

Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego II

Branża Nowoczesne Usługi Biznesowe (NUB)

Wyniki II edycji badań

Informacje o projekcie



Nazwa projektu

Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego II
Branża Nowoczesne Usługi Biznesowe – II edycja*



Cel badania

Zwiększenie wiedzy na temat obecnego
i przyszłego zapotrzebowania na kompetencje
w branży nowoczesne usługi biznesowe (NUB)



Terminy realizacji

II edycja badań:
czerwiec 2022 r. – maj 2023 r.,
w tym badania ilościowe:
styczeń 2023 r. – luty 2023 r.

* I edycja badania realizowana była w okresie wrzesień 2020 r. – październik 2021 r.
Raport z I edycji badań dostępny jest na stronie PARP.

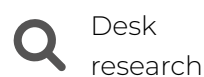
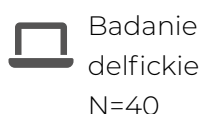
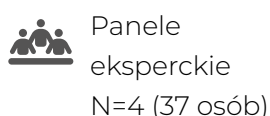
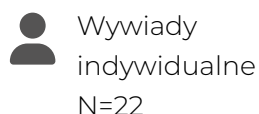
Metodologia

Badania jakościowe

Respondenci



Techniki

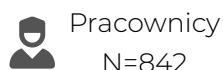
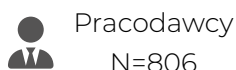


Terminy

czerwiec 2022-marzec 2023

Badania ilościowe

Respondenci



Techniki

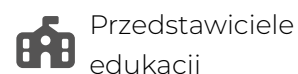
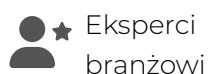


Terminy

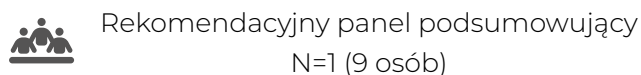
styczeń-luty 2023

Badania podsumowujące

Respondenci



Techniki



Terminy

maj 2023

Informacje o branży

Branża NUB obejmuje 5 podsektorów:



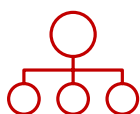
działalność rachunkowo-księgową, doradztwo podatkowe (PKD 69.2)



badanie rynku i opinii publicznej (PKD 73.2)



działalność centrów telefonicznych (PKD 82.2)



działalność firm centralnych (head offices), doradztwo związane z zarządzaniem (PKD 70.10, 70.21, 70.22)



pozostała działalność profesjonalna, naukowa i techniczna, gdzie indziej niesklasyfikowana (PKD 74.9)

W branży:

- » ponad **37 tys. podmiotów** zatrudnia minimum 1 pracownika
- » najwięcej przedsiębiorstw zarejestrowanych jest jako działalność **rachunkowo-księgową i doradztwo podatkowe (51%)**

Źródło: szacunki na podstawie REGON+ZUS.

Główne procesy biznesowe

NOWOCZESNE USŁUGI BIZNESOWE

obsługa finansowo-księgowa firm obejmująca m.in. obsługę należności, obsługę płatności, obsługę księgi głównej

obsługa firm w zakresie spraw kadrowych obejmująca m.in. obsługę wynagrodzeń/płac, administrację i raportowanie danych pracowniczych, obsługę wydatków i podróży

obsługa klienta polegająca na świadczeniu usług klientom przed, w trakcie i po zakupie dokonywanych jako bezpośrednia interakcja między klientem dokonującym zakupu a przedstawicielem firmy sprzedającej

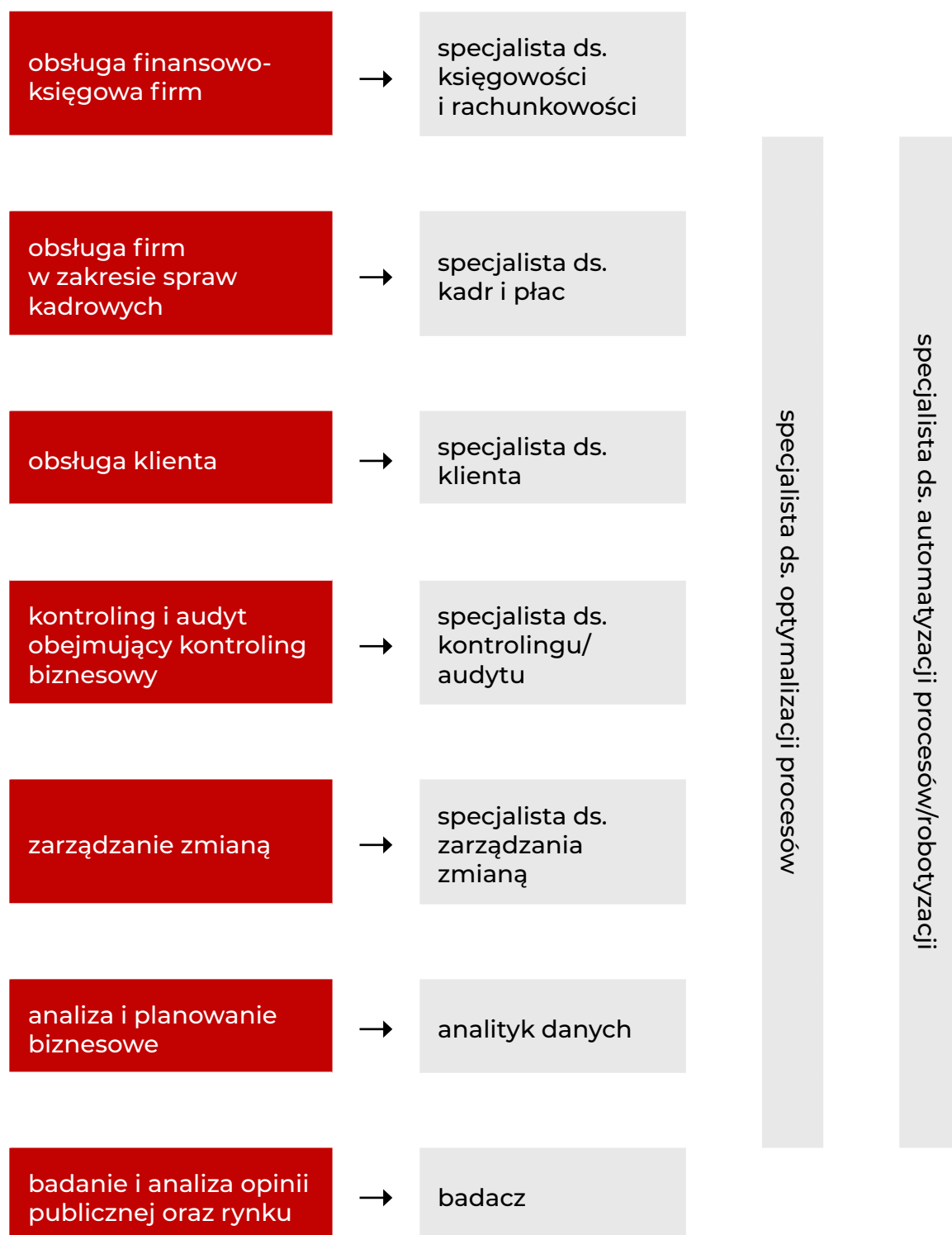
kontroling i audyt obejmujący kontroling biznesowy – mający na celu właściwe wykorzystanie zasobów przedsiębiorstwa

zarządzanie zmianą obejmujące usługę wsparcia w zarządzaniu projektami

analiza i planowanie biznesowe obejmujące proces analizy danych, polegające na sprawdzaniu, oczyszczaniu, przekształcaniu i modelowaniu danych w celu odkrycia przydatnych informacji, przedstawienia wniosków i wsparcia procesu decyzyjnego, planowanie i analizy finansowe

badanie i analiza opinii publicznej oraz rynku polegające na dostarczeniu usługi prowadzenia badań i analiz opinii publicznej oraz marketingowych

Główne procesy biznesowe a kluczowe stanowiska



Trendy w branży NUB

Trendy biznesowe



Wzrost znaczenia procesów związanych z usługami kontaktowymi wymagających częstych interakcji z klientami, elastycznego, nierutynowego podejścia do klienta.



Tworzenie przez usługodawców działających w branży NUB złożonych, modularnych rozwiązań dla ich klientów.



Rosnące znaczenie udziału procesów realizowanych zdalnie.

Trendy technologiczne



Stosowanie rozwiązań łączących obszar informatyzacji z obszarem komunikacji i systemów łączności.



Wykorzystanie technologii łańcuchów bloków (blockchain) oraz systemów predykcyjnych.



Zrobotyzowana automatyzacja procesów biznesowych.

Czynniki silnie oddziałujące na branżę



Niestabilna sytuacja polityczna na Ukrainie, inflacja i kryzys energetyczny (jako czynniki powiązane)



Zmienność legislacji



Pandemia COVID-19



Niedobór kadr o odpowiednich umiejętnościach i postawach

Branża wobec trendów i wyzwań

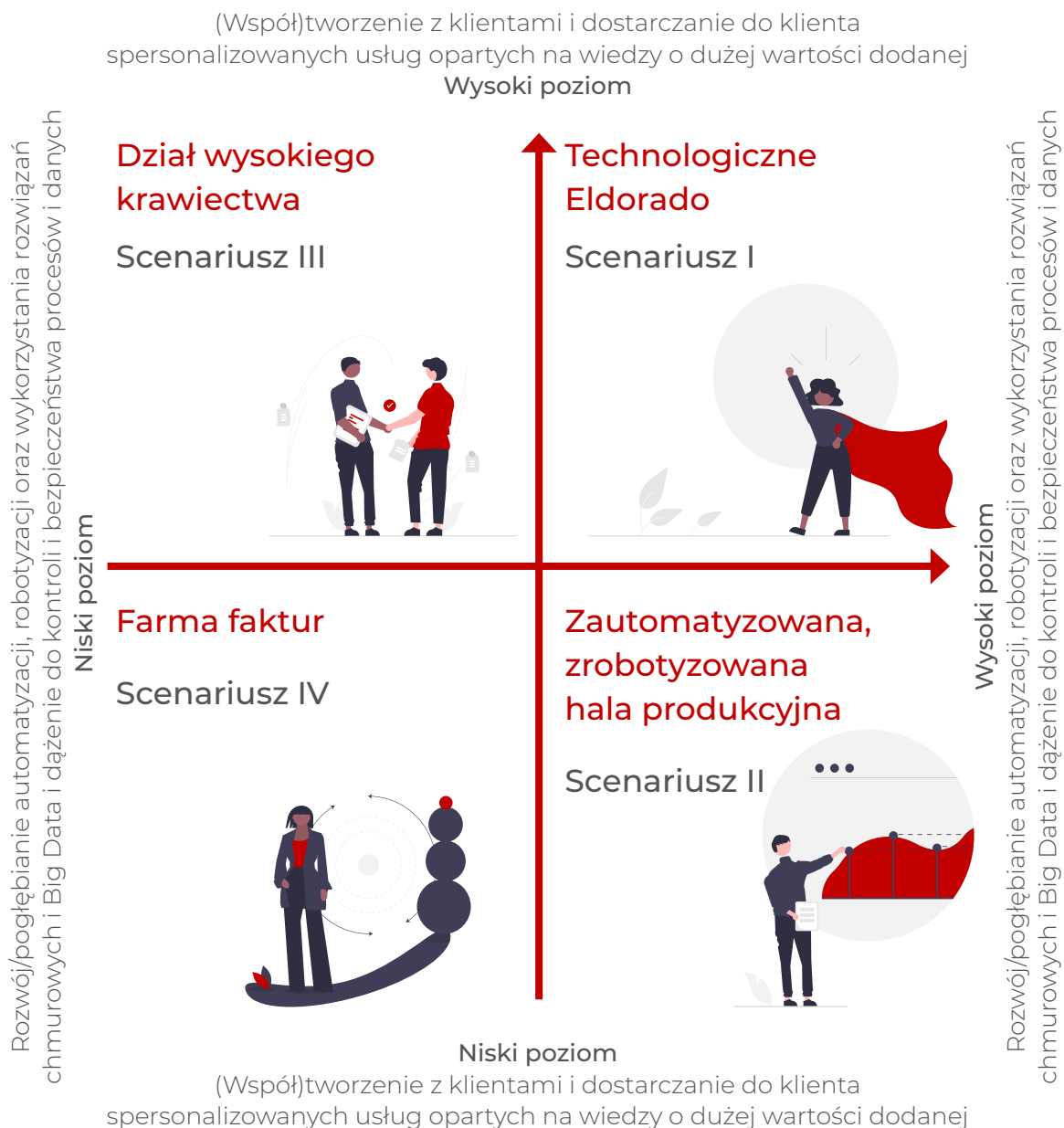
Tylko 40% firm wprowadziło w 12 miesiącach poprzedzających badanie jakąkolwiek innowację/ulepszony proces.

Planowane przez przedsiębiorstwa zmiany w ciągu następujących 3 lat:

- » **42%** podwyższenie średniej marży sprzedaży
- » **29%** zwiększenie nakładów na innowacyjność w firmie
- » **27%** zainwestowanie lub zwiększenie nakładów inwestycyjnych w nowe technologie, nowoczesne oprogramowanie
- » **26%** zainwestowanie lub zwiększenie inwestowania w rozwój umiejętności pracowników
- » **22%** wprowadzenie innowacji w firmie
- » **17%** zautomatyzowanie lub zrobotyzowanie wybranych procesów w firmie
- » **17%** rozpoczęcie lub zintensyfikowanie prac B+R w firmie samodzielnie lub we współpracy z jednostkami naukowymi
- » **16%** zaangażowanie lub zwiększenie zaangażowania firmy we współpracę ze szkołami bądź uczelniami
- » **14%** zatrudnianie pracowników z zagranicy



Scenariusze rozwoju branży



Scenariusze rozwoju branży

Scenariusz I: Technologiczne Eldorado

WYSOKI poziom rozwoju/pogłębienia automatyzacji, robotyzacji, stosowania rozwiązań chmurowych i Big Data współwystępujący z kontrolą i bezpieczeństwem procesów i danych oraz **WYSOKI** poziom (współ)tworzenia z klientami i dostarczania do klienta spersonalizowanych usług opartych na wiedzy o dużej wartości dodanej

- » Wysokie nakłady na automatyzację i robotyzację własnych procesów
- » Świadomość klientów odnośnie zysków z A&R pobudza popyt na usługi branży
- » Koncentracja na optymalizacji procesów i personalizowaniu usług dla odbiorcy
- » Wysoki popyt na pracowników zajmujących się ochroną danych systemów i procesów, automatyzacją i robotyzacją
- » Wiedzychłonność procesów i oparcie na wysoko wykwalifikowanych kadrach
- » Innowacyjność branży daje przewagę w konkrowaniu o najlepsze kadry

Scenariusz najbardziej
pożądany dla branży



Scenariusz II: Zautomatyzowana, zrobotyzowana hala produkcyjna

WYSOKI poziom rozwoju/pogłębiania automatyzacji, robotyzacji, stosowania rozwiązań chmurowych i Big Data współwystępujący z kontrolą i bezpieczeństwem procesów i danych oraz **NISKI** poziom (współ)tworzenia z klientami i dostarczania do klienta spersonalizowanych usług opartych na wiedzy o dużej wartości dodanej

- » Zwiększanie efektywności i obniżanie kosztów pracy poprzez automatyzację i robotyzację procesów/usług dla biznesu
- » Spadek kosztów NUB współwystępuje z niskim wzrostem jakości kapitału kompetencyjnego branży
- » Oferta nowoczesnych usług dla biznesu nie jest rozwijania
- » Systematyczny wzrost znaczenia kompetencji cyfrowych, analitycznych, w zakresie wielojęzyczności



Scenariusz III: Dział wysokiego krawiectwa

NISKI poziom rozwoju/pogłębiania automatyzacji, robotyzacji, stosowania rozwiązań chmurowych i Big Data współwystępujący z kontrolą i bezpieczeństwem procesów i danych oraz **WYSOKI** poziom (współ)tworzenia z klientami i dostarczania do klienta spersonalizowanych usług opartych na wiedzy o dużej wartości dodanej

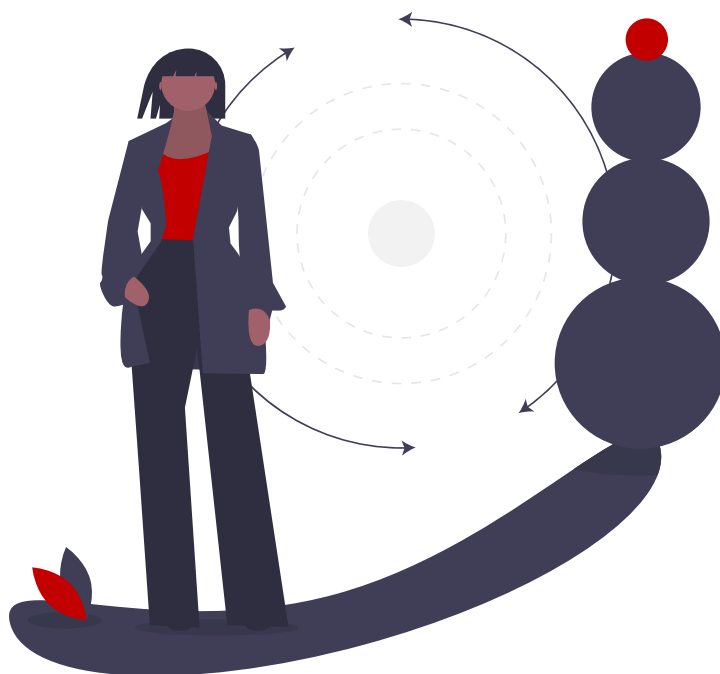
- » Zwiększanie efektywności i obniżanie kosztów pracy poprzez automatyzację i robotyzację procesów/usług dla biznesu
- » Spadek kosztów NUB współwystępuje z niskim wzrostem jakości kapitału kompetencyjnego branży
- » Oferta nowoczesnych usług dla biznesu nie jest rozwijana
- » Systematyczny wzrost znaczenia kompetencji cyfrowych, analitycznych, w zakresie wielojęzyczności



Scenariusz IV: Farma faktur

NISKI poziom rozwoju/pogłębiania automatyzacji, robotyzacji, stosowania rozwiązań chmurowych i Big Data współwystępujący z kontrolą i bezpieczeństwem procesów i danych oraz **NISKI** poziom (współ)tworzenia z klientami i dostarczania do klienta spersonalizowanych usług opartych na wiedzy o dużej wartości dodanej

- » Branża NUB w Polsce traci przewagę konkurencyjną
- » Praca w branży NUB kojarzy się z „pracą na słuchawce”
- » Nowoczesne usługi biznesowe generują małą wartość dodaną dla odbiorcy
- » Poziom inwestycji w rozwój kompetencji kadr jest bardzo niski



Stanowiska nowe i/lub o rosnącym znaczeniu

Związane będą z:



- » ochroną danych i cyberbezpieczeństwem



- » ochroną danych i informacji oraz zrobotyzowanych/zautomatyzowanych systemów (np. specjalista ds. bezpieczeństwa cyfrowego (cyber security), specjalista ds. transformacji cyfrowej, specjalista ds. digitalizacji danych, informacji)



- » optymalizowaniem, automatyzowaniem/robotyzowaniem systemu (infrastruktury) i procesów (np. programista, specjalista ds. automatyzacji/robotyzacji, specjalista ds. Machine Learningu, specjalista ds. skryptowania, specjalista ds. optymalizacji systemów, procesów, architekt procesów)



- » inicjowaniem procesów projektowania/wdrażania nowych rozwiązań, i rozpoznawaniem możliwości trafnego zastosowania systemów predykcyjnych i Big Dat w przedsiębiorstwie (specjalista/lider technologiczny)



» **„trenowaniem” botów** (np. trener AI, edukator inteligentnych botów)



» **obsługą klienta**
(w tym online)



» **łączeniem kompetencji charakterystycznych dla różnych ról zawodowych**, a także ról zawodowych związanych z obsługą klienta



» **obsługą wdrażanych zdalnie rozwiązań**
(np. programista, lider technologiczny, który będzie monitorował trendy technologiczne i rekomendował implementację rozwiązań optymalnych dla firmy, analityk danych, analityk big data)

Zatrudnienie w branży

Co dziesiąty pracodawca poszukiwał pracowników w 2022 r.

Pracodawcy prowadzący rekrutację mierzyli się z trudnościami rekrutacyjnymi, szczególnie poszukując osób na stanowiska:



- » specjaliści ds. księgowości i rachunkowości



- » specjaliści ds. kadr i płac

W opinii pracodawców, którzy poszukiwali pracowników (N=156)

Przyczyny trudności rekrutacyjnych

- » kandydaci, którzy się zgłosili nie spełniali oczekiwań (przede wszystkim w zakresie braku odpowiednich kwalifikacji/kompetencji/umiejętności)
- » małe zainteresowanie ofertą pracy
- » kandydatom, którzy spełniali oczekiwania, nie odpowiadały warunki zatrudnienia

W opinii pracodawców, którzy doświadczyli trudności w rekrutacji pracowników (N=73)

Najczęściej poszukiwani pracownicy w okresie styczeń 2022 – styczeń 2023



» specjalista ds. księgowości i rachunkowości: **37%**



» specjalista ds. kadr i płac: **32%**



» specjalista ds. klienta: **14%**

Wskazania pracodawców, którzy poszukiwali pracowników (N=156)

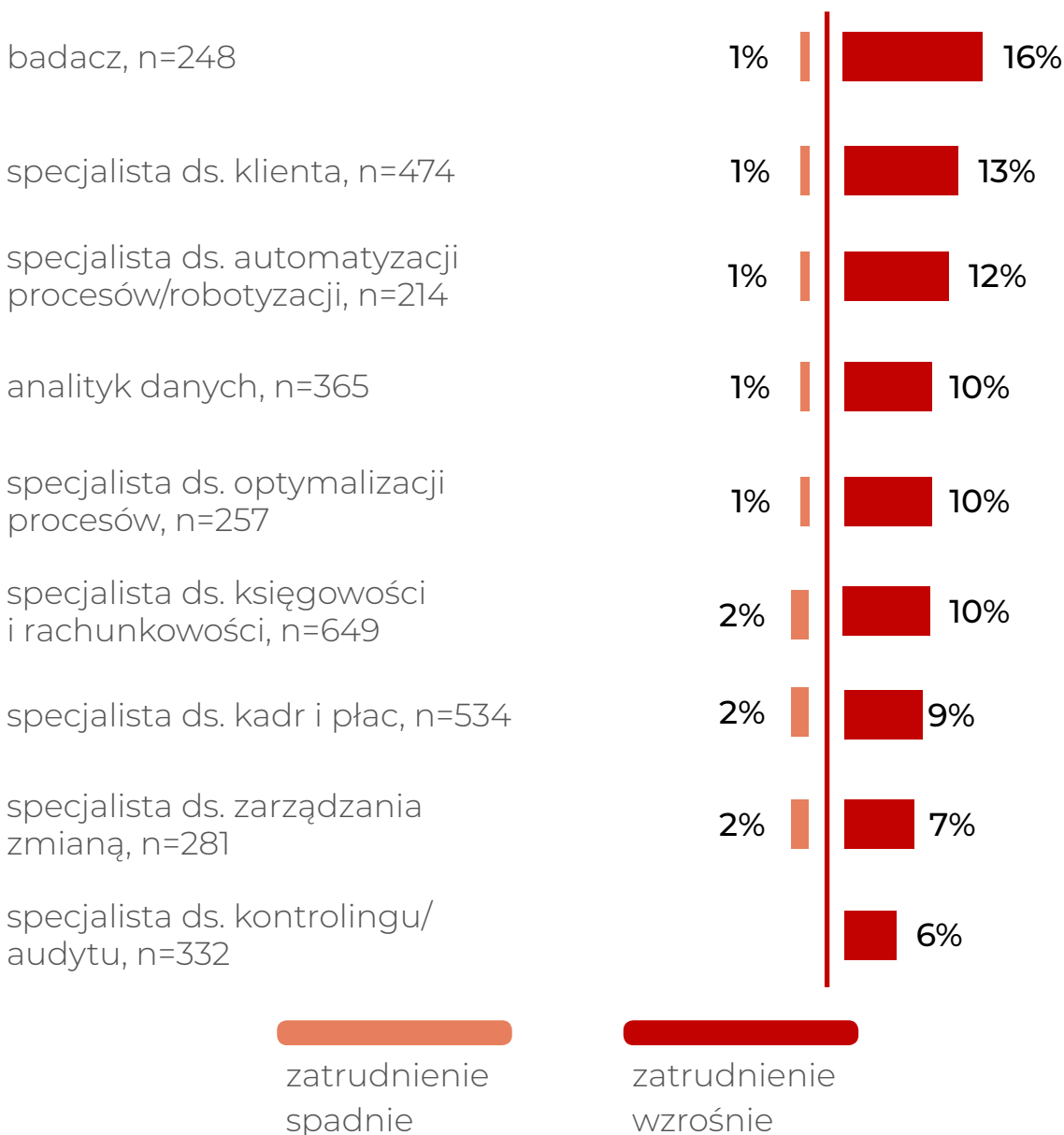
3/4 pracodawców wymagało od kandydatów wykształcenia wyższego (częściej magisterskiego niż licencjackiego), przy czym najczęściej dotyczyło to specjalistów ds. optymalizacji procesów (95%) i specjalistów ds. automatyzacji procesów/robotyzacji (88%), a najrzadziej badaczy (58%) i specjalistów ds. klienta (57%).

Blisko 3/4 pracodawców wymagało od kandydatów doświadczenia, przy czym najczęściej dotyczyło to specjalistów ds. kontrolingu/audytu (80%), a najrzadziej specjalistów ds. zarządzania zmianą (53%). Średnia długość wymaganego doświadczenia to 2 lata.

Prognozowane zmiany w zatrudnieniu

Pracodawcy nie przewidują istotnych zmian w poziomie zatrudnienia pracowników na kluczowych stanowiskach w najbliższych 3 latach.

Prognozowane zmiany zatrudnienia na kluczowych stanowiskach w następnych 3 latach



Ocena umiejętności pracowników

W **56%** firm ocenia się umiejętności jakich potrzebują pracownicy, przy czym 42% przeprowadza ocenę systematycznie (co najmniej raz na rok).

Sposoby oceny umiejętności pracowników w 2023 r.

64%

rozmowa z przełożonym/przełożonymi

27%

ocena opisowa (np. przełożonego)

25%

ocena realizacji postawionych sobie celów

22%

kwestionariusz oceny

16%

testy pracownicze

14%

pozyskiwanie informacji od współpracowników, bezpośredniego przełożonego, przełożonych wyższego szczebla, podwładnych, klientów itp.

Wskazania pracowników, których umiejętności są oceniane (N=457)

Strategie działania pracodawców wobec deficytów kompetencyjnych

70% pracodawców ocenia, że kompetencje ich pracowników są w pełni zadowalające

28% pracodawców dostrzega potrzebę rozwoju kompetencji pracowników, analogiczny odsetek wskazań uzyskano wśród pracowników (30%)

Co gdy jednak brakuje jakiś kompetencji?

56%
szkoli się obecnych pracowników

29%
reorganizuje się firmę, aby lepiej wykorzystać istniejące umiejętności pracowników

20%
zatrudnia się nowych pracowników o odpowiednich umiejętnościach i wiedzy

15%
zatrudnia się nowych pracowników, których się następnie szkoli

14%
nie podejmuje się żadnych działań

Wskazania wszystkich pracodawców (N=806)

Formy rozwijania umiejętności pracowników w miejscu pracy

65% pracodawców oferowało co najmniej jedną formę rozwoju pracownikom w swojej firmie w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie (w miejscu pracy lub poza nim)

W ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie czterech na dziesięciu pracowników nie uczestniczyło w żadnej formie rozwoju (**44%**), a ponad połowa nie ma takich planów w najbliższej przyszłości (**58%**).

Wskazania wszystkich pracowników (N=842)

Formy rozwijania umiejętności pracowników w miejscu pracy w ciągu ostatnich 12 miesięcy – wskazania pracodawców

37%

Instruktaże dotyczące np. obsługi nowego sprzętu, maszyn, oprogramowania (np. szkolenia oferowane przez producentów maszyn)

35%

Kursy e-learningowe (nie licząc BHP i Ppoż)

34%

Kursy i szkolenia wewnętrzne, realizowane w miejscu pracy przez pracowników firmy (nie licząc BHP i Ppoż)

32%

Kursy i szkolenia realizowane przez firmę zewnętrzną w miejscu pracy (nie licząc BHP i Ppoż)

23%

Dofinansowywanie samokształcenia pracowników

Wskazania wszystkich pracodawców (N=806)

Bilans kompetencji

Bilans kompetencji – zestawienie ocen kluczowych kompetencji na poszczególnych stanowiskach w branży NUB z perspektywy pracodawców i pracowników, w celu lepszego zbilansowania rynku pracy w zakresie podaży pracowników o odpowiednich kompetencjach oraz zapotrzebowania na nich ze strony pracodawców.

Pracodawcy jako **relatywnie ważniejsze** dla wykonywania zadań na kluczowych dla branży stanowiskach wskazywali często **umiejętności specjalistyczne, wiedzę branżową** oraz **znajomość prawa, norm i procedur**, których poziom pracownicy oceniali u siebie na stosunkowo wysokim poziomie.

Umiejętności specyficzne dla stanowisk oraz **wiedza branżowa** to jednocześnie kompetencje, które najczęściej wskazywane były jako te, których znaczenie obecnie **szybko rośnie (hot skills)**, a także **wzrastać** będzie **w perspektywie najbliższych 3 lat**. Pracodawcy częściej niż inne uznawali je także za **obecnie trudno dostępne**.

Najwięcej kompetencji **hot skills** odnotowano w profilu **specjalisty ds. automatyzacji procesów/robotyzacji**. Kompetencje zyskujące na znaczeniu stanowią niemal połowę wszystkich przypisanych do stanowiska. Zauważyć należy, iż obecnie kompetencje te są również trudnodostępne, zatem z dużym prawdopodobieństwem problem będzie się szybko nasilał.



Stanowiskami, dla których pracodawcy wskazują **najwięcej** kompetencji **trudno dostępnych** (niemal wszystkie zawarte w profilu) są: **specjalista ds. automatyzacji procesów/robotyzacji, specjalista ds. kontrolingu/audytu** oraz **badacz**. Relatywnie łatwiej dostępne są kompetencje specjalisty ds. księgowości i rachunkowości.

W branży występują kompetencje już teraz trudno dostępne, których znaczenie będzie jeszcze rosnąć w perspektywie najbliższych 3 lat. Zjawisko dotyczy głównie specjalisty ds. automatyzacji procesów/robotyzacji, w związku z czym prawdopodobieństwo jego wystąpienia jest w tym przypadku największe.

Pracodawcy prognozują, że niemal wszystkie kompetencje w profilach **specjalisty ds. automatyzacji procesów/robotyzacji** oraz **specjalisty ds. optymalizacji** będą zyskiwały na znaczeniu w najbliższych 3 latach, w związku z czym **stanowiska** te należy uznać za **najbardziej rozwojowe i przyszłościowe**.



Pełne omówienie wyników badań
znajduje się w Raporcie:

Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego II

Branża nowoczesne usługi biznesowe

Raport z II edycji badań



[https://www.parp.gov.pl/
component/site/site/bilans-kapitalu-
ludzkiego#wynikibadanbranzowych](https://www.parp.gov.pl/component/site/site/bilans-kapitalu-ludzkiego#wynikibadanbranzowych)