji członkowskich SAZ w I półroczu 2015



Ranking firm zrzeszonych w SAZ ze względu na obroty

Agencje Zatrudnienia zrzeszone w SAZ dostarczają pracowników do wszystkich dziedzin gospodarki tj.: handel, produkcja, usługi i rolnictwo. 18 firm jest wyspecjalizowanych w delegowaniu pracowników za

granicę, 2 agencje są wysoko wyspecjalizowane w rekrutacjach stałych, pozostałe agencje realizują cały wachlarz usług zatrudnienia z większym naciskiem na pracę tymczasową.

WARTOŚĆ OBROTÓW W ROKU 2014	ILOŚĆ AGENCJI
Do 5 mln	10
5 - 10 mln	15
10 - 20 mln	8
20 - 30 mln	4
30 - 50 mln	2
50 - 75 mln	6
75 - 100 mln	3
100 - 150 mln	2
Pow. 250	3

2. Liczba pracowników tymczasowych zatrudnionych przez agencje SAZ

Ilość pracowników tymczasowych zatrudnionych przez agencje członkowskie SAZ to w sumie **64.939 pracowników**.

Ze względu na formę zatrudnienia podział kształtował się następująco:

- 1) Zatrudnienie na podstawie umowy o pracę.....34.531 (53%)
- 2) Zatrudnienie na podstawie umowy zlecenia30.408 (47%)



3. Średnie stawki godzinowe pracowników tymczasowych według szacunków SAZ

	Średnia stawka za godzinę		Zmiana vs. 2014
	2014	2015	
Specjaliści od spraw ekonomicznych i zarządzania	24 zł	25 zł	4%
Personel średniego szczebla	19 zł	20 zł	5%
Pracownicy biurowi	14 zł	14,50 zł	3,5%
Robotnicy przemysłowi	12,50 zł	13 zł	4%
Operatorzy, monterzy maszyn i urządzeń	12 zł	13 zł	8%
Pracownicy usług i sprzedaży (call center)	12 zł	12,50 zł	4%

Najczęściej stosowane modele wynagradzania

a/ system czasowy – pracownik otrzymuje wynagrodzenie według stałych stawek wynagradzania ustalonych dla określonego czasu pracy zazwyczaj godziny, przy tym modelu najczęściej stosowane są umowy zlecenia głównie dla sektora handlowego.

b/ system akordowy – wynagrodzenie zależy od ilości jednostek produktu (sztuk produktu), które pracownik wykonał w określonej jednostce czasu, tym samym zależy ono od wydajności pracy pracownika. Z reguły przy tego typu systemie pracy pracownik zatrudniany jest na umowę zlecenie i ma płacone od sztuki lub na umowę PT z minimalną krajową i z premią od wykonanych ponad ustaloną normę sztuk produktu. Ten system występuje tylko w produkcji.

c/ system prowizyjny – uzależnia wynagrodzenie pracownika od wyników jego pracy. Pracownik otrzymuje określony procent wartości dokonywanych przez niego transakcji, usług lub uzyskanego dochodu. Tę formę wynagradzania najczęściej spotyka się w usługach i handlu, gdzie wysokość prowizji pracownika zależy od wielkości jego sprzedaży. Stawka prowizyjna może być ustalana indywidualnie dla pracowników, bądź też dla całego zespołu. Praca dla sieci hipermarketów to głównie umowy zlecenia z tego powodu też z racji obsługi przez naszych członków tego sektora w SAZ przeważają umowy zlecenia.

4. Trendy na rynku pracy

- Sytuacja na rynku usług outsourcingu w Polsce wskazuje, że jest to rynek szalenie dynamicznie rosnący. Niemniej jednak po słynnej aferze Centrum Niderlandzkiego na agencje zatrudnienia padł cień nieufności ze strony kontrahentów oraz wyjątkowa wręcz nagonka realizowana przez media i związki zawodowe. W wyniku tych krzywdzących artykułów ucziwie agencje zatrudnienia mają obecnie problemy z zawarciem nowych kontraktów na outsourcing personalny w pełnym tego słowa znaczeniu a o dziwo na usługi PT nie. Z kolei przygotowywana przez Ministerstwo Pracy nowelizacja ustawy o pracy tymczasowej, będzie bardziej restrykcyjna wobec takiej formy zatrudnienia. Po wprowadzeniu jej może nastąpić zatem trend odwrotny czyli model outsourcingu będzie bardziej preferowany. Obecna sytuacja na rynku polskim wykazuje też inne zjawisko, otóż firmy produkcyjne wolą bardziej korzystać z usług PT, natomiast handel i usługi z outsourcingu. Uwarunkowane jest to prawdopodobnie historycznym obciążeniem stosowanych umów o zatrudnieniu w tych konkretnych sektorach gospodarki.
- Obecny rynek pracy jest tzw. rynkiem pracownika, oznacza to, że bardzo trudno jest znaleźć odpowiedniego pracownika. Głównym powodem tego zjawiska jest niewątpliwie wyjazd w ostatnim czasie ponad 1 mln młodych ludzi poza granice naszego kraju w poszukiwaniu wyższych zarobków. Agencje zatrudnienia chcąc utrzymać swój poziom obrotów zmuszone są do pozyskiwania pracowników ze Wschodu, głównie Ukrainy, gdzie liczba zatrudnionych w 2014 roku do 2013 wzrosła pięciokrotnie. Ta tendencja będzie nadal wzrastać, jeżeli kontrahenci będą oferować najniższe wynagrodzenie. Problem polega jednak na tym, że do handlu a tym bardziej do sektora usługowego nie każdy godzi się na taką zamianę (tzn. pracownika mówiącego po polsku na pracownika z Ukrainy kaleczącego polski język).
- Nad Wisłą w ostatnich dwóch latach bardzo wzrosło zatrudnienie poprzez agencje zatrudnienia. Niemniej jednak daleko jeszcze nam do czołówki europejskiej jaką jest np. Wielka Brytania - tam poprzez agencje zatrudniony jest niemal co 20 pracownik (4,8%). Obecnie Polska jest jednym z najdynamiczniej rozwijających się rynków pracy tymczasowej w Europie. Specjaliści są zgodni, że odrabiamy zaległości minionych lat.
- Praca tymczasowa to dziedzina, w której szybko nadrabiamy zaległości, popularność tego typu zatrudnienia będzie rosła, tym bardziej, że jest przynajmniej kilka dziedzin, w których agencje mogą odegrać znaczącą rolę w przyszłości. Zdaniem specjalistów, jednym z takich obszarów wydaje się być rynek opieki nad osobami niesamodzielnymi. Już teraz w Polsce działają agencje zatrudniające wyspecjalizowanych opiekunów, rynek ten powinien jednak szybko wzrosnąć, gdy w życie wejdzie tzw. czek opiekuńczy, który zostanie wprowadzony niebawem w nowej ustawie o pomocy osobom niesamodzielnym. To wielkie wyzwanie, ale też duża szansa dla agencji specjalizujących się w opiece..
- Agencje zatrudnienia będą się też rozwijać w obszarach nie do końca związanych z pracą tymczasową. Ścisłej mówiąc agencje zaczną wyręczać firmy wyspecjalizowane np. w prowadzeniu księgowości czy kadr. Już dziś około 10 proc. agencji skupionych w SAZ świadczy usługi kadrowo-płacowe. Powód jest prosty - około 900 agencji działających na polskim rynku to spółki, które zatrudniają nieraz kilkaset osób i jednocześnie gwarantują im obsługę księgowo-kadrową. To przedsiębiorstwa dysponujące bardzo sprawnym zespołem specjalistów z dziedziny księgowości i kadr, ale też, co nie mniej ważne, niezbędnymi narzędziami, takimi jak specjalistyczne oprogramowanie. Dlatego coraz częściej zaczynają świadczyć takie usługi komercyjnie.
- Nie bez znaczenia będzie też outsourcing personalny - rozwiązanie dzięki któremu przedsiębiorstwo ma do dyspozycji grupę specjalistów z określonej dziedziny. Natomiast Agencje, które przejmowały np. call-centra, albo operatorów maszyn ciężkich z branży budowlanej dziś dysponują zespołami specjalistów w tych dziedzinach i zaczynają świadczyć usługi na zewnątrz, niczym osobny podwykonawca w danym projekcie konkurując cenami danych usług z dotychczasowymi firmami wykonującymi tylko takie usługi. Być może tego typu rozwiązanie przyjmie się także w urzędach. W Wielkiej Brytanii dla agencji zatrudnienia 65 proc. kontrahentów stanowią urzędy centralne i samorządowe. W Polsce z takiej formy zatrudnienia na razie korzysta tylko kilka urzędów m.in. sądy, rynek jest jednak ogromny i agencje będą toczyć o niego batalie zwłaszcza po nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i dopuszczeniu zlecania usług pośrednictwa pracy przez urzędy pracy agencjom zatrudnienia.



Sytuacja na rynku usług outsourcingu i pracy
tymczasowej
Jarosław Adamkiewicz – Prezes SAZ

W skrócie:

- Obecny rynek pracy jest tzw. rynkiem pracownika
- Agencje pozyskują coraz więcej pracowników ze Wschodu, głównie z Ukrainy, gdzie liczba zatrudnionych w 2014 roku w stosunku do roku 2013 wzrosła pięciokrotnie.
- W szybkim tempie rozwija się również polski rynek usług outsourcingowych. Przygotowywana przez Ministerstwo Pracy nowelizacja ustawy o pracy tymczasowej może przywrócić preferowanie usług outsourcingowych przez pracodawców.
- Firmy produkcyjne chętniej korzystają z usług pracy tymczasowej, natomiast handel i usługi z outsourcingu.
- Istotne miejsce na rynku zajmuje outsourcing personalny

- Opis tendencji outsourcingowych, jako komponentu usług świadczonych przez agencje zatrudnienia jest niezwykle trudny, ze względu na brak deskrypcji usługi outsourcingu. Dotychczasowe próby jej definiowania ograniczają się bowiem do rozróżniania z pracą tymczasową. Jeśli założyć, że pracownik tymczasowy zgodnie z ustawą pracuje pod nadzorem i kierownictwem pracodawcy użytkownika, to pracownik firmy outsourcingowej pracuje pod nadzorem i kierownictwem tejże. Firma outsourcingowa ponosi też pełną odpowiedzialność odszkodowawczą za ewentualne szkody popełnione przez takiego pracownika. Agencja pracy tymczasowej nie ma takiej odpowiedzialności, bowiem nie zarządza bezpośrednio procesami w przedsiębiorstwie pracodawcy użytkownika. Inny charakter ma też rozliczenie tychże usług.. W pierwszym przypadku agencje zatrudnienia rozliczają się z klientem za ilość przepracowanych godzin. W drugim liczy się efekt, czyli rozliczenie za wykonaną pracę np. za ilość sztuk towaru czy ilość wykonanych operacji. Tutaj zaczynamy jednak dotykać sedna problemu czyli różnic między outsourcingiem a zwykłym podwykonawstwem usługi. Biorąc pod uwagę firmę, która produkuje komponent na rzecz swojego odbiorcy możemy się zastanawiać czy robi to na zasadach outsourcingu – brak jasnej definicji prawnej – czy na zasadzie wytwarzania konkretnego dobra. Brakuje bowiem w PKD klasyfikacji „usługa lub rzecz wykonana outsourcingowo”. Dziś, aby prawidłowo taką usługę wykonać, dostawca musi posiadać w swoim PKD odpowiedni wpis. W ten sposób staje się producentem, wytwórcą, dostawcą usługi. Niekoniecznie outsourcingowej. Jedno jest pewne, rynek skupiający firmy zajmujące się pośrednictwem pracy traci nad takim podmiotem wszelką kontrolę.
- Jeśli zaś chodzi o rynek delegowania pracowników w ramach UE, możemy tutaj częściej mówić o pracy naprzemienną w dwóch krajach jednocześnie, niżli o samym delegowaniu. Taki stan rzeczy zawdzięczamy niewystarczająco silnej, wyraźnej postawie Polski m. in. w Komisji Europejskiej w czasie tworzenia dyrektywy egzekucyjnej do dyrektywy 96. Nasza postawa doprowadziła do zaostrzenia pojęcia tzw. zastępowalności, dziś dziesiątkującego system delegowania. Nie bez znaczenia było też postępowanie organu rentowego (ZUS), który często definiuje 25% obrotu w kraju macierzystym jako warunek sine qua non do delegowania. Dziś mamy otwarte do konsultacji społecznych rozporządzenie do dyrektywy 96, mianowicie 883. Prawdopodobnie doprowadzi ono do tego, że koszty ubezpieczenia społecznego będą musiały być takie same w kraju delegującym jak i przyjmującym. Oznaczałoby to koniec delegowania. Warto podkreślić, że Polska deleguje najwięcej pracowników w Europie, a daniny publicznoprawne odprowadzane z tego tytułu, stanowią istotny przychód dla polskiego budżetu i tak powinno pozostać.
- Zapotrzebowanie na naszych pracowników w krajach UE jest bardzo duże. Firmy zrzeszone w SAZ w sekcji agencji opieki (SAO) mają głównie do czynienia z niemieckim rynkiem opieki nad osobami niesamodzielnymi. Zgodnie z długofalową prognozą demograficzną naszego zachodniego sąsiada, zapotrzebowanie na tę usługę będzie stale wzrastało, co skwapliwie wykorzystują polskie firmy, chcące płacić ZUS i podatki w Polsce!
- Podobne zapotrzebowanie jeśli chodzi o ilości pracowników prezentuje Francja. Tam jednak mówimy głównie o pracownikach budowlanych. Z przykrością należy jednak stwierdzić, że poprzez jawne protekcyjno-praktyki francuskiego rządu, wysyłanie polskich pracowników nad Sekwanę jest bardzo utrudnione. Zawdzięczamy to zarówno dyrektywie wdrożeniowej do dyrektywy 96, jak i ustawie Savary, która jest lokalnym-krajowym aktem wykonawczym do tej ustawy. Na ten fakt nakłada się nagonka medialna i polityczna na polskie firmy delegujące, podsycana przez kontrole francuskiej żandarmerii i inspekcji pracy

Sytuacja na rynku usług outsourcingu i delegowania osób za granicę

Krzysztof Jakubowski – Wiceprezes SAZ



W skrócie:

- Polska deleguje najwięcej pracowników w Europie, odprowadzając podatki z tytułu tej usługi w kraju.
- Zapotrzebowanie na pracowników z Polski w UE będzie rosło, zwłaszcza w branży opieki nad osobami niesamodzielnymi.
- Sytuacja prawna polskiego rynku delegowania pracowników w ramach UE sprawia, że pracownicy najczęściej wykonują pracę naprzemienną w dwóch krajach jednocześnie
- Trwające obecnie przygotowania do zmian legislacyjnych (rozporządzenie 883 do dyrektywy 96) mogą doprowadzić do wyrównania kosztów ubezpieczenia społecznego w kraju delegującym jak i przyjmującym. Oznaczałoby to jednak koniec delegowania.

- Ustawa o pracy tymczasowej, w oparciu o którą w dużej mierze działają agencje zatrudnienia nakłada pewne obowiązki na pracodawcę użytkownika. Taka konstrukcja powoduje, że niektórzy klienci agencji zatrudnienia szukają bardziej bezpiecznych dla siebie modeli współpracy z dostawcami usług personalnych. Nie chcą nabywać statusu pracodawcy użytkownika obawiając się zbyt dużej odpowiedzialności z tego tytułu. Na przeciw tym oczekiwaniom poniekąd wychodzi usługa outsourcingu. Outsourcing najczęściej definiowany jest jako wydzielenie niektórych obszarów swojej działalności i powierzenie ich obsługi firmom zewnętrznym. Powyższa definicja pochodzi wyłącznie z literatury, w polskim prawie outsourcing nie doczekał się żadnej wykładni. Powoduje to funkcjonowanie na rynku mieszanych modeli usług: zaczerpniętych z pracy tymczasowej oraz outsourcingu rozumianego jak powyżej. Umowy handlowe pomiędzy agencjami zatrudnienia a klientami nazywane są umowami outsourcingu usług. W praktyce jednak pracownicy agencji są bezpośrednio podporządkowani personelowi zarządzającemu klienta co jest przesłanką świadczenia pracy tymczasowej.
- Widoczny na rynku jest również trend przejmowania usług dostarczania personelu przez podmioty nie posiadające certyfikatu agencji zatrudnienia. Jest to związane ze stałym monitoringiem, obowiązkiem sprawozdawczości, którym objęte są podmioty wpisane do KRAZ. Aby uniknąć powyższych zdarzeń, firmy nie ubiegają się o certyfikat (który potrzebny jest wyłącznie w pracy tymczasowej) świadcząc usługi szeroko definiowanego outsourcingu personalnego. Nowelizacja przepisów prawa jest niezbędna w tym zakresie gdyż bardzo „wrażliwy” sektor usług pozostaje poza kontrolą organów prawa.
- W Polsce należy wziąć pod uwagę dopuszczalność tzw. outsourcingu personalnego w ramach certyfikowanego katalogu usług agencji zatrudnienia. Outsourcingu personalnego rozumianego jako zapewnienie klientowi wyłącznie personelu bez obwarowywania umowy koniecznością przejęcia całych obszarów lub procesów klienta. W praktyce tak się zresztą dzieje.

Sytuacja na rynku agencji pracy tymczasowej Leszek Zieliński – Wiceprezes SAZ



W skrócie:

- Popularność zatrudnienia tymczasowego będzie rosła. Szczególnie szybko w Polsce może rozwinąć się rynek opieki nad osobami niesamodzielnymi.
- Agencje zatrudnienia będą się również rozwijać w obszarach nie do końca związanych z pracą tymczasową, przejmując częściowo np. świadczenie usług księgowych czy prowadzenia kadr.
- Na rynku widoczny jest trend przejmowania usług dostarczania personelu przez podmioty nie posiadające certyfikatu agencji zatrudnienia. Nowelizacja przepisów prawa jest niezbędna w tym zakresie gdyż bardzo „wrażliwy” sektor usług pozostaje poza kontrolą organów prawa.

- Reforma polityki rynku pracy zapoczątkowana nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy daje nam nowe możliwości. Po wielu latach prac i oczekiwania sektor prywatnych agencji zatrudnienia rozpoczął partnerską i komplementarną współpracę z Publicznymi Służbami Zatrudnienia. Mamy szansę budować nowy rynek wysokospecjalizowanych usług. Mamy szansę sięgać po zmarnowany kapitał, przywracać na rynek pracy osoby najbardziej od niego oddalone, którym do chwili obecnej nikt nie potrafił pomóc. Wobec nadchodzących zmian demograficznych, pogłębiającego się zjawiska tzw. rynku pracownika, a także wobec pogłębiającej się niewydolności systemu zabezpieczenia społecznego, nasze działania są prawdziwą alternatywą dla importu siły roboczej ze Wschodu. Jesteśmy w stanie odpowiedzieć na potrzeby pracodawców doprowadzając na co dzień do zatrudnienia wykwalifikowanych i zmotywowanych osób w ich firmach.
- W SAZ powołaliśmy Sekcję Niepublicznych Służb Zatrudnienia. Jest ona pierwszym w Polsce tego typu ciałem zrzeszającym wysokospecjalizowane agencje zatrudnienia będące lub zamierzające stać się partnerami Publicznych Służb Zatrudnienia w zakresie aktywizacji zawodowej osób długotrwale bezrobotnych. Celem głównym Sekcji jest rozwój rynku wysokiej jakości usług gwarantujących skuteczną i trwałą aktywizację zawodową osób najbardziej oddalonych od rynku pracy oraz efektywne wydatkowanie środków publicznych. Agencje zatrudnienia przystępujące do Sekcji wspólnie wypracowywać będą najlepsze praktyki realizacji projektów finansowanych ze środków publicznych pochodzenia krajowego i europejskiego. Członkowie Sekcji oraz interesy sektora prywatnych agencji zatrudnienia reprezentowane są na drodze dialogu prowadzonego ze stroną rządową i samorządową dzięki obecności przedstawicieli Sekcji w Radzie Rynku Pracy przy Ministrze Pracy i Polityki Społecznej oraz największych organizacjach pracodawców.

Sytuacja na rynku współpracy publiczno-prywatnej

Grzegorz Tokarski – Wiceprezes SAZ



W skrócie:

- Na lokalnym rynku potrzebne są skuteczne programy aktywizacji zawodowej osób długotrwale bezrobotnych.
- Kluczem do sukcesu jest partnerska i komplementarna współpraca pomiędzy Publicznymi Służbami Zatrudnienia a prywatnym sektorem agencji zatrudnienia.
- SAZ powołało pierwszą w Polsce Sekcję Niepublicznych Służb Zatrudnienia. Jednostka zrzesza wysokospecjalizowane agencje zatrudnienia będące lub zamierzające stać się partnerami Publicznych Służb Zatrudnienia w zakresie aktywizacji zawodowej osób długotrwale bezrobotnych.

- Wartość rynku rekrutacyjnego w Polsce szacuje się na ponad 450 mln. PLN. Marże agencji najczęściej wahają się w granicach 12%- 27% rocznego wynagrodzenia pracownika, choć coraz częściej agencje pracują na stałej prowizji tzw. fixed fee, niezależnej od wynagrodzenia kandydata.
- Jest to wysoce atrakcyjny rynek, ale tym samym bardzo konkurencyjny. Aby odpowiedzieć na potrzeby swoich klientów, agencje rekrutacyjne często decydują się na specjalizację w konkretnej branży czy sektorze. Istotne jest budowanie mocnej pozycji rekruterów wśród swoich klientów i kandydatów, nie tylko poprzez skuteczne i profesjonalne prowadzenie procesów rekrutacyjnych, ale także poprzez eksperckość – ciągłe pogłębianie swojej wiedzy o obszarze rynku, w którym się rekrutuje i dzielenie się nią. W budowaniu wizerunku konsultanta-eksperta istotna jest obecność na targach, konferencjach, imprezach branżowych, a także w mediach. Nieoceniona jest tu rola profesjonalnych mediów społecznościowych, które dają ogromne możliwości dotarcia z informacją do swojej sieci kontaktów, w tym wielu kandydatów.
- Rynek agencji zatrudnienia w Polsce jest rynkiem mocno rozdrobnionym. Na ponad 4 tys. zarejestrowanych agencji, tylko kilkadziesiąt to firmy zatrudniające powyżej 25 konsultantów lub działające na arenie międzynarodowej. Większość stanowią firmy jedno lub kilku osobowe.
- Niestety, ze względu na dużą liczbę najmniejszych firm, które cały swój biznes często budują wokół jednego klienta, często cierpi na tym jakość usług rekrutacyjnych i wizerunek całej branży. Rozwiązaniem może być przynależność do organizacji branżowych takich jak Stowarzyszenie Agencji Zatrudnienia. Naszą misją jest edukacja branży, ustandaryzowanie procesów i promocja dobrych praktyk. Przynależność do SAZ pozwala agencjom stale podnosić swoje umiejętności, dbać o wysoką jakość dostarczanych usług, jak również mieć realny wpływ na edukację rynku. W Europie Zachodniej i rynkach rekrutacyjnych bardziej rozwiniętych od polskiego, przynależność do organizacji branżowej jest bardziej powszechna i jest gwarancją wysokich standardów obsługi kandydatów i klientów. Wierzę, że rynek polski też będzie do tego dążył.

Sytuacja na rynku rekrutacyjnym

Artur Skiba – Wiceprezes SAZ



W skrócie:

- Wartość rynku rekrutacyjnego w Polsce szacuje się na ponad 450 mln. PLN
- Marże agencji najczęściej wahają się w granicach 12%- 27% rocznego wynagrodzenia pracownika
- Rośnie znaczenie budowania marki rekrutera i specjalizacji agencji
- Zrzeszanie się w organizacjach branżowych może być rozwiązaniem na rozdrobnienie rynku i niską jakość świadczonych usług przez agencje