

Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego II

Branża nowoczesnych usług biznesowych

Wyniki I edycji badań

Informacje o projekcie



Nazwa projektu:

Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego II
Branża nowoczesnych usług biznesowych (NUB)



Cel badania:

Zwiększenie wiedzy o potrzebach
kompetencyjno-zawodowych w branży
nowoczesnych usług biznesowych



Respondenci:

Eksperti branżowi
Pracodawcy i pracownicy reprezentujący
branżę (bez samozatrudnionych)
Przedstawiciele instytucji edukacyjnych,
rekruterzy, analitycy rynku pracy



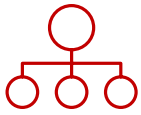
Terminy realizacji:

I edycja badań:
21.09.2020 - 18.10.2021

w tym badań ilościowych:
19.05.2021 - 30.06.2021

Informacje o branży

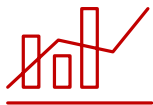
Branża NUB obejmuje 5 podsektorów:



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



działalność rachunkowo-księgową, doradztwo podatkowe (PKD 69.2)



badanie rynku i opinii publicznej (PKD 73.2)



działalność centrów telefonicznych (PKD 82.2)



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

Branża to:

- » **ponad 33 tys. aktywnych podmiotów** zatrudniających minimum 1 pracownika
- » najwięcej przedsiębiorstw zarejestrowanych jako **działalność rachunkowo – księgową i doradztwo podatkowe (53%)**
- » **224,8 tys.** zatrudnionych pracowników
(szacunki w oparciu o ZUS oraz REGON GUS, 2020)

Główne procesy biznesowe

- » **Obsługa finansowo-księgową** 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** obejmująca proces analizy danych, polegający 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

Kluczowe stanowiska



specjalista ds. księgowości
i rachunkowości



analityk danych



specjalista ds. kadr i płac



badacz



specjalista ds. klienta



specjalista ds. optymalizacji
procesów



specjalista ds. kontrolingu



specjalista ds. automatyzacji
procesów/robotyzacji



specjalista ds.
zarządzania zmianą

Wymagania pracodawców względem zatrudnianych kandydatów

W branży NUB pracodawcy oczekiwali od pracowników najczęściej wykształcenia wyższego, częściej magisterskiego niż licencjackiego

Co najmniej 59% pracodawców wymagało doświadczenia w pracy na określonym stanowisku

- » Pracodawcy chcieliby, aby nowo zatrudniani pracownicy w ich firmie posiadali umiejętności praktyczne, które umożliwiałyby natychmiastowe skorzystanie z ich doświadczenia w realizacji zadań na określonym stanowisku
- » Pracodawcy oczekujący od pracowników doświadczenia średnio wymagali, aby było ono przynajmniej 2-letnie

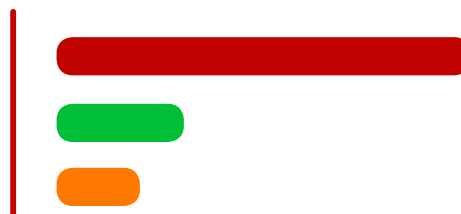
Wymagania pracodawców w podziale na kluczowe stanowiska	Wymóg wykształcenia wyższego (procent wskazań)	Wymóg doświadczenia	Wymagane doświadczenie w latach – średnia
Specjalista ds. księgowości i rachunkowości, n=431	71%	76%	2,5
Specjalista ds. kadr i płac, n=229	74%	74%	2,4
Specjalista ds. klienta, n=245	52% (37% – średnie)	64%	2,2
Specjalista ds. kontrolingu, n=66	94%	70%	2,5
Specjalista ds. zarządzania zmianą, n=105	76%	61%	2,2
Analityk danych, n=105	89%	73%	2,4
Badacz, n=60	89%	81%	2,4
Specjalista ds. optymalizacji procesów, n=54	69%	60%	2,5
Specjalista ds. automatyzacji procesów/robotyzacji, n=80	94%	59%	2,1

Wykształcenie badanych pracowników

66% wyższe magisterskie

20% wyższe licencjackie/inżynierskie

13% średnie



Źródło: opracowanie własne na podstawie BBKL II branża NUB - I edycja 2021, podstawa: wszyscy pracownicy.

75% ukończyła kierunek lub profil szkoły/uczelnia związany z podsektorem, w którym obecnie pracuje

87% pracowników czuje się dobrze przygotowanych przez szkoły/uczelnie do wykonywania zadań zawodowych na kluczowych stanowiskach

Umiejętności, których według pracowników powinny uczyć uczelnie

- » **46%** umiejętności specjalistycznych – niezbędnych do wykonywania określonych zadań zawodowych
- » **34%** kreatywności i umiejętności rozwiązywania problemów
- » **34%** podstawowych umiejętności związanych z wykonywaniem zawodu

Ocena umiejętności pracowniczych

53% pracowników było ocenianych przez swojego pracodawcę pod kątem posiadanych umiejętności w ciągu ostatnich 12 miesięcy

- » **35%** systematycznie
- » **18%** sporadycznie

58% regularna weryfikacja poziomu kompetencji pracowników odbywa się najczęściej w podsektorze – działalność centrów telefonicznych

96% pracodawców jest zdania, że umiejętności pracowników w ich firmach są zadowalające

- » dla **48%** były one w pełni zadowalające
- » dla **49%** wymagają częściowego doszkalania

Sposoby oceny umiejętności pracowników przez pracodawcę

- » **71%** rozmowa przełożonego z pracownikiem
- » **26%** ocena opisowa
- » **26%** ocena realizacji postawionych sobie celów

Rozwój kompetencji pracowniczych

70% pracodawców w ciągu ostatnich 12 miesięcy rozwijało kompetencje swoich pracowników w jakiegokolwiek formie **(wskaźnik aktywności rozwojowej)**

74% pracodawców w przypadku braku odpowiednich kompetencji w firmie, szkoli obecnych pracowników

- » **48%** pracowników na kluczowych stanowiskach uczestniczyło w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie w jakiejś formie rozwoju zawodowego
- » **27%** pracowników rozwijających swoje kompetencje poza miejscem pracy wskazuje najczęściej udział w kursach i szkoleniach przez Internet (e-learning), natomiast w miejscu pracy – instruktaz dotyczący np. obsługi nowego sprzętu, maszyn, oprogramowania (**17%**)
- » **89%** pracowników uważa, że oferta rozwojowa oferowana przez firmę, w której są zatrudnieni, jest wystarczająca
- » tylko **40%** pracowników chce rozwijać swoje umiejętności w ciągu najbliższych 12 miesięcy od daty badania, uczestnicząc w różnych formach kształcenia i rozwoju oferowanych przez firmę



Główną motywacją pracowników do rozwoju umiejętności jest chęć podniesienia kompetencji potrzebnych w pracy (**66%**)

Zatrudnienie

91% pracodawców nie poszukiwało pracowników w ciągu ostatnich 12 miesięcy

86% pracodawców uważa, że zatrudnienie w ich firmach nie ulegnie zmianie w ciągu najbliższych 12 miesięcy

4% pracodawców twierdzi, że zatrudnienie w ciągu najbliższych 12 miesięcy wzrośnie

12% pracodawców reprezentujących duże firmy przewiduje wzrost zatrudnienia

Według pracodawców największy wzrost zatrudnienia w najbliższych 3 lata nastąpi na stanowiskach:



specjalista
ds. klienta
(8% wskazań)



specjalista
ds. kontrolingu (5%)



specjalista
ds. księgowości
i rachunkowości (8%)

Prognozowane nowe stanowiska w branży

Tylko nieliczni badani pracodawcy (1%) przewidują pojawienie się w firmach zupełnie nowych (niewystępujących obecnie w branży) stanowisk. Są to:



specjalista IT w zakresie podatków



specjalista ds. jakości



prawnik w zakresie podatków



informatyk/ pracownik związany z sektorem IT w branży NUB



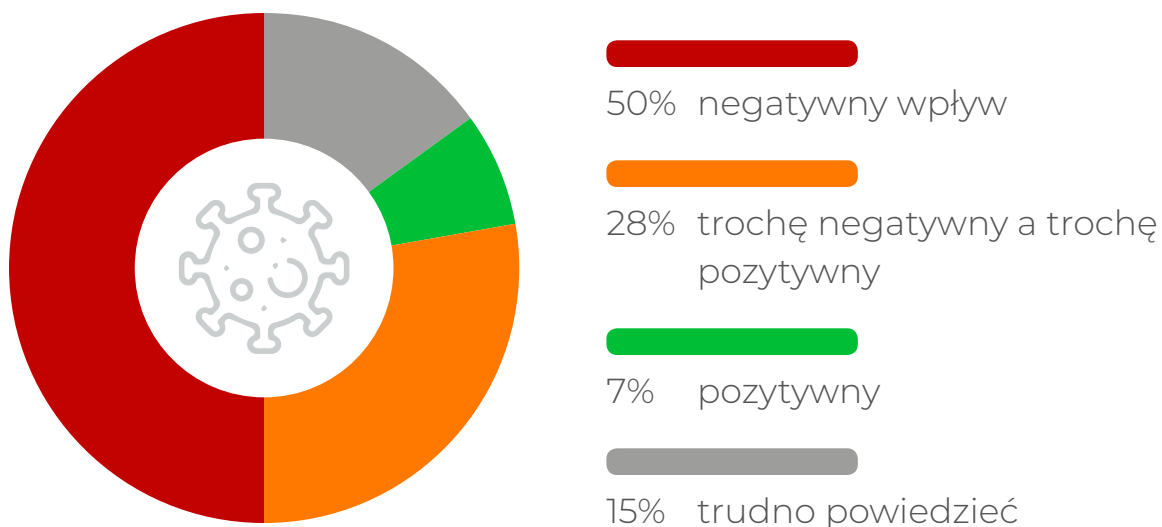
technolog/ kierownik ds. sprzedaży

Pojawienie się nowych stanowisk, ich przenikanie z innych sektorów oraz rosnące znaczenie pewnych stanowisk już występujących w branży to przede wszystkim wynik następujących zjawisk:

- » postępującej zrobotyzowanej automatyzacji procesów biznesowych realizowanych w branży
- » stosowania rozwiązań łączących obszar informatyzacji z obszarem komunikacji i systemów łączności
- » wykorzystania systemów predykcyjnych

Wpływ pandemii na branżę

Ocena wpływu pandemii na działalność badanych firm



Źródło: opracowanie własne na podstawie BBKL II branża NUB - I edycja 2021.

Najczęściej wskazywane konsekwencje pandemii COVID-19 według pracodawców:

Negatywne

- » **57%** zmniejszenie liczby klientów
- » **54%** zmiana modelu pracy – wprowadzenie pracy zdalnej
- » **50%** wzrost kosztów funkcjonowania firmy

Pozytywne

- » **45%** zmiana modelu pracy – wprowadzenie pracy zdalnej
- » **21%** lepsza współpraca z dostawcami/odbiorcami
- » **19%** spadek kosztów funkcjonowania firmy

Bilans kompetencji

Cele bilansu:

- » ocena niedopasowania kompetencyjnego
- » identyfikacja luki kompetencyjnej
- » ocena ważności kompetencji w przyszłości

Ocena niedopasowania kompetencyjnego:

- » kompetencje niedoboru – relatywnie ważniejsze dla pracodawców przy niższej samoocenie pracowników
- » kompetencje nadwyżkowe – relatywnie mniej ważne dla pracodawców przy wyższej samoocenie pracowników
- » kompetencje zrównoważone – relatywnie ważniejsze dla pracodawców przy wyższej samoocenie pracowników
- » kompetencje wystarczające – relatywnie mniej ważne dla pracodawców przy niższej samoocenie pracowników

Pracodawcy ogólnie oceniają kompetencje zdefiniowane w profilach jako ważne z punktu widzenia zadań zawodowych wykonywanych na danym stanowisku, a pracownicy poziom swoich kompetencji uznają za raczej wysoki lub wysoki. Wyniki świadczą o dobrej sytuacji w zakresie dopasowania podaży i popytu na kompetencje w branży nowoczesnych usług biznesowych

4,3 pkt* Średnia ocena ważności kompetencji przez pracodawców dla poszczególnych kluczowych stanowisk

4,5 pkt** Średnia samoocena kompetencji pracowników w przypadku wszystkich ocenianych kluczowych ról zawodowych

* w skali od 1 do 5

** w skali od 1 do 5

Niedopasowanie kompetencyjne

Zestawienie oceny **ważności** kompetencji przez pracodawców z samooceną **poziomu** kompetencji posiadanych przez pracowników pozwoliło wskazać role, w których na tle pozostałych kluczowych stanowisk zidentyfikowano:

Najwięcej kompetencji niedoboru



specjalista ds. automatyzacji procesów/robotyzacji



specjalista ds. optymalizacji procesów

Najwięcej kompetencji zrównoważonych



specjalista ds. kadr i płac



specjalista ds. księgowości i rachunkowości

Najwięcej kompetencji nadwyżkowych



badacz



specjalista ds. zarządzania zmianą



Luka kompetencyjna

Luka kompetencyjna występuje gdy, mamy do czynienia z kompetencjami relatywnie ważniejszymi dla pracodawcy i jednocześnie trudnymi do pozyskania w jego ocenie

Nie zidentyfikowano luki:



specjalista ds. księgowości
i rachunkowości



specjalista
ds. klienta



specjalista
ds. kadr i płac



specjalista
ds. zarządzania zmianą

Zidentyfikowano lukę:



analityk
danych



badacz



specjalista ds.
automatyzacji
procesów/robotyzacji



specjalista
ds. kontrolingu



specjalista ds.
optymalizacji
procesów



Kompetencje, których znaczenie będzie rosnąć w przyszłości

W ocenie pracodawców w ciągu najbliższych 3 lat znaczenie poszczególnych kompetencji potrzebnych do pracy na poszczególnych kluczowych stanowiska znacząco nie zmieni się

W niewielkim stopniu będzie rosło znaczenie:

- » kompetencji specyficznych zawodowych (związanych z wykonywaniem konkretnych zadań)
- » kompetencji społecznych
- » umiejętności analitycznych

Stanowiska, dla których w przypadku co najmniej połowy kompetencji co najmniej 20% pracodawców prognozuje wzrost ich znaczenia w najbliższych 3 latach.



specjalista ds. księgowości
i rachunkowości



specjalista
ds. klienta



analityka danych



specjalistę ds. kontrolingu



badacza



specjalista ds. automatyzacji
procesów/robotyzacji



specjalistę ds. optymalizacji
procesów

Scenariusze rozwoju branży

Ranking scenariuszy rozwoju:



Nowa Dolina Krzemowa (wysoki poziom automatyzacji i rozwiązań opartych o mechanizmy sztucznej inteligencji oraz wysoki poziom tworzenia i dostarczania usług o dużej wartości dodanej dla klienta)



Zautomatyzowana montownia (wysoki poziom automatyzacji i rozwiązań opartych o mechanizmy sztucznej inteligencji oraz niski poziom tworzenia i dostarczania usług o dużej wartości dodanej dla klienta)



Warsztat złotniczy (niski poziom automatyzacji i rozwiązań opartych o mechanizmy sztucznej inteligencji oraz wysoki poziom tworzenia i dostarczania usług o dużej wartości dodanej dla klienta)



Fakturowy folwark (niski poziom automatyzacji i rozwiązań opartych o mechanizmy sztucznej inteligencji oraz niski poziom tworzenia i dostarczania usług o dużej wartości dodanej dla klienta)



Najmniej korzystny scenariusz, w przypadku którego zagrożenia związane z niższymi kosztami zatrudnienia i liczniejszymi zasobami pracowników branży w innych krajach mocno osłabiły konkurencyjność polskiej branży nowoczesnych usług biznesowych na arenie międzynarodowej

Plany inwestycyjne pracodawców na najbliższe 3 lata:

- » **31%** podwyższyć średnią marżę sprzedaży
- » **21%** zainwestować lub zwiększyć nakłady inwestycyjne w nowe technologie, nowoczesne oprogramowanie
- » **20%** zainwestować lub zwiększyć nakłady inwestycyjne w rozwój umiejętności pracowników

Pełne omówienie
wyników badań
znajduje się w Raporcie:

**Branżowy Bilans Kapitału
Ludzkiego II**
**Branża nowoczesnych usług
biznesowych**

Raport z I 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)

