

SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE 2022



ABS L



Polska Agencja
Inwestycji i Handlu
Grupa PFR

Patronem honorowym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2022”
jest Polska Agencja Inwestycji i Handlu

Raport przygotowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L)
we współpracy z Colliers, Mercer, Randstad oraz Randstad Sourceright



Mercer



randstad



randstad sourceright



OŚRODEK
PRZETWARZANIA
INFORMACJI
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

Partnerem merytorycznym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2022”
w zakresie opracowania danych o sektorze nauki i szkolnictwa wyższego jest Ośrodek Przetwarzania
Informacji – Państwowy Instytut Badawczy.

ABS L Business Intelligence Unit:
research@absl.pl

Dariusz Kubacki,
Vice President ABS L
(Project Sponsor)

Stanisław Umiński (PhD),
ABS L Senior Analyst

Tomasz Brodzicki (PhD),
ABS L Senior Analyst

Bartosz Szary,
Member of the
Management Board,
ABS L

Konsultacja branżowa:

Współpraca z ABS L:

Dariusz Bazeli,
Head of Delivery Centers,
Cognizant Technology
Solutions

Anna Berczyńska,
Vice President ABS L

Paweł Panczyj,
Strategy & Business Development Director ABS L
pawel.panczyj@absl.pl

Projekt graficzny i skład DTP:
www.ponad.pl

© ABS L 2022

Majątkowe prawa autorskie do niniejszego utworu należą do Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych z siedzibą w Warszawie (ABS L) i podlegają ochronie na podstawie właściwych przepisów prawa autorskiego. Zabronione jest jakiekolwiek rozpowszechnianie lub kopiowanie utworu, w części lub w całości, w jakiegokolwiek formie lub sposób i na jakichkolwiek polach eksploatacji, bez uprzedniej zgody ABS L wyrażonej na piśmie. Wykorzystanie materiałów zawartych w utworze do celów cytowania jest dozwolone na warunkach określonych przepisami prawa autorskiego, w tym z obowiązkowym podaniem źródła cytatu. W razie jakiegokolwiek wątpliwości lub potrzeby szerszego wykorzystania utworu niż na potrzeby użytku osobistego, zapytania prosimy kierować drogą mailową na adres absl@absl.pl

Cytowanie odpowiedniej wielkości fragmentów treści raportu dozwolone jest pod warunkiem, że: (I) cytat taki udostępniany jest bezpłatnie i dla celów niekomercyjnych, (II) Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L) jest podany jako źródło cytatu, (III) cytowany fragment utworu nie jest zmieniony lub cytowany w sposób, który zmienia jego treść oraz tezy utworu oraz (IV) podano zastrzeżenia zawarte w utworze. Niniejsza zgoda na cytowanie utworu nie pozwala na inkorporowanie jakiegokolwiek istotnej części utworu do jakiegokolwiek innego utworu lub publikacji, czy to w wersji papierowej, elektronicznej czy jakiegokolwiek innej formie lub do celów komercyjnych, jeżeli nie są zachowane ustawowe wymogi dla dozwolonego użytku w zakresie prawa cytatu.

SPIS TREŚCI

WOJNA W UKRAINIE: ODDŹWIEK W SPOŁECZEŃSTWIE I GOSPODARCE	4	ZATRUDNIENIE W NAJWIĘKSZYCH CENTRACH	57
SŁOWO WSTĘPNE	9	PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE	58
STRESZCZENIE	10	ZATRUDNIENIE WEDŁUG GRUP WIEKOWYCH, STANOWISK PRACY I PROCESÓW BIZNESOWYCH	60
KONCEPCJA I METODOLOGIA RAPORTU	18	PRACA ZMIANOWA	61
POLSKA – NAJWAŻNIEJSZE FAKTY	21	CUDZOZIEMCY W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH	62
1 STAN SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE NA KONIEC I KWARTAŁU 2022 R.	22	ROTACJA PRACOWNIKÓW	63
OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SEKTORA	22	KOBIETY W SEKTORZE	65
LICZBA CENTRÓW I STRUKTURA NOWYCH INWESTYCJI	26	ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE	66
HANDEL ZAGRANICZNY USŁUGAMI BIZNESOWYMI OPARTYMI NA WIEDZY	29	RÓŻNORODNOŚĆ, INKLUZYWNOŚĆ I PRZYNALEŻNOŚĆ	68
ZNACZENIE INWESTORÓW ZAGRANICZNYCH, KRAJE POCHODZENIA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH	31	INTELIGENTNA AUTOMATYZACJA PROCESÓW I IMPERATYW INNOWACYJNOŚCI	69
ŚWIADCZONE USŁUGI I MODELE OPERACYJNE	36	LOKALIZACJA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH	77
STRUKTURA OBSŁUGIWANYCH KLIENTÓW WEDŁUG BRANŻY	37	USŁUGI BIZNESOWE OPARTE NA WIEDZY JAKO SPECJALIZACJA LOKALNA	86
GEOGRAFICZNY ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG	38	OCENA LOKALIZACJI JAKO MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ	88
KATEGORIE OBSŁUGIWANYCH PROCESÓW	41	PROFILE MIAST	91
ZAAWANSOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH	43	2 RYNEK BIUROWY	102
BACK-OFFICE / MID-OFFICE / FRONT-OFFICE	43	3 RYNEK PRACY I WYNAGRODZENIA	128
JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH	45	4 IMPERATYW ZASOBÓW PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH I PRZYWÓDZTWA	160
JĘZYKI PROGRAMOWANIA I TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE	48	5 PARADYGMAT TRANSFORMACJI BIZNESOWEJ I PLANY INWESTYCYJNE	166
ZATRUDNIENIE W SEKTORZE	50		
PRACA ZDALNA I POWRÓT DO BIURA	51		
UDZIAŁ W RYNKU PRACY W POLSCE I W REGIONIE	53		
PROGNOZA ZATRUDNIENIA	54		

WOJNA W UKRAINIE: ODDŹWIĘK W SPOŁECZEŃSTWIE I GOSPODARCE

Ze względu na terminarz prac nad raportem, dane zostały zgromadzone w przeddzień inwazji Rosji na Ukrainę. Niemniej jednak zdecydowaliśmy się podkreślić wpływ inwazji na inwestycje w sektorze w oparciu o informacje od członków Rady Strategicznej ABSL i członków ABSL.

Po rosyjskiej inwazji, ABSL wyraziło swoją niezłomną solidarność z Ukrainą i jej mieszkańcami. W czasie, gdy Ukraińcy byli w potrzebie, zjednoczyliśmy się w poparciu dla podstawowych praw demokratycznych i praworządności. Międzynarodowe środowisko biznesowe w Polsce jest razem z Ukrainą w jej najczarniejszej godzinie.

Inwazja doprowadziła do największego kryzysu humanitarnego w Europie od czasów II wojny światowej. Do połowy kwietnia granicę z Polską przekroczyło ponad 2,7 mln uchodźców. Oprócz ogromnej tragedii ludzkiej, mierzymy się także z konsekwencjami społeczno-gospodarczymi. Zmieniła się statystyka demograficzna Ukraińców przebywających w Polsce, co przyniosło daleko idące skutki dla biznesu, a potencjalna dostępność pracowników wykwalifikowanych uległa rozszerzeniu. Długoterminowy wpływ wojny na gospodarkę będzie zależał od scenariuszy jej zakończenia, co powoduje dodatkową niepewność na świecie. Bezprecedensowe sankcje nałożone na Rosję i Białoruś mogą zadziałać jak miecz obosieczny i będą miały średnio- lub długofalowe skutki. Istnieje możliwość powstania nowej żelaznej kurtyny. Oczekuje się, że tempo globalnej ekspansji spadnie (umiarkowany wzrost), przy czym nadal będą występować różnice międzyregionalne. Niektóre kraje mogą znaleźć się pod presją stagflacji. Ponadto napięcia geopolityczne mogą spowodować dalsze zawirowania na świecie, zwłaszcza na rynku surowców.

Dwa lata temu, opracowując raport roczny ABSL na rok 2020, doświadczyliśmy ogromnej niepewności wynikającej z pandemii COVID. Brak danych historycznych utrudniał przyjęcie realistycznych założeń biznesowych. Z perspektywy czasu można stwierdzić, że pandemia przyspieszyła rozwój sektora usług biznesowych. W ciągu ostatnich dwóch lat nastąpiła daleko idąca transformacja polegająca na wymianie globalnych doświadczeń w zakresie planów ciągłości działania i zwinności modeli biznesowych. Wiedza ta, w połączeniu z doświadczeniem, stanowi ogromną zaletę sektora i wzmacnia jego odporność, pozytywnie wpływając na polską gospodarkę. Z opinii przedsiębiorców i menedżerów, z którymi rozmawialiśmy, wynika jasno, że nauczyliśmy się prowadzić działalność w czasach zwiększonej niepewności. Nieoczekiwane sytuacje nie paraliżują już procesów biznesowych. Można na to spojrzeć jako na jedną z największych spuścizn pandemii dla sfery gospodarczej.

W związku z wojną w Ukrainie, w Polsce występują różne zjawiska społeczno-gospodarcze, które często mają przeciwny wpływ na pozycję Polski na mapie lokalizacji bezpośrednich inwestycji zagranicznych. Członkostwo w NATO i Unii Europejskiej, a także wizyty przedstawicieli administracji amerykańskiej, w tym prezydenta, są mocnym dowodem potwierdzającym bezpieczeństwo Polski. Według Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu (PAIH) widoczna jest zmiana nastawienia inwestorów (kwiecień 2022 r.). Po początkowym zawieszeniu decyzji inwestycyjnych i reinwestycyjnych, obecnie są one odblokowywane. Wahania pozycji inwestycyjnej Polski przypominają te z początku pandemii. Jednak ze względu na długoterminowy charakter procesu podejmowania decyzji inwestycyjnych oczekuje się, że wyniki będą znane najwcześniej pod koniec 2022 roku.

Z danych ABSL dostępnych na początku kwietnia wynika, że w tym roku rozważa się przeniesienie do Polski inwestycji firm globalnych działających w Rosji i na Białorusi. Oczekuje się również, że biznes z Ukrainy przeniesie się, choćby tymczasowo, do Polski. Opierając się na zwinnych modelach adaptacyjnych, Polska ma szansę utrzymać swoją obecną, silną pozycję na globalnej mapie bezpośrednich inwestycji zagranicznych.

Podczas gdy wszyscy zadajemy sobie pytania o to, co czeka globalną gospodarkę, poprosiliśmy również Radę Strategiczną ABSL o podzielenie się swoimi refleksjami na temat budowania odporności biznesu i tworzenia ekosystemu dla jej rozwoju w oparciu o doświadczenia z ostatnich przełomowych wydarzeń.



Ciągłe uczenie się

W ciągu ostatnich kilku lat rzeczywistość przerosła nasze najśmielsze oczekiwania. Nie można jednak być przygotowanym na wszystkie scenariusze; nie można opracować realistycznych planów na wypadek sytuacji niemożliwych do przewidzenia. Można natomiast wykazać się szybkością i zwinnością w dostosowaniu się do nowych okoliczności. Powszechne doświadczenia menedżerów są znakiem czasów: zmiana pracy, wdrożenia, budowanie nowych zespołów, przekształcanie sposobu prowadzenia działalności, szybkie dostosowywanie się do zmieniających się okoliczności, przepisów, prawa – i wszystko to w sieci! Jak to jest możliwe? Dojrzewamy, uczymy się, a wraz z nami ewoluują nasze modele biznesowe. Skupienie się na WARTOŚCI w połączeniu z szybkością adaptacji pozwala TALENTOWI rosnąć w siłę. Tak, najprawdopodobniej znów zostaniemy zaskoczeni lub wstrząśnięci, lecz będziemy jeszcze mądrzejsi i bardziej elastyczni, by reagować, dostosowywać się i iść dalej.

Janusz Dziurzyński,
BAT

Wzmocnienie dzięki celowi

Kryzysy poddają próbie rozwiązania organizacyjne bazujące na celach. Organizacje i liderzy, którzy postępują zgodnie z wyznawanymi przez siebie zasadami, muszą podejmować stosowne działania – ponieważ ich czyny przemawiają głośniejszym niż słowa. To, kim jesteśmy i jak działamy, jest wpisane w cel naszej firmy. Zebraliśmy już ponad 8 milionów funtów na wsparcie osób i rodzin dotkniętych wojną w Ukrainie, zorganizowaliśmy ponad 50 osobodni wolontariatu tygodniowo od pierwszego dnia wojny oraz ufundowaliśmy stypendia dla 500 studentów (w sumie 100 tysięcy funtów). Wspólnie i w partnerstwie z odpowiednimi interesariuszami, mając wspólny cel, możemy pokonać każde wyzwanie. Z powodzeniem poradziliśmy sobie z kryzysem i staliśmy się jeszcze silniejsi. Potrzeba pomocy, potrzeba nadania sensu jest identyczna jak w przypadku pandemii. Musimy zdać sobie sprawę, że silny cel staje się jednym z kluczowych elementów zarządzania firmą w warunkach niepewności.

Andrzej Pacek,
NatWest

Przygotowanie na nieoczekiwane

Jesteśmy zawsze gotowi służyć naszym klientom w nieoczekiwanych sytuacjach powodowanych siłami przyrody lub innymi okolicznościami, w tym także takich jak te, których jesteśmy świadkami obecnie. Nasze plany ciągłości działania są tworzone z myślą o wspieraniu nie tylko naszej działalności, lecz przede wszystkim działalności naszych klientów, z wykorzystaniem technologii i urządzeń. Nasze centra są przygotowane do sprawnego przejmowania funkcji od podmiotów mających problemy ze świadczeniem usług. Dzięki trzystopniowemu modelowi centrów usług, w którym dostępne są lokalizacje onshore, nearshore i offshore, wdrożenie takiego rozwiązania nie stanowi problemu. Jednak aby skutecznie pomagać klientom, wspieramy ich również w transformacji cyfrowej we wszystkich aspektach ich działalności, stąd też plany ciągłości działania powinny znaleźć się w centrum uwagi.

Jolanta Jaworska,
IBM

Bezpieczeństwo cybernetyczne na pierwszej linii frontu

Doświadczenia związane z pandemią przyczyniły się do wzmocnienia planów ciągłości działania, a także umożliwiły dalszą transformację cyfrową, zmianę mentalności i kultury, co stawia nas w dobrej pozycji do zarządzania przyszłymi sytuacjami kryzysowymi. Nowoczesna i solidna sieć bankowa w Polsce nadal stanowi silny bastion chroniący przed cyberatakami. Skala alarmowa ALFA-CRP zapewnia przejrzystość branży i gwarantuje czujność w całym kraju. Otwartą kwestią pozostaje wpływ kryzysu na możliwości rozwoju.

Scott Newman,
State Street Bank

Inkluzywność w działaniu

Po początkowej fali poparcia dla Ukraińców następuje polaryzacja. Dotyczy to m.in. trudniejszego dostępu do opieki zdrowotnej, ograniczonej liczby miejsc dla dzieci w żłobkach i przedszkolach czy pomocy finansowej dla uchodźców. W drugiej połowie 2022 r. ta polaryzacja wzrosła i rzuci światło także na rynek pracy. Kadry i kierownictwo muszą zachować czujność, aby utrzymać standardy inkluzywności i zwiększyć nacisk na integrację, ponieważ pracownicy z Ukrainy, Białorusi i Rosji mogą być marginalizowani. W przypadku przemocy słownej mogą pojawić się tzw. czerwone flagi, na które należy reagować w sposób doraźny. Statystyki zespołu rekrutacyjnego mogą być dobrym narzędziem do sprawdzenia, czy nie występują błędy i/lub zjawisko polaryzacji (np. wskaźnik zatrudniania cudzoziemców rok do roku). Wszyscy musimy pamiętać, że inkluzywność to proces długofalowy, do którego trzeba się dobrze przygotować, co jest szczególnie ważne w kryzysie.

Maciej Borkowski,
Billennium

Umiejętność dostosowania się do nowych realiów biznesowych

Jako jeden z podmiotów zależnych globalnej firmy rodzinnej o mocnych korzeniach lokalnych, opieramy się na silnym zespole liderów zarządzającym organizacją oraz na pracownikach, którzy udowodnili, że potrafią się zjednoczyć w trudnych czasach. Ta spójność oraz zasady zarządzania, którymi się kierujemy – przejrzystość, zaufanie i praca zespołowa – dodają nam otuchy i napawają optymizmem. W tych niepewnych czasach przywództwo i zaangażowanie na rzecz społeczności lokalnej są na pierwszym planie, a wsparcie dla zewnętrznych organizacji pomocowych i pracowników dotkniętych kryzysem przyjmuje wiele form: darowizny pieniężne, inicjatywy poprawiające jakość życia, lokalne akcje charytatywne i kampanie koncentrujące się na wzmocnieniu odporności psychicznej i komfortu naszych pracowników.

Anna Berczyńska,
Schaeffler SGSE

Sprawdzone plany ciągłości działania

Pandemia COVID i inwazja rosyjska poddały plany ciągłości działania firm różnym próbom. Po inwazji na Ukrainę przeżywamy największy kryzys humanitarny w Europie po II wojnie światowej, który ma bezpośredni, wielowymiarowy wpływ na sferę gospodarczą. Różne firmy wspierały ukraińskich pracowników i ich rodziny, którzy zdecydowali się na ucieczkę z kraju. Jednym z kluczowych wyzwań w natychmiastowym zarządzaniu tym wsparciem była logistyka i znajomość języków obcych. W naszej firmie w ciągu 36 godzin uruchomiliśmy całodobową infolinię obsługiwaną przez pracowników posługujących się językiem ukraińskim, wspieranych przez zespoły zajmujące się logistyką, doradztwem prawnym, zarządzaniem wiedzą oraz dyżurujących menedżerów. Ze względu na szeroki zakres usług, w tym usługi zdalnego asystenta i usługi prawne, dysponowaliśmy odpowiednimi zasobami wewnętrznymi. COVID przyspieszył wiele procesów, od organizacji pracy zdalnej w rozproszonych zespołach po cyfryzację i optymalizację procesów. Rosyjska inwazja pokazała, jak szybkie podejmowanie decyzji i sprawność we wdrażaniu zmian zależą od możliwości przyspieszenia procesów i spektrum kompetencji. To właśnie powinno być punktem wyjścia przy aktualizacji planów ciągłości działania.

Remigiusz Wojciechowski,
Bayer

Przede wszystkim ludzie

Ludzie są najważniejszym zasobem firm. Jest to fakt bezsporny. Z perspektywy ostatnich dwóch lat coraz wyraźniej widać, jak ważne jest dbanie o aspekty socjalne zatrudnienia. Nauczyliśmy się rozpoznawać skutki poważnego wpływu izolacji i ograniczeń związanych z COVID na samopoczucie pracowników. Nauczyliśmy się wdrażać śmiało inicjatywy mające na celu zminimalizowanie ich skutków. Ponadto, w związku z wybuchem wojny w Ukrainie, pracownicy doświadczają bardzo różnych indywidualnych reakcji, a firmy muszą je szanować i reagować na nie. Wymaga to działania w kilku kierunkach jednocześnie, aby zapewnić wsparcie. Począwszy od szerszej i bardziej długofalowej współpracy z firmami skandynawskimi działającymi w Polsce, poprzez przekazywanie odpowiednich darowizn w ramach lokalnej działalności charytatywnej, wspieranie poszczególnych rodzin ukraińskich, które są goszczone przez naszych pracowników, a skończywszy na naszych pracownikach, którzy mają własne wyzwania związane z przyswajaniem wszystkich informacji napływających z Ukrainy. Wynik świadczy o tym, że nowa rzeczywistość wymaga przeniesienia programów zorientowanych na pracownika na wyższy poziom – bardziej elastyczny, godzący różne potrzeby, wykraczający poza politykę obowiązującą w firmach – wymagający decyzji w zakresie zmian operacyjnych w biznesie.

Dariusz Kubacki,
KMD Group





SŁOWO WSTĘPNE



Dariusz Kubacki

Vice President, ABSL

Managing Director, KMD Poland

Ostatnie dwa lata upłynęły pod znakiem pandemii, która przyniosła bezpośredni wpływ na społeczeństwo, gospodarkę światową, służby publiczne i różne inne aspekty życia społeczno-gospodarczego. Mogliśmy zobaczyć, jak sektor nowoczesnych usług biznesowych zareagował na ten wielkoskalowy kryzys zdrowotny, wykazując się szybkością i profesjonalizmem, zapewniając wysoki poziom skuteczności i nieprzerwaną kontynuację działalności.

Mamy przyjemność zaprezentować Państwu tegoroczny raport pod tytułem „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2022”, zawierający szczegółowe analizy i prognozy.

Dziś możemy odpowiedzieć na coraz więcej pytań. W szczególności dotyczą one średnio- i długoterminowego rozwoju sektora, jego zdolności adaptacyjnych do szybko zmieniającego się otoczenia biznesowego oraz, co najważniejsze, możliwości transformacji bezpośrednio wpływających na wartość konkurencyjną przedsiębiorstw i wysokiej jakości wartość dodaną dostarczaną klientom.

W pierwszym kwartale 2022 roku osiągnęliśmy poziom 400 000 pracowników w naszych centrach, zwiększając udział branży w całkowitym zatrudnieniu w Polsce do 6,2%, natomiast rok 2021 zakończyliśmy rekordowym wzrostem eksportu o 15,1% rok do roku.

Wybuch wojny w Ukrainie pokazał jeszcze jedno bardzo ważne oblicze naszego sektora. Organizacja wielotorowej pomocy humanitarnej dla ofiar wojny stała się najważniejszym zadaniem dla większości firm, a skala zaangażowania branży sprawiła, że pomoc ta stała się realna i dalekosiężna. Ponadto sam sektor, który wyszedł wzmocniony po kilku falach pandemii, był w stanie szybko zareagować i wesprzeć swoich pracowników i klientów.

ABSL stał się istotną platformą wymiany wiedzy i praktyk między firmami w czasie pandemii i po wybuchu wojny. ABSL był również ważnym i słyszalnym głosem w debacie na temat nowych regulacji prawnych i podatkowych w Polsce.

Raport ABSL 2022 zwraca szczególną uwagę na sytuację z pracownikami wykwalifikowanymi, ich dostępność i perspektywy rozwoju w nadchodzących latach. Kolejną kluczową kwestią jest imperatyw przywództwa. Sektor w Polsce stoi przed wyzwaniem transformacji – od bycia naśladowcą do dogonienia globalnego frontu technologicznego.

STRESZCZENIE

Raport ABSL 2022 powstał w oparciu o unikalną, kompleksową i systematycznie aktualizowaną bazę danych centrów usług biznesowych w Polsce, prowadzoną przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), oraz wyniki badania CAWI przeprowadzonego wśród liderów branży

w okresie styczeń-luty 2022 r. Otrzymaliśmy dwieście odpowiedzi od menedżerów, reprezentujących 44,8% całkowitego zatrudnienia w sektorze w Polsce na koniec I kwartału 2022 r. W raporcie położono szczególny nacisk na dostępność pracowników wykwalifikowanych i perspektywy transformacji.

TENDENCJE GLOBALNE

Rok 2021 okazał się dobry dla gospodarki światowej, a wzrost gospodarczy odbił się po szoku wywołanym przez COVID-19 w 2020 r. MFW oszacował wzrost produkcji światowej rok do roku na 5,9% (styczeń 2022 r., World Economic Outlook). Ożywienie osiągnęło swój szczyt w II kwartale 2021 r., po czym tempo wzrostu wróciło do umiarkowanego poziomu. Niemniej jednak niektóre wyzwania okazały się bardziej trwałe: wysokie stopy inflacji na świecie wymagające zacieśnienia polityki monetarnej wraz z możliwością „twardego lądowania” gospodarek, zakłócenia w globalnych łańcuchach wartości, które okazały się trwalsze niż przewidywano, a także podwyższone koszty transportu.

Nowe fale COVID nie wyhamują jednak ożywienia gospodarczego. Wraz z pojawieniem się Omicronu rozpoczęło się przejście od pandemii do endemii wirusa. Wyzwania związane z łańcuchem dostaw będą w dalszym ciągu zakłócać funkcjonowanie najważniejszych branż, powodując presję na wzrost cen, która może trwać dłużej niż oczekiwano. Banki centralne będą nadal zacieśniać politykę pieniężną w różnym tempie, pogarszając warunki rynkowe dla bardziej ryzykownych typów aktywów. Wycofanie nadzwyczajnego wsparcia związanego z pandemią oznacza zacieśnienie polityki fiskalnej.

Nowym wstrząsem jest rosyjska inwazja na Ukrainę, która doprowadziła do największego kryzysu

humanitarnego w Europie od czasów II Wojny Światowej. Wojna spowodowała dodatkową niepewność zarówno w regionie EMEA, jak i na całym świecie. Sankcje nałożone na Rosję i Białoruś są bezprecedensowe. Należy podkreślić, że funkcjonują one jak miecz obosieczny i będą miały średnio – lub długofalowe skutki, z możliwością pojawienia się nowej żelaznej kurtyny. Tempo globalnej ekspansji będzie nadal spadać (umiarkowany wzrost), przy czym utrzymają się różnice między regionami. Niektóre kraje mogą znaleźć się pod presją stagflacji. Mimo że napięcia geopolityczne prawdopodobnie będą się nasilać i mogą powodować dalsze zawirowania, co może z kolei stwarzać możliwości dla dobrze ugruntowanego, doświadczonego i prężnego sektora w Polsce, zapewniając bardziej wyrafinowaną wartość klientom poszukującym usług wysokiej jakości.

Sektor usług opartych na wiedzy (KIBS) udowodnił swoją odporność w czasie kryzysu pandemicznego. Jego trwałość jest większa niż w przypadku większości sektorów produkcji i usług, w związku z czym jest jednym z najważniejszych czynników napędzających ożywienie i wzrost w okresie popandemicznym w Polsce. Sektor działał sprawnie w trybie pracy zdalnej. Będzie on także efektywnie pracować w trybie hybrydowym (z częściowym powrotem do biur), ponieważ doświadcza korzyści płynących z przyspieszonej transformacji cyfrowej.

BRANŻA GLOBALNIE

Grand View Research (kwiecień 2021) oszacowało, że wielkość globalnego rynku BPO (outsourcingu procesów biznesowych) osiągnie 435,89 mld USD do 2028 r. (skumulowany roczny wskaźnik wzrostu CAGR na poziomie 8,5%). Niektóre raporty branżowe przewidują, że w tym samym okresie tempo wzrostu będzie bardziej umiarkowane i wyniesie średnio 6,0%.

Perspektywy dla sektora nowoczesnych usług biznesowych w 2022 roku są korzystne. Rosnąca konkurencja ze strony nowych miejsc outsourcingu oraz nacisk na optymalizację kosztów będą siłą napędową przyspieszającego wzrostu. Branża rozwija się i przekształca. Szybkość transformacji uległa wzmożeniu na skutek pandemii, a złożoność oferowanych procesów stale rośnie. Tendencja do zwiększania wartości dodanej i unowocześniania procesów wymaga przyspieszonego podnoszenia i zmiany kwalifikacji. Konkurencja o pracowników wykwalifikowanych rośnie nie tylko na świecie, ale także w Polsce. Inteligentna automatyzacja procesów (IPA) będzie stanowić częściowe rozwiązanie problemu rosnących kosztów pracy i potencjalnych niedoborów na rynku pracowników wykonujących procesy o niskiej złożoności oraz wysokiej prędkości, rutynowych i skalowanych. Wprowadzenie inteligentnej automatyzacji procesów jeszcze bardziej zwiększy zapotrzebowanie na wykwalifikowaną siłę roboczą, potęgując konkurencję w zakresie kompetencji z dziedziny analizy danych / informatyki. Wraz z rosnącą złożonością zadań i procesów, występować będzie coraz więcej punktów styku na linii AI/człowiek. Trend ten prowadzi do powstania hybrydowej siły roboczej, działającej w sposób hybrydowy – częściowo w trybie pracy zdalnej, a częściowo z biura. W związku z tym biura muszą być odpowiednio dostosowane do tego nowego środowiska pracy.

Przez lata branża dostarczała przedsiębiorstwom opłacalne rozwiązania. Efektywność kosztowa będzie nadal istotną cechą branży i będzie ceniona przez

jej klientów. Niemniej jednak oczekiwania co do jakości i szybkości oferowanych usług rosną – klienci oczekują lepszego stosunku jakości do ceny oraz zdolności sektora do pomocy w bardziej złożonych procesach. Rosnące koszty pracy będą skłaniać do stosowania na szeroką skalę nowych technologii, takich jak chmury obliczeniowe, media społecznościowe z hiperpersonalizacją, IPA/RPA/AI – w celu utrzymania lub dalszego obniżenia kosztów i przyspieszenia wzrostu.

Czynniki wpływające na wzrost i transformację branży to m.in.:

- » globalizacja działalności gospodarczej i rosnąca internacjonalizacja firm, powstawanie globalnych łańcuchów wartości,
- » rosnąca popularność outsourcingu ze względu na związane z nim korzyści, jakie zapewnia ta branża,
- » przejście z offshoringu na onshoring/back-shoring i nearshoring,
- » rosnące zapotrzebowanie na różnego rodzaju wiedzę technologiczną, zwłaszcza związaną z nowymi technologiami, w tym informatycznymi,
- » rosnące zapotrzebowanie na specjalistyczną wiedzę z zakresu zagadnień społecznych, administracyjnych i regulacyjnych,
- » coraz większy nacisk na usługi i niematerialne elementy produkcji i produktów w gospodarce opartej na wiedzy,
- » przyspieszona transformacja cyfrowa.

BRANŻA W POLSCE – WYNIKI OGÓLNE

Rok 2021 okazał się znakomity dla sektora nowoczesnych usług biznesowych zarówno w Polsce, jak i na świecie. Zatrudnienie w sektorze przekracza obecnie 400 tys. miejsc pracy, rok do roku przybyło ponad 40 tys. nowych miejsc pracy (stopa wzrostu ponad 11,6%). Zatrudnienie w tym sektorze rośnie szybciej niż w poprzednich dwóch latach (9,8% w 2020 r., 5% w 2021 r.), a udział branży w ogólnym zatrudnieniu w Polsce wzrósł do 6,2%. Istnieje 1714 centrów usług biznesowych prowadzonych przez 1068 firm. Tempo wzrostu w ujęciu rocznym przekroczyło nasze wcześniejsze oczekiwania, głównie ze względu na lepsze od oczekiwanego ożywienie w gospodarce światowej.

Rok 2021 okazał się rekordowy pod względem eksportu. Szacujemy, że wartość eksportu branży sięga 26 mld USD i przekracza 65 tys. USD na pracownika. W ujęciu rocznym eksport wzrósł o 15,1% (import o 12,9%). Nadwyżka w handlu usługami KIBS przekroczyła 11,3 mld USD (9,7 mld w 2020 r.). Od 2008 roku regularnie generowana jest nadwyżka, która w ciągu ostatnich 13 lat stale rosła.

Kondycja sektora w Polsce jest bardziej związana ze stanem gospodarki światowej niż z kondycją gospodarki lokalnej. Polska jest jednym z wiodących rynków usług biznesowych opartych na wiedzy zarówno w regionie EMEA, jak i na świecie, szybko zbliżając się do światowych liderów technologicznych dzięki modernizacji i podnoszeniu kwalifikacji.

Perspektywy dalszego wzrostu są pozytywne. Niemniej jednak sektor będzie musiał zmierzyć się z wyzwaniami, do których należą: wysoka inflacja, obniżenie tempa wzrostu, zakłócenia w globalnym łańcuchu dostaw, zaostrzenie polityki pieniężnej w Polsce i na świecie oraz podwyższony poziom niepewności w związku z konfliktem w Ukrainie i rozmiarami sankcji nałożonych na Rosję. Globalna rywalizacja o pracowników wykwalifikowanych prawdopodobnie jeszcze się zaostrzy w środowisku post-pandemicznym.

Dostęp do zasobów pracowników wykwalifikowanych jest jednym z aspektów, na których koncentruje się aktualna edycja naszego raportu rocznego.

Liczba cudzoziemców zatrudnionych w centrach w Polsce wynosi obecnie 55 400 osób, co stanowi 13,8% ogółu zatrudnionych w branży. Odzwierciedla to wzrost zarówno w wartościach bezwzględnych, jak i względnych rok do roku.

Zatrudnienie w centrach prowadzonych przez inwestorów zagranicznych w Polsce przekroczyło 330,8 tys. osób (82,6% ogółu zatrudnionych w tym sektorze). Inwestorzy pochodzą z czterdziestu sześciu krajów, przy czym firmy amerykańskie zatrudniają więcej osób niż jakiegokolwiek inne kraje (utworzono ponad 112 000 miejsc pracy).

Większość centrów ma zasięg globalny lub skupia się na konkretnych krajach czy regionach; tylko 2,9% respondentów zadeklarowało, że koncentruje się wyłącznie na Polsce. Zakres procesów obsługiwanych z Polski stopniowo się zwiększa, przy czym procesy mid-office powoli wypierają procesy back-office. Jest to zgodne z paradygmatem rozwoju polegającym na podnoszeniu kwalifikacji i doskonaleniu umiejętności, na który kładziemy nacisk od kilku lat. Procesy oparte na wiedzy stanowią 50,8% wszystkich procesów obsługiwanych przez centra zlokalizowane w Polsce, przy czym usługi transakcyjne są stopniowo wypierane.

Do rozwoju sektora w Polsce przyczynił się dostęp do zasobów pracowników wykwalifikowanych ze znacznymi umiejętnościami językowymi. Najpopularniejszym językiem obcym jest angielski (używany przez 95,1% centrów). Jednak potrzeby branży stopniowo zmieniały się w kierunku połączenia umiejętności językowych i programistycznych/technologii informatycznych.

Trzy najważniejsze języki programowania wykorzystywane w centrach to SQL, Java i Python.

Java, Python i JavaScript to trzy języki programowania, które będą najbardziej poszukiwane w 2023 r. 97,1% respondentów zadeklarowało, że jest użytkownikami Power BI, a w wymiarze technologicznym na drugim miejscu znalazł się SAP. Wyniki badania są zgodne z trendami jakościowymi określonymi w edycji Strategic Foresight na rok 2021. Widoczny jest wzrost wykorzystania rozwiązań chmurowych, w tym chmury obliczeniowej, wzrost znaczenia danych (big data), analityki big data oraz analityki zaawansowanej, w tym analityki predykcyjnej i hiperpersonalizacji. Kobiety odgrywają coraz większą rolę w tym sektorze. Ich udział w całkowitym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych w Polsce wynosi obecnie 53%. Jest

on jednak niższy wśród kadry kierowniczej niższego szczebla, a jeszcze niższy wśród kadry kierowniczej wyższego szczebla. Sektor bardzo poważnie podchodzi do kwestii różnorodności i inkluzywności, a dodatkowo, w związku z pandemią COVID-19, uznał przynależność do grupy jako nowy i ważny wymiar.

Wysoko wykwalifikowani pracownicy są najważniejszym zasobem. Branża oferuje bardzo konkurencyjne wynagrodzenia wraz z szeregiem świadczeń pozapłacowych, które wykraczają poza standardy polskiego prawa pracy, i jest postrzegana jako wyznaczająca trendy w tym zakresie.

PROGNOZA ZATRUDNIENIA

Biorąc pod uwagę trendy w gospodarce światowej¹, przewidujemy, że zatrudnienie w sektorze usług biznesowych w Polsce w 2023 roku wzrośnie do 432 tys. osób (7,9%). 83,8% firm planuje zwiększyć zatrudnienie w perspektywie I kwartału 2023 r. Sytuacja gospodarcza na świecie w latach 2022 i 2023 będzie zależeć przede wszystkim od dalszego przebiegu pandemii COVID-19 (w tym możliwości pojawienia się nowych wariantów) oraz rozwoju konfliktu między Rosją a Ukrainą². Deklaracje badanych firm dotyczące zwiększenia zatrudnienia przeciwstawione zostaną również coraz gorszemu dostępowi do zasobów pracowników wykwalifikowanych (patrz m.in. spadek Polski w globalnym rankingu World Talent Ranking).

Zakłócenia w globalnych łańcuchach dostaw, które uległy dalszemu pogorszeniu w wyniku rosyjskiej inwazji na Ukrainę, oraz towarzyszący im wyższy poziom niepewności, mogą jeszcze bardziej zwiększyć presję inflacyjną. Inflacja w Polsce jest najwyższa od 20 lat,

podczas gdy w Stanach Zjednoczonych jest najwyższa od ponad 40 lat. Położenie Polski w bezpośrednim sąsiedztwie konfliktu zbrojnego oznacza wyższy poziom niepewności i większe prawdopodobieństwo wystąpienia zakłóceń. Może się to przełożyć na poważniejszą niestabilność makroekonomiczną i zagrożić rozwojowi gospodarczemu. Ten czynnik został wskazany przez respondentów badania ABSL jako główne zagrożenie dla rozwoju sektora. Zwiększone ryzyko inwestycyjne w Polsce w związku z agresją Rosji na Ukrainę może spowodować odpływ części pracowników zagranicznych z Polski i trudności w przyciągnięciu nowych. Należy podkreślić, że członkostwo Polski w NATO i UE zabezpiecza solidną pozycję Polski i zmniejsza wymienione wyżej zagrożenia.

Dwie alternatywne wersje scenariuszy zatrudnienia w sektorze to 4,9% (spowolnienie) i 2,4% (scenariusz pesymistyczny).

¹ Według prognoz Międzynarodowego Funduszu Walutowego (ze stycznia 2022 r.) tempo wzrostu PKB gospodarki światowej w 2022 r. wyniesie 4,4%, przy czym w krajach rozwiniętych będzie to 3,9%, a w strefie euro – 3,9%.

² Badanie zostało przeprowadzone w okresie poprzedzającym inwazję.

ATRAKCYJNOŚĆ LOKALIZACJI

Częścią corocznego badania ABSL jest ocena czynników wpływających na prowadzenie działalności gospodarczej w poszczególnych lokalizacjach w Polsce, dokonywana przez przedstawicieli firm biorących udział w badaniu. W porównaniu z poprzednimi latami, w ocenie atrakcyjności lokalizacji uwzględniono trzy dodatkowe kategorie: dostępność powierzchni biurowej typu flex/ coworking, jakość lokalnego środowiska naturalnego oraz powierzchnia lokali biurowych względem centrum miasta (atrakcyjna lokalizacja w centrum miasta).

Ogólna pozycja miasta w rankingu odzwierciedla opinię menedżerów. W pierwszej trójce znalazły się następujące miasta: Wrocław (1), Trójmiasto (2) i Warszawa (3).

W tegorocznych rankingach wprowadziliśmy dodatkową, ogólną punktację. To dalsze opracowanie ABSL uśrednia wyniki miast we wszystkich kategoriach oceny, z wyjątkiem „ogólnej pozycji w subiektywnym rankingu sporządzonym przez menedżerów”. Takie alternatywne podejście umożliwia zaradzenie sytuacji, w której dane miasto zajmuje niskie pozycje w większości kategorii oceny atrakcyjności, a jednocześnie uzyskuje wysokie oceny w swojej ogólnej pozycji. Przy zastosowaniu tej metodologii, w pierwszej trójce znalazły się: (1) Trójmiasto, (2) Warszawa i (3) Kraków.

RYNEK BIUROWY

Polska stała się liderem na rynku biurowym w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Istnieje dziewięć stosunkowo dojrzałych rynków regionalnych w aglomeracjach (Warszawa, Kraków, Wrocław, Łódź, Poznań, Trójmiasto i Katowice), które przyciągają uwagę deweloperów, inwestorów i najemców. W I kwartale 2022 r. łączne zasoby nowoczesnych biur na tych dziewięciu głównych rynkach wzrosły do 12,2 mln m². W 2021 r. oddano do użytku ponad 550 000 m² nowej powierzchni biurowej.

Pod względem popytu rok 2021 przyniósł prawie 5% wzrost rocznego popytu na powierzchnię biurową. Łączny wolumen transakcji najmu podpisanych w 2021 r. wyniósł 1,24 mln m². W strukturze popytu dominowały nowe umowy, na które przypadło 48% całkowitego wolumenu (spadek o 3 p.p. w porównaniu z rokiem 2020). Udział renegocjacji i rozszerzeń wzrósł o 7 p.p. i wyniósł 44%, podczas gdy rozszerzenia stanowiły 8% całkowitego wolumenu. Wskaźnik pustostanów na dziewięciu kluczowych rynkach w Polsce wzrósł do 13,4 (11,3% na koniec 2020 r.).

Na rynku obserwujemy stopniowe zmniejszanie się aktywności deweloperskiej – na koniec 2021 r. w budowie znajdowało się ponad 1,2 mln m² nowoczesnej powierzchni biurowej, z czego jedynie 26% – 314 tys. m² zlokalizowane było w Warszawie. Liczby te oznaczają, że podaż jest najniższa od 10 lat.

W związku z upowszechnianiem się pracy zdalnej i modeli hybrydowych, a także kolejnymi falami pandemii, sposób funkcjonowania biur ewoluje. Przestrzeń biurowa staje się obecnie przede wszystkim miejscem spotkań i kreatywnej pracy zespołowej. Znaczny odsetek renegocjacji potwierdza tę zmianę. Najemcy decydują się na przedłużenie umów, zmianę aranżacji powierzchni i przeznaczenie jej na nowe funkcje. Rośnie zapotrzebowanie na usługi związane z dostosowaniem miejsca pracy do nowych wymagań.

Uwagę inwestorów coraz częściej przyciągają rynki biurowe w mniejszych miastach. Lokalizacje te oferują dostęp do wykwalifikowanych pracowników,

którzy posiadają znajomość języków obcych i są wykształceni na uniwersytetach prowincjonalnych lub lokalnych, co wiąże się z niższymi kosztami pracy i wynajmu powierzchni biurowej. Kolejną zaletą jest bliskość dużych aglomeracji. Pandemia przyspieszyła

tę tendencję. Grupa wtórnego rynku biurowego jest zróżnicowana i obejmuje lokalizacje o ugruntowanej pozycji, takie jak Bydgoszcz i Rzeszów, oraz rynki wschodzące, takie jak Białystok, Radom i Tarnów.

RYNEK PRACY

Niedobór pracowników wykwalifikowanych stał się ogromnym wyzwaniem w sektorze usług biznesowych i w innych branżach na całym świecie. Pandemia COVID-19, Wielka Rezygnacja i Wielkie Oświecenie sprawiły, że miliony pracowników opuściły globalny rynek pracy lub przyjęły bardziej atrakcyjne stanowiska. Warunki zatrudnienia dyktują teraz pracownicy wykwalifikowani. Organizacje mają trudności z obsadzeniem stanowisk niemal we wszystkich kategoriach płacowych. Dlatego też liderzy sektora usług biznesowych w Polsce muszą przyjąć podejście bardziej zorientowane na ludzi, aby przyciągnąć i zatrzymać pracowników i zapewnić dalszy rozwój firmy.

W badaniu 2022 Talent Trends przeprowadzonym przez Randstad Sourceright, niedobór pracowników wykwalifikowanych jest wymieniany przez kierowników kadrowych jako jeden z najczęściej wymienianych problemów. Przewiduje się, że niedobór ten będzie się pogłębiał. Polska zajmuje 45. miejsce w rankingu World Talent Ranking (spadek z 37. miejsca w 2019 r.). Dlatego w dłuższej perspektywie dostęp do pracowników wysokiej jakości może być trudniejszy, zwłaszcza dla sektora usług KIBS. Konflikt w Ukrainie dodatkowo komplikuje tę kwestię. Niedobór pracowników wykwalifikowanych jest najbardziej dotkliwy na rynku pracy związanym z technologiami, a potencjalni pracownicy w tym sektorze są najbardziej poszukiwani na całym świecie. Skoro pracownicy wykwalifikowani znaleźli się na szczycie listy priorytetów, nadszedł czas, aby przebudować strategię organizacji w zakresie pozyskiwania pracowników, stawiając ludzi na pierwszym miejscu. Firmy, które traktują pracowników jak ludzi, a nie jak towary, wyjdą na tym zwycięsko.

Według Randstad pięć najważniejszych trendów w zakresie pracowników wykwalifikowanych, które będą wyznaczać kierunek rozwoju polskich pracodawców z sektora usług biznesowych w celu stworzenia struktury niezbędnej do uzyskania długoterminowej wartości, to: (1) koncentracja na doświadczeniu pracownika w celu zwiększenia atrakcyjności zatrudnienia; (2) doskonalenie umiejętności istniejących pracowników i rekrutacja na podstawie potencjału danej osoby; (3) ochrona różnorodności, sprawiedliwości, inkluzywności i przynależności; (4) zmiana strategii w kierunku „buduj, kupuj lub pożyczaj” w zakresie gospodarki cyfrowej oraz (5) inspirowanie kreatywności i celowości w dobie pracy hybrydowej.

Wynagrodzenia w Polsce są nadal konkurencyjne w porównaniu z krajami Europy Zachodniej. Różnice w wynagrodzeniach są znaczne, zwłaszcza na niższych stanowiskach. Utrzymuje się regionalne zróżnicowanie wynagrodzeń w Polsce; poziom wynagrodzeń jest zróżnicowany – najwyższy w Warszawie (+9,4% w porównaniu do średniej w Polsce). W centrach usług wspólnych płace są o 2% wyższe od średniej, a w centrach IT o 14%. Najwyższe wynagrodzenia oferowane są w branży farmaceutycznej (+16%). Jeśli chodzi o zróżnicowanie wynagrodzeń według kategorii stanowisk w sektorze usług wspólnych w Polsce (według danych firmy Mercer), najlepiej wynagradzaną kategorią jest IT (24% powyżej średniej), natomiast kategoria finansów i rachunkowości jest wynagradzana naj słabiej (-7%). Dane rynkowe potwierdzają duże zapotrzebowanie na kompetencje inżynierskie w zakresie bezpieczeństwa IT, struktur opartych na chmurze, a także w zakresie analityki danych i usług HR.

DOSTĘPNOŚĆ PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH I TRANSFORMACJA

Wysoka dostępność kompetentnych pracowników jest kluczowym czynnikiem napędzającym każdy sektor, a w szczególności sektor nowoczesnych usług biznesowych opartych na wiedzy. Intensywna rywalizacja o pracowników wykwalifikowanych była czynnikiem poprzedzającym jeszcze pandemię COVID-19. W ubiegłym roku, wraz z przyspieszoną digitalizacją, przejściem na pracę zdalną i nowymi praktykami w zakresie zatrudniania pracowników, osiągnęła ona punkt zwrotny.

Po ustąpieniu skutków COVID-19 niektórzy spodziewali się, że sytuacja powróci do stanu sprzed pandemii. Choć jest to mało prawdopodobne – nowa normalność będzie się różnić od starej (tradycyjnej). Będzie ona dotyczyła sposobu, w jaki firmy wynajdują, zatrudniają i szkolą wykwalifikowanych pracowników. Znajdujemy się w nowym, hybrydowym środowisku pracy, wymagającym większej elastyczności, mniejszej zależności od centrali oraz bardziej intensywniej walki o pracowników wykwalifikowanych, która nie ma granic geograficznych. Obecnie coraz częściej pracujemy w trybie „pozyskiwania pracowników skądkolwiek”. 63.5% respondentów uważa, że obłożenie biur nigdy nie wróci do poziomu sprzed pandemii, co potwierdza głębokość zmian w organizacji pracy wywołanych przez pandemię.

Firmy to ludzie, dlatego aby odnieść sukces, muszą być tworzone przez właściwych ludzi. W sytuacji „nowej normalności” potrzebujemy szerzej zakrojonej polityki różnorodności i inkluzywności, a także poczucia przynależności, ponieważ zróżnicowane zespoły są bardziej kreatywne i łatwiej dostosowują się do zmian w środowisku. Sukces w nowych okolicznościach będzie również zależeć od wykorzystania nowych technologii (pracownicy

rozszerzeni wspierani przez technologie AI i IPA) i oferowania większej elastyczności, która umożliwia hybrydowe miejsca pracy, a nawet stałe formaty pracy zdalnej w przypadku określonych ról i procesów.

Wielkość i jakość zasobów pracowników wykwalifikowanych jest najważniejszym atutem branży w Polsce. Bezprecedensowy rozwój sektora w Polsce sprawia, że dostęp do nowych zasobów pracowników wykwalifikowanych staje się priorytetem. Największym wyzwaniem dla dalszego rozwoju branży w Polsce i regionie Europy Środkowo-Wschodniej będzie dostępność pracowników wykwalifikowanych. W nadchodzących latach globalna rywalizacja o pracowników tych będzie się nasilać.

72% respondentów postrzega pozyskiwanie pracowników spoza głównych lokalizacji działalności w Polsce, dzięki trybowi pracy zdalnej, jako jedno z rozwiązań poprawiających dostępność pracowników wykwalifikowanych. Pandemia COVID-19 dowiodła, że nowy model pracy jest możliwy, wydajny i może się utrwalić w określonych funkcjach i zawodach w miarę przyspieszania transformacji cyfrowej. Otwiera to perspektywę dla pracowników z małych i średnich miast i może przyczynić się do depolaryzacji rynku pracy.

Rozumiejąc wagę problemu, kierownicy wprowadzili już środki mające na celu jego rozwiązanie. Obejmują one pozyskiwanie pracowników z innych lokalizacji w Polsce i za granicą, wprowadzanie programów stażowych oraz współpracę z uczelniami poprzez przedstawianie wspólnych programów. Prawie 50% respondentów stwierdziło, że wprowadziło programy przekwalifikowania/podnoszenia kwalifikacji. Działania te będą prawdopodobnie realizowane w coraz większym stopniu wraz ze stopniowym unowocześnianiem

procesów realizowanych w centrach, ze wzrostem znaczenia procesów mid-office stopniowo wypierających procesy back-office oraz z coraz częstszym wprowadzaniem rozwiązań IPA/RPA zastępujących proste, ręczne i powtarzalne zadania na skalę masową.

Dlatego sektor nowoczesnych usług biznesowych poszukuje pracowników wykwalifikowanych w Polsce i za granicą, walczy o nie z innymi sektorami i zaczyna je pozyskiwać na wcześniejszych etapach edukacji. Jednym z możliwych rozwiązań jest pozyskiwanie starszych pracowników.

Zapytaliśmy także menedżerów o najbardziej krytyczne kompetencje/umiejętności i postawy pracowników, które umożliwią dalszy wzrost i rozwój jakościowy sektora w Polsce do 2027 roku. Trzy najważniejsze wskaźniki to: kompetencje w zakresie analityki

predykcyjnej/zaawansowanej, zaawansowanie technologiczne oraz przywództwo. Biegłość w posługiwaniu się językami, która jeszcze dziesięć lat temu była czynnikiem dominującym, zajęła dopiero czwarte miejsce. Na kolejnych miejscach znalazły się inteligencja emocjonalna, kompetencje miękkie, kompetencje w zakresie programowania oraz kompetencje kierownicze. Centra poszukują pracowników, którzy posiadają kilka kompetencji. Jeśli chodzi o postawy pracowników, do 2027 r. najbardziej pożądane będą: elastyczność, umiejętność dostosowania się, proaktywność, szeroki zakres kompetencji, kreatywność, orientacja na działanie i bycie graczem zespołowym. Postawy te wpisują się w tendencję do podnoszenia kwalifikacji i doskonalenia umiejętności w bardziej niepewnym świecie, który został zakłócony przez szereg czynników.



KONCEPCJA I METODOLOGIA RAPORTU



200

Liczba firm, które wzięły udział w ogólnopolskim badaniu ABSL w I kwartale 2022 r.



44,8%

Udział firm, które wzięły udział w tegorocznym badaniu ABSL, w całkowitym zatrudnieniu w centrach KIBS działających w Polsce.



179 294

Liczba osób zatrudnionych przez firmy w Polsce, które wzięły udział w badaniu ABSL w 2022 r.

Raport „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w 2022 roku” ma na celu dostarczenie kompleksowego wglądu w działalność centrów usług BPO/SSC, GBS oraz IT/ITO R&D w Polsce oraz nakreśla kierunki rozwoju sektora.

W raporcie przyjęto szeroką definicję sektora, obejmującą działalność centrów outsourcingu procesów biznesowych (BPO), usług wspólnych (SSC), globalnych usług biznesowych (GBS), IT oraz centrów badań i rozwoju (R&D).

Jego opracowanie opierało się na należącej do ABSL bazie danych centrów usług biznesowych w Polsce (obecnie baza zawiera informacje o ponad 1700 centrach zlokalizowanych w Polsce i jest regularnie aktualizowana przez zespół ABSL BI) oraz na wynikach corocznego badania kadry zarządzającej ABSL 2022.

Badanie zostało przeprowadzone przez zespół ABSL BI metodą CAWI (wspomagany komputerowo wywiad sieciowy) w styczniu i lutym 2022 r. (zakładamy, że wyniki odzwierciedlają stan sektora na koniec I kwartału 2022 r.).

W tegorocznym badaniu wzięli udział menedżerowie 200 firm zatrudniających 179 294 osoby w swoich centrach usług biznesowych zlokalizowanych w Polsce, co stanowi 44,8% zatrudnienia w sektorze.

Wyniki raportu ABSL 2022 dotyczą centrów usług biznesowych, których firmy macierzyste posiadają swoje siedziby w Polsce lub za granicą.

Każdy podmiot przypisano do jednego z podstawowych typów (BPO, SSC, GBS, IT, R&D), z uwzględnieniem dominującego profilu działalności.

Centra kontaktowe świadczące usługi dla klientów zewnętrznych zostały zaklasyfikowane jako

realizujące outsourcing procesów biznesowych (BPO). Centra informatyczne zostały zdefiniowane jako podmioty zajmujące się outsourcingiem rozwiązań informatycznych (np. utrzymanie systemów, aplikacji lub infrastruktury, wsparcie techniczne) oraz tworzeniem i sprzedażą (wdrażaniem) oprogramowania dla klientów zewnętrznych (rozwój oprogramowania).

Zamiast prowadzić wiele centrów usług wspólnych i niezależnie zarządzać dostawcami, centra GBS zapewniają pełną integrację globalnego zarządzania i świadczą usługi dla lokalizacji korzystających ze wszystkich usług wspólnych i outsourcingu w całym przedsiębiorstwie.

Poszczególne centra usług biznesowych, nawet jeśli znajdowały się w tym samym mieście, były traktowane jako odrębne jednostki do analizy. Przyjmując kryterium geograficzne, wymóg przebywania w dwóch różnych miejscach wyeliminowałby informacje o centrach różnego typu, np. IT i BPO, które znajdowały się w tej samej lokalizacji.

Podobnie jak w poprzedniej edycji, również w tegorocznym raporcie uwzględniono wszystkie centra BPO i SSC/GBS, w których zatrudnienie nie przekracza 25 osób.

Wprawdzie dotyczy to tylko 18 podmiotów, zatrudniających łącznie 250 pracowników, ale firmy te stanowią część ekosystemu sektora.

Warto podkreślić, że należy unikać bezpośrednich porównań z wcześniej opublikowanymi raportami ABSL; lepiej jest polegać na informacjach przedstawionych w niniejszym dokumencie. Baza danych ABSL jest stale aktualizowana i zawiera korekty danych za poprzednie lata.

Ze względu na zaokrąglenie niektórych wartości, w szczególności w tabelach i na rysunkach w raporcie, mogą one nie sumować się dokładnie do 100%.

Jednostką analizy w raporcie jest metropolia/konurbacja. GZM oznacza Katowice wraz z innymi miastami Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii (Katowice i GZM), chyba że zaznaczono inaczej. Trójmiasto to Gdańsk, Gdynia i Sopot.

Raport ten można pobrać bezpłatnie w formacie PDF ze Sklepu ABSL (shop-absl.pl), zarówno w języku polskim, jak i angielskim.

Niniejszy raport nie mógłby zostać opracowany bez informacji uzyskanych od respondentów ogólnopolskiego badania ABSL. Serdecznie dziękujemy wszystkim przedstawicielom firm, którzy poświęcili swój czas na uczestnictwo w badaniu ankietowym.

Jesteśmy również wdzięczni przedstawicielom samorządów lokalnych i instytucji wspierających inwestorów, którzy wspierali ten projekt.

Chcielibyśmy podziękować współautorom niniejszego raportu, a w szczególności naszym partnerom strategicznym, którzy podzielili się swoją wiedzą ekspercką oraz danymi i znacząco wzbogacili treść raportu. Ekspersi z firmy Colliers sporządzili część analizującą rynek nieruchomości, natomiast przedstawiciele firm Mercer i Randstad przygotowali część poświęconą rynkowi pracy.

Dziękujemy również Ośrodkowi Przetwarzania Informacji – Państwowemu Instytutowi Badawczemu, ważnemu partnerowi tegorocznego raportu – za udostępnienie danych dotyczących sektora nauki i szkolnictwa wyższego.

Będziemy wdzięczni za wszelkie opinie i uwagi dotyczące zawartości tegorocznego raportu, które mogą przyczynić się do podniesienia jakości kolejnych edycji i dostosowania ich do potrzeb i oczekiwań menedżerów centrów, a także nowych inwestorów.

Zespół ABSL BI

SKRÓTY

AI	Sztuczna inteligencja
AMER	Ameryka Północna, Środkowa i Południowa
APAC	Azja-Pacyfik
BI	Business Intelligence
BPO	Outsourcing procesów biznesowych
CAGR	Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu
CEE	Europa Środkowo-Wschodnia
CoE	Centrum doskonałości
DEI	Różnorodność, równość i inkluzyność
DIB	Różnorodność, inkluzyność i przynależność
EMEA	Europa, Bliski Wschód i Afryka
ESG	Środowisko, społeczeństwo i zarządzanie
F&A	Finanse i księgowość
FTE	Pełny etat
GBS	Globalne usługi biznesowe
GVC	Globalny łańcuch wartości
IPA	Inteligentna automatyzacja procesów
KIBS	Usługi biznesowe oparte na wiedzy
LAC	Ameryka Łacińska i Karaiby
NLP	Programowanie w języku naturalnym
R&D	Badania i rozwój
RPA	Zrobotyzowana Automatyzacja Procesów
SSC	Centrum usług wspólnych
WFH	Praca zdalna
R/R	Rok do roku



POLSKA – NAJWAŻNIEJSZE FAKTY



Polska jest szóstą co do wielkości gospodarką w Unii Europejskiej i w ciągu ostatniej dekady była jednym z liderów wzrostu gospodarczego w Europie. Jest największą gospodarką w Europie Środkowej i od początku transformacji w 1989 r. jest liderem rozwoju. Jedną z istotnych gałęzi polskiej gospodarki jest sektor usług biznesowych opartych na wiedzy.

W ostatnich latach imponujący wzrost sektora umożliwił Polsce umocnienie pozycji jednego z głównych centrów w sektorze usług biznesowych w regionie EMEA oraz na świecie, a także stanowi jedną z głównych lokalizacji dla nowych inwestycji w centra BPO/SSC, GBS, IT oraz centra R&D.

Język: **polski**

Waluta: **złoty (PLN)**

Liczba miast z ponad 100 000 mieszkańców: **37**

Polska w organizacjach międzynarodowych:

UE (2004), NATO (1999), OECD (1996), WTO (1995), ONZ (1945).

570,2 mld EUR

PKB w cenach nominalnych w 2021 r. (szósta co do wielkości gospodarka UE, EUROSTAT)

+7,3%

Realnego wzrostu PKB w IV kwartale 2021 r. rok do roku (-2,5% rok do roku w 2020 r., GUS)

38,2 mln

Mieszkańców Polski w 2021 r. (listopad 2021, GUS)

108,5

Wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) – luty 2022 r. (rok do roku, GUS)

15 220 EUR

PKB per capita w 2021 r. (MFW)

22 600 EUR

PKB per capita w 2020 r., przy uwzględnieniu parytetu siły nabywczej (EUROSTAT)

76%

PKB per capita w PPS w 2020 r., w przybliżeniu średnia UE

5,5%

Stopa bezrobocia (luty 2022, GUS)

37

Miejsce w Globalnym Raporcie Konkurencyjności 2019 (Światowe Forum Ekonomiczne)

45

Miejsce w Światowym Rankingu Talentów (IMD World Competitiveness Center)

47

Miejsce w Światowym Rankingu Konkurencyjności (IMD World Competitiveness Center)

236,5 mld USD

Wartość BIZ w Polsce na koniec 2020 r. (UNCTAD, World Investment Report)

10,1 mld USD

Wpływ z BIZ w 2020 r. (UNCTAD, World Investment Report 2021)

4,60 PLN

Kurs PLN/EUR na koniec 2021 r. (NBP)

4,06 PLN

Kurs PLN/USD na koniec 2021 r. (NBP)

1 STAN SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE NA KONIEC I KWARTAŁU 2022 R.

OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SEKTORA

Na koniec I kwartału 2022 r. w Polsce w sektorze działało ponad 1714 centrów usług biznesowych reprezentujących 1068 firm, w tym podmioty z branży BPO, SSC/GBS, IT oraz R&D. Zatrudniały one 400 300 osób (o 11,6% więcej niż w roku poprzednim). W 2021 r. powstało 46 centrów, a w I kwartale 2022 r. – 3.

W latach 2021 i 2022 wśród nowych inwestycji dominowały centra będące własnością zagraniczną (96,4%). Nowe centra, powstałe w 2021 roku, stworzyły 6236 miejsc pracy. Centra będące własnością zagraniczną stworzyły 97,7% wszystkich miejsc pracy w nowych centrach. 45,6% miejsc pracy w nowych centrach powstało w miastach należących do kategorii 1, 41,1% w miastach należących do kategorii 2, podczas gdy na kategorię 3 przypadło 8,9%, a na kategorię 4-4,3%. Na poziomie jednostkowym w pierwszej trójce znalazły się Trójmiasto (23,5% udziału

w miejscach pracy wygenerowanych przez nowe centra), Katowice i GZM (19,0%) oraz Kraków (12,3%).

Największa liczba nowych centrów powstała w Trójmieście i Warszawie (po dziewięć), a następnie w Łodzi (sześć). Udział trzech najważniejszych lokalizacji usług biznesowych – Krakowa, Warszawy i Wrocławia (miasta kategorii 1 pod względem zatrudnienia i dojrzałości sektora) – w ogólnej liczbie nowych centrów wyniósł 34,8%. Udział miast z kategorii 2 wyniósł 45,7%. Pozostałe ostatnie inwestycje (19,6%) były zlokalizowane w miastach kategorii trzeciej i czwartej.

W porównaniu z poprzednimi edycjami odnotowaliśmy spadek udziału miast kategorii 1 w liczbie nowych inwestycji. Pod tym względem wyprzedziły je miasta z kategorii drugiej. Jednak większość miejsc pracy utworzonych w nowych centrach zlokalizowana była w grupie kategorii 1.

RYCINA 1.1

SEKTOR USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE W LICZBACH

**400 300**

Łączna liczba miejsc pracy w centrach usług biznesowych; 330 800 z nich znajduje się w centrach będących własnością zagraniczną (82,6%), a 69 500 w centrach polskich (17,4%).

**6,2%**

Udział sektora w całkowitym zatrudnieniu w sektorze przedsiębiorstw w Polsce (5,6% w 2021 r.).

**46**

Liczba centrów usług biznesowych, które rozpoczęły działalność w Polsce od początku 2021 r. do końca I kwartału 2022 r. (74 w roku poprzednim). Nowe inwestycje (w 2021 r. i I kwartale 2022 r.) wygenerowały 6 400 nowych miejsc pracy.

**79**

Liczba centrów usług biznesowych zatrudniających co najmniej 1000 pracowników (w poprzednim roku było ich 65).

**46**

Liczba krajów, z których pochodzą centra działające w Polsce.

**24**

Największa w Polsce liczba centrów usług biznesowych należących do jednego inwestora.

**432 000**

Liczba miejsc pracy w sektorze na koniec I kwartału 2023 r. prognozowana przez ABSL (scenariusz bazowy). Prognozowany wzrost: 7,9% rok do roku.

**154 600**

Liczba miejsc pracy utworzonych w sektorze od I kwartału 2016 r.

**1714**

Liczba centrów usług biznesowych BPO, SSC/GBS, IT oraz R&D w Polsce (72% z nich są inwestycjami zagranicznymi).

**1068**

Liczba firm-inwestorów posiadających centra usług biznesowych w Polsce (72% z nich są inwestorami zagranicznymi) (1 045 w roku poprzednim).

**102**

Liczba inwestorów z listy „Fortune 500” działających w sektorze usług biznesowych w Polsce (100 w roku poprzednim).

**11,6%**

Wzrost liczby miejsc pracy w centrach usług biznesowych w Polsce w ostatnim roku (I kw. 2021 – I kw. 2022). Od 2016 r. ogólna liczba miejsc pracy wzrosła o 63%.

**8**

Liczba lokalizacji, w których centra usług biznesowych zatrudniają ponad 10 tys. osób (+1 rok do roku, nowa pozycja: Bydgoszcz).

**13,8%**

Udział cudzoziemców w zatrudnieniu. Liczba cudzoziemców zatrudnionych w centrach usługowych w całym kraju wynosi co najmniej 55 400 (w roku poprzednim 48 000 z udziałem 13,7%).

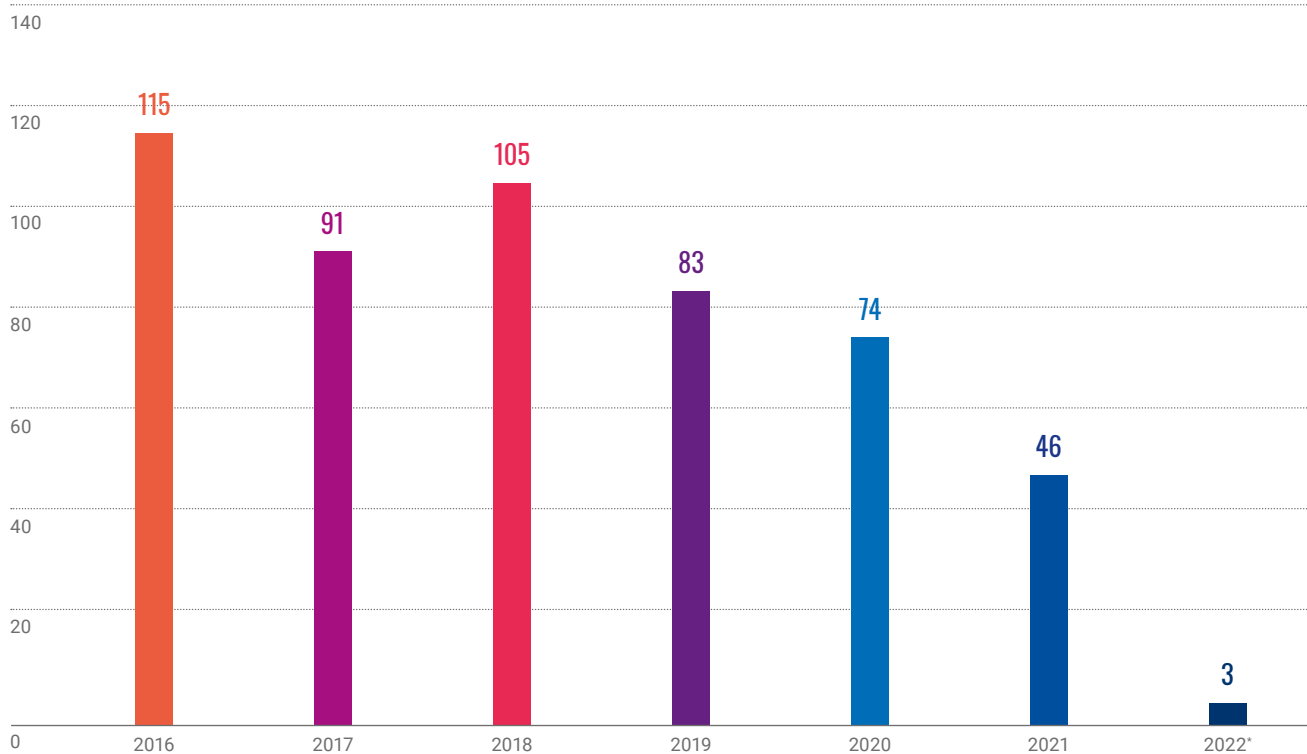
Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

KLASYFIKACJA MIAST I OBSZARÓW METROPOLITALNYCH WEDŁUG ABSL

Kategoria 1	Kraków, Warszawa i Wrocław
Kategoria 2	Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź, Poznań
Kategoria 3	Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin
Kategoria 4	Białystok, Opole, Olsztyn, Radom, Kielce, Tarnów, Elbląg, Płock, Rybnik i inne

RYCINA 1.2

LICZBA AKTYWNYCH CENTRÓW OTWARTYCH WEDŁUG DATY ZAŁOŻENIA – NA KONIEC I KWARTAŁU 2022 R.



* Dane za rok 2022 odzwierciedlają jedynie informacje z I kwartału 2022 r., które były dostępne w momencie opracowywania raportu.

Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Liczba centrów w Polsce rośnie, lecz liczba nowych centrów powstających każdego roku systematycznie spada od 2018 r. W 2019 r. powstały 83 centra, w 2020 r. – 74, w 2022 r. – 46, a w I kwartale 2021 r. założono trzy centra. Należy jednak pamiętać, że pomimo tego spowolnienia w liczbie nowych inwestycji, łączne zatrudnienie w branży utrzymało swój długoterminowy trend.

Wzrost liczby centrów nastąpił w dwóch falach – pierwsza po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej, druga po globalnym kryzysie finansowym z 2008 roku – kiedy międzynarodowe korporacje zintensyfikowały optymalizację kosztów, zlecając na większą skalę pewne aspekty swojej działalności na zewnątrz. Szczytowym rokiem wzrostu był rok 2015.

W tym samym czasie, według bazy danych ABSL, 70 centrów zakończyło działalność w Polsce lub zostało przejętych przez inne firmy

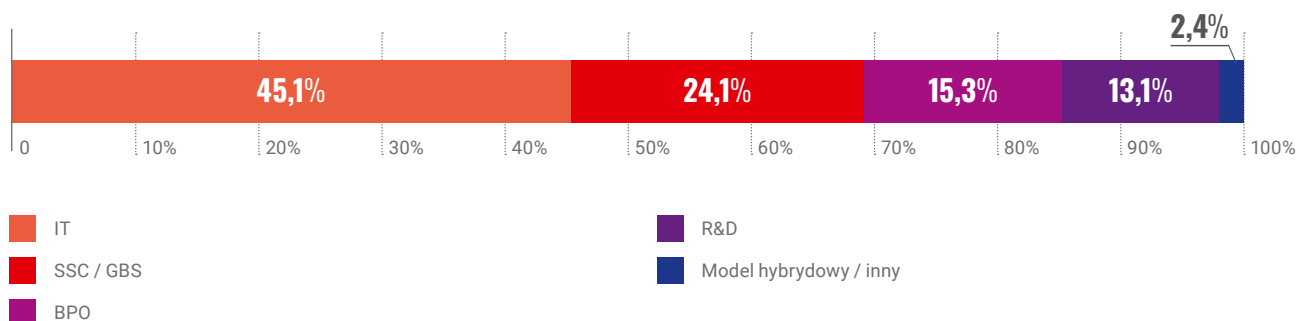
w wyniku regionalnych lub globalnych przejęć i fuzji. Dwa przypadki mające wpływ na sektor w Polsce to ogólnoświatowy podział IBM i Kyndryl oraz niedawna fuzja (marzec 2022) S&P Global z IHS Markit.

Większość firm na koniec I kwartału 2022 r. prowadzi w Polsce tylko jedno centrum (73,8%). 13,7% posiada dwa centra, a 9,8% firm prowadzi od trzech do pięciu centrów w kraju. Tylko 0,5% respondentów prowadzi więcej niż dziesięć centrów, często różnego typu. Lider w tych statystykach prowadzi w Polsce 24 centra.

Centra informatyczne są najczęstszym typem centrów w bazie danych ABSL (45,1%); na kolejnych miejscach znajdują się centra usług wspólnych (SSC) / globalnych usług biznesowych (GBS) (24,1%) i centra outsourcingu procesów biznesowych (BPO) (15,3%). Na centra R&D przypada kolejne 13,1%. Najmniejszy udział, podobnie jak poprzednio, mają centra hybrydowe (2,4%).

RYCINA 1.3

ROZKŁAD LICZBY CENTRÓW WEDŁUG TYPÓW (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

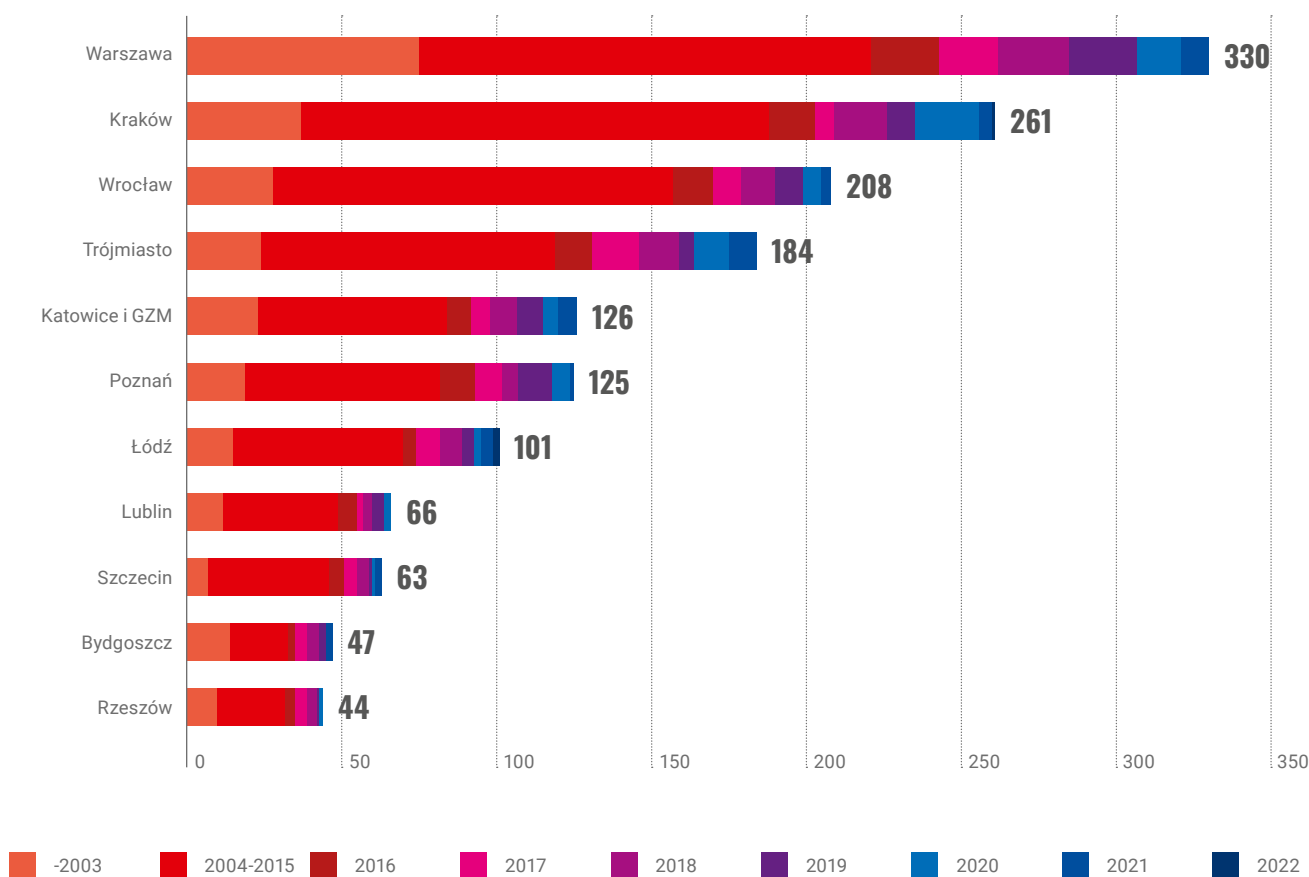
LICZBA CENTRÓW I STRUKTURA NOWYCH INWESTYCJI

Warszawa pozostaje liderem pod względem liczby aktywnych centrów usług biznesowych na koniec I kwartału 2022 r. (330 centrów). Lokalizacje z co najmniej 100 centrami to Kraków (261), Wrocław (208),

Trójmiasto (184), Katowice i GZM (126), Poznań (125) i Łódź (101). Liczba aktywnych centrów jest znacznie niższa w miastach kategorii 3 i 4.

RYCINA 1.4

LICZBA CENTRÓW W NAJWAŻNIEJSZYCH LOKALIZACJACH W POLSCE NA KONIEC I KWARTAŁU 2022 R.



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Od początku 2021 r. do końca I kwartału 2022 r. otwarto szereg nowych centrów w Warszawie i Trójmieście (po dziewięć każde) oraz Katowicach i GZM (sześć). Na kolejnych miejscach znalazły się Kraków (pięć) i Wrocław (trzy). Otwarto po dwa nowe centra w Szczecinie, Bydgoszczy i Opolu. W kolejnych pięciu lokalizacjach otwarto po jednym nowym centrum – w Poznaniu, Toruniu, Koszalinie i Zielonej Górze.

W porównaniu z ostatnią edycją raportu zmniejszyła się liczba nowych centrów. Warszawa pozostaje liderem, a rola Trójmiasta oraz Katowic i GZM w przyciąganiu nowych centrów w porównaniu z innymi lokalizacjami z kategorii 1 wzrosła.

Inwestorzy nadal preferują istniejące lokalizacje z kategorii 1 (Warszawa, Kraków, Wrocław) i kategorii 2 (Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź i Poznań) jako miejsca nowych inwestycji, szczególnie w przypadku inwestycji dokonywanych w Polsce po raz pierwszy.

Nowe inwestycje w 2018 roku zostały zrealizowane w 21 lokalizacjach, a w 2019 roku 20 lokalizacji przyciągnęło nowe centra. W 2020 roku nowe centra otwarto w 17 lokalizacjach, w 2021 roku – w 13, a w I kwartale 2022 roku – w dwóch lokalizacjach. Liczby te pokazują, że polaryzacja przestrzenna wzrasta.

Nowi inwestorzy stworzyli 6381 nowych miejsc pracy (rok wcześniej było to 4828 miejsc pracy), co oznacza wzrost o ponad 30% rok do roku. Nowe centra odpowiadały za ok. 15,3% wzrostu całkowitego zatrudnienia w sektorze.

Na miasta z kategorii 1 przypadło 34,6% nowych inwestycji w latach 2020-2022 i 34,8% od 2021 r. Miasta z kategorii 2 stanowiły 37,1% nowych inwestycji w latach 2020-2022 i 45,7% w roku ubiegłym. W latach 2020-2022 i od roku 2021 miasta z kategorii 4 są miejscem większej

liczby nowych inwestycji niż miasta z kategorii 3 (odpowiednio 8,9% i 10,9% w przypadku kategorii 4, w porównaniu z 6,5% i 8,7% w przypadku kategorii 3).

Na poziomie miast w latach 2020-2022 Kraków (26) znalazł się przed Warszawą (23) i Trójmiastem (20). Ogólnie rzecz biorąc, inwestorzy preferują lokalizacje o bardziej ugruntowanej pozycji, jeśli inwestują w Polsce po raz pierwszy.

Spośród 6381 miejsc pracy utworzonych w nowych centrach, 45,6% powstało w miastach kategorii 1, a 41,1% w miastach kategorii 2. Większość z tych miejsc pracy powstała w Trójmieście, Katowicach i GZM oraz Krakowie.

W latach 2020-2022 najwięcej nowych inwestycji dokonano w centrach IT (26,5%), SSC/GBS (24,5%), R&D (20,4%) i BPO (18,4%), a następnie w centrach hybrydowych (10,2%). Pod względem zatrudnienia prym wiodły nowe centra hybrydowe (39,4%), a następnie centra IT (23,2%) i BPO (16,8%).

Średnie zatrudnienie zadeklarowane przez centra nowo utworzone wynosiło 201 (mediana=100,0).

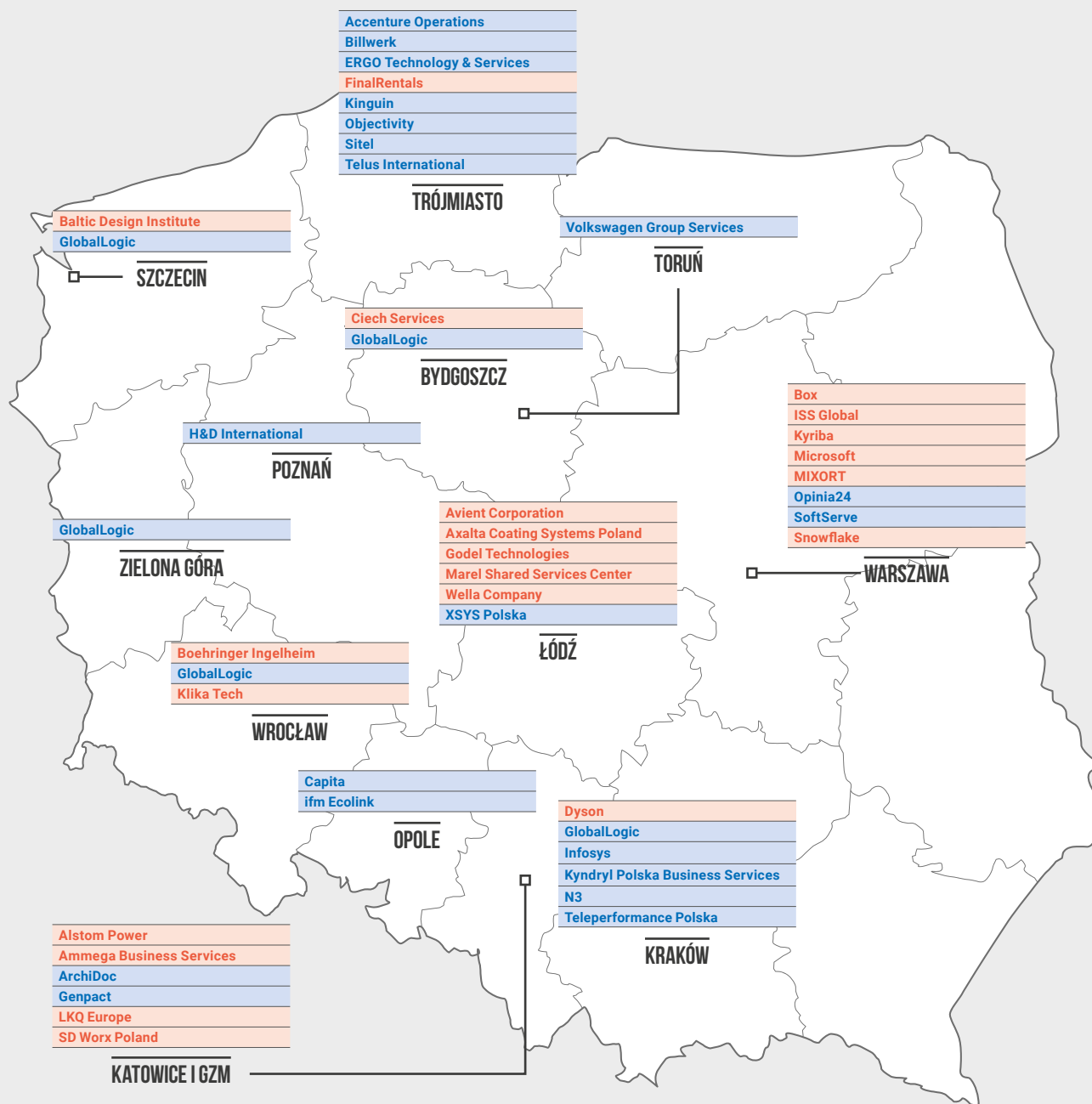
Nowe centra od początku 2021 r. zostały założone głównie przez inwestorów amerykańskich (20,4%), a kolejno niemieckich (16,3%) i japońskich (12,2%). Znacznie zmniejszyła się rola polskich inwestorów (spadek z 17,6% do 4,1%). Nowi inwestorzy w sektorze w Polsce pochodzili z 18 różnych krajów.

Jeśli chodzi o zatrudnienie, nowi inwestorzy z USA stworzyli 4982 miejsca pracy – ponad połowę wszystkich miejsc pracy w sektorze (50,4%), a kolejne miejsca zajęły firmy japońskie (14,3%) i niemieckie (8,9%). Nowi polscy inwestorzy stworzyli tylko 145 miejsc pracy (1,5%).

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.5

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI W POSZCZEGÓLNYCH LOKALIZACJACH USŁUG BIZNESOWYCH
W POLSCE (2021 R. DO I KW. 2022 R.).



Nowi inwestorzy = pierwsze centrum usług biznesowych w Polsce

Ostatnie inwestycje dotychczasowych inwestorów = kolejne centrum usług biznesowych otwarte w Polsce

Źródło: Baza danych centrów usług biznesowych ABSL

HANDEL ZAGRANICZNY USŁUGAMI BIZNESOWYMI OPARTYMI NA WIEDZY



26,4 mld USD

Szacowana całkowita wartość eksportu usług biznesowych w 2021 r.



20,2%

CAGR dla całkowitego eksportu usług biznesowych w latach 2005-2021 (CAGR dla importu 13,6%).



15,1%

Szacowany wzrost wartości eksportu usług biznesowych w 2021 r. (10,2% w 2020 r.).



11,3 mld USD

Szacowana nadwyżka w handlu usługami biznesowymi w Polsce w 2021 r. (9,7 mld w 2020 r.).



Niemcy, Wielka Brytania, Szwajcaria i USA

Kierunki eksportu o wartości przekraczającej 2 mld USD.

Korzystając z bazy danych TiSMoS (dane o handlu usługami według sposobu świadczenia) WTO, danych WTO dotyczących wartości handlu usługami komercyjnymi oraz kwartalnych informacji z bilansu płatniczego Narodowego Banku Polskiego, oszacowaliśmy wartość eksportu i importu usług biznesowych w Polsce.

Wymagało to przypisania klasyfikacji działalności sektorowej z NACE wer. 2 do klasyfikacji EBOPS stosowanej w bazie danych TiSMoS. Definicja usług biznesowych opartych na wiedzy – KIBS – jest niejednoznaczna. Zastosowaliśmy podejście Schabela i Zenkera (2013), aby zachować spójność metodologiczną z innymi badaniami wykorzystującymi klasyfikację NACE wer. 2. Obszary działalności wskazane przez autorów przyporządkowaliśmy do odpowiednich grup w klasyfikacji EBOPS.

Dane za lata 2018-2021 uzyskaliśmy na podstawie danych Narodowego Banku Polskiego dotyczących

bilansu płatniczego. Przejście na dane NBP z danych WTO spowodowało wzrost szacunków w latach 2018-2019 zarówno dla importu, jak i eksportu usług KIBS. Z szacunków na koniec 2021 roku wynika, że łączna wartość importu usług KIBS wyniosła 15,0 mld USD, a wartość eksportu 26,4 mld USD. W ujęciu rok do roku eksport wzrósł o 15,1%, a import o 13,7% (odpowiednio 10,2% i 10,4% w 2020 r.). Nadwyżka w handlu usługami KIBS przekroczyła 11,3 mld USD (9,7 mld w 2020 r.). Nadwyżka jest generowana regularnie od 2008 roku i w tym okresie stale rośnie.

Pomimo ogromnego czarnego łabędzia w postaci pandemii i poważnego spowolnienia gospodarki światowej, które po niej nastąpiło, zwłaszcza w sektorze produkcji towarów i usług, branża usług biznesowych w pierwszej połowie 2020 r. okazała się odporna. Kontynuowała ona ekspansję zagraniczną i wносиła pozytywny wkład w nadwyżkę w handlu zagranicznym. **Rok 2021 okazał się bardzo dobry zarówno dla gospodarki światowej, jak i dla sektora,**

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

przy czym szczyt ożywienia przypadł na II kwartał 2021 r., a następnie wzrost zmniejszył się do niższych, bardziej tradycyjnych poziomów. Prawdopodobnie sytuacja ta utrzyma się w najbliższym czasie, chyba że dojdzie do dalszej eskalacji wojny w Ukrainie lub pojawi się kolejna fala pandemii.

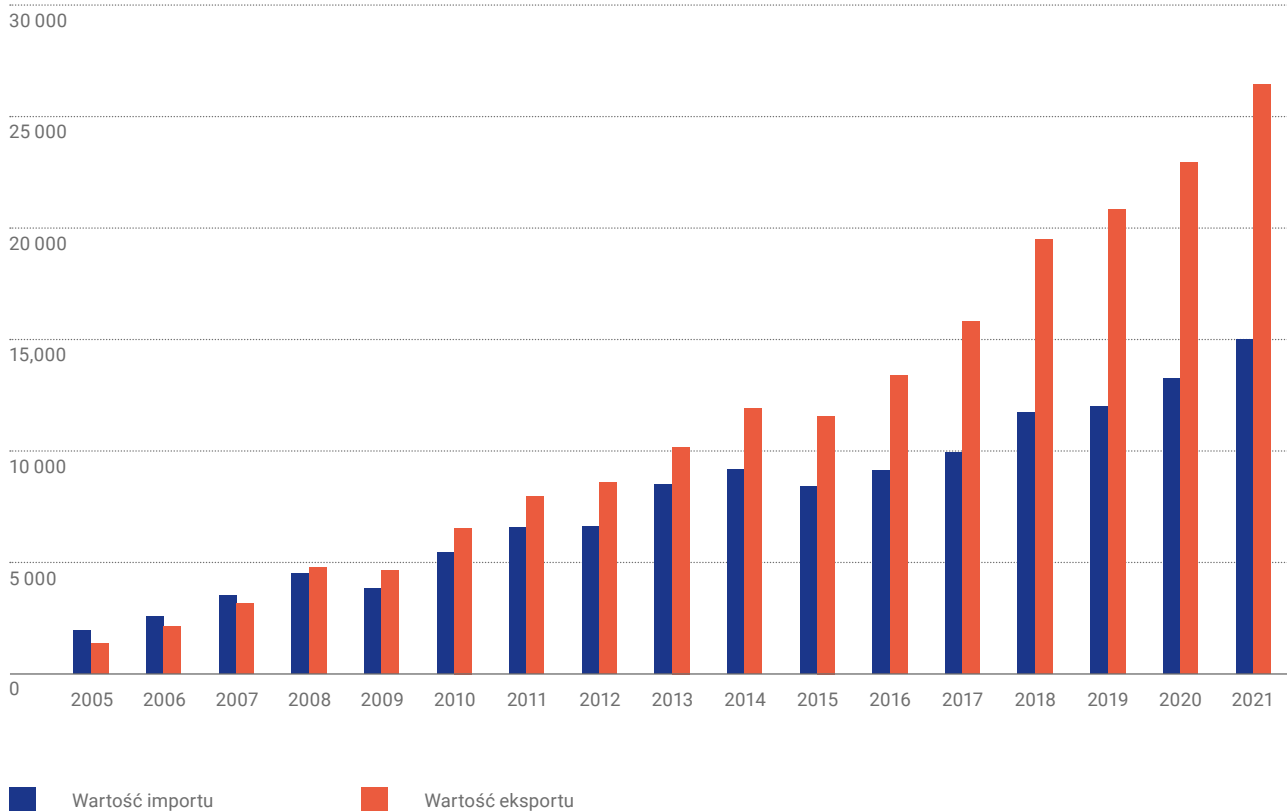
Szacujemy, że udział analizowanych w raporcie centrów w ogólnej wartości eksportu branży usług KIBS w Polsce wynosi nie mniej niż 70%. W 2019 r. sektor ten dostarczył 27,5% wartości eksportu usług komercyjnych z Polski (26,9% w 2017 r.). W 2005 r., rok po przystąpieniu

Polski do UE, wskaźnik ten wynosił zaledwie 7,7%. Wskaźnik CAGR dla eksportu usług komercyjnych z Polski w latach 2005-2021 wyniósł 10,4%. Wskaźnik CAGR dla całkowitego eksportu usług biznesowych opartych na wiedzy w latach 2005-2021 wyniósł 20,2% – dwukrotnie więcej niż dla usług komercyjnych. W przypadku importu współczynnik CAGR wyniósł 13,6%.

Pod względem znaczenia polskiego eksportu usług KIBS cztery kraje odgrywają kluczową rolę – Niemcy, Wielka Brytania, Szwajcaria i USA, jak wynika z zestawienia danych WTO–OECD Balanced Trade in Services (BaTIS).

RYCINA 1.6

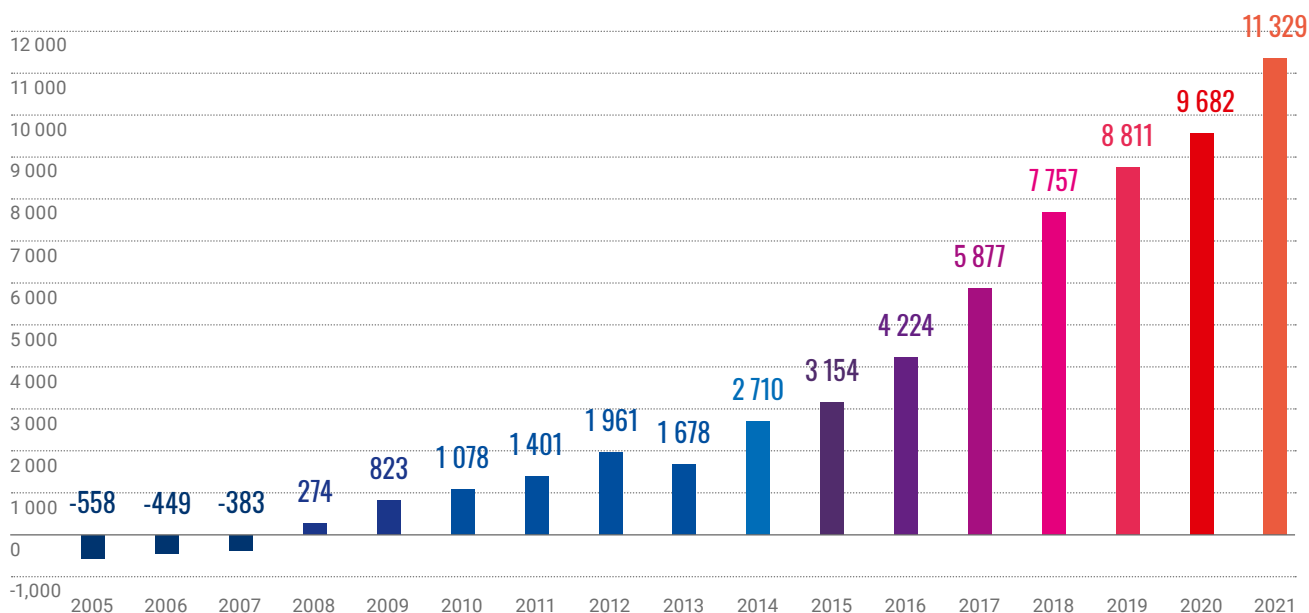
WARTOŚĆ POLSKIEGO EKSPORTU I IMPORTU USŁUG BIZNESOWYCH OPARTYCH NA WIEDZY (W MLN USD)



Źródło: Szacunki ABSL na podstawie bazy danych WTO TiSMoS i dane NBP dotyczące bilansu płatniczego

RYCINA 1.7

BILANS HANDLOWY POLSKI W ZAKRESIE USŁUG BIZNESOWYCH OPARTYCH NA WIEDZY (W MLN USD)



Źródło: Szacunki ABSL na podstawie bazy danych WTO TiSMoS i dane NBP dotyczące bilansu płatniczego

ZNACZENIE INWESTORÓW ZAGRANICZNYCH, KRAJE POCHODZENIA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH

**11,7%**

Wzrost zatrudnienia w centrach będących własnością zagraniczną zlokalizowanych w Polsce (I kwartał 2021 r. / I kwartał 2022 r.).

**112 000+**

Zatrudnienie w centrach należących do inwestorów amerykańskich (udział firm amerykańskich w nowych miejscach pracy wygenerowanych od 2021 r. wynosi 21,4%).

**330 800**

Zatrudnienie w centrach będących własnością zagraniczną w Polsce na koniec I kwartału 2022 r.

**46**

Liczba krajów, z których pochodzą centra działające w Polsce.

**82,6%**

Udział centrów będących własnością zagraniczną w całkowitym zatrudnieniu w sektorze.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

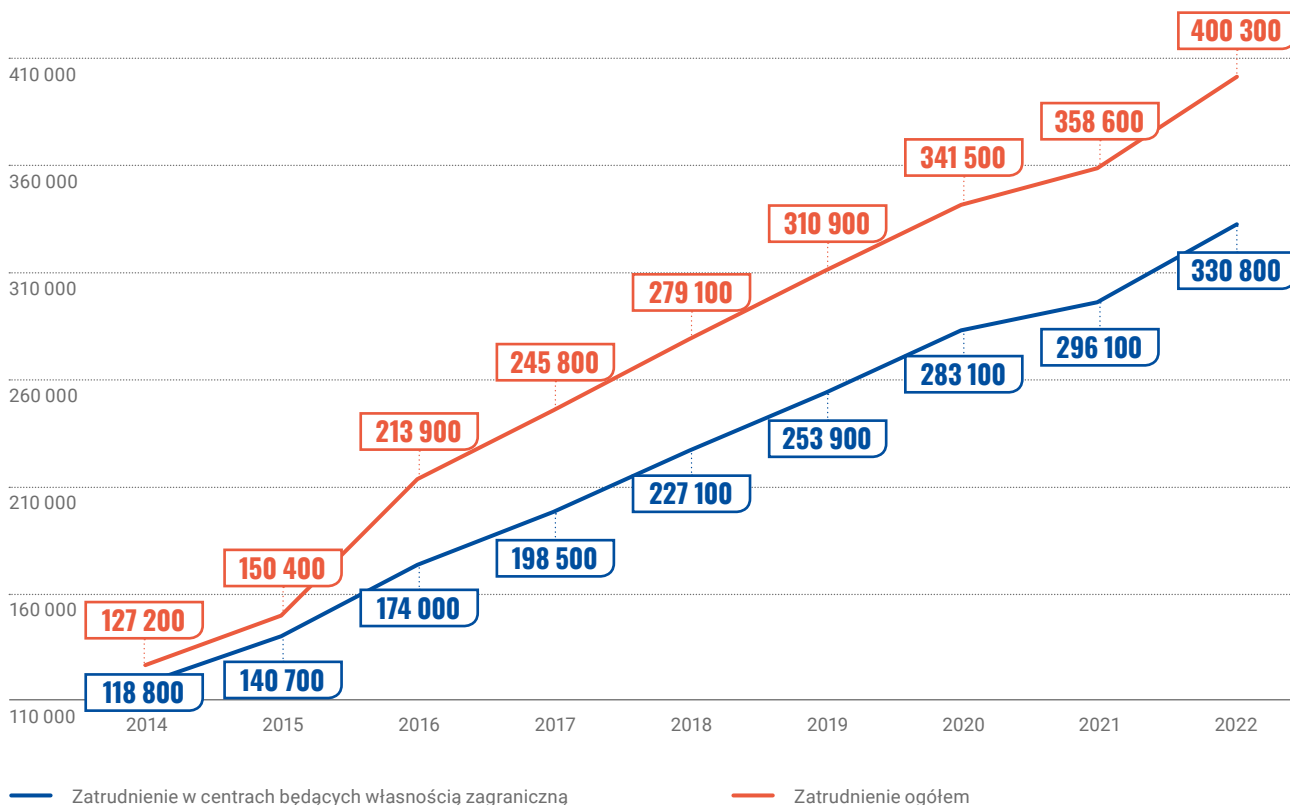
W 1176 centrach będących własnością zagraniczną w Polsce zatrudnionych jest 330 800 osób (I kwartał 2022 r.). Centra będące własnością zagraniczną definiuje się jako centra kontrolowane przez inwestora zagranicznego. Na koniec I kwartału 2022 roku inwestorzy zagraniczni odpowiadali za 82,6% miejsc pracy w sektorze i zarządzali 68,6% całkowitej liczby centrów usług biznesowych w Polsce. Od I kwartału 2021 r. do I kwartału 2022 r. firmy będące własnością zagraniczną utworzyły 34 023 nowe miejsca pracy (w porównaniu z 13 000 w roku poprzednim) a wzrost zatrudnienia rok do roku wyniósł 11,7% (w porównaniu do 11,3% w centrach własności polskiej). Od początku 2014 r. do końca I kwartału 2022 r. CAGR dla zatrudnienia w centrach należących do inwestorów zagranicznych zlokalizowanych w Polsce wyniósł 13,7%.

W ogólnej liczbie 41 726 nowych miejsc pracy utworzonych przez centra największy udział miały centra, których siedziby znajdują się w USA (21,4%), Francji (17,4%), Wielkiej Brytanii (9,2%), Holandii (8,1%) i Niemczech (7,4%). Warto podkreślić, że spadek zatrudnienia w ujęciu rocznym odnotowały firmy hiszpańskie, chińskie i szwedzkie obecne na polskim rynku.

Uwaga: dane z poprzednich lat dotyczące zatrudnienia i liczby centrów zostały zweryfikowane zgodnie z aktualnym stanem wiedzy ABSL. W ramach aktualizacji danych uwzględniliśmy także różnice wynikające ze zmian własnościowych oraz zakończenia działalności w Polsce przez kilku inwestorów.

RYCINA 1.8

EMPLOYMENT IN FOREIGN-OWNED CENTERS IN POLAND



Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na bazie danych centrów usług biznesowych. Dane dotyczące zatrudnienia zostały zaokrąglone do pełnych setek

TABELA 1.1

ZATRUDNIENIE I LICZBA CENTRÓW UTWORZONYCH W 2021 I 2022 R. (WEDŁUG KRAJÓW, W KTÓRYCH ZNAJDUJĄ SIĘ CENTRALE FIRM)

Kraj lub region pochodzenia	Zatrudnienie	Liczba centrów
Stany Zjednoczone	1 482	9
Japonia	1 415	6
Niemcy	881	8
Francja	650	3
Inne	1 953	20
Ogółem	6 381	46

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych

TABELA 1.2

ZATRUDNIENIE W SEKTORZE I LICZBA CENTRÓW WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA (2022)

Kraj lub region pochodzenia	Zatrudnienie	Udział w ogólnym zatrudnieniu (%)	Liczba centrów	Udział w liczbie centrów (%)
Stany Zjednoczone	112 256	28,0	340	19,8
Polska	69 490	17,4	538	31,4
Wielka Brytania	38 564	9,6	134	7,8
Francja	38 005	9,5	99	5,8
Kraje skandynawskie*	35 505	8,9	160	9,3
Niemcy	30 555	7,6	145	8,5
Kraje azjatyckie**	19 563	4,9	83	4,8
Szwajcaria	18 609	4,6	50	2,9
Holandia	17 098	4,3	50	2,9
Irlandia	9 401	2,3	27	1,6
Inne kraje europejskie***	3 751	0,9	37	2,2
Belgia	1 689	0,4	14	0,8
Austria	1 543	0,4	6	0,4
Kanada	1 393	0,3	9	0,5
Włochy	1 050	0,3	6	0,4
Luksemburg	1 010	0,3	6	0,4
Inne kraje****	835	0,2	10	0,6
Overall	400 317	100,0	1 714	100,0

* Kraje skandynawskie: Dania, Finlandia, Norwegia, Szwecja

** Kraje azjatyckie: Chiny, Hongkong, Indie, Izrael, Japonia, Katar, Singapur, Korea Południowa, Turcja, Zjednoczone Emiraty Arabskie

*** Inne kraje europejskie: Białoruś, Bułgaria, Czechy, Estonia, Grecja, Węgry, Islandia, Malta, Portugalia, Rumunia, Rosja, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Ukraina

**** Inne kraje: Australia, Brazylia, Meksyk, Republika Południowej Afryki

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

Amazon Development Center
Arla Foods
Arrow Services
Bayer
Cognizant Technology Solutions
Competence Call Center
DNV

EPAM Systems
Hapag-Lloyd
Kemira
Metsä Group Services
Mowi
Nordea Bank
NordHR

Refinitiv
Ricoh
Santander Global Operations
Sii
Solwit
Sony Pictures / AXN Poland
Staples Solutions

State Street Bank International
Swarovski Global Business Services
thyssenkrupp
Transcom WorldWide
Wipro
WNS Global Services
Zalaris HR Services

Avid Technology Poland
Concentrix
Demant Business Services
Poland Sp. z o.o.
getsix
GlobalLogic

intive
Metro Services
TietoEVRY
UniCredit Services
WILHELMSEN BUSINESS SERVICE CENTER

GlobalLogic
Koszalin

Trójmiasto
Elbląg
Transcom Worldwide

ADM Poland
Capgemini
Carl Zeiss Shared Services
Carlsberg Shared Services
DFDS
Egnyte
Exide Technologies SSC
Franklin Templeton
getsix
GFT
Grant Thornton Frąckowiak
GSK Tech Center
Ingka BSC
intive
John Deere
Lumen Technologies
Lyondellbasell

Majorel
MAN Shared Services Center
Mars Global Services
Miele
Netguru
Newell Brands
O-I Glass
OSRAM Shared Service Centre
REHAU Business Services
ROCKWOOL Global Business Service Center
Sii
SoftServe
Veolia Centrum Usług Wspólnych
Volkswagen Group Services
Wavin Shared Services

Szczecin
Poznań
Zielona Góra
GlobalLogic

Bydgoszcz
Toruń
Norian Accounting
Poznań
Łódź

3M Global Service Center Poland
Acturis
Applover
ArchiDoc, OASIS Group
Atos
Avenga
BCF SOFTWARE
Becton Dickinson
BNY Mellon
CORE Services
Credit Suisse
Delaval
Deviniti
Duco Technology
DXC Technology
elevron
EPAM Systems

EY Global Services Poland
Fortum Power and Heat
Fresenius Kabi
getsix
GlobalLogic
Google
HCL
Hewlett Packard Enterprise GBC
Hicron
HP Inc
Impel Business Solutions
Incora
Infor
intive
Kyndryl GSDC
Luxoft
MAHLE Shared Services

McCain
Merck Business Solutions Europe
Nexer
Olympus Business Services
Parker Hannifin
PPG GBS
QIAGEN Business Services
Schaeffler Global Services Europe
Smith and Nephew
SoftServe
SSAB
Thaumattec
Toyota
UPM
UPS Global Business Services
Volvo
XL Catlin Services

Wrocław
Opole
Częstochowa
ZF
Katowice

Accenture
Alight NGA HR
ArcelorMittal Business Center of Excellence
Capgemini
EPAM Systems
Eurofins GSC
Fujitsu Technology Solution
Groupon Shared Services

Guardian Industries
Honeywell Services
ING Tech Poland
intive
ista Shared Services
JCommerce
KLDiscovery Ontrack
Knauf IT Services

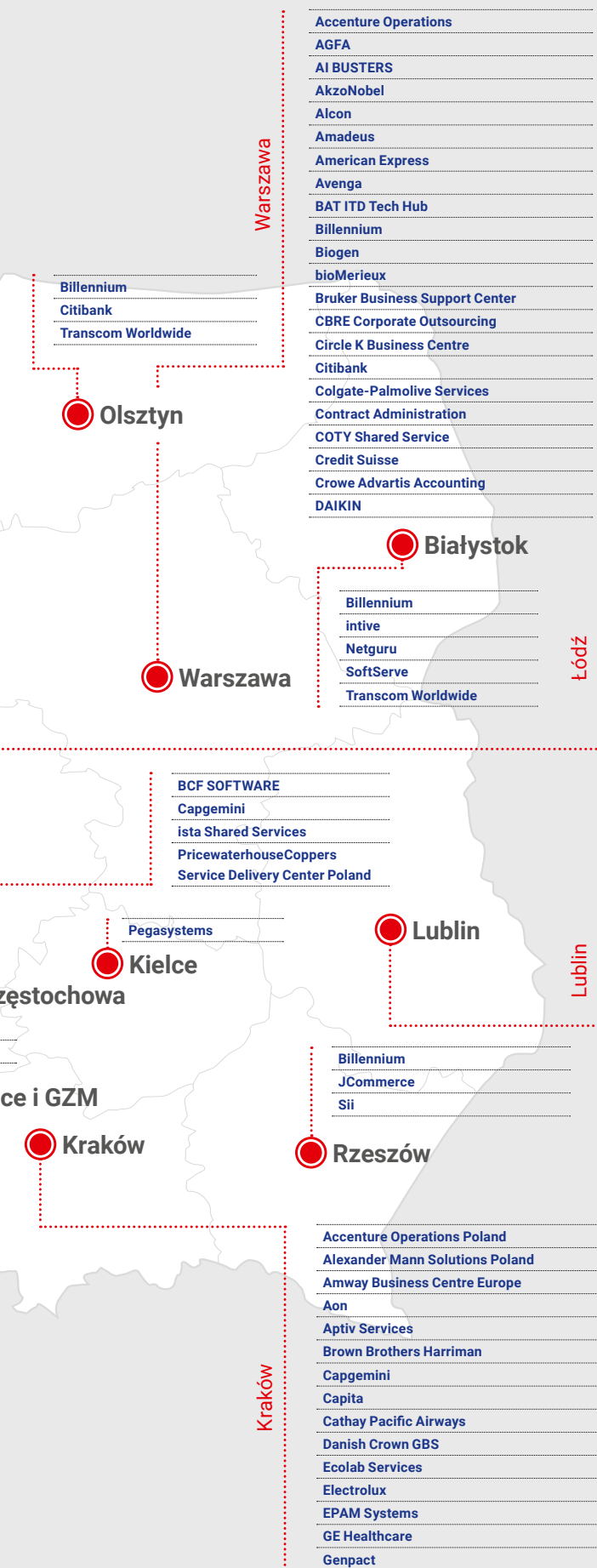
Kyndryl GSDC
Luxoft
Mentor
Opel Manufacturing
Orange
PricewaterhouseCoppers Service Delivery Center Poland
Rockwell Automation
SGS Global Business Services Poland

Sii
SMS Metallurgy
SoftServe
Sopra Steria
TMF
TUV Rheinland
Unilever
ZF

RYCINA 1.9

WYBRANE CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH BPO, SSC / GBS, IT ORAZ R&D W POLSCE

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.



Danone
Dentons Business Services EMEA
Discovery
DLA Piper GSC
DXC Technology
Elanco Solution Center
Elekta Business Services
FRISTA
Goldman Sachs
Groupon Shared Services
JTI GBS
Kelly Services
KMD
Lingaro
Linklaters
Lionbridge
Mars Global Services
Mercer Services
Mettler-Toledo
MMC Group Services
MoneyGram Poland
MSA Safety

NatWest Poland
Nexio Management
Nielsen IQ
Oerlikon Business Services Europe
Pandora Jewelry
Point72 Poland
Procter & Gamble
ProService Finteco
Prudential Poland
Robert Bosch
Roche Polska Global IT Solution Centre
Schenker Technology Center
Schneider Electric
SEB AB
Siemens
SIX Global Services
Société Générale
Standard Chartered GBS
Teleperformance
Verifone European Shared Services
Westwing
Zoetis

Accenture
Adaptive Group
Ancor
ArchiDoc, OASIS Group
Barry Callebaut
Billennium
Bosch
Capita
Clariant
Commerzbank
Conduent
Cybercom
Digital Workforce
Flint Group

Fujitsu Technology Solution Sp. z o.o.
GFT
Infosys
McCormick Shared Services
Nordea Bank
Philips
PKP Energetyka CUW
Robert Bosch
Signify
Takeda SCE
Tate & Lyle Shared Service Center
UPS Global Business Services
Veolia Centrum Usług Wspólnych
Whirlpool

Billennium
Concentrix
Genpact
Intive
Lingaro

Orange
Phlexglobal
ProService Finteco
Sii
Transition Technologies

Na mapie przedstawiono wybrane centra nowoczesnych usług biznesowych, należące do firm uczestniczących w badaniu ankietowym sektora ABSL 2022. Dołącz do kolejnego badania ABSL: research@absl.pl

HAVI
Hays Poland Centre of Excellence
HEINEKEN Global Shared Services
Hitachi Vantara
HSBC Service Delivery
IBM BTO
innogy
International Paper
International Paper
IT Kontrakt
Jacobs
J-LABS
Kimberly Clark Corporation
Kingfisher
Lundbeck GBS

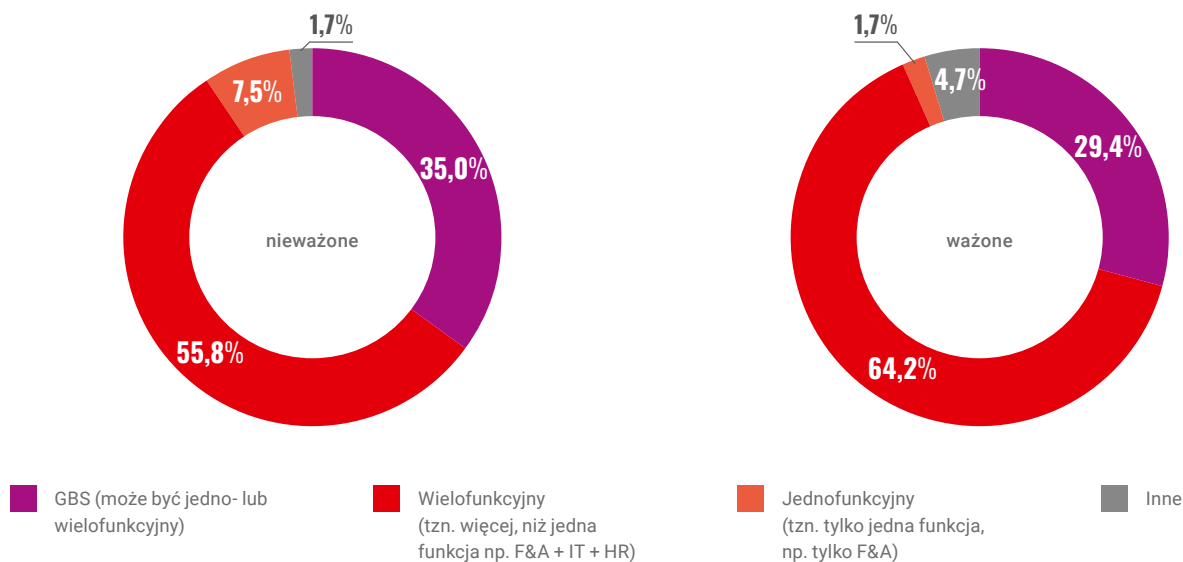
Motorola Solutions Systems
Pegasystems
PepsiCo Global Business Services
PMI Service Center Europe
Sabre
Shell
Sii
State Street Bank International
Talent Alpha
TE Connectivity
UBS Business Solutions Poland
Universal-Investment
Vesuvius SSC
Xceedance Consulting

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

ŚWIADCZONE USŁUGI I MODELE OPERACYJNE

RYCINA 1.10

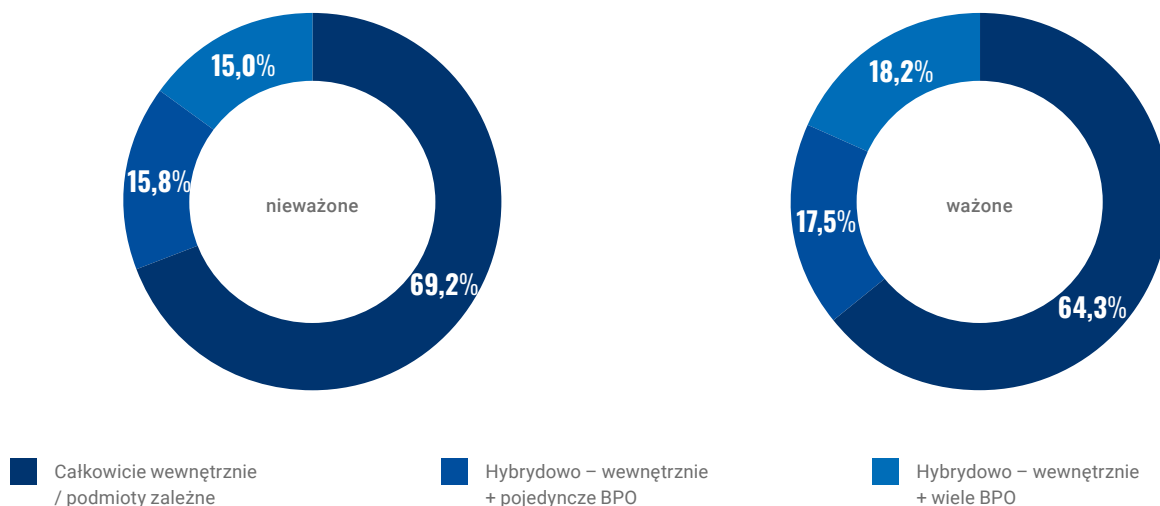
MODELE OPERACYJNE CENTRÓW SSC / GBS (% RESPONDENTÓW I ODPOWIEDZI WAŻONE ZATRUDNIENIEM)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=120 firm)

RYCINA 1.11

MODEL OPERACYJNY SSC / GBS (ODPOWIEDZI I ODPOWIEDZI WAŻONE ZATRUDNIENIEM, W %)

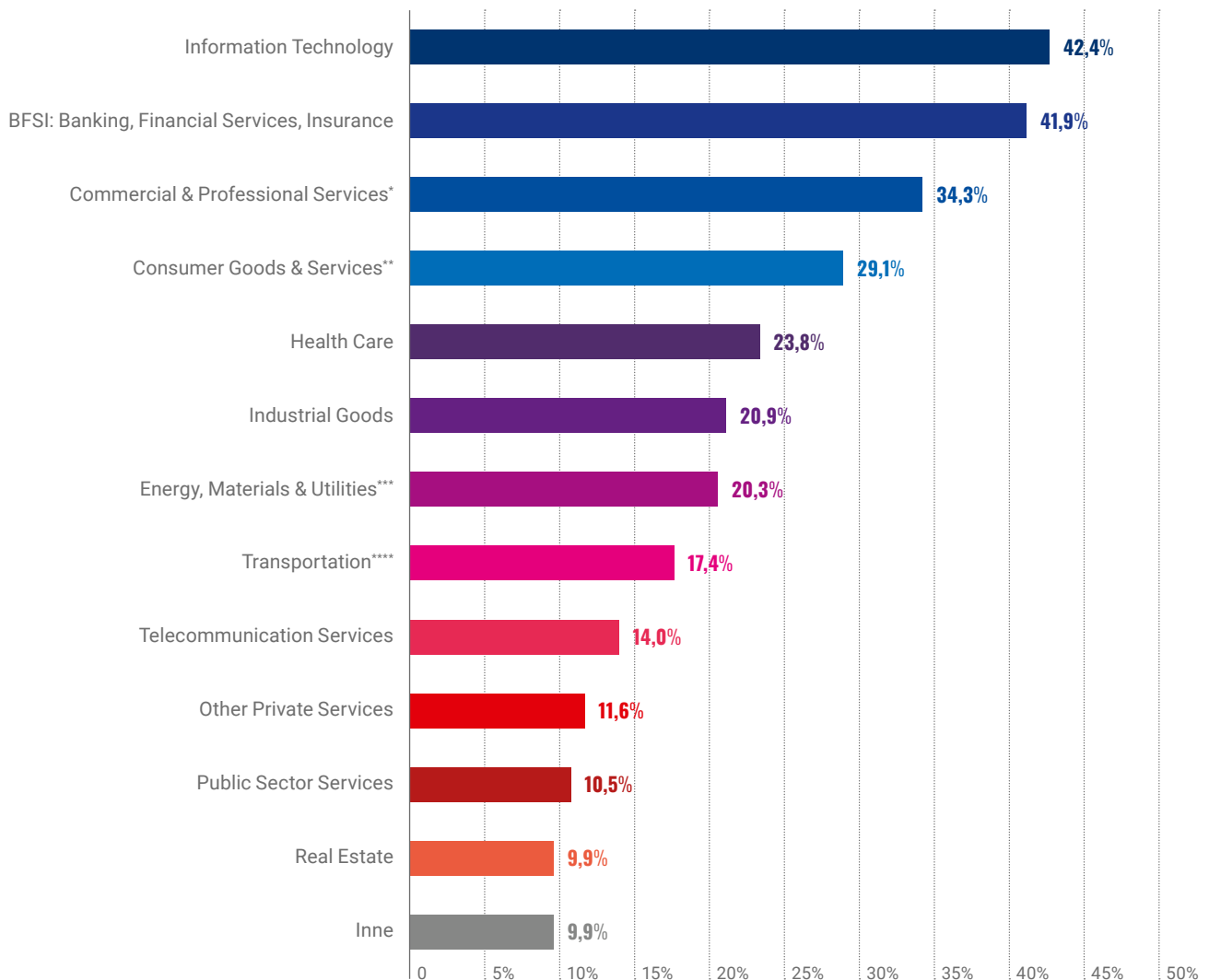


Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=120 firm)

STRUKTURA OBSŁUGIWANYCH KLIENTÓW WEDŁUG BRANŻY

RYCINA 1.12

JAKIE SEKTORY OBSŁUGUJĄ W POLSCE PAŃSTWA CENTRA (ZARÓWNO W ODNIESIENIU DO KLIENTÓW WEWNĘTRZNYCH, JAK I ZEWNĘTRZNYCH)? (% ODPOWIEDZI)



* i.a. Business Support Services, HR Services, Legal Services, Research & Consulting Services

** i.a. Automobiles & Auto Parts, Food & Beverages, Media, Retailing, Leisure

*** i.a. Oil & Gas, Chemicals, Paper & Forest Products, Metals & Mining

**** i.a. Airlines, Logistics

Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=172 firmy)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

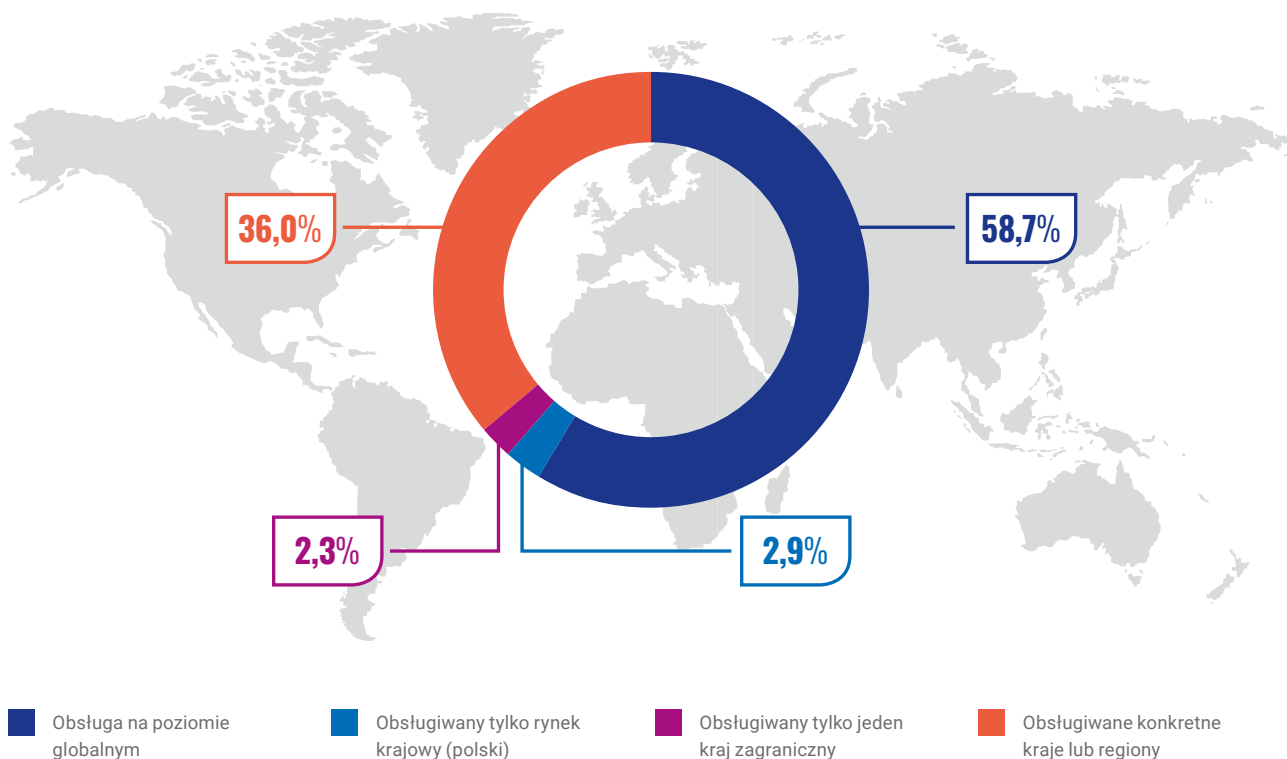
GEOGRAFICZNY ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

Ponad połowa analizowanych centrów, 58,7% (o 2,3 p.p. więcej niż w poprzedniej edycji), działa globalnie na rzecz klientów (wewnętrznych i zewnętrznych) znajdujących się na całym świecie. Usługi świadczone są dla klientów z poszczególnych krajów i regionów 36,0% (-4,4 p.p.). Liczba centrów obsługujących wyłącznie klientów z Polski jest niewielka – wynosi 2,9%, natomiast tylko 2,3% koncentruje się wyłącznie na klientach z jednego kraju obcego.

Podobnie, w ostatnich latach najwięcej centrów koncentrowało się na obsłudze klientów w Europie Zachodniej (93,0%), Europie Środkowo-Wschodniej (79,5%) i Polsce (74,3%), a następnie w Europie Południowej (68,4%) i krajach skandynawskich (64,9%). Większość obsługiwanych klientów pochodzi więc z Europy i znajduje się w tej samej lub zbliżonej strefie czasowej. Z drugiej strony, udział centrów obsługujących Stany Zjednoczone i Kanadę wzrósł do 62,6% z 51,5% w roku ubiegłym. W ujęciu rocznym wzrósł również odsetek centrów obsługujących klientów z krajów EMEA, APAC i wreszcie LAC.

RYCINA 1.13

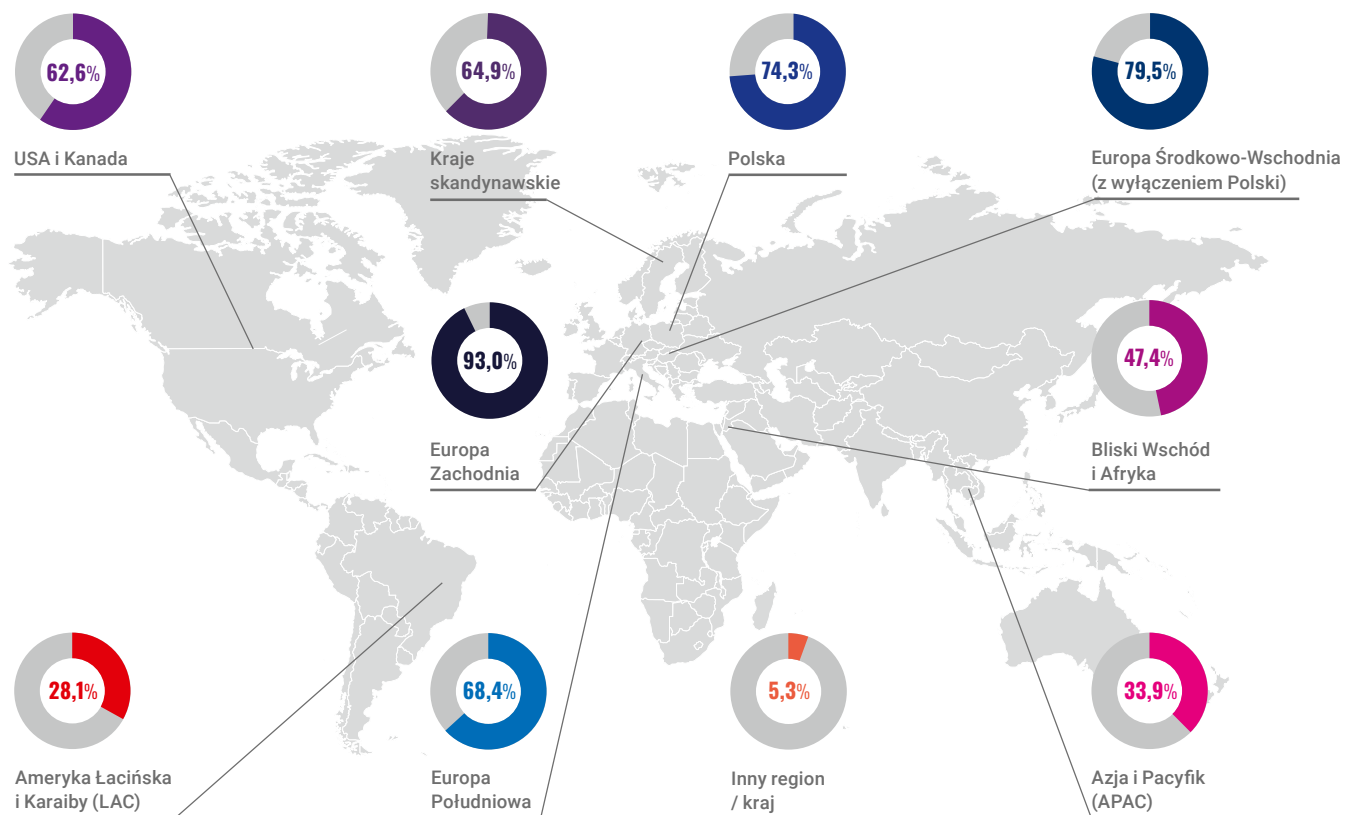
GEOGRAPHIC PROFILE OF SERVICES DELIVERED (% OF RESPONSES)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=172 firmy)

RYCINA 1.14

ZAKRES GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG WEDŁUG REGIONÓW ŚWIATA (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=171 firm)

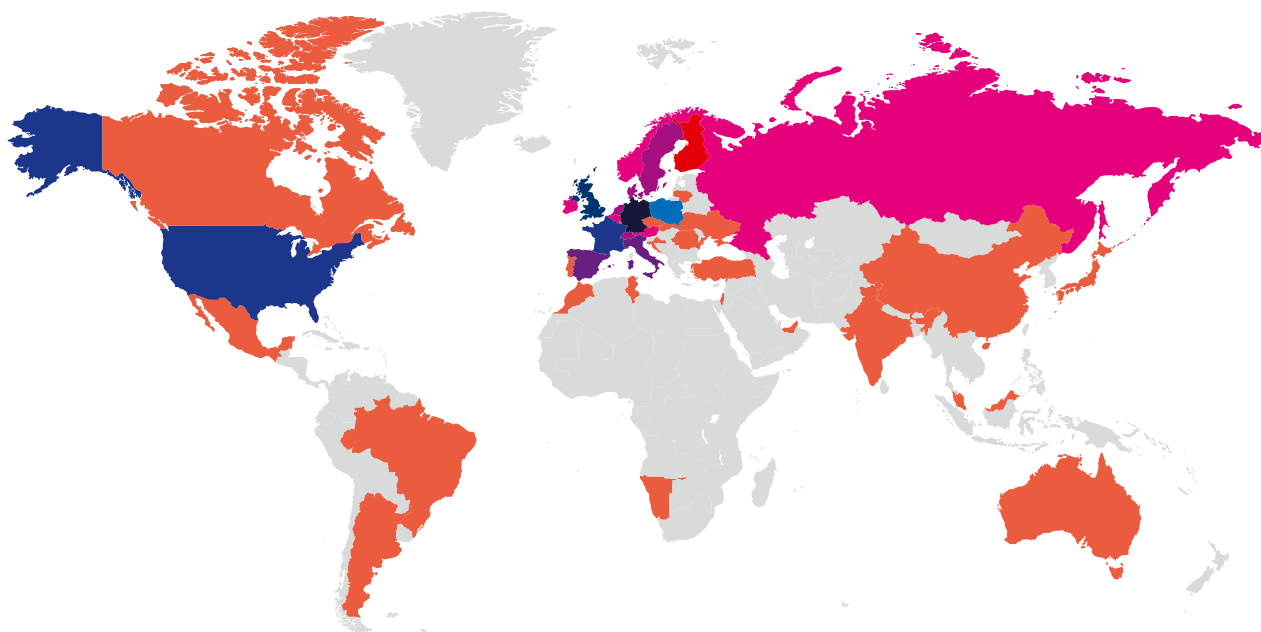
Na podstawie lokalizacji pięciu najistotniejszych wskazanych klientów (w ostatnich edycjach pytaliśmy o trzech) ustaliliśmy ranking lokalizacji, z których klienci są często obsługiwani. Najczęściej wymienianym krajem były Niemcy (76,7% odpowiedzi), następnie Wielka Brytania (59,7%) i Francja (42,8%), która wyprzedziła USA (40,3%) na trzecim miejscu. Pierwszą piątkę zamyka Polska (30,2%). Jak podkreślaliśmy w poprzedniej edycji, odpowiedzi te wskazują na znaczenie nearshoringu.

Na liście krajów z udziałem przekraczającym 5,0% znalazło się 11 krajów z Europy Zachodniej i Rosja (6,3%). W 2022 r. rola rynków rosyjskiego, białoruskiego i ukraińskiego może się zmniejszyć ze względu na sankcje i gospodarcze skutki wojny, która rozpoczęła się w I kwartale 2022 r. Lista obejmuje 46 krajów, które w I kwartale 2022 r. będą obsługiwane przez centra zlokalizowane w Polsce.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.15

LOKALIZACJA GŁÓWNYCH KLIENTÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ CENTRA (% ODPOWIEDZI)



76,6% Niemcy	59,7% Wielka Brytania	42,8% Francja	40,3% Stany Zjednoczone	30,2% Polska	22,0% Hiszpania
20,8% Włochy	19,5% Holandia	15,7% Szwajcaria	12,6% Szwecja	10,1% Dania	8,8% Norwegia
8,8% Austria	7,5% Belgia	6,3% Rosja	5,7% Irlandia	5,0% Finlandia	

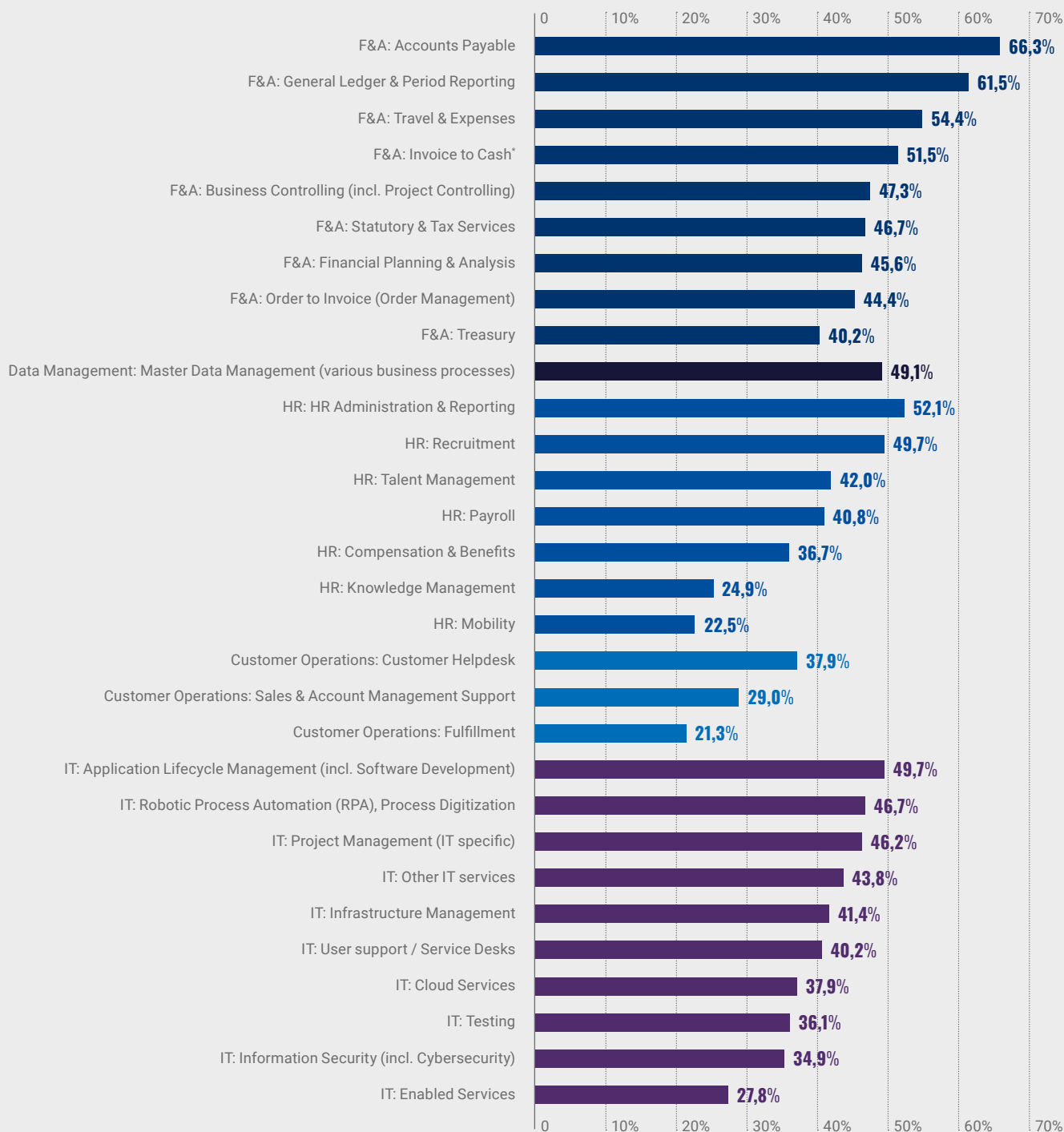
Pozostałe kraje wskazane przez mniej niż 5,0% respondentów, w kolejności malejącego znaczenia: Luksemburg, Singapur, Kanada, Turcja, Czechy, Brazylia, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Chiny, Eswatini, Hongkong, Słowacja, Indie, Liechtenstein, Australia, Ukraina, Izrael, Japonia, Portugalia, Rumunia, Meksyk, Malta, Maroko, Chorwacja, Namibia, Litwa, Argentyna, Malezja, Tunezja.

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=159 firm)

KATEGORIE OBSŁUGIWANYCH PROCESÓW

RYCINA 1.16

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANE PRZEZ CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE (CZĘŚĆ 1)
(% RESPONDENTÓW)



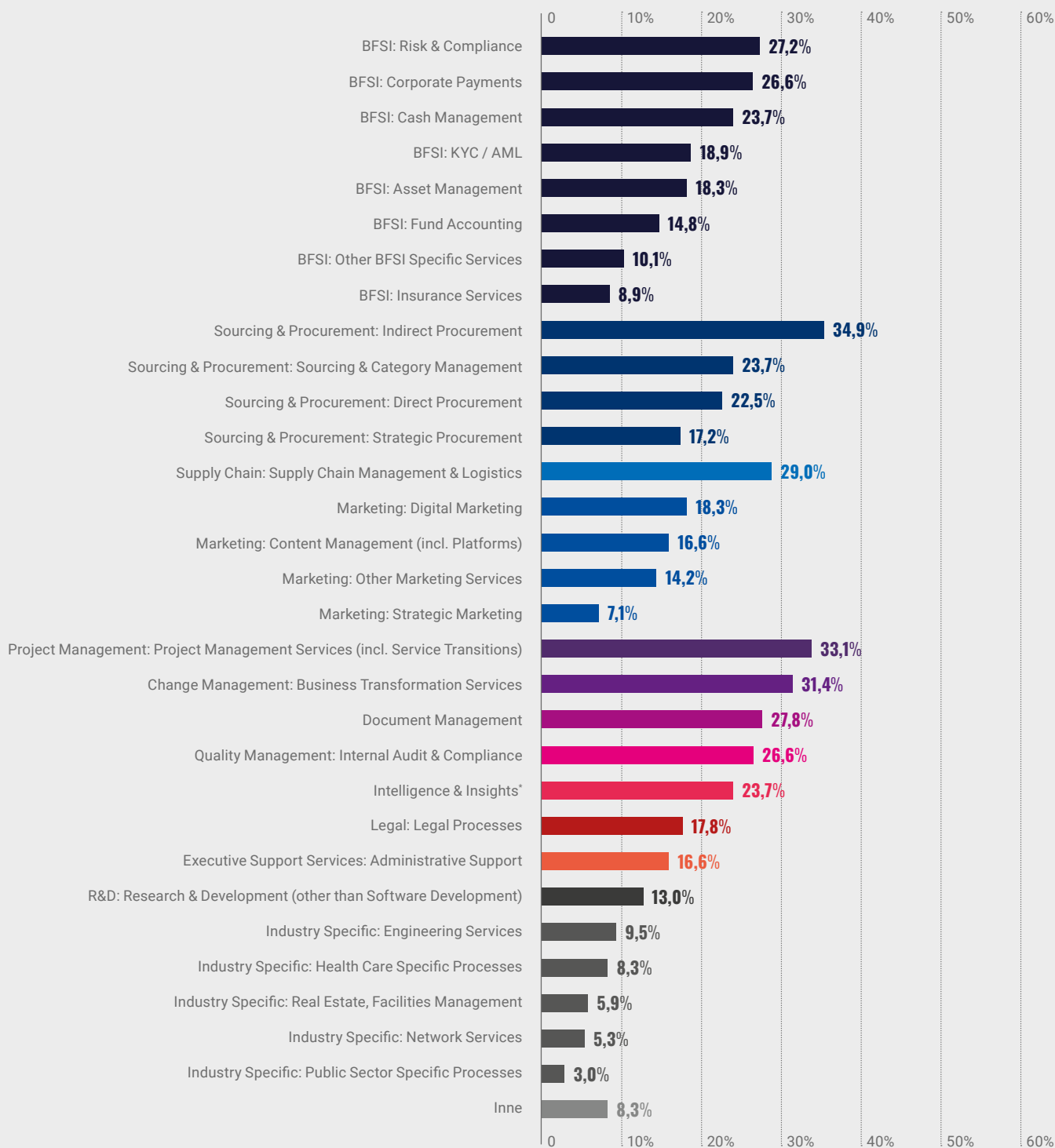
* incl. Cash Allocation, Cash Collection, Disputes Management

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=169 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.17

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANE PRZEZ CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE (CZĘŚĆ 2)
(% RESPONDENTÓW)



* Business Intelligence, Data Analytics, Complex Performance Reporting

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=169 firm)

ZAAWANSOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH

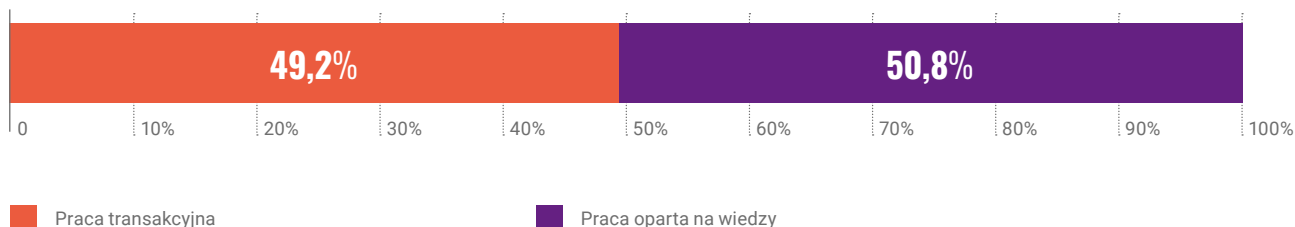
Sektor usług biznesowych w Polsce zmienia się. Zaobserwowano stopniowy wzrost poziomu zaawansowania usług świadczonych przez centra. Respondenci zostali poproszeni o oszacowanie stosunku pracy transakcyjnej do pracy opartej na wiedzy. Z zadaniami związanymi z pracą transakcyjną mamy do czynienia wtedy, gdy na przeszkolenie pracownika do osiągnięcia wymaganego poziomu efektywności potrzeba mniej

niż sześć miesięcy; w przypadku pracy opartej na wiedzy jest to sześć miesięcy lub więcej.

Po raz pierwszy odsetek procesów opartych na wiedzy przekroczył 50%. Na koniec I kwartału 2022 r. 50,8% wszystkich procesów (ważonych zatrudnieniem) realizowanych w centrach uznano za oparte na wiedzy. Wynik jest 6.5 p.p. wyższy niż w raporcie za 2019 r. i 2.5 p.p. wyższy niż w raporcie za 2021 r.

RYCINA 1.18

UDZIAŁ PROCESÓW TRANSAKCYJNYCH W STOSUNKU DO PROCESÓW OPARTYCH NA WIEDZY
W I KWARTALE 2022 R. (ODPOWIEDZI WAŻONE ZATRUDNIENIEM)



Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na wynikach ankiety (N=155). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

BACK-OFFICE / MID-OFFICE / FRONT-OFFICE

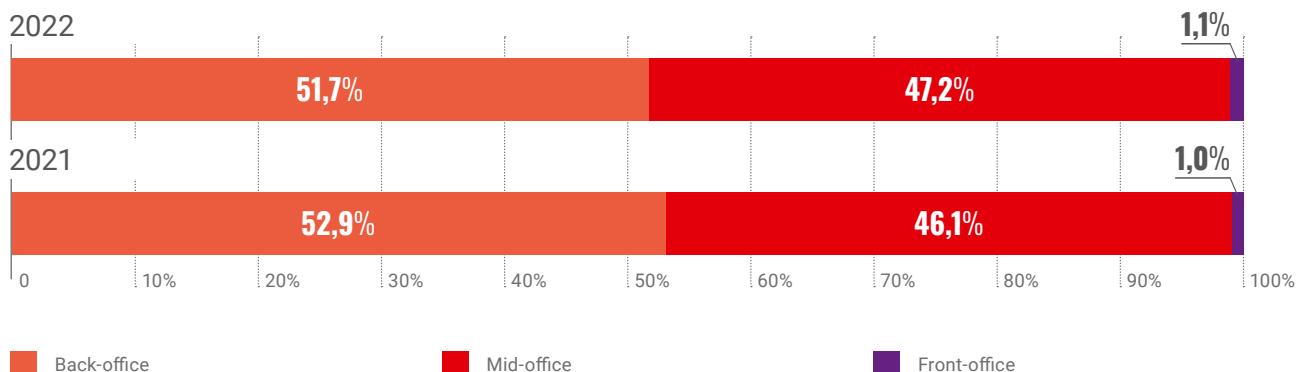
W wyniku porównania odpowiedzi na wcześniejsze ankiety ABSL, kategorie procesów obsługiwanych w centrach zostały przypisane zgodnie z ich umiejscowieniem w strukturze funkcjonalnej organizacji (back-office, middle-office i front-office). Stanowiska typu front-office to stanowiska, które cechuje największy kontakt z klientem. Pracownicy front-office stale współpracują bezpośrednio z klientami. Stanowiska middle-office wspierają stanowiska front-office w realizacji bardziej złożonych zadań, takich jak analityka. Z kolei stanowiska back office zapewniają wsparcie administracyjne i ogólne.

Podobnie jak w ubiegłorocznym raporcie, zaobserwowaliśmy tendencję spadkową znaczenia procesów back-office oraz wzrost znaczenia funkcji mid-office i front-office. **W ciągu ostatniego roku branża stopniowo przestawiała się na funkcje o wyższej wartości dodanej i większej złożoności. Średnio 51,7% procesów obsługiwanych w I kwartale 2022 r. to procesy typu back-office (spadek o -1,2% rok do roku), natomiast udział procesów typu mid-office wynosi 47,2% (wzrost o 1,1% rok do roku). W ciągu ostatnich pięciu lat (2016-2021) znacznie wzrósł odsetek procesów middle-office.**

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.19

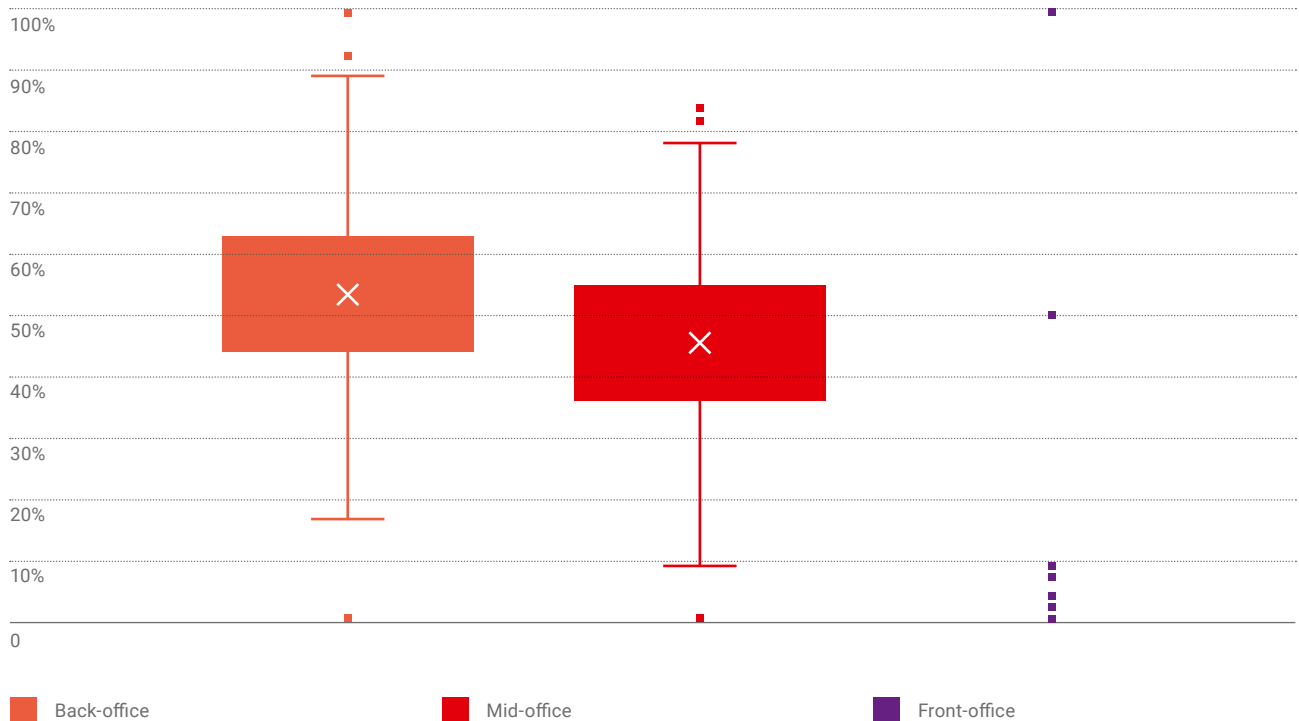
KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE
(ŚREDNIA DLA SEKTORA)



Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na wynikach ankiet przeprowadzonych w latach 2021 i 2022

RYCINA 1.20

WYKRESY PUDEŁKOWE DLA KATEGORII PROCESÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ CENTRA USŁUG
BIZNESOWYCH W POLSCE W I KWARTALE 2022 R.



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety z 2022 roku (N=169)

JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH



36

Największa liczba języków używanych w jednym centrum usług biznesowych.



7

Średnia liczba języków używanych w centrach usług biznesowych. Mediana=6.



22,7%

Odsetek centrów usług biznesowych posługujących się co najmniej dziesięcioma językami.



34,3%

Odsetek centrów, w których 21 i więcej procesów jest realizowanych wyłącznie w języku angielskim.



Angielski

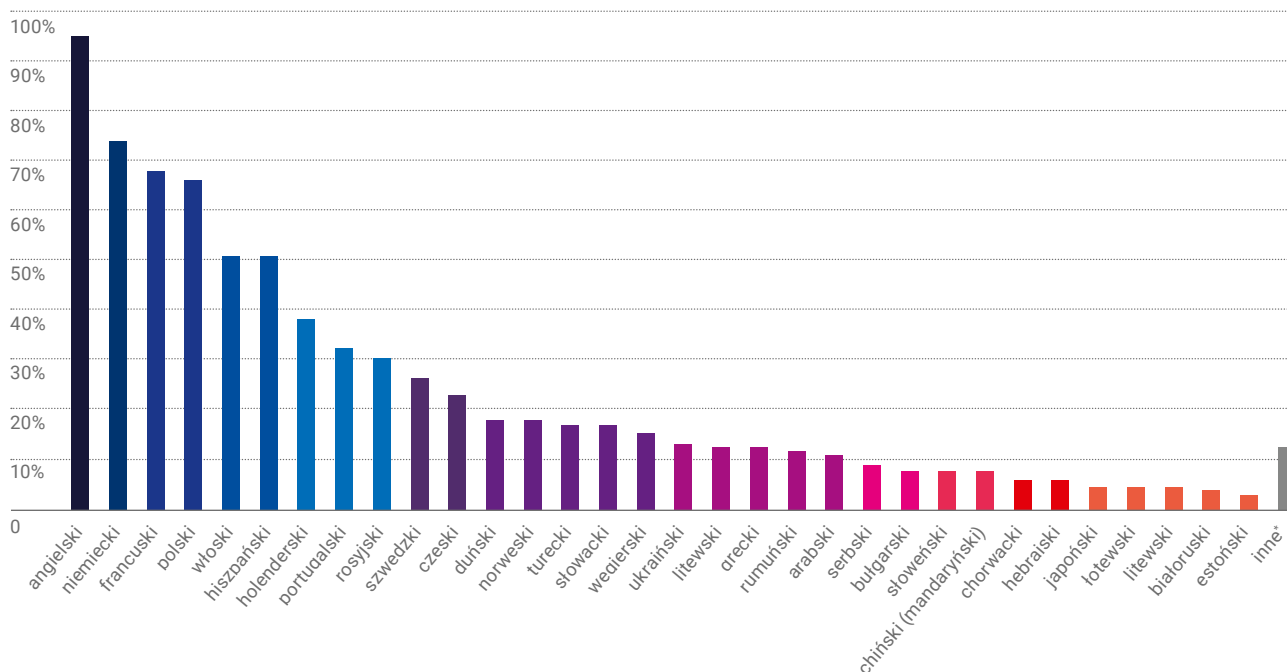
Najpopularniejszy język, w którym świadczone są usługi w Polsce (w 95,1% centrów).



W ponad połowie centrów usługi świadczone są w pięciu innych językach.

RYCINA 1.21

JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH W OBSŁUDZE KLIENTÓW WEDŁUG POPULARNOŚCI (% ODPOWIEDZI)



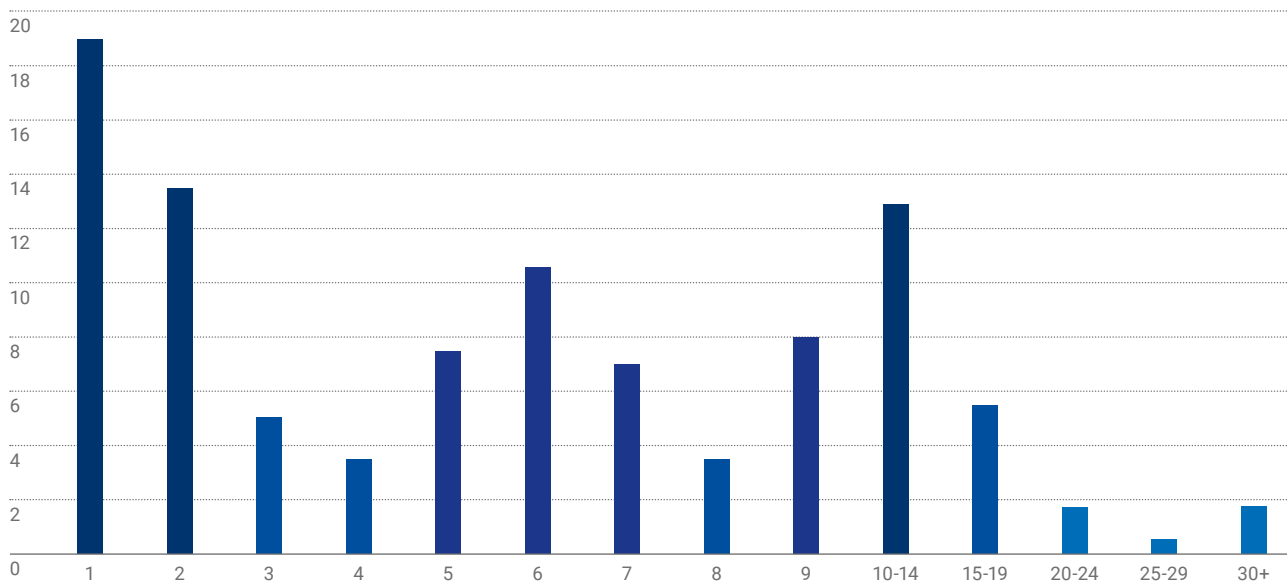
* W kategorii „inne” wskazano język flamandzki, chiński (inne dialekty), hindi, koreański, wietnamski, perski i urdu.

Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=163 firmy). Wyniki nie sumują się do 100

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.22

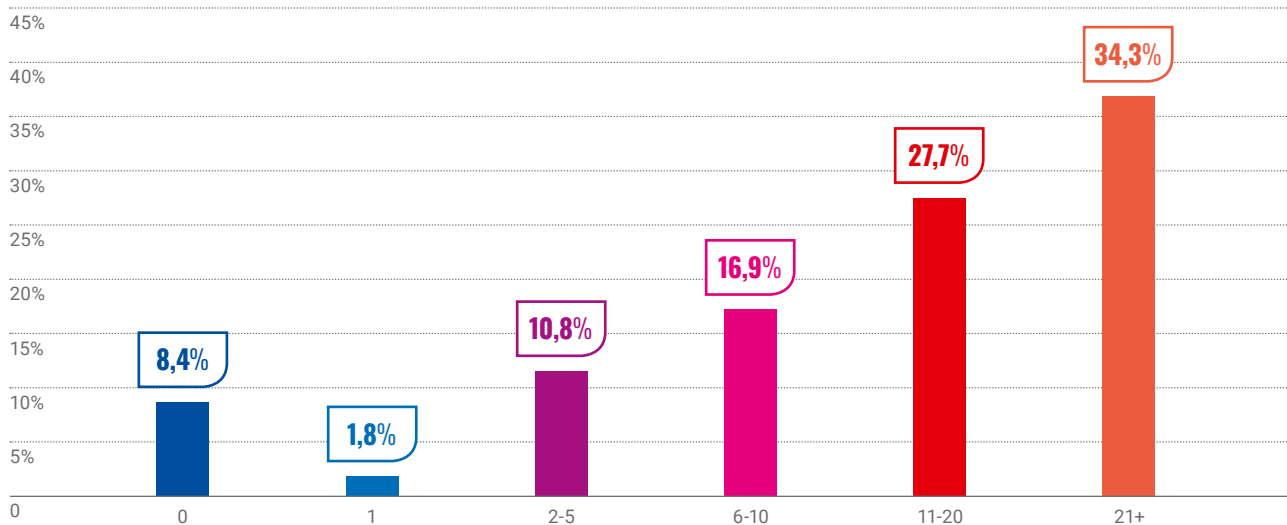
LICZBA JĘZYKÓW UŻYWANYCH W CENTRUM (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=162 firmy). Wyniki nie sumują się do 100

RYCINA 1.23

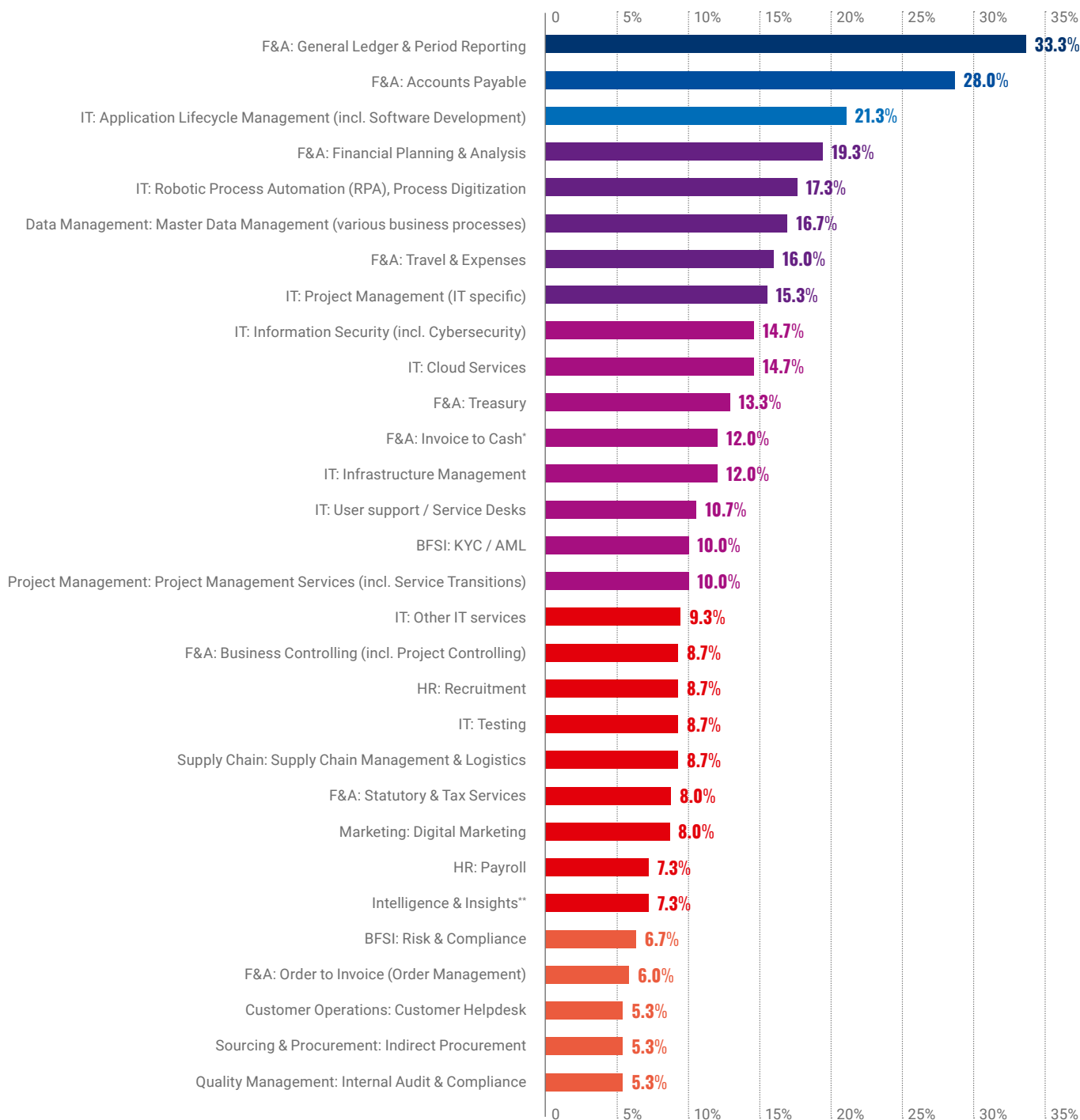
LICZBA PROCESÓW WYKONYWANYCH W CENTRUM WYMAGAJĄCYCH WYŁĄCZNIE JĘZYKA ANGIELSKIEGO
(% ODPOWIEDZI)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=166 firm). Wyniki nie sumują się do 100

RYCINA 1.24

5 NAJWAŻNIEJSZYCH PROCESÓW WYKONYWANYCH WYŁĄCZNIE W JĘZYKU ANGIELSKIM
(% ODPOWIEDZI, WSKAZANIA Z UDZIAŁEM POWYŻEJ 5%)



* Cash Allocation, Cash Collection, Disputes Management

** Business Intelligence, Data Analytics, Complex Performance Reporting

Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=166 firm). Wyniki nie sumują się do 100

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

JĘZYKI PROGRAMOWANIA I TECHNOLOGIE INFORMATYCZNE



SQL, JAVA, PYTHON

Trzy języki programowania najczęściej używane
w centrach w I kwartale 2022 r.



JAVA, PYTHON, JAVASCRIPT

Trzy języki programowania, na które będzie największe
zapotrzebowanie do I kwartału 2023 r.



POWER BI 97,1%

Rozwiązanie technologiczne najczęściej
wykorzystywane w centrach w I kwartale 2022 roku
– na drugim miejscu jest SAP (83,7%).

Po raz trzeci z rzędu zapytaliśmy kierowników o wykorzystanie języków programowania i technologii informatycznych w ich centrach. W porównaniu z poprzednimi raportami rozszerzyliśmy listę języków i technologii informacyjnych, odzwierciedlając nowy rozwój w sektorze.

SQL (używany w 82,7% centrów), JAVA (78,8%) & JAVASCRIPT (72,1%) oraz Python (76,0%) to nadal 4 najczęściej używane języki programowania w centrach. Na drugim miejscu plasuje się rodzina języków C#/*net/C/C++ – 50 proc. centrów.

Wyniki te nie są zaskakujące i są zgodne zarówno z globalnymi trendami, jak i z wynikami badań ABSL 2020 & 2021 Strategic Foresight. Rośnie znaczenie danych w różnych formach i rodzajach, ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych, a także ilość gromadzonych danych. Technologie umożliwiają efektywne gromadzenie, przetwarzanie, przechowywanie, łączenie, wizualizację i wykorzystywanie danych w bardziej zaawansowanych analizach predykcyjnych. Pomimo złożonego charakteru inicjatyw wielkoskalowej transformacji chmurowej, nabiera ona tempa zgodnie z wcześniejszymi oczekiwaniami. Jednocześnie dyrektorzy ds. technologii akceptują skuteczność zwinnych metod

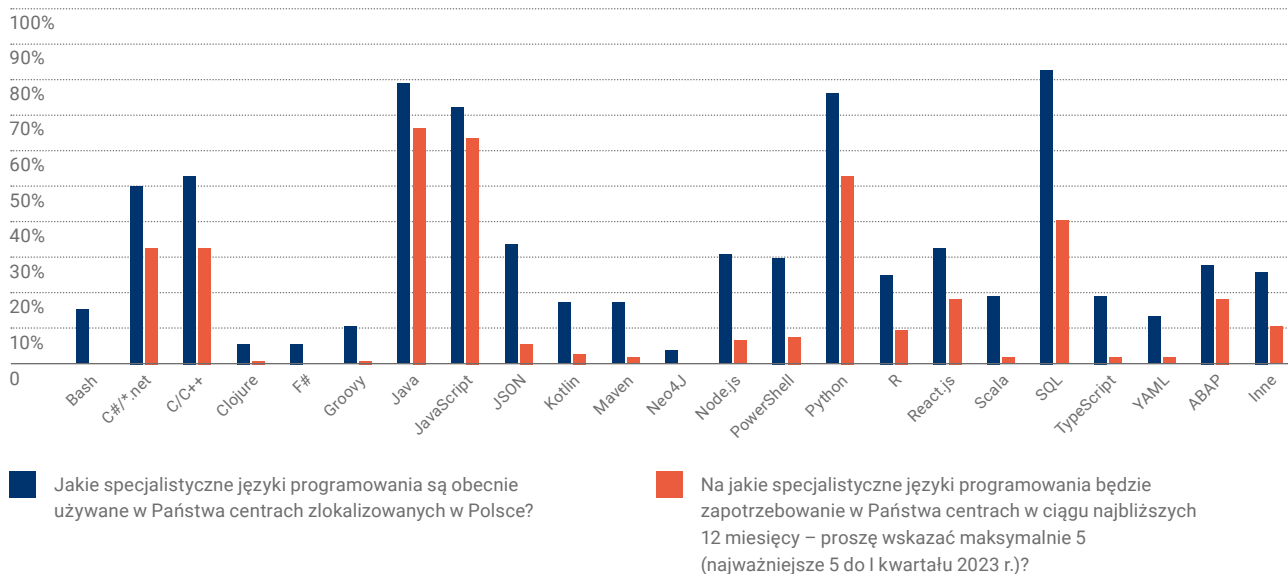
tworzenia oprogramowania i podchodzą do kwestii transformacji chmurowej w sposób coraz bardziej wyrafinowany. Rośnie również tendencja do wdrażania inteligentnej automatyzacji procesów (IPA) obejmującej zarówno rozwiązania zrobotyzowanej automatyzacji procesów (RPA), jak i sztucznej inteligencji (AI).

Pandemia COVID-19 znacznie przyspieszyła transformację cyfrową, stanowiąc siłę napędową zmian.

Wizualizacja danych staje się coraz bardziej popularna; umożliwia ona menedżerom i klientom podejmowanie strategicznych decyzji oraz pozwala na intuicyjną prezentację za pomocą danych, w tym tworzenie pulpitów menedżerskich. Cyfrowa transformacja wskazuje również na integrację systemów i ocenę efektywności procesów w oparciu o automatycznie generowane dane. Widzimy rosnący apetyt na stały dostęp do automatycznie aktualizowanych danych, najlepiej w czasie rzeczywistym. Może to być efekt uboczny pandemii COVID-19, tzn. zakłócenia w funkcjonowaniu globalnych łańcuchów wartości zmusiły przedsiębiorstwa do uważniejszego przyjrzenia się procesom finansowym, zwłaszcza tym, które mają wpływ na przepływy pieniężne. W najbliższych latach będzie się nasilać tendencja do hiperpersonalizacji usług.

RYCINA 1.25

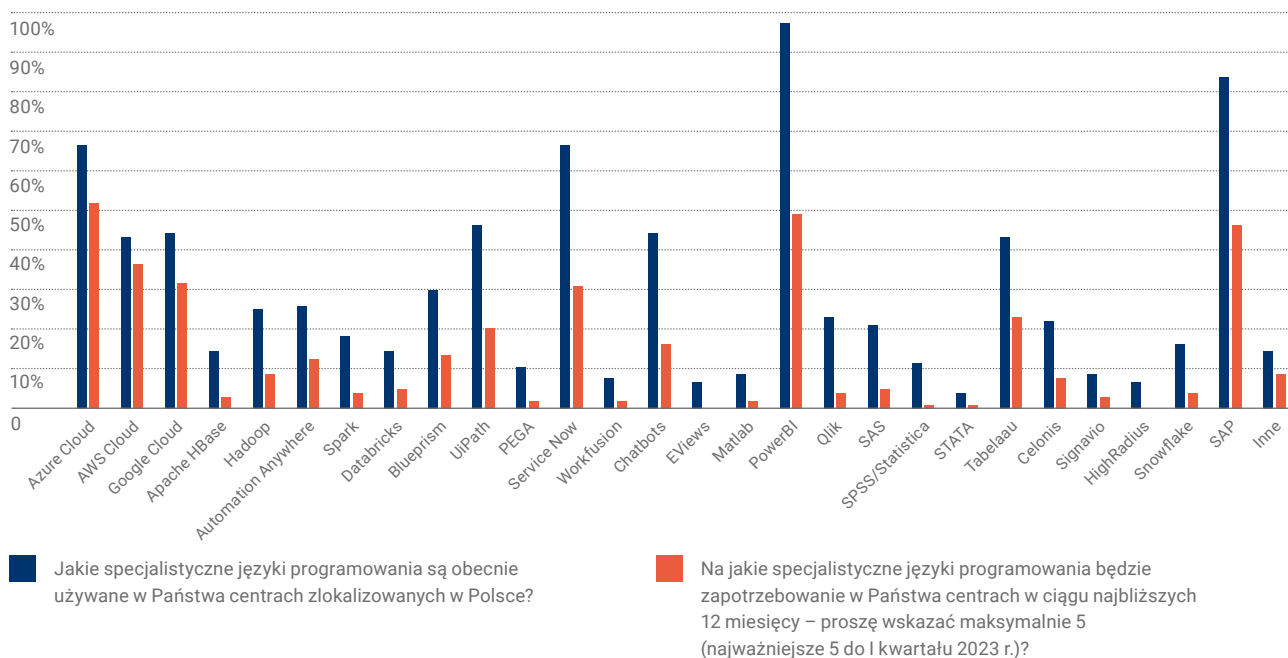
WYKORZYSTANIE JĘZYKÓW PROGRAMOWANIA I ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TEJ DZIEDZINIE DO KOŃCA I KWARTAŁU 2023 R. (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=104 firmy)

RYCINA 1.26

WYKORZYSTANIE SPECJALISTYCZNYCH TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH I ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM ZAKRESIE DO KOŃCA I KWARTAŁU 2023 ROKU (% WSKAZAŃ)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=104 firmy)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

ZATRUDNIENIE W SEKTORZE



400 300

Liczba pracowników w sektorze na koniec
I kwartału 2022 r.



114

Liczba miejsc pracy tworzonych dziennie
w sektorze w 2021 r.



41 700

Liczba miejsc pracy utworzonych w sektorze
od I kwartału 2021 r.



82,6%

Udział podmiotów z kapitałem zagranicznym
w ogólnym zatrudnieniu w sektorze.



11,6%

Wzrost zatrudnienia w ujęciu rok do roku.

W I kwartale 2022 r. liczba pracowników centrów w Polsce wyniosła 400 300 osób. Stanowi to wzrost o 41 700 osób (11,6%), z czego 70,0% przypada na trzy główne lokalizacje (Kraków, Warszawa, Wrocław). Wskaźnik CAGR na lata 2017-2022 wyniósł 10,2%. Wskaźnik wzrostu zatrudnienia rok do roku wyniósł 15,0% w 2017 r., 13,5% w 2018 r., 11,4% w 2019 r., 9,8% w 2020 r. i 5,0% w 2021 r. W I kwartale 2021 r. – I kwartale 2022 r. liczba nowych miejsc pracy tworzonych dziennie w sektorze usług biznesowych wyniosła 114 i była wyższa niż w latach poprzednich.

CAGR zatrudnienia w latach 2017-2022 był najwyższy w Warszawie (13,7%) i Trójmieście (12,6%).

W ubiegłorocznym raporcie ABSL prognoza zatrudnienia na I kwartał 2022 r. w scenariuszu optymistycznym wynosiła 387 tys. miejsc pracy.

Sektor rozwijał się szybciej niż oczekiwano. Wynikało to przede wszystkim z szybszego niż oczekiwano ożywienia po pandemii COVID-19, która szybko nasiliła się w drugim kwartale 2021 r., po czym tempo wzrostu powróciło do bardziej umiarkowanych poziomów.

Zatrudnienie ogółem w gospodarce Polski w 2021 r. wzrosło o 2,3%, a w sektorze usług KIBS o 11,6%. W rezultacie udział usług KIBS w całkowitym zatrudnieniu wzrósł w sektorze przedsiębiorstw ogółem do 6,2% (w porównaniu z 5,6% w 2021 r.).

Spośród 41 700 utworzonych miejsc pracy 6 400 przypada na nowe centra powstałe w latach 2021 i 2022. Pozostała część to wzrost organiczny sektora w centrach, które rozpoczęły działalność w poprzednich latach.

PRACA ZDALNA I POWRÓT DO BIURA

Jedną z konsekwencji pandemii COVID-19 było wymuszone przejście na model pracy zdalnej. 24,1% pracowników (ważonych zatrudnieniem) pracuje zdalnie w pełnym wymiarze godzin; 46,2% pracuje głównie zdalnie. Porównanie wyników ankiety z lat 2021 i 2022 ujawnia zmiany, które odzwierciedlają konsekwencje programu szczepień oraz fakt, że sektor musiał przyzwycząć się do nowej rzeczywistości związanej z pandemią COVID-19, a także nauczyć się zarządzać ryzykiem związanym z pandemią. W 2021 r. dominującym trybem pracy była praca zdalna (bez pracy z biura) w pełnym wymiarze godzin, natomiast w 2022 r. będzie to głównie praca zdalna (z możliwością pracy z biura). Ponadto, respondenci coraz częściej wskazują na połączenie pracy zdalnej i pracy z biura.

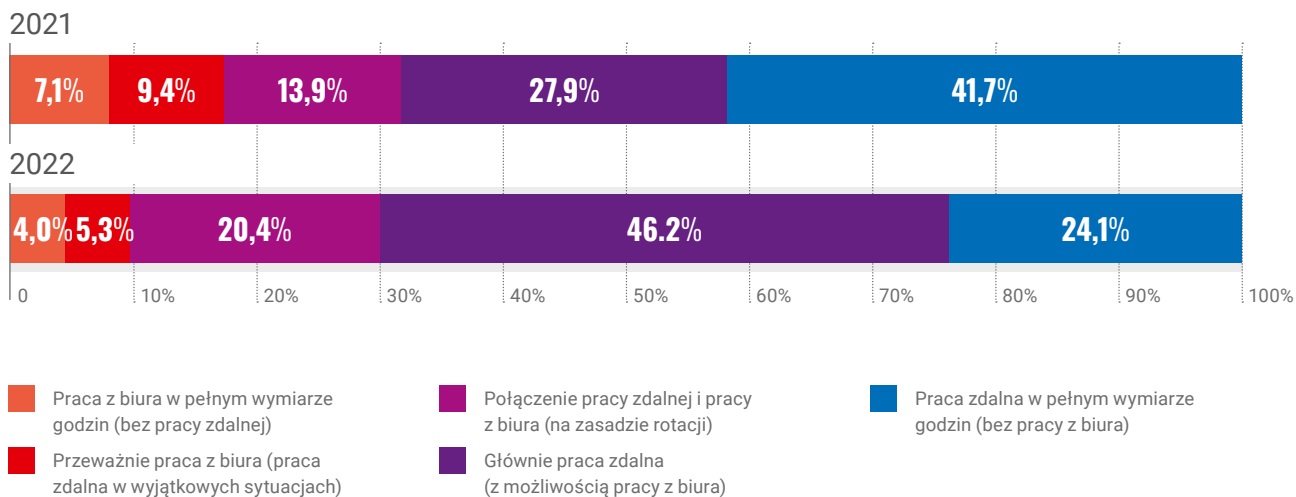
Podsumowując, pandemia spowodowała powstanie nowych modeli pracy. Mimo zmniejszającej się liczby zakażeń i wprowadzenia programów szczepień,

rynek pracy wydaje się trwale zmieniony. W 2022 r. (w porównaniu z 2021 r.) zmniejszył się udział osób pracujących w pełnym wymiarze czasu pracy z biura (bez pracy zdalnej) oraz pracujących przeważnie z biura. Szczegółowe informacje na temat znaczenia pracy zdalnej w zależności od typu centrum przedstawiono na Rysunku 1.28. Dostosowując się do nowej rzeczywistości, wiele firm zastanawia się, jakie wskaźniki stosować w odniesieniu do pracy zdalnej – czy ma to być średnia miesięczna praca z biura w porównaniu z całą populacją, czy też populacja pracująca średnio X dni w tygodniu (1, 2 lub 3 dni) itp. Do podejmowania decyzji potrzebne są odpowiednie dane, np. dotyczące kosztów biurowych i kwestii nakładów w sprzęt do pracy zdalnej.

Co ważniejsze, 63,5% respondentów uważa, że obłożenie biur nigdy nie wróci do poziomu sprzed pandemii, co potwierdza głębokość zmian w organizacji pracy wywołanych przez pandemię.

RYCINA 1.27

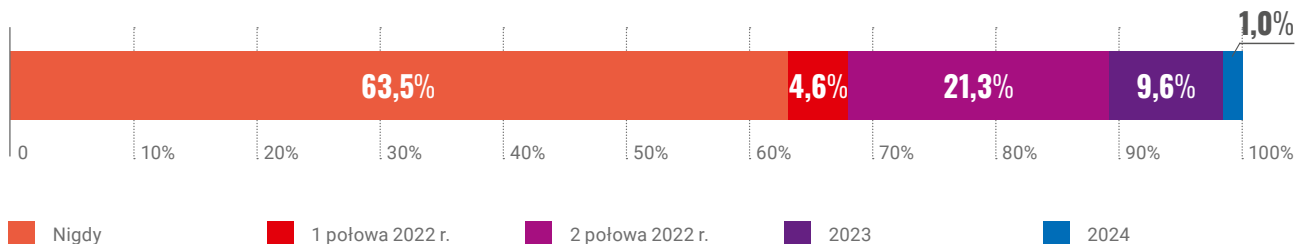
PRACA ZDALNA (%) W 2021 I 2022 R.



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.28

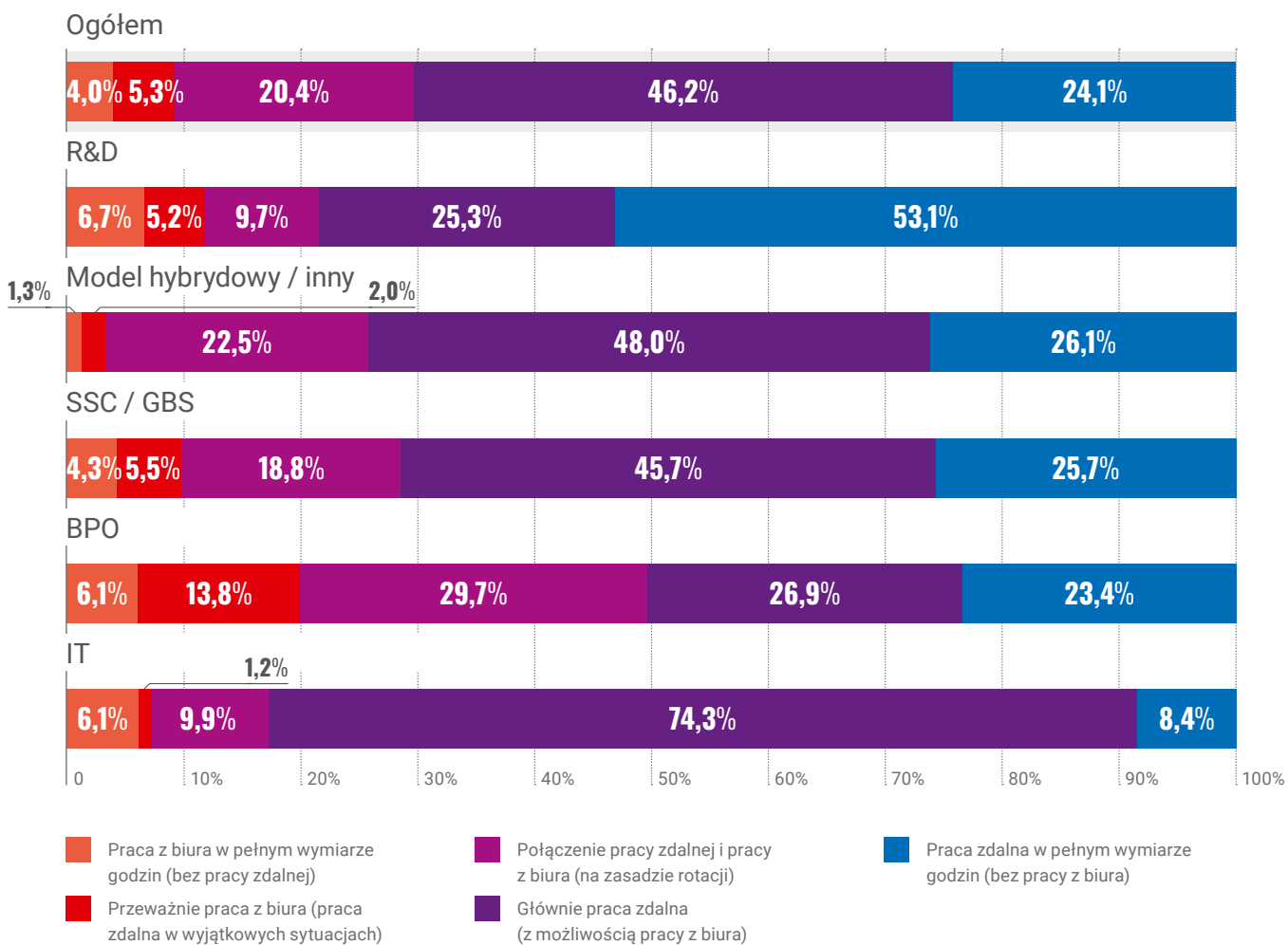
KIEDY WYKORZYSTANIE POWIERZCHNI BIUROWEJ POWRÓCI DO POZIOMU SPRZED PANDEMII? (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych (N=197)

RYCINA 1.29

PRACA ZDALNA WEDŁUG TYPU CENTRUM (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych (N=197). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

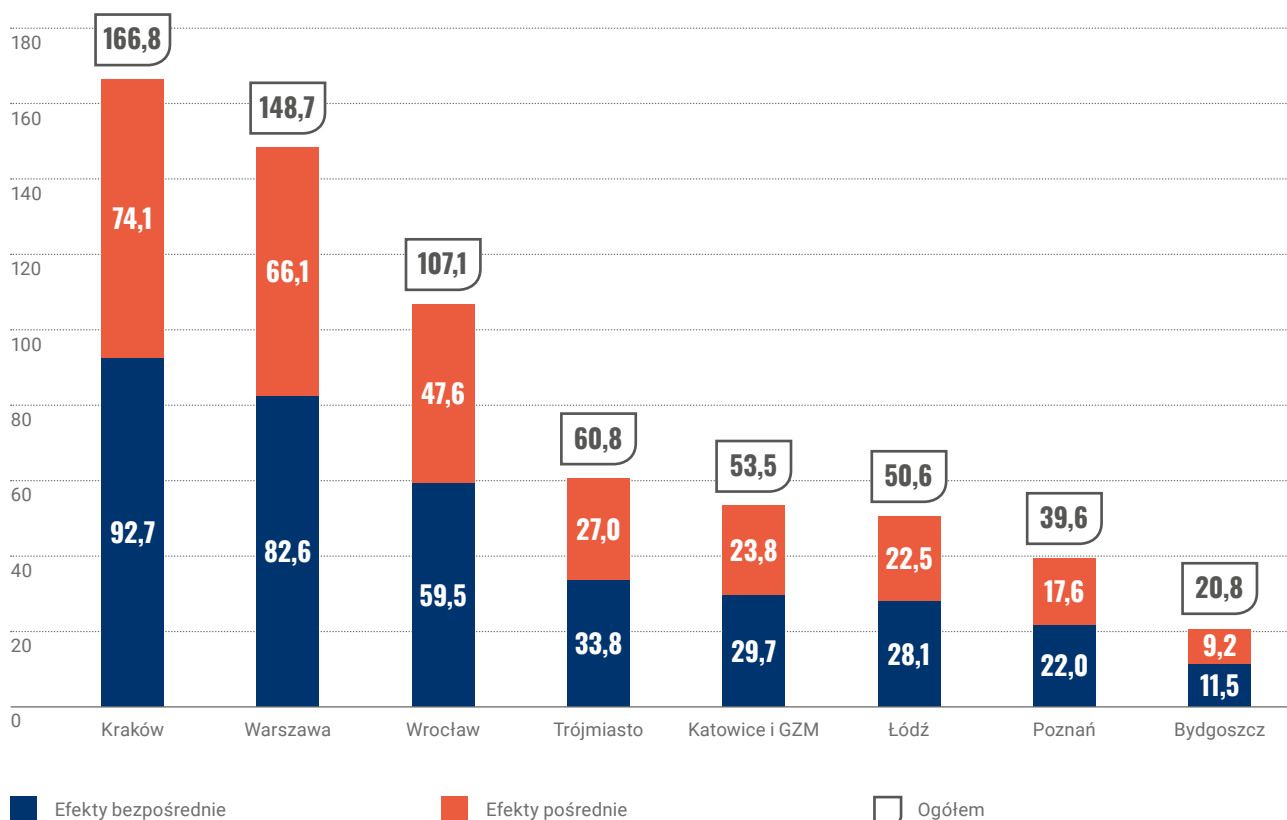
UDZIAŁ W RYNKU PRACY W POLSCE I W REGIONIE

Wkład sektora usług biznesowych w rynek pracy w Polsce jest bardziej znaczący niż wynikałoby to z prostej analizy zatrudnienia w centrach. Należy również uwzględnić pośrednie i indukowane efekty mnożnikowe. Stosując mnożnik opracowany przez EY² (równy 1,8), liczbę miejsc pracy wygenerowanych przez centra w Polsce należy szacować na

720 600. Wykres przedstawia wpływ centrów usług biznesowych na rynek pracy w centralnych lokalizacjach Polski w 2022 roku w podziale na efekty bezpośrednie, pośrednie i indukowane. Główne lokalizacje zostały zdefiniowane jako te, w których zatrudnienie przekracza 10 tys. osób.

RYCINA 1.30

WPŁYW FUNKCJONOWANIA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH NA RYNEK PRACY W GŁÓWNYCH LOKALIZACJACH W 2022 ROKU (1000 PRACOWNIKÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na bazie danych centrów usług biznesowych oraz informacjach pochodzących z modelu Spectrum firmy EY

² EY (2019) „Global Business Services last decade and outlook for the next years”, w oparciu o model EY SPECTRUM, na podstawie danych Statistics Poland, ABSL, Randstad Sourceright, oraz JLL.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

PROGNOZA ZATRUDNIENIA

Biorąc pod uwagę trendy w gospodarce światowej oraz prognozy Międzynarodowego Funduszu Walutowego ze stycznia tego roku (tempo wzrostu PKB w 2022 roku dla gospodarki światowej na poziomie 4,4%, przy prognozach wzrostu dla krajów rozwiniętych na poziomie 3,9% i strefy euro na poziomie 3,9%), przewidujemy, że zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w 2023 roku wzrośnie do 432 tys. osób. Oznacza to, że dynamika wzrostu zatrudnienia wyniesie 7,9%.

Dynamika wzrostu sektora wydaje się bardziej zależeć od sytuacji gospodarczej na świecie niż od sytuacji gospodarczej w Polsce i w regionie. Wynika to ze specyfiki obsługiwanych procesów biznesowych i bazy operacyjnej klientów.

W 2021 r. nastąpił wzrost dynamiki zatrudnienia, wynikający z odreagowania po szoku wywołanym pandemią COVID-19. Po boomie, który miał miejsce w II kwartale 2021 r., dynamika wzrostu gospodarki światowej zaczęła się zmniejszać – weszliśmy w okres umiarkowanego wzrostu gospodarczego na świecie, który prawdopodobnie potrwa do 2022-23 r. Rozwój sytuacji w I kwartale 2022 roku wskazuje na znaczne spowolnienie, a nawet recesję w niektórych kluczowych dla sektora krajach w 2023 roku.

Badane firmy zadeklarowały wzrost zatrudnienia w 2022 roku. Na ich plany cień rzuca jednak pogarszający się dostęp do puli pracowników wykwalifikowanych (patrz m.in. pogarszająca się pozycja Polski w globalnym rankingu zasobów pracowników wykwalifikowanych – World Talent Ranking) oraz wzrost niepewności i ryzyka inwestycyjnego spowodowany agresją Rosji na Ukrainę (badanie przeprowadzono w okresie poprzedzającym inwazję). Dlatego uważamy, że miejsca pracy będą tworzone przede wszystkim w centrach już działających w Polsce, co ograniczy napływ nowych inwestycji.

Sytuacja gospodarcza na świecie w latach 2022 i 2023 będzie zależeć przede wszystkim od dalszego przebiegu pandemii COVID-19 (w tym możliwości pojawienia się nowych wariantów) oraz różnych scenariuszy wojny w Ukrainie.

Dane dostępne na połowę maja 2022 wskazują na dalsze pogorszenie sytuacji w gospodarce światowej w związku z wojną, problemami i zakłóceniami w globalnych łańcuchach dostaw, a także na wyższy poziom niepewności, co może jeszcze bardziej zwiększyć presję inflacyjną. Inflacja w Polsce jest najwyższa od 20 lat, a w Stanach Zjednoczonych od ponad 40 lat. Jednocześnie położenie Polski w bezpośrednim sąsiedztwie toczącego się konfliktu oznacza wyższy poziom niepewności i większe prawdopodobieństwo wystąpienia zakłóceń, co może przełożyć się na poważniejsze problemy inflacyjne, deprecjację złotego (w krótkiej perspektywie chroniącą konkurencyjność naszego eksportu i pozwalającą na pewne oszczędności kosztów dzięki konwersji na PLN, lecz w dłuższej perspektywie jeszcze bardziej napędzającą inflację), a także potencjalne pogorszenie kondycji polskiej gospodarki, co można zaobserwować np. w postaci odwrócenia krzywej dochodowości. Następujące dalsze erozja fundamentów makroekonomicznych polskiej gospodarki, co może stanowić zagrożenie dla jej dalszego rozwoju. Czynniki te zostały również wskazane przez respondentów tegorocznego badania jako główne zagrożenie dla rozwoju sektora.

Będzie to oznaczało konieczność stosowania przez największe państwa świata bardziej restrykcyjnych narzędzi polityki pieniężnej. W konsekwencji gospodarka światowa będzie funkcjonować w warunkach znacznych zakłóceń po stronie podaży, przy wysokim poziomie inflacji i nasilających się tendencjach inflacyjnych, co w przypadku niektórych gospodarek może spowodować stagflację i faktyczny powrót do warunków gospodarczych z lat siedemdziesiątych.

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce charakteryzuje się stosunkowo wysokim stopniem umiędzynarodowienia, co ilustruje udział cudzoziemców w zatrudnieniu na poziomie bliskim 14%. Zwiększone ryzyko inwestycyjne w Polsce w związku z agresją Rosji na Ukrainę może spowodować odpływ części pracowników zagranicznych z Polski i trudności w przyciągnięciu nowych. Jednocześnie ten potencjalny odpływ może zostać zrównoważony, przynajmniej w pewnym stopniu, przez napływ pracowników z Ukrainy, Białorusi i Rosji.

Biorąc pod uwagę powyższe czynniki, zaproponowaliśmy również dwie alternatywne wersje scenariuszy rozwoju zatrudnienia w sektorze w stosunku do scenariusza

bazowego (scenariusza kontynuacji). Biorąc pod uwagę bilans czynników pozytywnych i negatywnych w obu przypadkach, zdecydowaliśmy się wskazać na wzrost zatrudnienia, lecz w tempie niższym niż w scenariuszu bazowym, wynoszącym 4,9% w przypadku scenariusza spowolnienia i 2,4% w scenariuszu pesymistycznym.

Prognoza zatrudnienia koncentruje się na aspektach ilościowych. Zmiany jakościowe zachodzą i będą zachodzić wraz ze zmieniającym się zapotrzebowaniem na umiejętności i kompetencje, współistnieniem różnych form zatrudnienia oraz potrzebą większej elastyczności (B2B, zmienne umowy o pracę, zwiększone koszty uzyskania przychodu w przypadku stanowisk deweloperskich itp.)



DL Invest Group one of the most dynamically developing Polish real estate investors

DL Invest Group operates in the commercial real estate market. Its real estate portfolio is made up of logistics centres, office centres and retail parks.

Carefully selected locations and projects meticulously thought out in terms of architecture, functionality, and execution, combined with strict quality requirements, create an exceptional environment for the growth of your company.

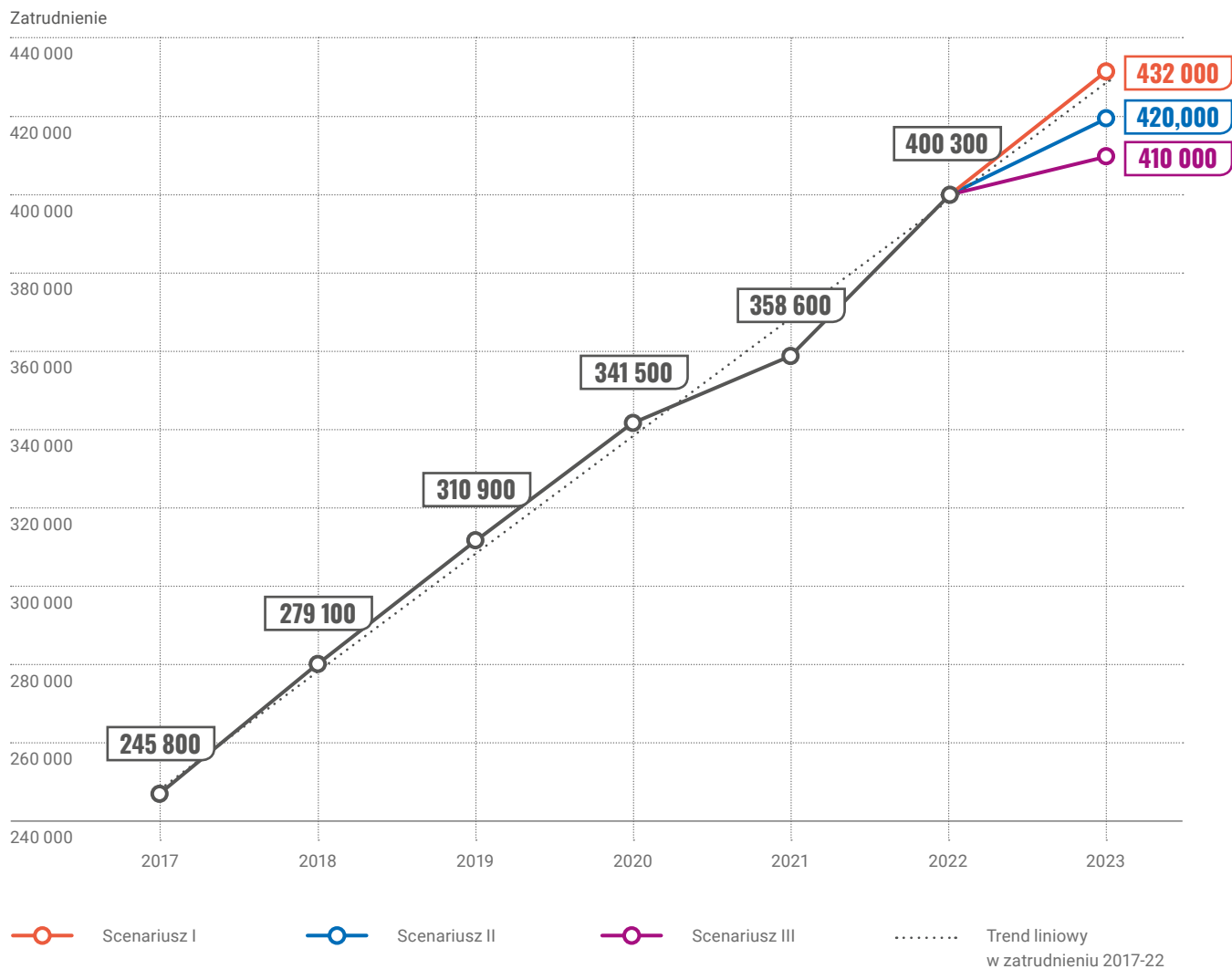


+48 32 253 00 95
www.dlinvest.pl

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.31

ZMIANY W ZATRUDNIENIU W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH OD 2017 R.



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych

ZATRUDNIENIE W NAJWIĘKSZYCH CENTRACH

W Polsce 79 centrów zatrudnia co najmniej 1000 osób. W porównaniu z poprzednim raportem liczba takich centrów wzrosła o 14. W centrach tych pracuje 148,9 tys. osób (wzrost o 23,4 tys. rok do roku), a ich udział w ogólnym zatrudnieniu w sektorze wynosi 37,2%. Wśród największych centrów działających w Polsce dominują podmioty z kapitałem zagranicznym. Cztery spośród centrów zatrudniających co najmniej 1000 osób to podmioty krajowe. W porównaniu z poprzednim raportem ich liczba wzrosła o jeden podmiot. Z ogólnej liczby centrów zatrudniających co najmniej 1000 osób 74,1% (110 300 podmiotów) to centra ulokowane w ośrodkach kategorii 1, 18,4% (27 400 podmiotów) to centra ulokowane w ośrodkach kategorii 2;

41,0% (61 100 osób) pracuje w centrach SSC/GBS, a 22,6% (33 600 osób) w centrach IT.

Dziesięciu największych inwestorów zatrudnia 66 100 osób, czyli 16,5% ogółu miejsc pracy. Liczba pracowników w centrach każdej z tych firm wynosi ponad 5 tys. osób. Wśród najbardziej znaczących inwestorów jest jedna polska firma – Comarch. Wśród inwestorów krajowych, którzy zatrudniają ponad 1500 osób, znajdują się takie firmy jak CC Inter Galactica, Asseco, Arteria, KRUK, PZU oraz Avenga IT Professionals. Firmy, które zatrudniają od 900 do 1500 osób, to między innymi EUVIC, Tauron, OEX, CD PROJEKT RED, Billennium, Transition Technologies, Future Processing i Telmon.

TABELA 1.3

10 NAJWIĘKSZYCH INWESTORÓW W POLSCE POD WZGLĘDEM ZATRUDNIENIA
W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH

Inwestor	Lokalizacja siedziby firmy macierzystej	Liczba pracowników w centrach
Capgemini		10000-11000
Nokia		6000-7000
Sii		6000-7000
Comarch		6000-7000
Atos		6000-7000
State Street		6000-7000
Credit Suisse		6000-7000
Citigroup		6000-7000
Kyndryl		5000-6000
HSBC		5000-6000

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE

Wśród jedenastu najbardziej znaczących lokalizacji usług biznesowych (zatrudnienie w każdej z nich przekracza 5 tys. osób), najwyższe średnie zatrudnienie występuje w Krakowie (361). Dwadzieścia sześć centrów w Krakowie zatrudnia 1000 lub więcej osób (33,0% wszystkich takich centrów w Polsce). Na drugim miejscu (289 pracowników) znajduje się Wrocław (dziewięć centrów zatrudniających 1000 lub więcej osób), a na trzecim Łódź (278 pracowników) (cztery takie centra).

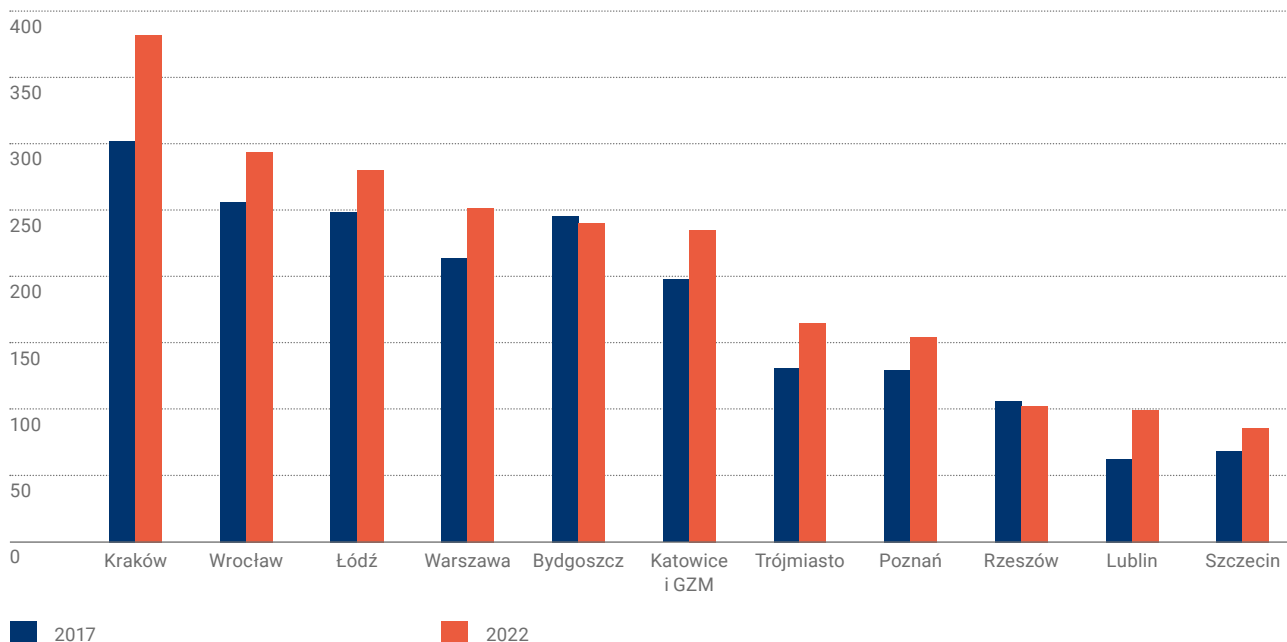
Średnie zatrudnienie w centrach usług biznesowych w Polsce wynosi 236 osób. Ubiegły rok przyniósł wzrost średniego zatrudnienia. Od 2017 r. najbardziej znaczący średni wzrost zatrudnienia wśród jedenastu najistotniejszych lokalizacji odnotowano

w Krakowie (+65), Warszawie (+31), Katowicach i GZM, Lublinie oraz Wrocławiu (po +30).

Występuje różnica w przeciętnym zatrudnieniu między podmiotami z kapitałem zagranicznym a podmiotami z kapitałem krajowym (w których głównym udziałowcem jest podmiot polski). W firmach z kapitałem zagranicznym liczba ta wynosi 284, a w firmach krajowych – 130. Takie różnice występują w sektorze usług biznesowych i w gospodarce światowej (nie tylko polskiej). Podmioty z kapitałem zagranicznym są większe, z reguły bardziej wydajne, a przez to bardziej umiędzynarodowione. Najwyższym średnim zatrudnieniem charakteryzują się centra, których siedziby znajdują się we Francji (396), Szwajcarii (380) i Irlandii (362).

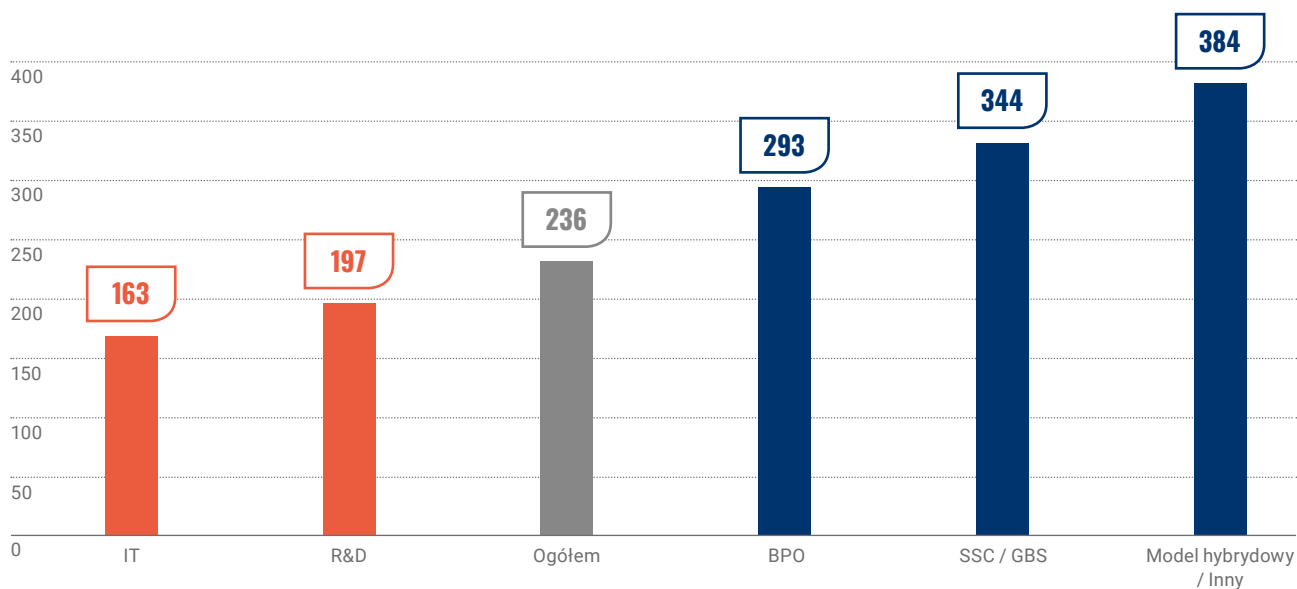
RYCINA 1.32

ŚREDNIE ZATRUDNIENIE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH W GŁÓWNYCH LOKALIZACJACH W POLSCE
(LICZBA OSÓB, 2017 I 2022 R.)



RYCINA 1.33

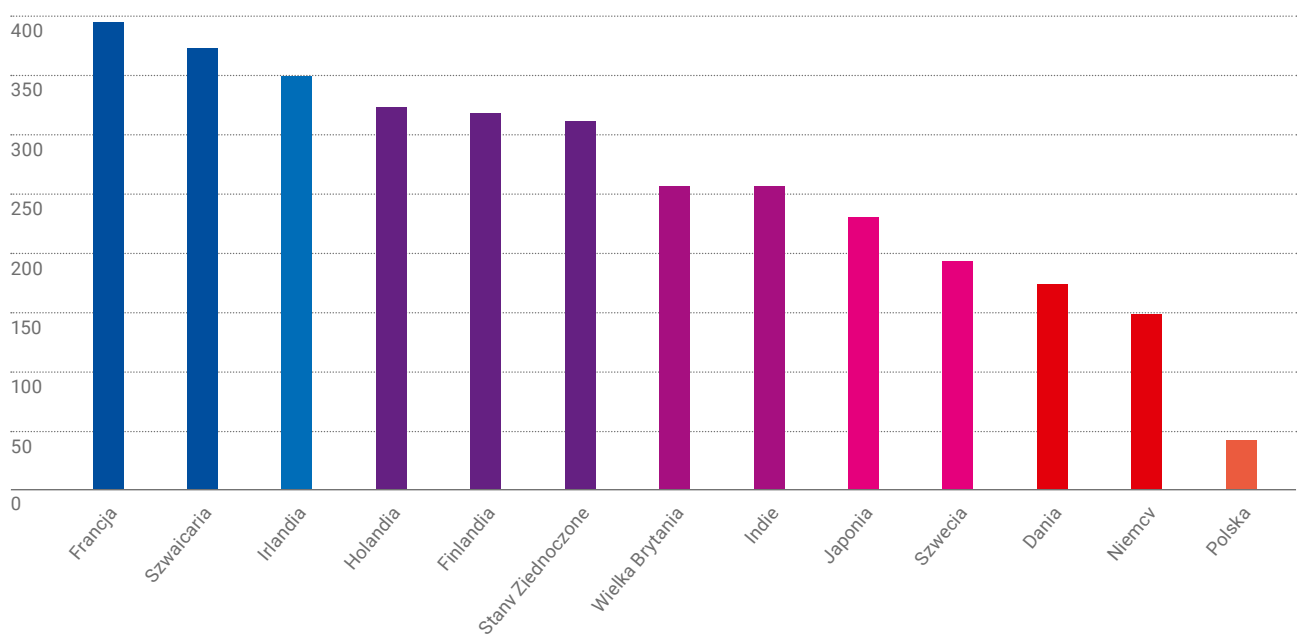
ŚREDNIE ZATRUDNIENIE WEDŁUG TYPÓW CENTRÓW (LICZBA OSÓB, 2022)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.34

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE WEDŁUG KRAJÓW, W KTÓRYCH ZNAJDUJE SIĘ SIEDZIBA INWESTORA (LICZBA OSÓB, 2022)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

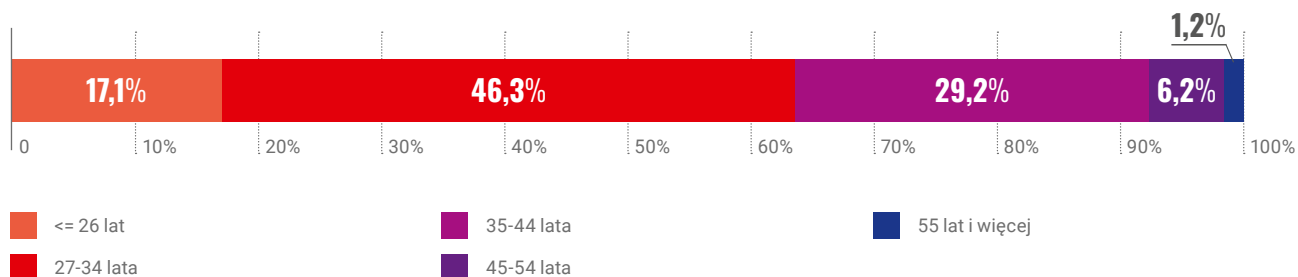
ZATRUDNIENIE WEDŁUG GRUP WIEKOWYCH, STANOWISK PRACY I PROCESÓW BIZNESOWYCH

Od 2019 r. nastąpił wzrost zatrudnienia w grupie wiekowej 35+ (o 7,6 p.p.) w zatrudnieniu ogółem. Zmianom tym towarzyszył wzrost (+2,7 p.p.) udziału stanowisk specjalistycznych w strukturze zatrudnienia

w centrach, a także liderów i kierowników zespołów (+3,9 p.p.). Zmniejsza się odsetek pracowników niższego szczebla (-3,2 p.p.). Tendencja ta świadczy o tym, że sektor wchodzi w fazę dojrzałości.

RYCINA 1.35

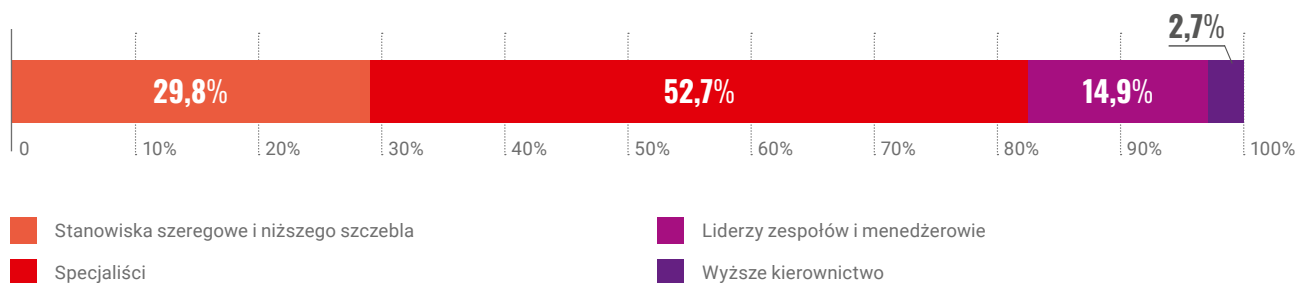
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH WEDŁUG WIEKU PRACOWNIKÓW (%)



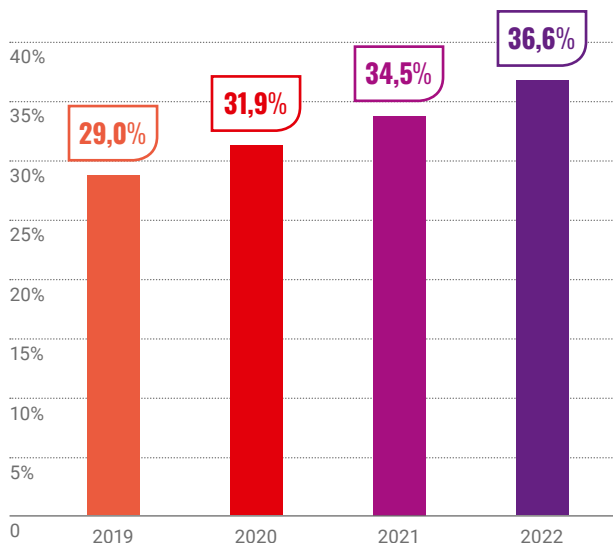
Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=164). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

RYCINA 1.36

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH WEDŁUG KATEGORII STANOWISK (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=173). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

RYCINA 1.37UDZIAŁ OSÓB W WIEKU 35 I STARSZYCH
W ZATRUDNIENIU W SEKTORZE (2019-2022)

Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych. Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

PRACA ZMIANOWA

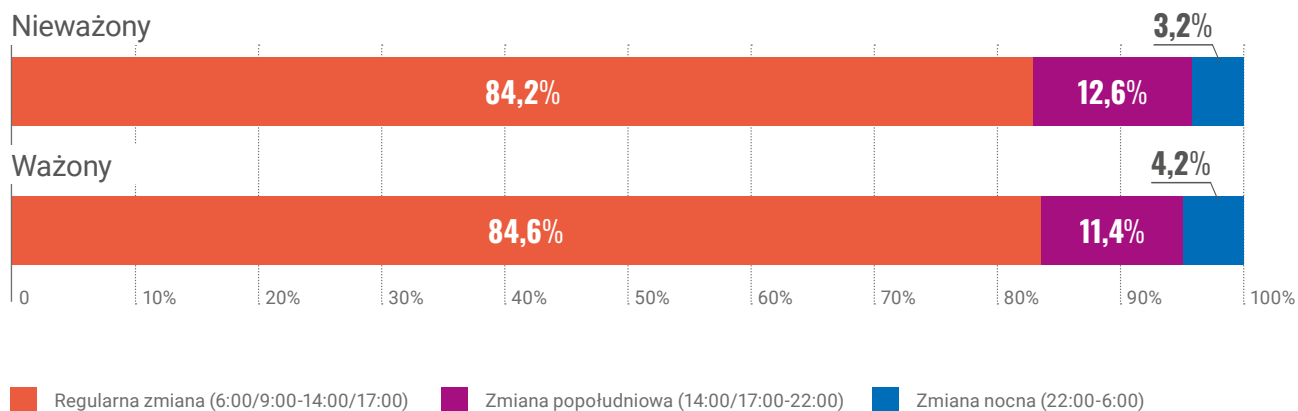
Większość (66,7%) analizowanych firm nie prowadzi działalności w systemie zmianowym. Największy odsetek organizacji pracujących w systemie zmianowym występuje w centrach BPO (62,5%), a następnie w SSC/GBS (30,7%) i IT (30,0%).

Spośród centrów, które zadeklarowały częściową pracę zmianową, 84,6% (82,0% w ubiegłym roku) pracowników pracuje na zwykłej zmianie (6/9 – 14/17), 11,4% (w ubiegłym roku 13,0%) na zmianie popołudniowej (14/17-22), a 4,1% (5,0% w ubiegłym roku) na zmianie nocnej (22:00 – 6:00).

W przypadku organizacji pracujących na więcej niż jedną zmianę, 68,4% (73,0% w ubiegłym roku) pracowników jest okresowo przesuwanych pomiędzy zmianami. Ogólny udział i struktura pracy zmianowej ponownie wskazują na dominację nearshoringu.

RYCINA 1.38

STRUKTURA PRACOWNIKÓW PRACUJĄCYCH W SYSTEMIE ZMIANOWYM (%)



Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na wynikach ankiety. Wyniki są ważone według ogólnego zatrudnienia (N=51 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

CUDZOZIEMCY W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH



93,5%

Udział centrów usług biznesowych zatrudniających cudzoziemców. Dokładnie taki sam odsetek jak w ubiegłym roku.



60,0%

Najwyższy odsetek pracowników zagranicznych w ogólnym zatrudnieniu w danym centrum (wśród centrów objętych badaniem ABSL).



13,8%

Odsetek cudzoziemców w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych analizowanych przez ABSL. Taka sama wartość jak w ubiegłym roku.



25 000

Szacowana liczba cudzoziemców pracujących w centrach usług biznesowych objętych badaniem ABSL (wartość taka sama jak w roku poprzednim).



47,0%

Wskaźnik centrów, w których co najmniej 10,0% pracowników stanowią cudzoziemcy. Taka sama wartość jak w ubiegłym roku.



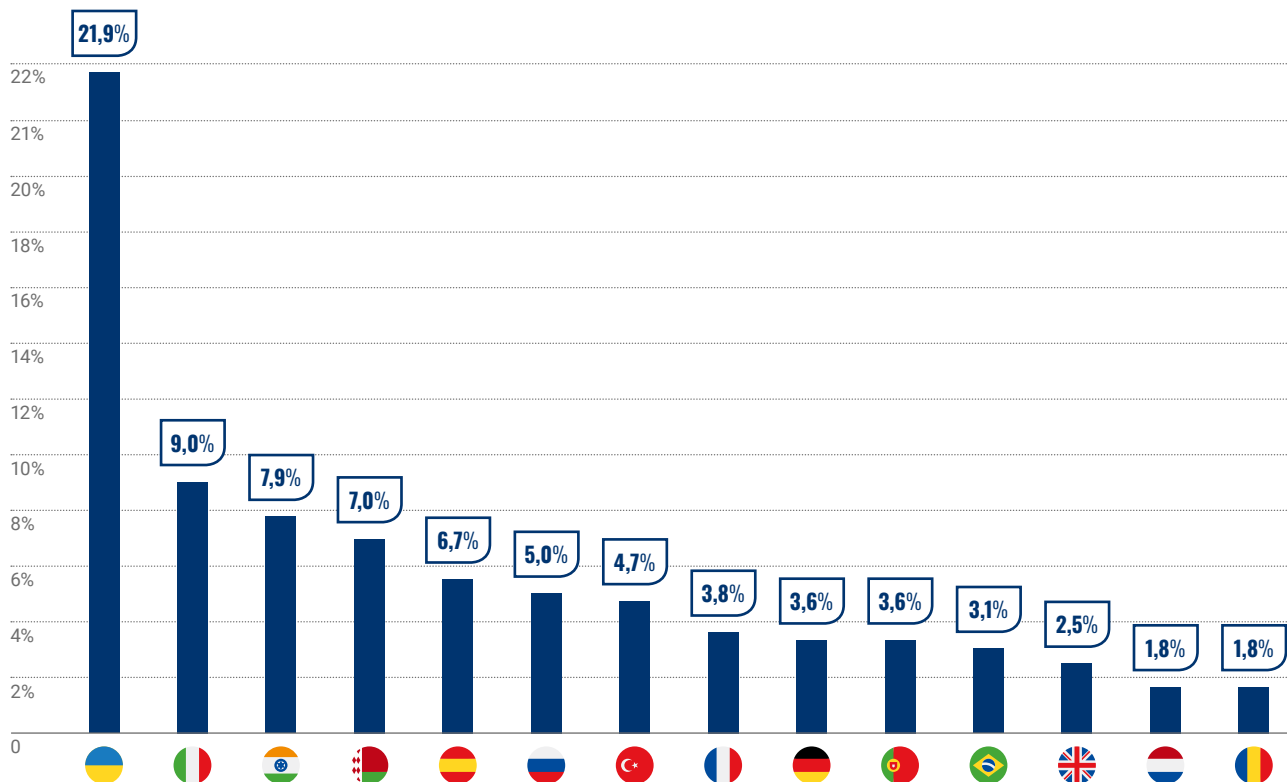
55 400

Liczba cudzoziemców zatrudnionych w centrach usług w całym kraju.

Respondenci wskazali pięć głównych krajów pochodzenia cudzoziemców pracujących w reprezentowanym przez nich centrum biznesowym. Ukraina, Włochy i Indie zajmują miejsca w „pierwszej trójce”. Indie zajęły miejsce Hiszpanii, która od 2017 r. zajmowała trzecią pozycję. Podobnie jak w latach ubiegłych, najczęściej wskazywanym krajem pochodzenia cudzoziemców zatrudnionych w centrach usług biznesowych jest Ukraina. Ukraińcy stanowią największą grupę cudzoziemców w 56% centrów zatrudniających cudzoziemców (o 9 p.p. więcej niż w poprzednim raporcie). Wielokulturowość jest cechą charakterystyczną sektora usług biznesowych w Polsce. Dlatego właśnie kwestie różnorodności i inkluzywności odgrywają szczególnie istotną rolę w branży i jej przyszłym rozwoju. Już teraz branża ta opiera się na zróżnicowanej sile roboczej, lecz liczba ta jeszcze wzrośnie, ponieważ pracownicy wykwalifikowani poszukiwani są na całym świecie celem sprostania rosnącemu zapotrzebowaniu.

Dotyczy to w szczególności najbardziej znaczących lokalizacji usług biznesowych. Stopień wielokulturowości będzie nadal wzrastał. Liczba krajów, z których pochodzą pracownicy zagraniczni, wynosi 50 (65 w 2020 r. i 53 w 2021 r.). Udział cudzoziemców w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych analizowanych przez ABSL wynosi 13,8% (tyle samo co w roku poprzednim). Poszukiwani są pracownicy spoza Polski, ponieważ firmy deklarują trudności ze znalezieniem ich w kraju. 20,4% inwestorów zamierza rekrutować pracowników z zagranicy.

Udział cudzoziemców w ogólnym zatrudnieniu jest największy w centrach BPO (25,4%), a następnie SSC/GBS (13,3%). W branży IT i hybrydowej wynosi on około 11%, natomiast w centrach R&D – 6,4% (wyniki ważone ogólnym zatrudnieniem).

RYCINA 1.39KRAJE NAJCZĘŚCIEJ WSKAZYWANE JAKO KRAJ POCHODZENIA CUDZOZIEMCÓW ZATRUDNIANYCH
W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH (% WSKAZAŃ)

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=150, liczba wskazań 556)

ROTACJA PRACOWNIKÓW

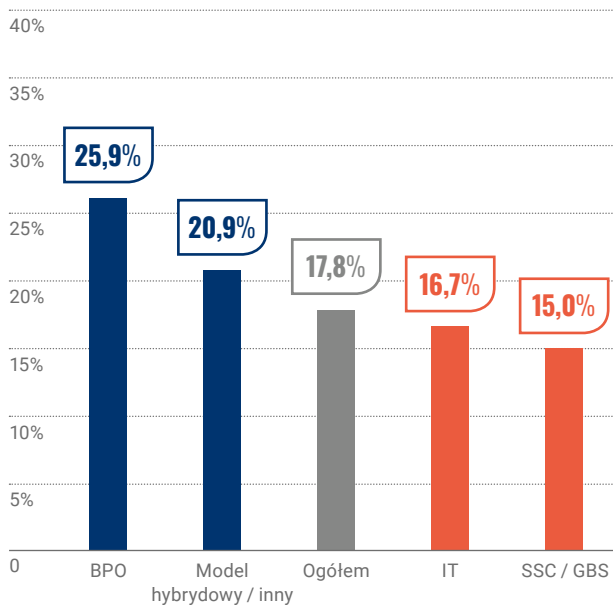
Wskaźnik dobrowolnej rotacji w centrach usług biznesowych, analizowany przez ABSL na rok 2021, wynosi 17,8%. Drugi rok pandemii COVID-19 spowodował wzrost wskaźnika rotacji (w 2020 r. wynosił on 13,0%). Najwyższy wskaźnik

dobrowolnej rotacji odnotowano w centrach BPO (25,9%). Wskaźnik rotacji niedobrowolnej (niezależnej od pracownika) w roku 2021 wyniósł 3,7% (tyle samo co w roku poprzednim). Również w tym przypadku najwyższy odsetek odnotowano w centrach BPO.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.40

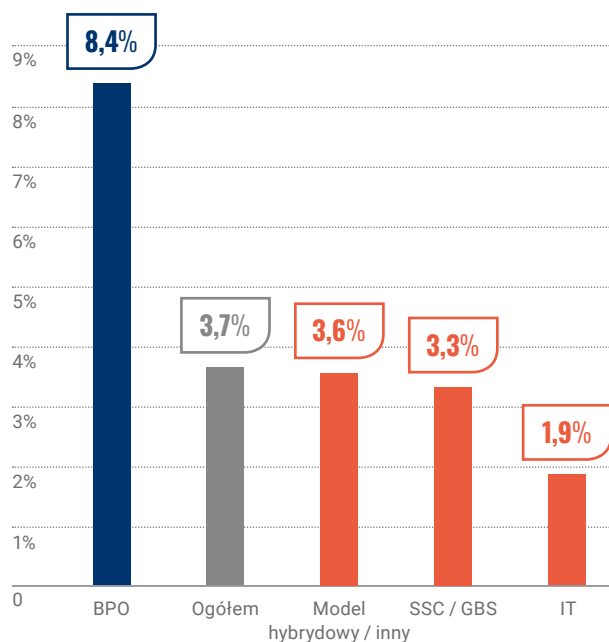
WSKAŹNIK ROTACJI DOBROWOLNEJ WEDŁUG
TYPÓW CENTRÓW (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=153 firmy). Wyniki ważone są całkowitym zatrudnieniem

RYCINA 1.41

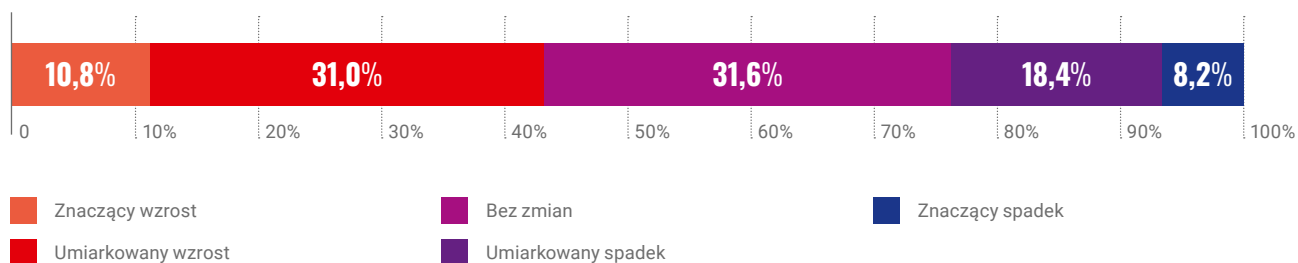
WSKAŹNIK ROTACJI NIEDOBROWOLNEJ
WEDŁUG TYPÓW CENTRÓW (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=135 firm). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

RYCINA 1.42

JAK PANDEMIA COVID-19 WPŁYNĘŁA NA WSKAŹNIK ROTACJI W PAŃSTWA CENTRUM (%)?



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=158 firm). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem

KOBIETY W SEKTORZE



53,0%

Udział kobiet w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych w Polsce.



46,0%

Udział kobiet na stanowiskach kierowniczych pierwszej linii.



39,0%

Udział kobiet na stanowiskach kierowniczych wyższego szczebla.



211 000

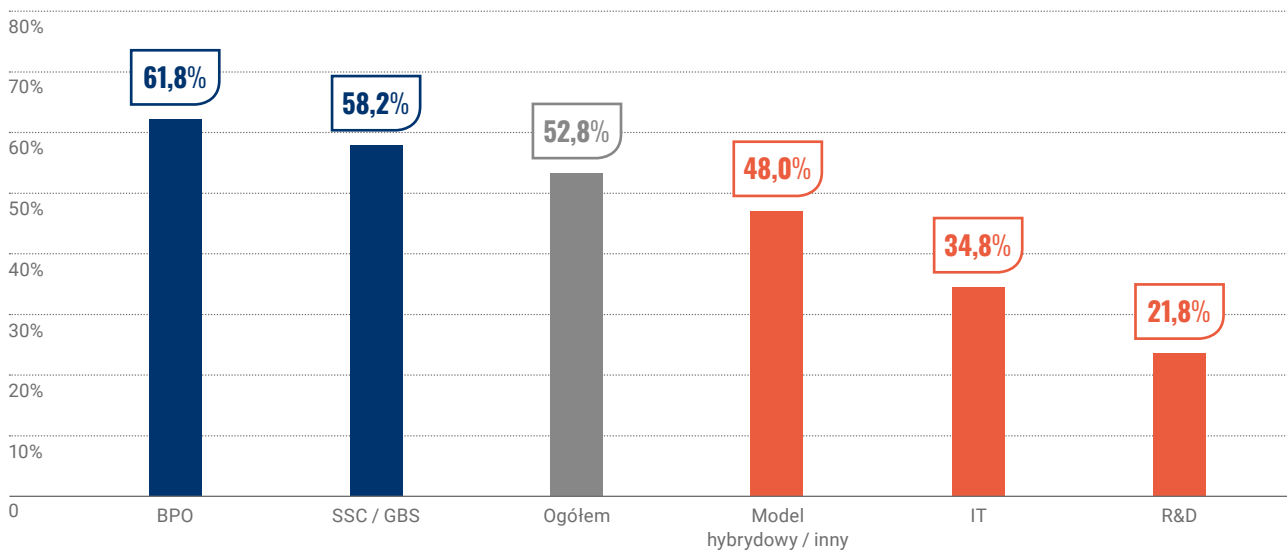
Szacunkowa liczba kobiet w sektorze w Polsce.

Udział kobiet w ogólnym zatrudnieniu wynosi 53%. W przypadku stanowisk kierowniczych pierwszej linii (poziom lidera zespołu) wynosi on 46%, a w przypadku kierownictwa wyższego szczebla – 39%. Poziomy te są znacznie wyższe niż w innych obszarach polskiej gospodarki i utrzymują się na stałym poziomie w ciągu ostatnich trzech lat. Najwyższe odsetki

występują w centrach BPO i SSC/GBS. Czynnikiem ograniczającym wzrost odsetka kobiet na wyższych stanowiskach kierowniczych są jednak utrzymujące się różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn oraz nierówne warunki rodzicielstwa. W kontekście strategii różnorodności i włączenia społecznego udział ten będzie prawdopodobnie stopniowo wzrastał.

RYCINA 1.43

UDZIAŁ KOBIET W OGÓLNYM ZATRUDNIENIU WEDŁUG TYPÓW CENTRÓW (%)



Źródło: Opracowanie ABSL jest oparte na wynikach ankiety. Wyniki są ważone według ogólnego zatrudnienia (N=175 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE

Wysoko wykwalifikowani pracownicy są najważniejszym atutem branży. Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce oferuje bardzo konkurencyjne wynagrodzenia. Zapewnia swoim pracownikom cały szereg świadczeń pozapłacowych, które znacznie wykraczają poza standardy obowiązujące na polskim rynku pracy i są wręcz wyznacznikiem trendów w innych branżach.

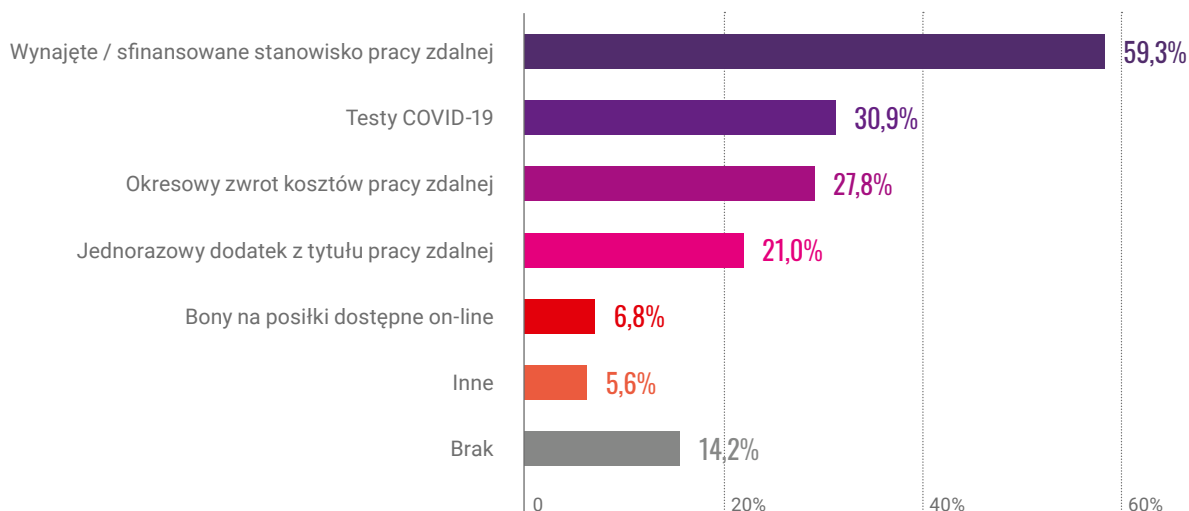
W porównaniu z edycją raportu ABSL z 2021 r. dostosowaliśmy listę świadczeń pozapłacowych do specyficznych warunków ery COVID-19,

w której większość pracowników sektora pracuje w całości lub częściowo zdalnie – przy czym stan ten prawdopodobnie się utrzyma (patrz sekcja dotycząca powrotu do biura i pracy zdalnej).

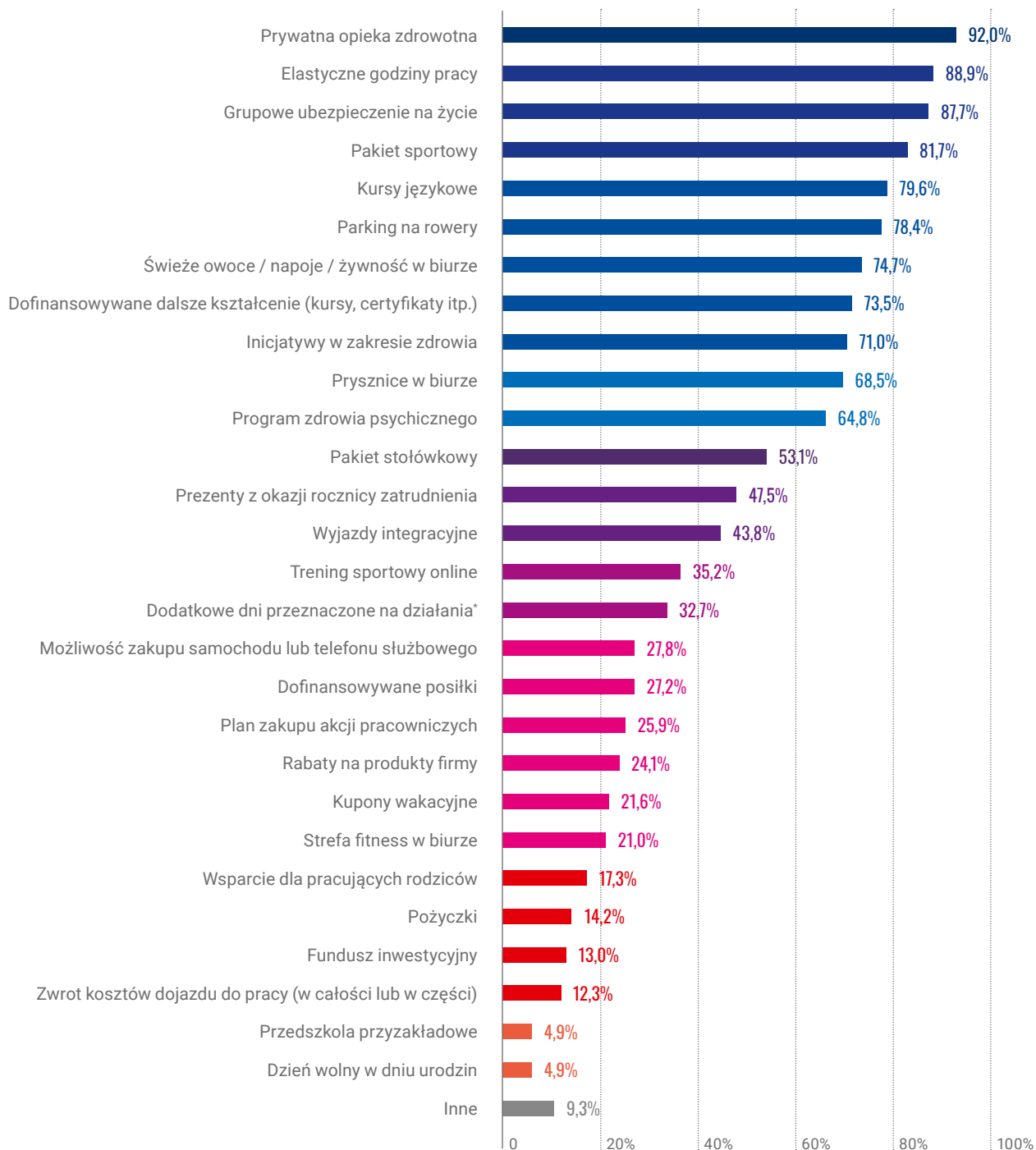
Ze względu na przejrzystość opracowania zdecydowaliśmy się również podzielić wyniki na standardowe świadczenia pozapłacowe i świadczenia związane z COVID-19.

RYCINA 1.44

ŚWIADCZENIA SPECJALNE ZWIĄZANE Z COVID-19 PRYZNANE NA KONIEC I KWARTAŁU 2022 R.
(% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=159 firm)

RYCINA 1.45ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE I DODATKI OFEROWANE PRACOWNIKOM NA KONIEC I KWARTAŁU 2022 R.
(% RESPONDENTÓW)

* z zakresu odpowiedzialności społecznej biznesu / działań proekologicznych

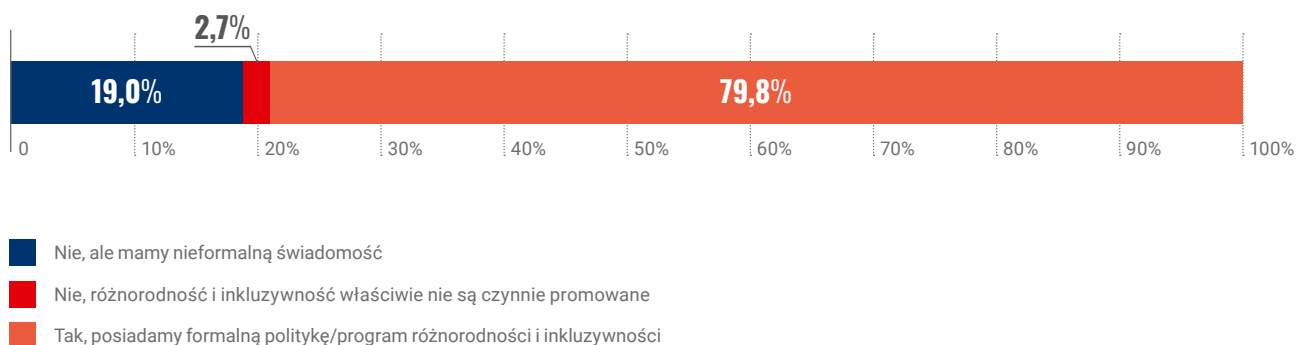
Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=159 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RÓŻNORODNOŚĆ, INKLUZYWNOŚĆ I PRZYNALEŻNOŚĆ

RYCINA 1.46

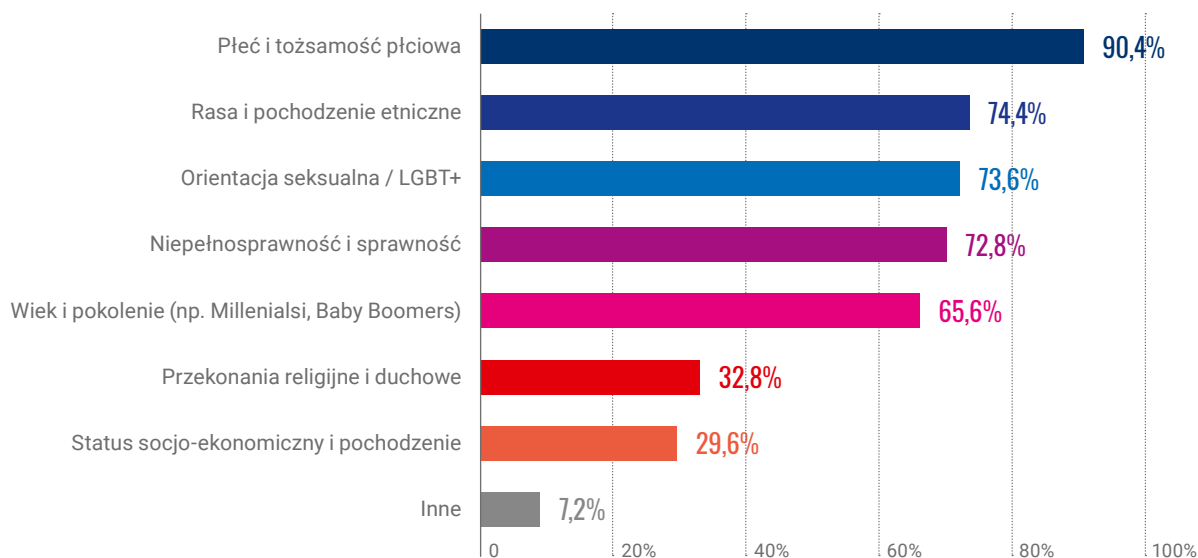
CZY RÓŻNORODNOŚĆ I INKLUZYWNOŚĆ SĄ CZĘŚCIĄ PAŃSTWA STRATEGII BIZNESOWEJ?
(% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=164 firmy)

RYCINA 1.47

NA CZYM SKUPIA SIĘ PAŃSTWA POLITYKA/PROGRAM RÓŻNORODNOŚCI I INKLUZYWNOŚCI?
(% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=125 firm)

INTELIGENTNA AUTOMATYZACJA PROCESÓW I IMPERATYW INNOWACYJNOŚCI



72,3%

Odsetek firm deklarujących wprowadzenie innowacji w ciągu ostatnich trzech lat (72,9% w raporcie z 2021 r.).



36,4%

Odsetek respondentów deklarujących się jako wprowadzający innowacje doraźnie.



42,7%

Średnia deklarowana cyfryzacja procesów (mediana=33%).



57,1%

Odsetek respondentów deklarujących, że w ciągu ostatnich trzech lat na stałe wprowadzali mniej lub bardziej znaczące zmiany w produktach, asortymencie, procesach lub organizacji działalności.



26,9%

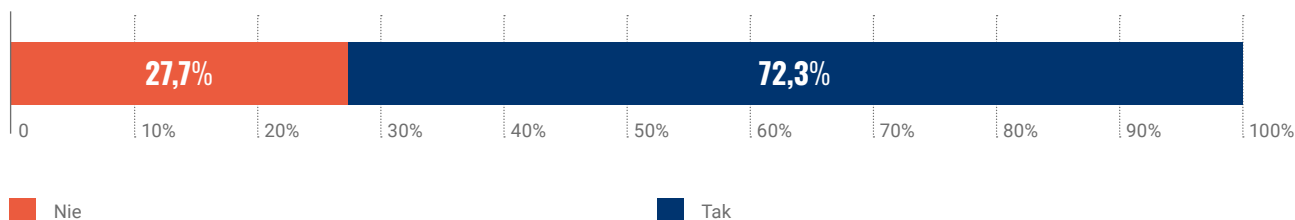
posiada dedykowaną jednostkę rozwoju produktu / R&D / transformacji zlokalizowaną w Polsce.

W ubiegłym roku 72,9% firm zadeklarowało, że w ciągu ostatnich trzech lat wprowadziło innowacje rozumiane jako zintegrowane produkty/usługi i tym samym można je uznać za innowatorów. Według danych GUS było to znacznie więcej niż średnia dla całego kraju. W latach 2016-2018 udział przedsiębiorstw aktywnych

w dziedzinie innowacji sektora przemysłowego wynosił 26,1%, a w usługach – 21,0%. W grupie przedsiębiorstw usługowych o zatrudnieniu powyżej 250 pracowników odsetek ten wyniósł 50,2%. **W niniejszej edycji udział ten był taki sam i wynosił 72,3%, co wskazuje na stabilność w dziedzinie innowacji.**

RYCINA 1.48

CZY W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT WPROWADZILI PAŃSTWO INNOWACJE (ZINTEGROWANE PRODUKTY/USŁUGI)? (%)



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

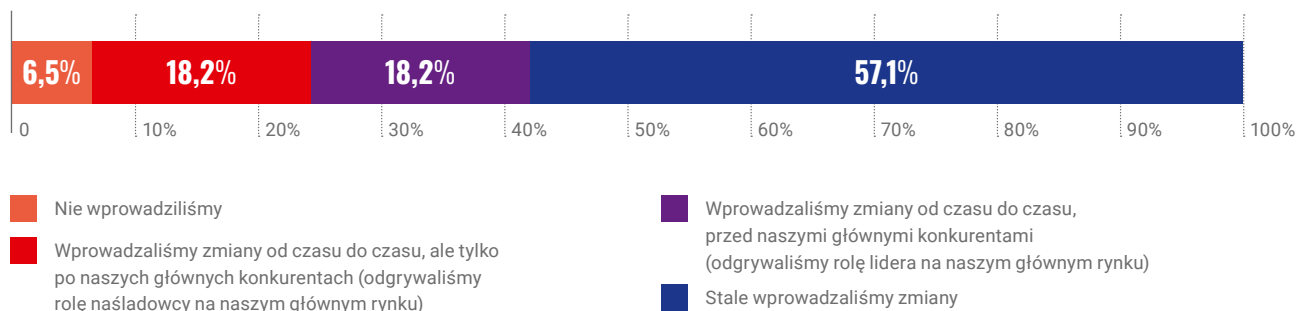
57,1% (w porównaniu z 69,7% respondentów w 2021 r.) w ciągu ostatnich trzech lat (od 2019 do 2021 r.) na stałe wprowadziło niewielkie lub znaczące zmiany w produktach, asortymencie, procesach lub organizacji przedsiębiorstwa. Można ich uznać za kreatywnych (stałych innowatorów). Na drugim końcu skali znajduje się 6,5% (w porównaniu z 4,2% w edycji z 2021 r.) centrów, które nie wprowadziły żadnej z powyższych zmian (podmioty nieinnowacyjne). Jednak 36,4%

firm (26,2% w 2021 r.) stwierdziło, że zostały wprowadzone innowacje doraźne. Wśród nich 18,2% (14,4%) odgrywało rolę lidera (zachowanie strategiczne), a 18,2% (12,0%) przyjęło rolę naśladowcy rynku (zachowanie reaktywne).

26,9% posiada dedykowaną jednostkę rozwoju produktu / R&D / transformacji zlokalizowaną w Polsce (w porównaniu z 21,4% firm w zeszłym roku).

RYCINA 1.49

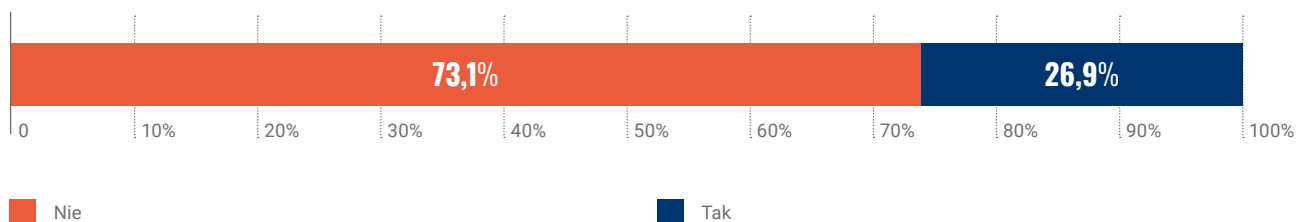
CZY W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT (2019–2021) WPROWADZILI PAŃSTWO MNIEJSZE LUB WIĘKSZE ZMIANY W SWOIM PRODUKCIE, ASORTYMENCIE, PROCESACH LUB ORGANIZACJI PRZEDSIĘBIORSTWA? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=154 firmy)

RYCINA 1.50

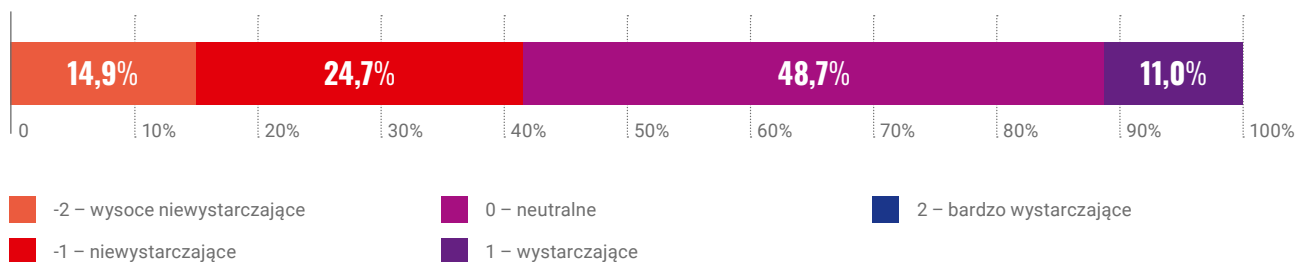
CZY POSIADAJĄ PAŃSTWO W POLSCE ODRĘBNĄ JEDNOSTKĘ ZAJMUJĄCĄ SIĘ ROZWOJEM PRODUKTÓW / R&D / TRANSFORMACJĄ? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=156 firm)

RYCINA 1.51

JAK OCENIAJĄ PAŃSTWO UMIEJĘTNOŚCI LOKALNEGO ZESPOŁU ZARZĄDZAJĄCEGO W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA ZMIANĄ? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=154 firmy)

Jednym z najbardziej charakterystycznych trendów zarówno w przemyśle światowym, jak i w Polsce jest rozwój inteligentnej automatyzacji procesów (IPA).

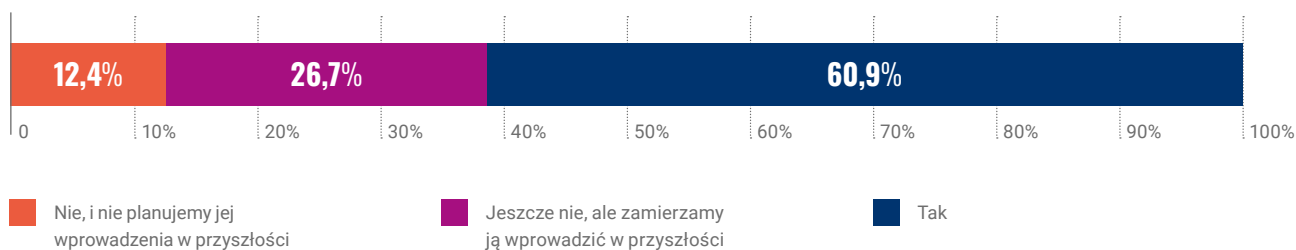
W 2021 r. 62,2% centrów usług biznesowych w Polsce zadeklarowało, że korzysta z IPA (w różnym stopniu), 26,5% zamierzało wdrożyć ją w przyszłości, a tylko 8% stwierdziło, że nie jest zainteresowanych jej wprowadzeniem. W tegorocznym badaniu udział użytkowników wynosił 60,9%, kolejne

26,7% planowało wdrożenie IPA w przyszłości, a 12,4% nie było zainteresowanych.

IPA, zgodnie z tegorocznymi wynikami badania, jest najczęściej wdrażana przez centra BPO (71,4%), a następnie SSC/GBS (65,7%) i centra hybrydowe (56,0%). Stopień wdrożenia IPA był niższy, podobnie jak w latach poprzednich, w firmach informatycznych (40,0%) i centrach badawczo-rozwojowych (33,3%).

RYCINA 1.52

CZY INTELIGENTNA AUTOMATYZACJA PROCESÓW (NP. ZROBOTYZOWANA AUTOMATYZACJA PROCESÓW) JEST CZĘŚCIĄ PAŃSTWA DZIAŁALNOŚCI? (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=161 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

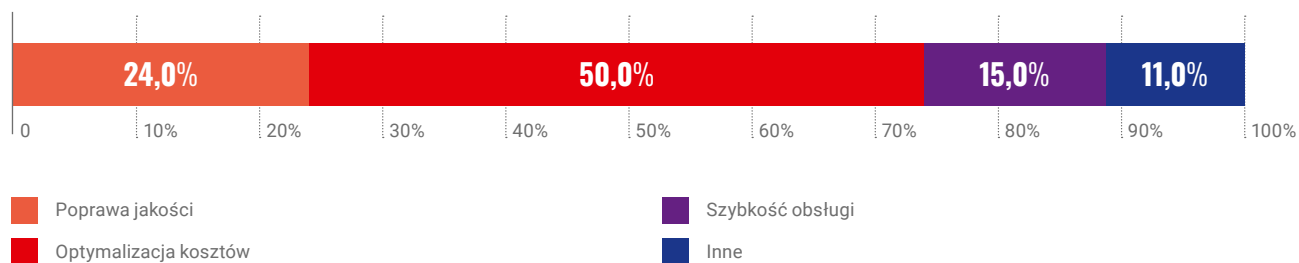
Głównym celem wprowadzenia IPA (50,0% respondentów) jest optymalizacja kosztów, przy czym liczba firm korzystających z IPA wzrosła o 6,0% rok do roku. 24,0% respondentów stwierdziło, że umożliwia ona poprawę jakości, a 15,1% – szybkości świadczonych usług. 11,0% respondentów wskazało inne motywy, takie jak standaryzacja, zwiększenie efektywności lub produktywności, dostosowanie do rozwiązań klientów lub osiągnięcie możliwości globalnego działania, zwiększenie skalowalności, wyeliminowanie prostych zadań i ryzyka błędu ludzkiego, natomiast

kilku respondentów zadeklarowało połączenie wszystkich wymienionych wyżej głównych powodów. Jeden z respondentów stwierdził, że wymaga tego proces tworzenia oprogramowania.

W tegorocznym badaniu zapytaliśmy menedżerów o ogólne postrzeganie działań IPA podejmowanych przez centra. Większość odpowiedzi wskazuje na efekty pozytywne (58,3%) lub bardzo pozytywne (10,7%). W 29,1% przypadków postrzeganie wpływu było neutralne, a 1 na 25 projektów przyniósł negatywne skutki (1,9%).

RYCINA 1.53

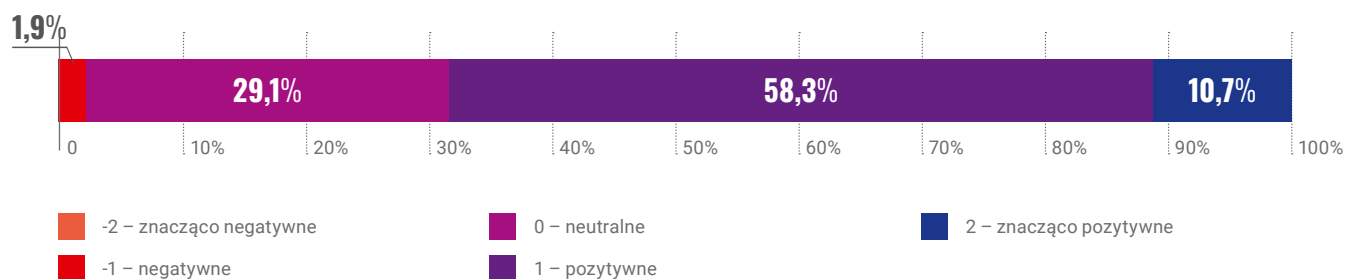
KLUCZOWY CEL WDROŻENIA IPA W PAŃSTWA CENTRACH W POLSCE (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=146 firm)

RYCINA 1.54

CZY WDROŻONA DO TEJ PORY AUTOMATYZACJA PRZYNIOSŁA OCZEKIWANE REZULTATY? (% ODPOWIEDZI)



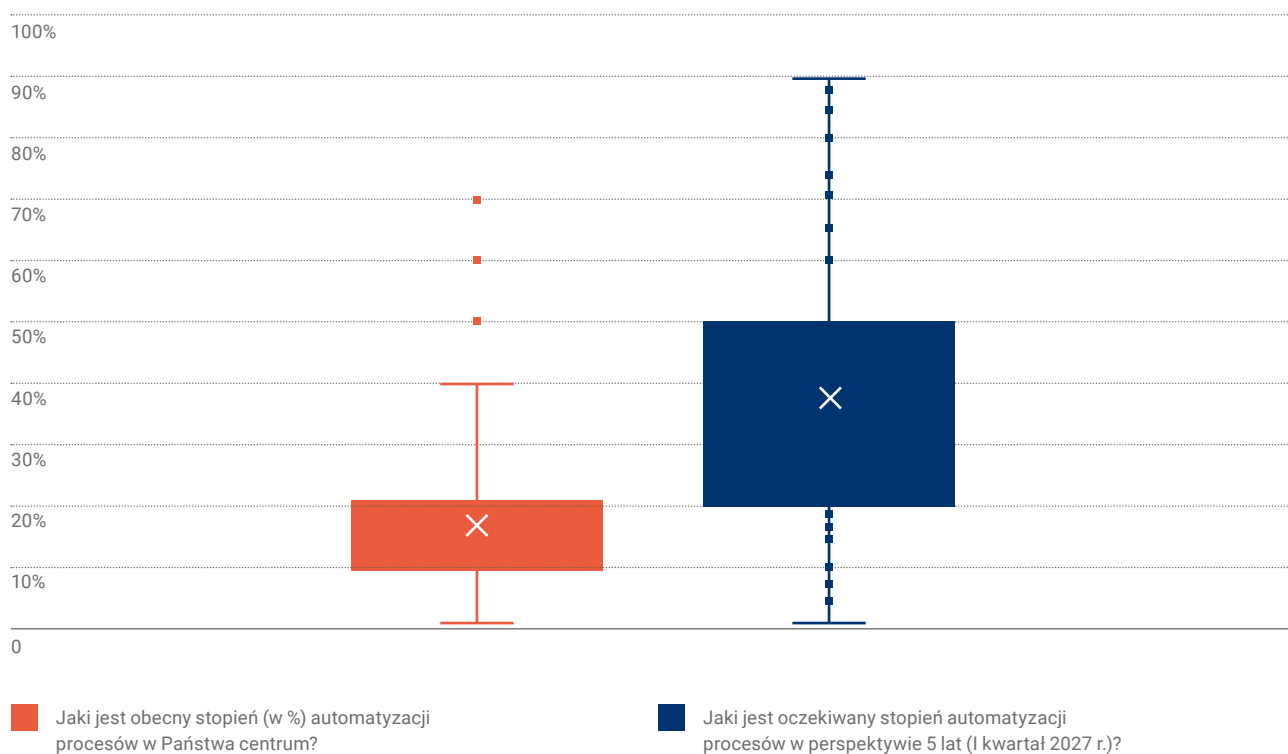
Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=102 firmy)

Zapytaliśmy również kierowników centrów o obecny stopień (w %) automatyzacji procesów w ich centrach (na koniec I kwartału 2022 r.) oraz o oczekiwany stopień automatyzacji procesów w ciągu najbliższych pięciu lat (do I kwartału 2027 r.). Średnia bieżąca

stopa automatyzacji wynosi 18,75%, a mediana 15,0%. Przewidywany wskaźnik automatyzacji w ciągu najbliższych pięciu lat (od I kwartału 2022 r.) wynosi 38,1%, przy medianie odpowiedzi wynoszącej 35,0%.

RYCINA 1.55

OBECNY I OCZEKIWANY STOPIEŃ AUTOMATYZACJI PROCESÓW W CENTRUM
– WYKRES PUDEŁKOWY ODPOWIEDZI



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=85 firm)

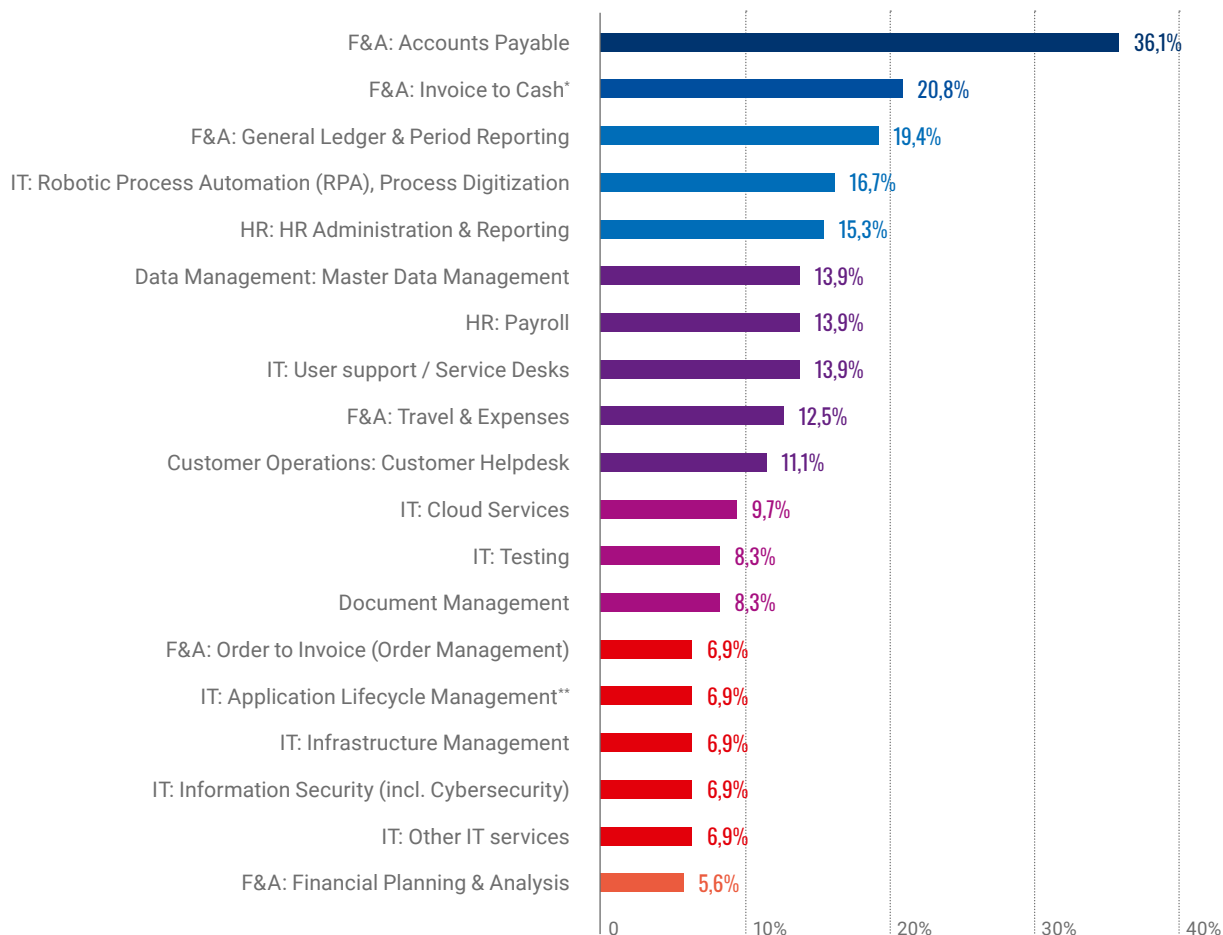
Zapytaliśmy również o procesy realizowane w centrach, które zostały zautomatyzowane (IPA) w co najmniej 70%. Do najważniejszych procesów wskazanych przez ponad 15% respondentów należały finanse i rachunkowość (F&A): Należności – 36,1% respondentów, F&A: Procesy rozliczeń

z odbiorcami (w tym alokacja gotówki, inkaso, zarządzanie sporami) – 20,8%, F&A: Księga główna i sprawozdawczość okresowa – 19,4%, zrobotyzowana automatyzacja procesów, Cyfryzacja procesów – 16,7% oraz Administracja kadrowa i sprawozdawczość – 15,3% respondentów.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.56

KTÓRE Z PROCESÓW ZOSTAŁY ZAUTOMATYZOWANE (IPA) (W CO NAJMNIEJ 70%) W PAŃSTWA CENTRACH (% ODPOWIEDZI)?



* incl. Cash Allocation, Cash Collection, Disputes Management

**incl. Software Development

Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=102 firmy)

89,2% centrów w Polsce wprowadziło rozwiązania IPA wykorzystujące zrobotyzowaną automatyzację procesów (RPA). 49,0% centrów korzysta z uczenia maszynowego, a 43,1% z wirtualnych asystentów (chatbotów). Po raz pierwszy w tegorocznej edycji zapytaliśmy o zaawansowane rozwiązania analityczne. Okazało się, że są one bardzo

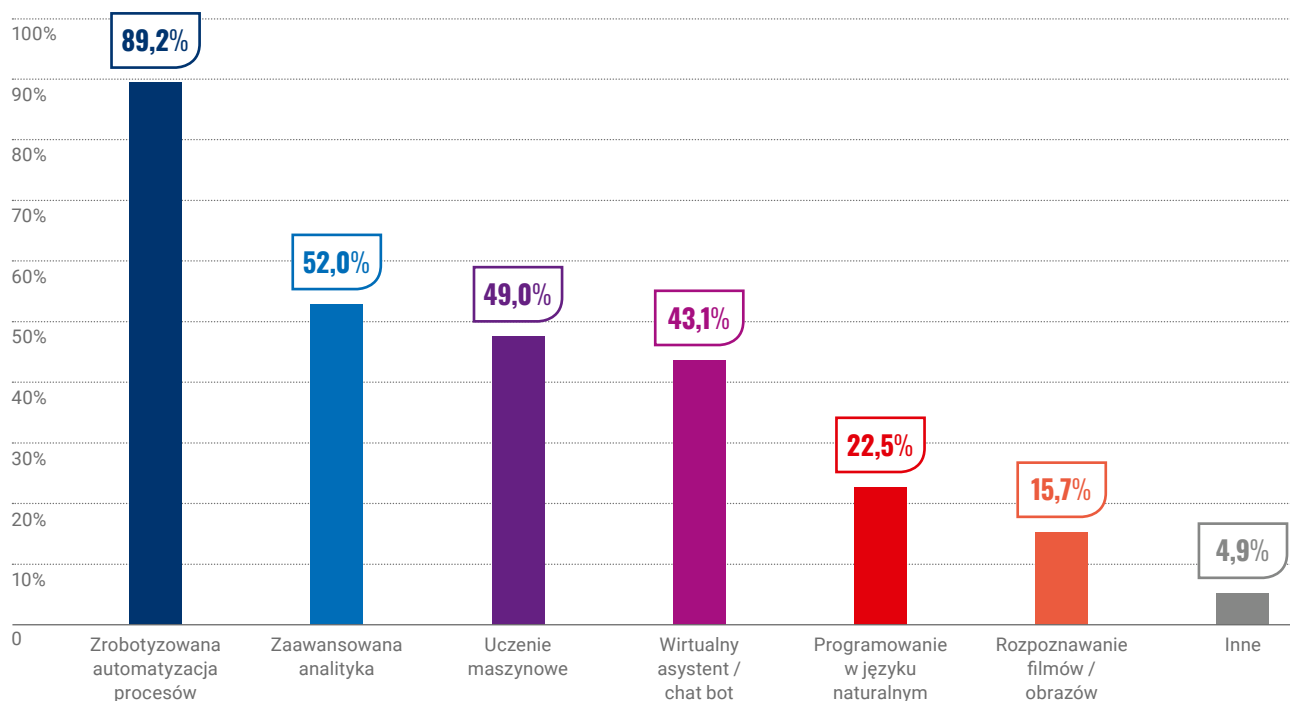
popularne – 52,0% menedżerów zadeklarowało ich wykorzystanie w swoich centrach. Na tym etapie najmniej popularne technologie IPA to narzędzia do rozpoznawania obrazów i wideo / zdjęć (15,7%) oraz narzędzia NLP (22,5%).

Procesy zrobotyzowanej automatyzacji procesów koncentrują się na tworzeniu robotów programowych (botów), które symulują działania użytkowników wykonujących określone, powtarzalne zadania w systemach informatycznych. Odsetek firm korzystających z różnych narzędzi zrobotyzowanej automatyzacji procesów rośnie z roku na rok.

Inne narzędzia IPA, które według menedżerów były wykorzystywane, to automatyzacja procesów rozwoju oprogramowania / DevOps, narzędzia workflow i makra.

RYCINA 1.57

JAKIE TECHNOLOGIE IPA SĄ OBECNIE WYKORZYSTYWANE W PAŃSTWA CENTRACH ZLOKALIZOWANYCH W POLSCE? (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=102 firmy)

47% respondentów zadeklarowało, że posiada w Polsce centrum doskonałości w zakresie automatyzacji procesów (spadek o 2,0% r/r).

Główne bariery dla automatyzacji procesów w polskich centrach biznesowych wskazywane przez respondentów zmieniły się nieznacznie od zeszłorocznej edycji badania. Można to uznać za istotne wyzwania dla podnoszenia kwalifikacji, zmiany modelu biznesowego funkcjonowania centrów oraz ich przyszłego rozwoju w Polsce.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

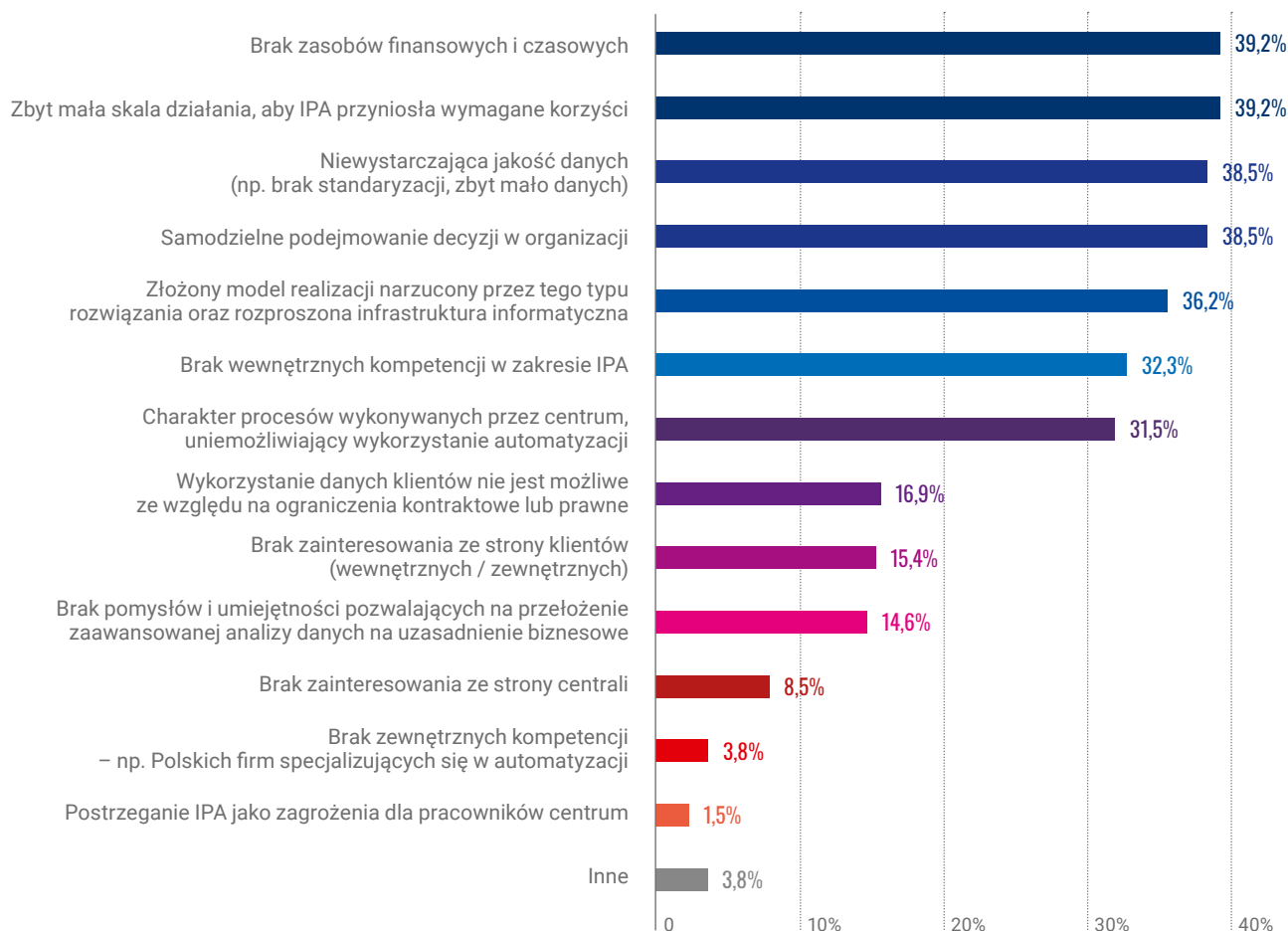
Te główne przeszkody obejmują obecnie brak zasobów finansowych i czasowych (39,2%), zbyt małą skalę działalności, aby operacje IPA mogły przynieść wymagane korzyści (39,2%), niewystarczającą jakość danych (38,5%), długie procesy decyzyjne w organizacji (38,5%), a także złożony model realizacji i rozproszoną infrastrukturę informatyczną (36,2%).

Jako bariery wymieniano także brak wewnętrznych kompetencji w zakresie IPA (32,3%) oraz charakter procesów wykonywanych przez

centrum, uniemożliwiający wykorzystanie automatyzacji (31,5%). Około jedna piąta firm wskazała na brak zainteresowania IPA ze strony klientów lub niemożność wykorzystania danych klientów ze względu na ograniczenia umowne lub ogólne przepisy. Zatem bariery dla wdrożenia IPA mogą mieć charakter wewnętrzny lub wynikać z charakteru procesów realizowanych w centrum.

RYCINA 1.58

GLÓWNE BARIERY WE WDRAŻANIU IPA W CENTRACH ZLOKALIZOWANYCH W POLSCE (% ODPOWIEDZI)



LOKALIZACJA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH

**84**

Liczba lokalizacji w Polsce, w których utworzono centra usług biznesowych.

**92 700**

Liczba osób w największym mieście sektora – Krakowie.

**18**

Liczba lokalizacji, w których centra zatrudniają ponad 1000 osób.

Centra usług biznesowych utworzyły miejsca pracy w 84 lokalizacjach (wzrost o 27 w porównaniu z poprzednim raportem ABSL), w tym w 18, które zatrudniają 1000 osób lub więcej. W sektorze zachodzą ciągle zmiany – zatrudnienie w centrach wzrasta lub maleje ze względu na różne procesy, w tym konsolidację, trudności ze znalezieniem pracowników lub zmiany w modelach biznesowych poszczególnych firm. W jedenastu najbardziej znaczących lokalizacjach³ zatrudnionych jest 95,3% (381 600 osób) siły roboczej sektora. W ośmiu głównych ośrodkach zatrudnienie przekracza 10 000 osób, a w kolejnych dziewięciu najbardziej znaczących lokalizacjach wynosi od 1000 do 10 000 osób.

Kraków pozostaje liderem pod względem zatrudnienia – 92 700 osób (23,2% ogółu zatrudnionych w sektorze). Na kolejnym miejscu jest Warszawa z 82 600 miejscami pracy, a następnie Wrocław z 59 500 miejscami pracy.

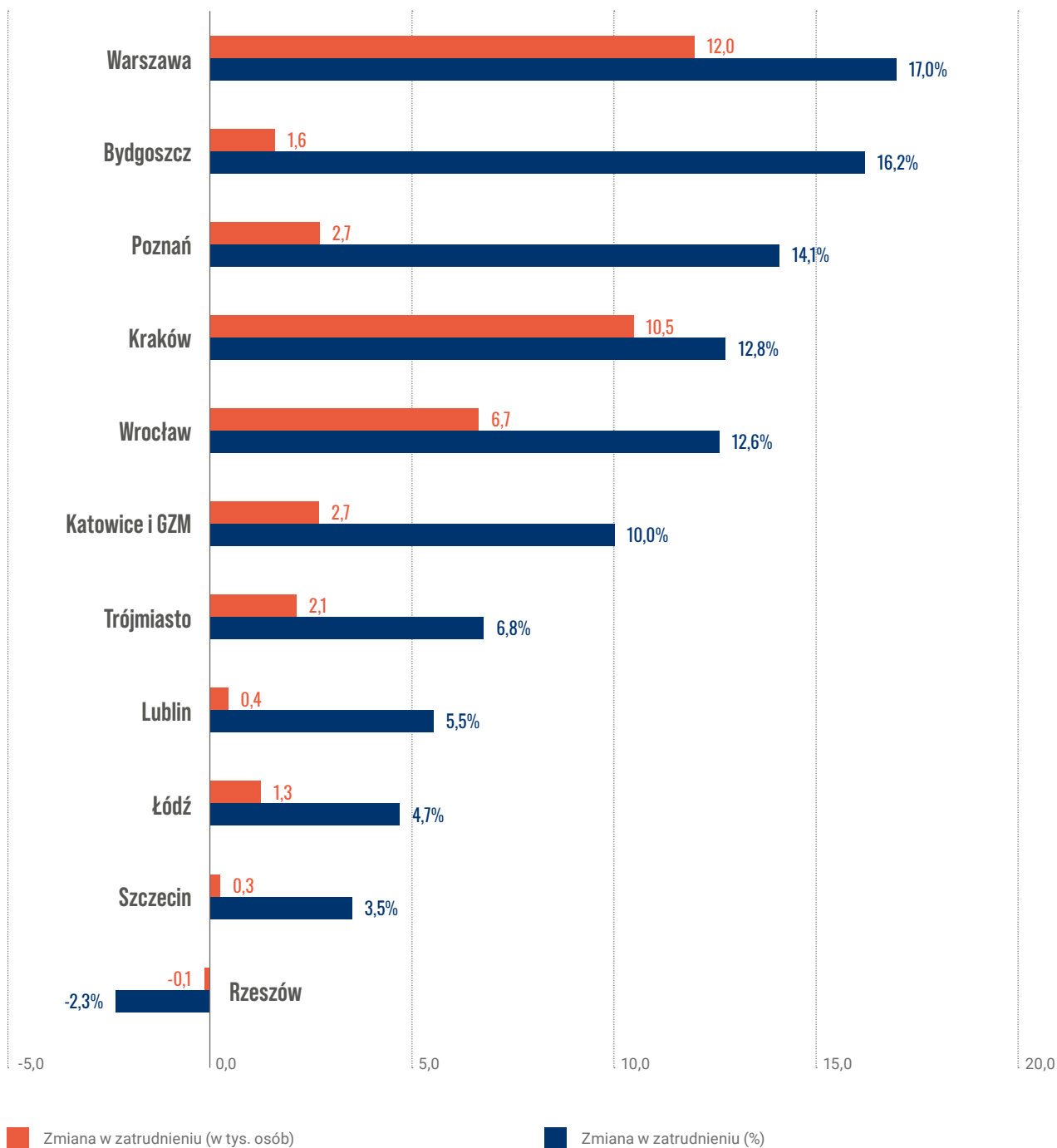
Interesujące zmiany można zaobserwować (lata 2021/2022), szczególnie w lokalizacjach z kategorii 1, 2 i 3. Ponieważ ogólne zatrudnienie w sektorze wzrosło o 11,6%, największe wzrosty odnotowano w Warszawie [kategoria 1] (17,0%), Bydgoszczy [kategoria 3] (16,2%) i Poznaniu [kategoria 2] (14,1%). Ponadprzeciętny wzrost zatrudnienia odnotowano również w innych miastach kategorii 1 – Krakowie (12,8%) i Wrocławiu (12,6%).

³ W każdej z tych lokalizacji zatrudnienie w sektorze przekracza 5 tys. osób.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.59

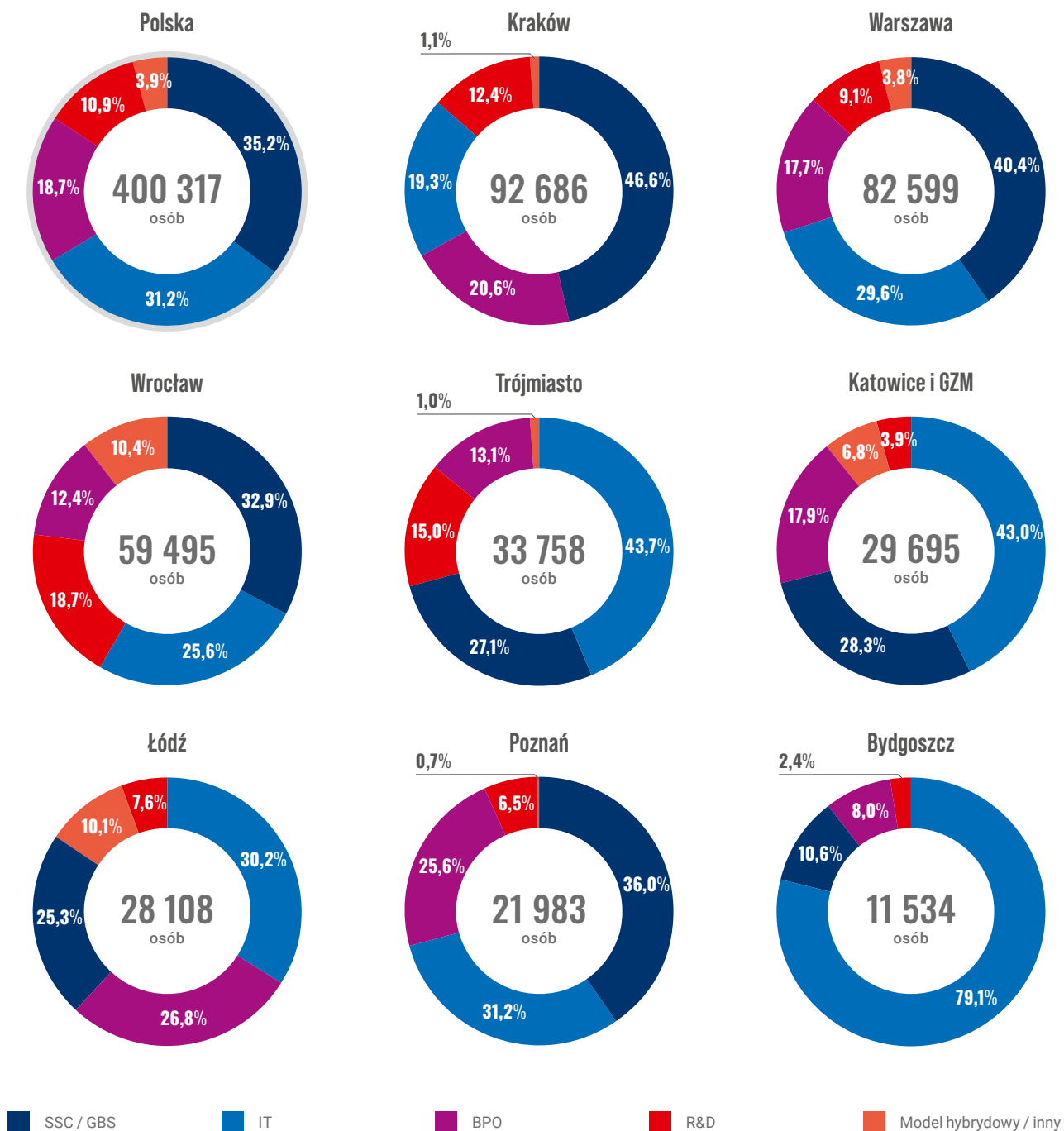
ZMIANY W ZATRUDNIENIU (W LOKALIZACJACH KATEGORII 1, 2 I 3) MIĘDZY I KWARTAŁEM 2021 R.,
A I KWARTAŁEM 2022 R. (ZMIANA ODSETKA I ZATRUDNIENIA)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.60

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W WYBRANYCH LOKALIZACJACH USŁUG BIZNESOWYCH (O ZATRUDNIENIU POWYŻEJ 10 TYS. OSÓB) WEDŁUG TYPU CENTRUM



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

Między 2017 a 2022 rokiem nastąpiła wyraźna zmiana w zatrudnieniu w sektorze według kategorii lokalizacji. Rosnący udział w ogólnym zatrudnieniu w branży (+1,2 p.p.) odnotowano w lokalizacjach kategorii 1 i kategorii 2 (+0,5 p.p.). Jednak

w lokalizacjach kategorii 3 i 4 odnotowano spadek liczby pracowników. Rok 2021, drugi rok pandemii COVID-19, przyspieszył trend rosnącej koncentracji zatrudnienia w lokalizacjach kategorii 1 i 2.

TABELA 1.4

ZATRUDNIENIE W SEKTORZE WEDŁUG KATEGORII LOKALIZACJI; ZMIANY W LATACH 2017-2022

Kategoria	Lokalizacje	2017		2022		Zmiana 2017-2022	
		Liczba osób	%	Liczba osób (zmiana procentowa w stosunku do 2021 r.)	%	Liczba osób	Punkty procentowe
Kategoria 1	Kraków, Warszawa, Wrocław	141 147	57,4	234 700 (1,3)	58,6	93 553	1,2
Kategoria 2	Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź, Poznań	68 403	27,8	113 514 (-0,8)	28,4	45 111	0,5
Kategoria 3	Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin	22 659	9,2	33 382 (-0,8)	8,3	10 723	-0,9
Kategoria 4	Inne (w tym Kielce, Bielsko-Biała, Białystok, Opole, Olsztyn, i Częstochowa)	13 560	5,5	18 721 (-0,1)	4,7	5 161	-0,8

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

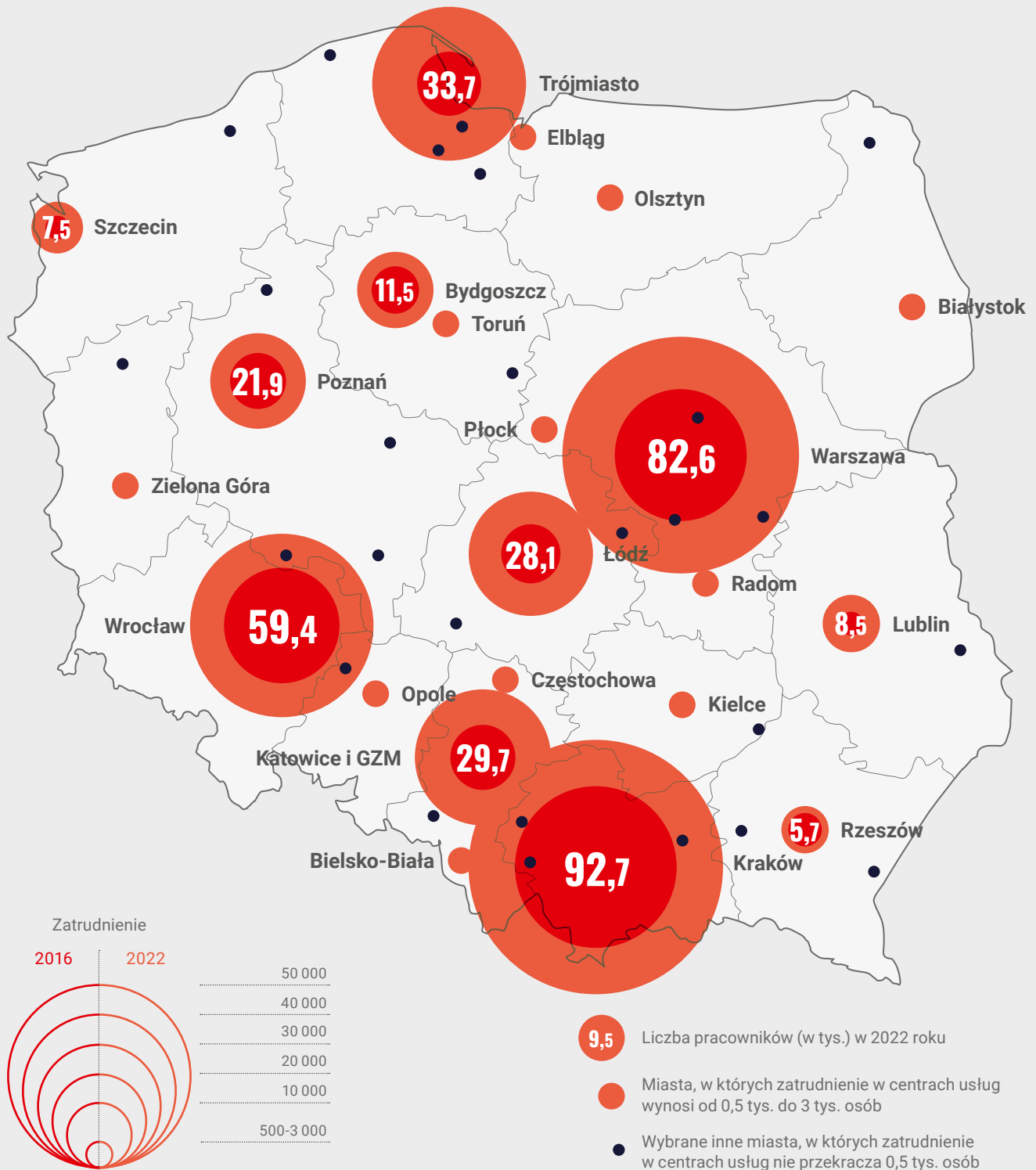


W latach 2017-2022 zatrudnienie w sektorze usług biznesowych wzrosło o 154 500 osób, a w ujęciu rocznym o 41 700 osób.

Spośród wszystkich lokalizacji, w których centra zatrudniają ponad 5 tys. osób, w 2022 r. największy wzrost rok do roku odnotowała Warszawa (17,0%, czyli 12 tys. osób).

RYCINA 1,61

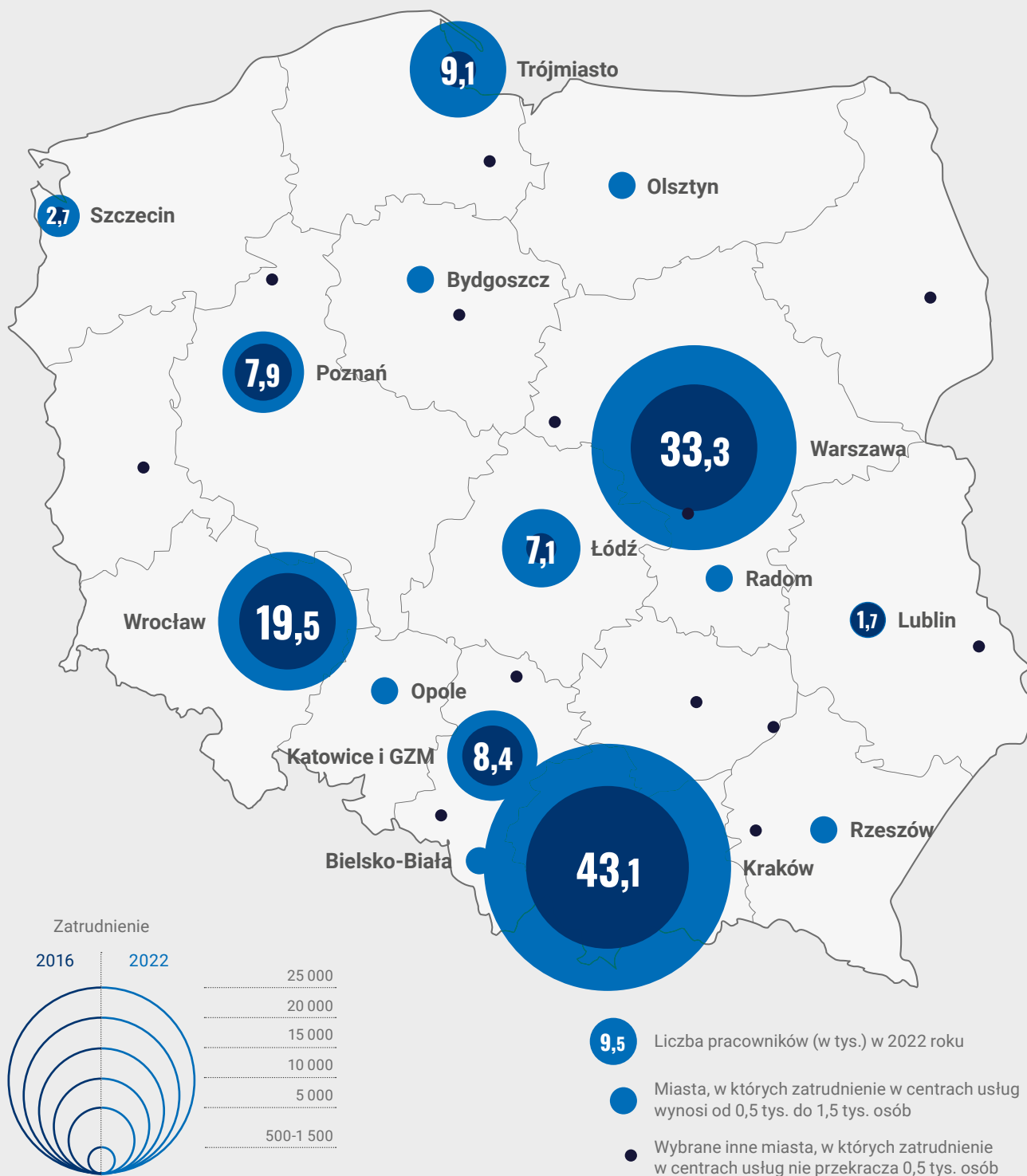
ZATRUDNIENIE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH WEDŁUG LOKALIZACJI



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.62

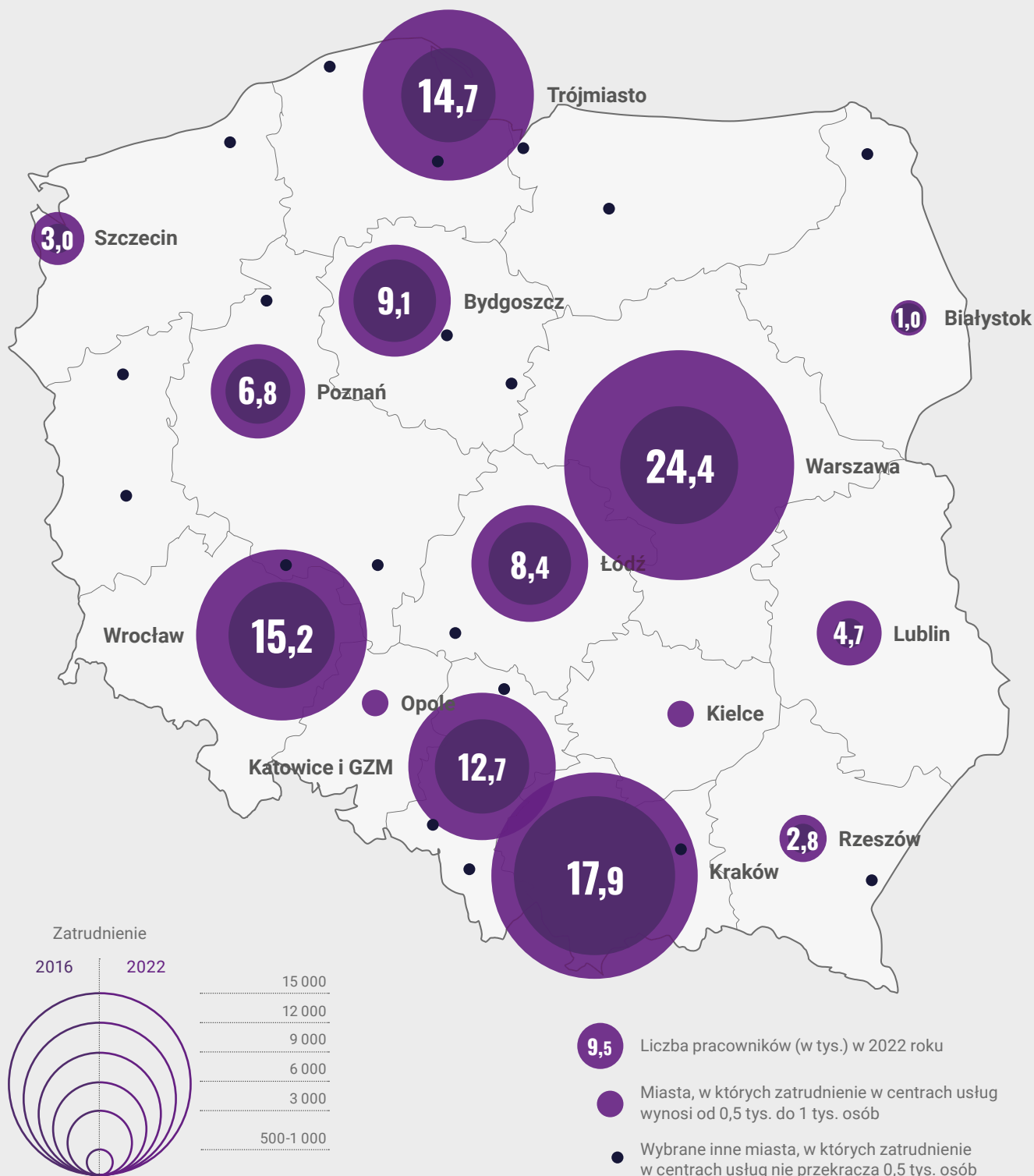
ZATRUDNIENIE W CENTRACH SSC / GBS WEDŁUG LOKALIZACJI



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.63

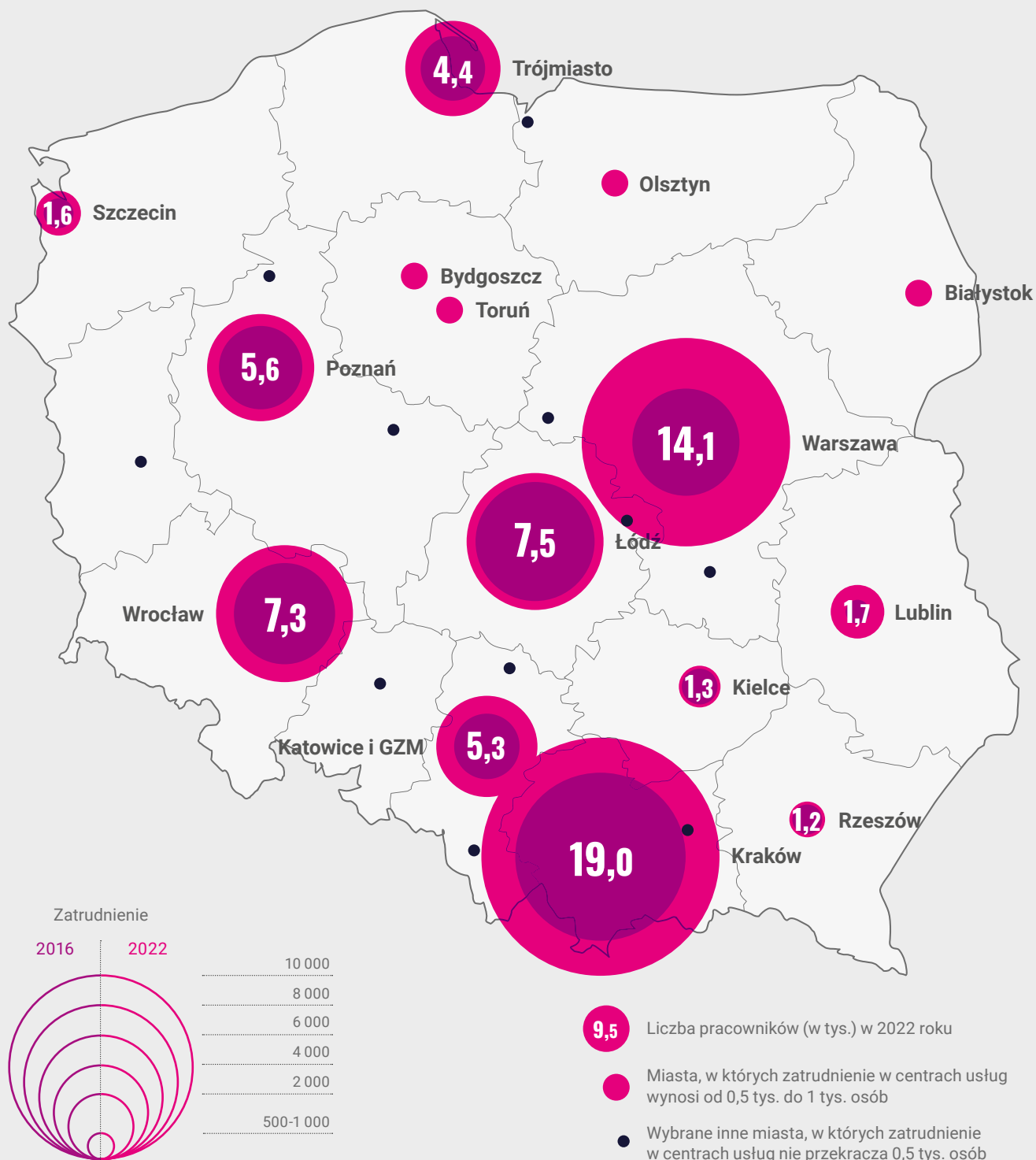
ZATRUDNIENIE W CENTRACH INFORMATYCZNYCH WEDŁUG LOKALIZACJI



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

RYCINA 1.64

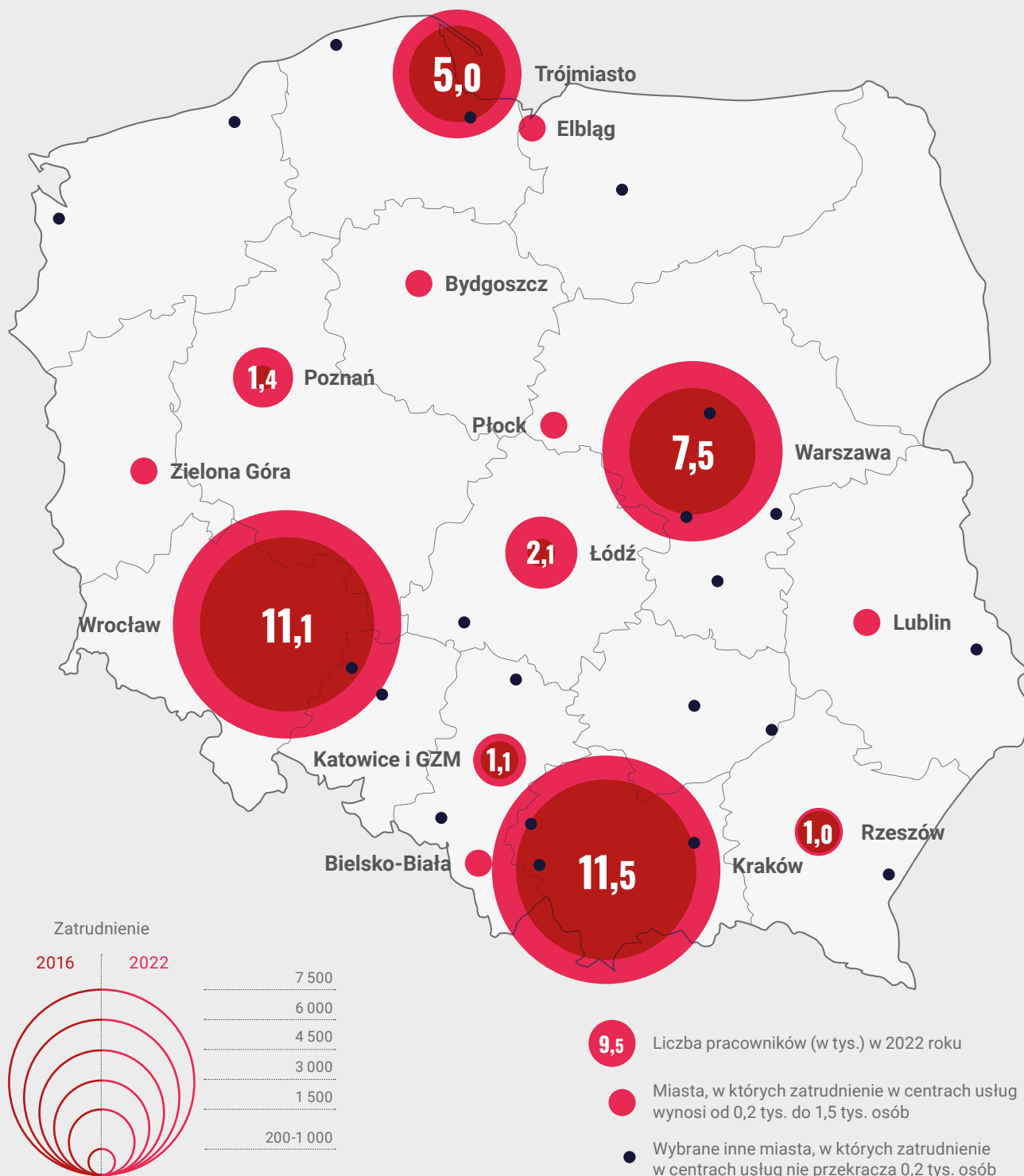
ZATRUDNIENIE W CENTRACH BPO WEDŁUG LOKALIZACJI



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.65

ZATRUDNIENIE W CENTRACH R&D WEDŁUG LOKALIZACJI



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

USŁUGI BIZNESOWE OPARTE NA WIEDZY JAKO SPECJALIZACJA LOKALNA

$$LQ = \frac{\frac{\text{zatrudnienie w centrach usług biznesowych w danej lokalizacji}}{\text{zatrudnienie w danej lokalizacji}}}{\frac{\text{łączne zatrudnienie w centrach usług biznesowych we wszystkich analizowanych lokalizacjach}}{\text{zatrudnienie we wszystkich analizowanych obszarach}}}$$

W niniejszej części raportu podjęto próbę identyfikacji lokalizacji, w których sektor usług biznesowych jest lokalną specjalizacją. Podobnie jak w poprzednich edycjach raportu, zastosowaliśmy podejście oparte na współczynniku lokalizacji (LQ).

Zachowaliśmy metodologię z ubiegłorocznej edycji, która odnosi zatrudnienie w sektorze usług biznesowych opartych na wiedzy w danej lokalizacji do ogółu miejsc pracy w tej właśnie lokalizacji (czyli jej udziału) w stosunku do średniej wartości w Polsce dla wszystkich lokalizacji, w których baza ABSL identyfikuje centra usług biznesowych (na koniec I kwartału 2022 r.).

Informacje o zatrudnieniu w poszczególnych latach pochodzą z najnowszej edycji Banku Danych Lokalnych GUS. Wartość współczynnika lokalizacji (LQ) pozwala określić lokalizacje, w których zatrudnienie w centrach usług biznesowych jest „nadreprezentowane” / nadmiernie skoncentrowane ($LQ > 1$) lub „niedoreprezentowane” ($LQ < 1$) w stosunku do średniej krajowej. W badaniach akademickich za próg sygnalizujący występowanie specjalizacji lokalnej przyjmuje się LQ o 25,0% powyżej średniej krajowej, czyli $LQ > 1,25$. Podajemy dane osobno dla Katowic oraz dla Katowic jako części GZM (Katowice i GZM).

Przy powyższych założeniach, na koniec I kwartału 2022 r. sektor usług biznesowych można uznać za solidną specjalizację lokalną w **Krakowie (LQ 3,5)**, **Trójmieście (3,4)**, **Wrocławiu (2,8)**, **Katowicach (2,0)**, Łodzi (1,5) i Bydgoszczy (1,3). Poznań (1,2) i Warszawa

(1,2) są również powyżej wartości referencyjnej wynoszącej 1,0. Zmiany wartości LQ w ujęciu rok do roku są niewielkie. Są one bardziej zauważalne w perspektywie średniookresowej (2016–2021).

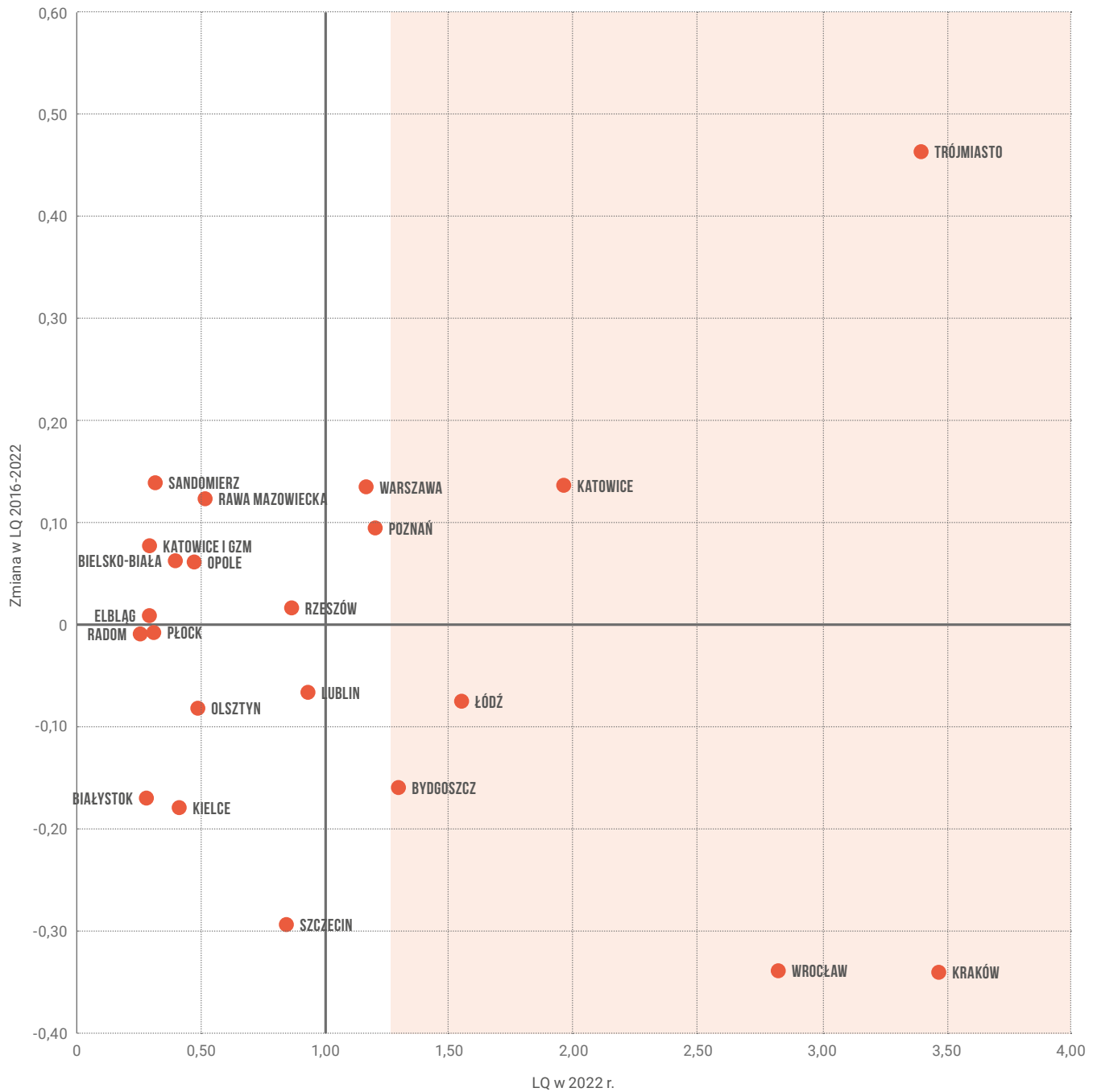
Wśród lokalizacji z kategorii 1 i 2, znaczenie sektora usług biznesowych jako specjalizacji lokalnej w porównaniu z 2016 r. rośnie w Trójmieście, Katowicach (oddzielnie od GZM), Warszawie i Poznaniu; jest niskie, lecz stabilne w Katowicach i GZM.

Podobnie jak w ubiegłym roku, sektor ten nadal charakteryzuje się wysokimi wartościami LQ w Krakowie i Wrocławiu. Mimo to wartości te stale spadają (zatrudnienie w innych branżach rośnie w tych lokalizacjach szybciej niż w usługach KIBS). Widać to również w Łodzi.

W przypadku miast z kategorii 3, na przykład w Bydgoszczy sektor usług biznesowych odnotował spadek udziału w stosunku do innych sektorów gospodarki. Miasto pozostaje jednak ważnym miejscem docelowym w Polsce, z wartością LQ na wyższym poziomie wynoszącym 1,25. Wszystkie pozostałe miasta kategorii 3 mają wartości LQ poniżej 1. Spadek LQ zaobserwowano także w Rzeszowie i Lublinie, podczas gdy w Szczecinie wartości te były stabilne. We wszystkich lokalizacjach z kategorii 4 znaczenie LQ było stale poniżej 1,00, co wskazuje na brak specjalizacji w usługach KIBS w porównaniu ze średnią krajową.

RYCINA 1.66

WSPÓŁCZYNNIK LOKALIZACJI DLA SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH W 2022 R. I ZMIANY OD 2016 R.



OCENA LOKALIZACJI JAKO MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

Częścią corocznego badania ABSL jest ocena czynników wpływających na prowadzenie działalności gospodarczej w poszczególnych lokalizacjach w Polsce, dokonywana przez przedstawicieli firm biorących udział w badaniu. W przypadku firm posiadających więcej niż jedno centrum w Polsce, ocenie podlegały trzy najważniejsze centra, zatrudniające największą liczbę osób. Informacje uzyskaliśmy od respondentów z 17 miast. Podobnie jak w poprzednich latach, ze względu na konieczność przeanalizowania odpowiednio dużej liczby odpowiedzi, zbadaliśmy siedem miast, dla których uzyskaliśmy najwięcej informacji: Warszawa, Wrocław, Kraków, Poznań, Trójmiasto, Katowice i GZM oraz Łódź. Na pytania dotyczące tych miast wpłynęło 220 odpowiedzi. W tegorocznej edycji oceny atrakcyjności lokalizacji dodano trzy nowe kategorie: dostępność powierzchni biurowej typu flex/coworking, jakość lokalnego środowiska naturalnego oraz położenie lokali biurowych względem centrum miasta (atrakcyjna lokalizacja w centrum miasta). Zastosowaliśmy skalę Likerta, co pozwoliło nam przedstawić bardziej wszechstronną ocenę poszczególnych miast. Respondenci dokonywali ogólnej, subiektywnej oceny danej lokalizacji jako miejsca do prowadzenia działalności gospodarczej; nie była ona wynikiem obliczeń czy wag wprowadzonych przez zespół ABSL.

Ogólna pozycja miasta w subiektywnym rankingu odzwierciedla opinię menedżerów. W tegorocznej edycji rankingu subiektywnego wprowadziliśmy dodatkową ocenę ogólną. Została ona opracowana przez ABSL i stanowi uśrednienie wyników miast we wszystkich kategoriach oceny, z wyjątkiem „ogólnej pozycji w subiektywnym rankingu sporządzonym przez menedżerów”. To alternatywne podejście wyklucza sytuację, w której dane miasto zajmuje niską pozycję w większości kategorii oceny atrakcyjności, a jednocześnie uzyskuje wysokie oceny w pozycji ogólnej. W związku z tym najwyższej sklasyfikowane zostały: (1) Trójmiasto, (2) Warszawa i (3) Kraków.

TABELA 1.5

OCENA LOKALIZACJI JAKO MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (2022)

	Ogólna pozycja w rankingu		
	1	2	3
	TRÓJMIASTO	WARSZAWA	KRAKÓW
	Ogólna pozycja w subiektywnym rankingu menedżerów		
	1	2	3
	WROCŁAW (Wrocław)	TRÓJMIASTO (Warsaw)	WARSZAWA (Trójmiasto, Poznań)*
Kategorie oceny atrakcyjności lokalizacji	Pozycja w podkategoriach rankingu		
	1	2	3
Dostępność zasobów pracowników wykwalifikowanych / wysoko wykwalifikowanych	KRAKÓW (Kraków)	TRÓJMIASTO (Warszawa, Wrocław)*	WARSZAWA (-)
Skomunikowanie miasta z lotniskiem	WARSZAWA (Warszawa)	KRAKÓW (Kraków)	WROCŁAW (Trójmiasto)
Skomunikowanie drogowe miasta	WARSZAWA (Warszawa)	POZNAŃ (Poznań)	ŁÓDŹ (Wrocław)
Skomunikowanie kolejowe miasta	WARSZAWA (Warszawa)	POZNAŃ, TRÓJMIASTO* (Trójmiasto)	— (Kraków)
Jakość transportu publicznego	WARSZAWA (Warszawa, Trójmiasto)*	POZNAŃ, TRÓJMIASTO* (-)	— (Poznań)
Postrzeganie ogólnej jakości życia	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)	WROCŁAW (Wrocław)	POZNAŃ (Poznań)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec I kwartału 2022 r.

Kategorie oceny atrakcyjności lokalizacji	Pozycja w podkategoriach rankingu		
	①	②	③
Jakość lokalnych uczelni	KRAKÓW (Warszawa, Kraków)*	WARSZAWA (-)	POZNAŃ (Łódź)
Dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej	WARSZAWA (Kraków)	KRAKÓW (Warszawa)	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)
Współpraca z lokalnymi uczelniami	ŁÓDŹ (Łódź)	KATOWIEC I GZM (Kraków, Wrocław)*	KRAKÓW (-)
Współpraca z lokalnym biurem obsługi inwestora	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)	ŁÓDŹ (Łódź)	POZNAŃ (Wrocław)
Poziom wynagrodzeń	TRÓJMIASTO (Łódź)	ŁÓDŹ (Katowice i GZM)	KATOWIEC I GZM (Poznań)
Koszt wynajmu powierzchni biurowej	ŁÓDŹ (Łódź)	TRÓJMIASTO (Wrocław, Warszawa, Trójmiasto)*	KRAKÓW (-)
Dostępność powierzchni biurowej typu flex/coworking	WARSZAWA	KRAKÓW	ŁÓDŹ
Jakość lokalnego środowiska naturalnego	TRÓJMIASTO	POZNAŃ	WROCŁAW
Położenie lokali biurowych względem centrum miasta (atrakcyjna lokalizacja w centrum miasta)	POZNAŃ	TRÓJMIASTO	WROCŁAW

(Miasto) rankingi z 2021 r.

* miasta o tej samej pozycji

Przedstawione informacje odzwierciedlają opinie przedstawicieli centrów, są subiektywne i wynikają z wielu czynników, takich jak rodzaj prowadzonej działalności, preferencje firmy macierzystej oraz postrzeganie znaczenia korzyści aglomeracyjnych. Warto podkreślić, że dana pozycja w rankingu nie musi odzwierciedlać rzeczywistej sytuacji w analizowanym zagadnieniu. Wyniki mogą być również związane z rozmieszczeniem geograficznym lokalizacji respondentów.

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=220 odpowiedzi dla lokalizacji)

KRAKÓW



92 686

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



10,2%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



261

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



35 562

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



41

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



3,47

Współczynnik
lokalizacji



5

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



100 000

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Dyson

GlobalLogic

Infosys

Kyndryl Global Services
Delivery Centre Polska

State of the business services sector in Poland
at the end of Q1 2022

WARSZAWA



82 599

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



13,7%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



330

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



39 150

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



51

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



1,11

Współczynnik
lokalizacji



9

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



89 500

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Box

ISS Global

Kyriba

Microsoft

MIXORT

Opinia24

Snowflake

SoftServe

WROCLAW

**59 495**Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.**8,0%**Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022**208**Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)**18 921**Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.**28**Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)**2,80**Współczynnik
lokalizacji**3**Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022**64 200**Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Boehringer Ingelheim

GlobalLogic

Klika Tech

State of the business services sector in Poland
at the end of Q1 2022

TRÓJMIASTO



33 758

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



12,6%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



184

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



15 112

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



16

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



3,42

Współczynnik
lokalizacji



9

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



36 400

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Accenture Operations

Agente Studio

Billwerk

ERGO Technology & Services

FinalRentals

Kinguin

Objectivity

Sitel

Telus International

KATOWICE I GZM



29 695

Zatrudnienie w centrach usług biznesowych w 2022 r.



10,9%

Skumulowany wzrost zatrudnienia w sektorze (CAGR) w latach 2017-2022



126

Liczba centrów usług biznesowych (I kw. 2022 r.)



11 975

Liczba miejsc pracy utworzonych od I kwartału 2017 r.



17

Liczba centrów zatrudniających co najmniej 500 osób (I kwartał 2022 r.)



0,30*

Współczynnik lokalizacji



6

Liczba nowych centrów utworzonych w latach 2021 i 2022



32 000

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Alstom Power

Ammega Business Services

ArchiDoc

Genpact

SD Worx Poland

* LQ dla Katowic wynosi 2,03

State of the business services sector in Poland
at the end of Q1 2022

ŁÓDŹ



28 108

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



8,5%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



101

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



9 422

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



13

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



1,62

Współczynnik
lokalizacji



6

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



30 300

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Avient Corporation

Godel Technologies

Wella Company

XSYS Polska

POZNAŃ



21 983

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



10,5%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



125

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



8 632

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



11

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



1,17

Współczynnik
lokalizacji



1

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



23 700

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

H&D International

State of the business services sector in Poland
at the end of Q1 2022

BYDGOSZCZ



11 534

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



7,0%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



47

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



3 299

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



3

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



1,25

Współczynnik
lokalizacji



2

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



12 400

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Ciech Services

GlobalLogic

LUBLIN

**8 523**Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.**8,6%**Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022**66**Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)**2 878**Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.**6**Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)**0,99**Współczynnik
lokalizacji**0**Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022**9 200**Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2023 r.

State of the business services sector in Poland
at the end of Q1 2022

SZCZECIN



7 571

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



12,8%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



63

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



3 431

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



2

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



0,85

Location Quotient



2

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



8 200

The forecast for the number of jobs
in the sector in Q1 2023

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Baltic Design Institute

GlobalLogic

RZESZÓW



5 754

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2022 r.



4,4%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2017-2022



44

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2022 r.)



1 115

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2017 r.



4

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2022 r.)



0,97

Location Quotient



0

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2021 i 2022



6 200

The forecast for the number of jobs
in the sector in Q1 2023

2 RYNEK BIUROWY

Po ponad dwóch latach pandemii Polska umocniła swoją pozycję gospodarczą w regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). Została uznana za jedną z gospodarek najbardziej odpornych na kryzys wywołany przez COVID-19. W ostatnich latach Polska stała się niekwestionowanym liderem na rynku biurowym w regionie CEE. Potwierdza to rosnące zaufanie deweloperów, inwestorów i najemców rozszerzających swoją działalność na dziewięciu stosunkowo dojrzałych rynkach regionalnych w największych polskich aglomeracjach m.in. Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Łodzi, Poznaniu, Trójmieście i Katowicach.

Na początku 2022 roku łączne zasoby nowoczesnych powierzchni biurowych na 9 głównych rynkach w kraju wyniosły 12,2 mln m². W 2021 roku oddano do użytku ponad 550 tys. m² w nowych projektach. Rynki regionalne podążają za rozwojem stolicy i czerpią z tego korzyści, jednocześnie zachęcając zagranicznych inwestorów do lokowania swoich kolejnych biur regionalnych po utworzeniu operacji biznesowych w centrali. Pod względem popytu na wynajętą powierzchnię biurową w minionym roku 2021 rynek odnotował 5% wzrost podsumowując aktywność najemców w Warszawie i głównych miastach regionalnych. Całkowity wolumen transakcji najmu zawartych w 2021 r. wyniósł około 1,24 mln m². W strukturze ogólnopolskiego popytu na nowoczesne powierzchnie biurowe dominowały nowe umowy, które stanowiły ok. 48% co stanowi spadek o 3 p.p. w stosunku do 2020. Udział renegotiacji i przedłużeń w wolumenie transakcji wzrósł o 7 p.p. i wyniósł ok. 44%, natomiast ekspansji ok. 8%. Współczynnik pustostanów dla projektów biurowych na dziewięciu największych

rynkach Polski odnotował wzrost do poziomu 13,4% wobec 11,3% na koniec 2020 r. Rynek odnotowuje stopniowy spadek aktywności deweloperskiej – na koniec 2021 r. w budowie znajdowało się ponad 1,2 mln m² nowoczesnej powierzchni biurowej, z czego tylko 26%, czyli około 314 000 m² zlokalizowane jest w Warszawie. To najniższa wartość powierzchni w budowie w stolicy w ciągu ostatnich 10 lat.

W związku z upowszechnieniem się pracy zdalnej oraz modelu hybrydowego, jak również kolejnymi falami pandemii, funkcjonowanie biur ulega ewolucji. Przestrzeń biurowa staje się teraz przede wszystkim miejscem spotkań ze współpracownikami i kreatywnej pracy zespołowej. O stabilnej sytuacji na rynku biurowym świadczy znaczny procent udziału renegotiacji i stały udział ekspansji. Najemcy decydują się na przedłużenie umów i przearanżowanie przestrzeni, przeznaczając przestrzeń pod nowe funkcje. Rośnie zapotrzebowanie na usługi związane z adaptacją miejsca pracy, co pozwala na zdiagnozowanie potrzeb pracowników w nowych warunkach.

Działania firm związane z ESG oraz kwestie zrównoważonego rozwoju stają się jednym z silniejszych nowych trendów na rynku nieruchomości, zwłaszcza w sektorze biurowym. Świadczy o tym szybki wzrost podaży certyfikowanych „zielonych budynków” oraz postępująca modernizacja istniejących budynków biurowych. Zysk środowiskowy w projektach w dobie zmian klimatycznych staje się nie mniej ważny niż zysk finansowy, a polityka w zakresie ESG będzie stawać się coraz ważniejszym uzasadnieniem decyzji biznesowych.



Opracowanie treści rozdziału: Colliers

Colliers jest wiodącą firmą oferującą szeroki wachlarz usług najwyższej jakości na rynku nieruchomości oraz zarządzanie inwestycyjne. Działając w 62 krajach, ponad 17 000 specjalistów współpracuje w celu maksymalizacji wartości nieruchomości dla najemców, właścicieli i inwestorów. Dowiedz się więcej na: colliers.com

RYCINA 2.1

RYNEK POWIERZCHNI BIUROWYCH W POLSCE - STAN NA KONIEC 2021 ROKU

**12,2** mln m²

Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce. Największy rynek biurowy w regionie CEE.

**21%**

Udział popytu wygenerowanego przez centra biznesowe – Warszawa i regiony.

**8%**

Udział popytu wygenerowanego przez centra biznesowe – Warszawa.

**1 095**

Liczba umów najmu zawartych w 2021 r.

**1 241 000** m²

Wolumen umów najmu w 2021 r.

**14**

Liczba umów najmu powyżej 10 tys. m² w 2021 r.

**9**

Liczba rozwiniętych rynków.

**1,2** mln m²

Powierzchnia w budowie.

**24,50** EUR

Najwyższe czynsze transakcyjne Warszawa (m² / msc).

**11,00-15,75** EUR

Najwyższe czynsze transakcyjne w miastach regionalnych (m² / msc).

**310 000** m²

Powierzchnia biurowa wynajęta przez firmy BPO / SSC w 2021 r.

**360 000** m²

Absorpcja w 2021 r.

**13,4%**

Wakaty na głównych rynkach w Polsce.

WARSZAWA

Warszawa jest największym rynkiem biurowym w Polsce, oferującym ponad 6,15 mln m² nowoczesnej powierzchni biurowej. W fazie realizacji na rynku warszawskim z terminem oddania na lata 2022-2025 znajduje się ok. 314,5 tys. m². W fazie planowania na lata 2023-2028 pozostaje kolejne 289,1 tys. m².

W minionym roku do użytku oddano 16 projektów o łącznej powierzchni 324,6 tys. m². Jest to o 3% więcej niż w 2020 r. i jednocześnie najwięcej od 2016 r. Do największych ukończonych projektów należą: Warsaw UNIT (56,4 tys. m²), Skyliner (44,7 tys. m²), Generation Park Y (44,2 tys. m²) oraz, Widok Towers (31,5 tys. m²).

Wolumen transakcji zarejestrowanych w 2021 r. w Warszawie wyniósł blisko 646,5 tys. m², czyli o 7% więcej niż w 2020 r. i o 26% mniej niż w 2019 r. W strukturze najmu w 2021 r. największy udział przypadł nowym transakcjom – 49% oraz renegocjacjom – 45% (wzrost o 8 p.p. w porównaniu do 2020 r.). Ekspansje wyniosły 6%. Kontrakty typu pre-let stanowiły 12% całkowitego popytu odnotowanego w Warszawie (spadek o 8 p.p. w porównaniu do 2020 r.)

Zawarte w minionym roku umowy najmu ukształtowały wielkość przeciętnej transakcji na poziomie ok. 1,1 tys. m². Jest to o 8% mniej niż w 2020 r. Największymi transakcjami 2021 r. były renegocjacja oraz ekspansja powierzchni przez Astra Zeneca w budynku Postępu 14 (20,8 tys. m²), renegocjacja poufnego najemcy z branży paliwowej w budynku Senator (20,6 tys. m²) oraz umowa przednajmu poufnego najemcy z branży IT w wieżowcu Varso Tower (15 tys. m²).



Na warszawskim rynku obserwuje się duże zainteresowanie elastycznymi powierzchniami biurowymi. Ich podaż rośnie z roku na rok sięgając ponad 200 tys. m². Tylko w 2021 roku podpisano cztery nowe transakcje i trzy umowy ekspansji na 6,4 tys. m². Wśród głównych warszawskich operatorów flex znajdują się WeWork, Regus, Spaces, New Work i CiC.

Poziom pustostanów w Warszawie zwiększył się o 2,8 p.p. w stosunku do IV kw. 2020 r. i na koniec 2021 r. wyniósł 12,7%, co przełożyło się na 778,4 tys. m² dostępnej powierzchni. Wzrost dostępnych powierzchni jest wynikiem ograniczonego popytu oraz bardzo wysokiego wolumenu nowej podaży oddanej do użytku w 2021 r. Oferta podnajmów na koniec roku sięgała 85 tys. m².

Stawki najmu za powierzchnie biurowe odnotowały korektę po wzrostach w ostatnich latach. Stawki w strefach centralnych wynoszą obecnie od 19,00 do 24,50 EUR / m² / miesiąc, natomiast w projektach pozacentralnych są niższe i kształtują się na poziomie 12,50-16,50 EUR / m² / miesiąc.

RYCINA 2.2

PODSUMOWANIE – WARSZAWA



KRAKÓW

Zasoby biurowe Krakowa przekroczyły w 2021 r. poziom 1,6 mln m². Miasto jest drugim po Warszawie centrum biurowym w Polsce, które od lat charakteryzuje się dynamicznym rozwojem. Budynki ukończone w ciągu ostatnich dziesięciu lat stanowią blisko 70% istniejącej podaży.

W 2021 r. w Krakowie do użytku oddano 60,7 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej w ramach 8 budynków. To stanowi o 57% niższą podaż niż w 2020 r. Wśród największych projektów oddanych do użytku znalazły się m.in. takie budynki jak Tertium Business Park B (13,4 tys. m²), Ocean Office Park A1 i A2 (łącznie 13 tys. m²), Equal Business Park D (11,7 tys. m²), III faza Wadowickiej 3 (10,4 tys. m²), czy Aleja Pokoju 81 (7,6 tys. m²). Na koniec 2021 r. w fazie realizacji, z planowanym terminem oddania na lata 2022-2023, znajdowało się 190,3 tys. m². W fazie planowania z terminem oddania na lata 2023-2024 pozostaje kolejne 25 tys. m².

Kraków jest liderem wśród miast regionalnych pod względem wynajętej w 2021 r. powierzchni biurowej. Łączny popyt brutto ukształtował się na poziomie 156 tys. m². Jest to o 1% mniej niż w 2020 r. i o 42% mniej niż w rekordowym pod tym względem 2019 r. Największy udział wśród wszystkich kontraktów podpisanych w 2021 r. miały nowe umowy, które stanowiły 52% całkowitego popytu. Jest to wzrost o 7 p.p. w porównaniu do 2020 r. Renegocjacje stanowiły 41%, ekspansje 6% a umowy na potrzeby właściciela nieruchomości 1%. Na etapie budowy budynków biurowych w ramach transakcji pre-let najemcy wynajęli 24,6 tys. m², co stanowiło blisko 16% całkowitego popytu.

Zawarte w minionym roku umowy najmu ukształtowały wielkość przeciętnej transakcji na poziomie 1,8 tys. m². Jest to taka sama wartość jak w 2020 r. W 2021 r. w Krakowie zawarto cztery umowy na powierzchnię powyżej 10 tys. m². Wśród największych transakcji podpisanych w 2021 r. wymienić należy renegocjację poufnego najemcy w budynku Kapelanka 42a (15,6 tys. m²), renegocjację poufnego najemcy w Kazimierz Office Center (12,8 tys. m²) oraz renegocjację AON w Enterprise Park E (11,4 tys. m²).

Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Krakowie dynamicznie rośnie, pod koniec 2021 r. na rynku dostępne było blisko 50 tys. m² oferowane przez RISE, City Space, Quickwork, New Work, Spaces, Regus i innych operatorów.

Na koniec 2021 r. współczynnik pustostanów zwiększył się o 2,1 p.p. w stosunku do IV kw. 2020 r. i wyniósł 16,1%, co przełożyło się na 260,5 tys. m² dostępnej powierzchni. Wzrost współczynnika pustostanów był wynikiem ograniczonego popytu oraz dużej ilości nowej podaży dostarczonej na rynek w ostatnich kilku latach. Oferta podnajmów na koniec roku sięgała 19,6 tys. m².

Czynsze za powierzchnię biurową utrzymują się na podobnym poziomie od kilku kwartałów, jednak ich wysokość różni się w zależności od strefy biurowej. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy muszą zapłacić od EUR 13,50 do 15,50 m² / miesiąc w strefie centralnej oraz od EUR 12,00 do 14,50 m² / miesiąc w strefach pozacentralnych.

RYCINA 2.3

PODSUMOWANIE – KRAKÓW



WROCŁAW

Istniejąca powierzchnia biurowa na rynku wrocławskim to 1,25 mln m², co plasuje miasto na drugim miejscu wśród regionalnych rynków biurowych. We Wrocławiu można wyróżnić kilka obszarów o największej koncentracji powierzchni biurowej. Większość zasobów (40%) zlokalizowana jest w Centralnym Obszarze Biznesu, który możemy podzielić na ścisłe centrum i obszar okołocentralny. Kolejne huby biurowe to Zachodni Obszar Biznesu oraz Południowa Oś Biznesu – wzdłuż ul. Powstańców Śląskich. Pozostałe projekty znajdują się poza granicami wyznaczonych stref biurowych. W 2021 r. deweloperzy oddali do użytku 21,8 tys. m², czyli o 63% mniej niż w 2020 r. Były to dwa projekty: Krakowska 35 (11,8 tys. m²) oraz Wrocławski Park Biznesu – Nowa Strzegomska (10 tys. m²). W fazie budowy na koniec 2021 r. z terminem realizacji na lata 2022-2024 znajdowało się 230 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej.

W 2021 r. popyt brutto na powierzchnię biurową we Wrocławiu zwiększył się o 6% w porównaniu do 2020 r. i wyniósł 135,4 tys. m². W 2021 r. w strukturze zawieranych umów dominowały nowe umowy, które stanowiły 48% całkowitego popytu. Udział renegocjacji zmniejszył się o 12 p.p. w porównaniu do 2020 r. i wyniósł 41%. Ekspansje odpowiadały za 11% popytu. Blisko 15,6 tys. m² wynajęte zostało w projektach na etapie budowy, co stanowiło 11,5% całkowitego wolumenu najmu.

Przeciętna wielkość transakcji najmu zawartych w 2021 r. wyniosła ok. 1,6 tys. m² (spadek o 24% vs. 2020 r.). Wśród największych transakcji podpisanych w 2021 r. wymienić należy pre-let 3M Service Center EMEA w MidPoint 71 (12,3 tys. m²), renegocjację IBM w Wojdyła Business Park II (8,9 tys. m²) oraz renegocjację HPE.

Rynek elastycznej powierzchni biurowej we Wrocławiu dynamicznie się rozwija. W 2021 r. jej podaż wzrosła o 46% do 23 tys. m² dzięki trzem dużym podpisanym transakcjom – City Space w West4Business Hub I, RISE w Sagittarius i City Forum 2.

Na koniec 2021 r. współczynnik pustostanów wzrósł w porównaniu do IV kw. 2020 r. o 1,7 p.p. i wyniósł 16,7%, co przełożyło się na 208,7 tys. m² dostępnej powierzchni. Jest to najwyższa wartość tego wskaźnika wśród wszystkich miast regionalnych. Oferta podnajmów na koniec roku sięgała 24,1 tys. m².

Czynsze za powierzchnię biurową w nowoczesnych projektach klasy A najemcy kształtują się na poziomie od EUR 13,50 do 15,00 m² / miesiąc w strefach centralnych oraz od EUR 12,00 do 13,00 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 2.4

PODSUMOWANIE – WROCŁAW



TRÓJMIASTO

Zasoby biurowe aglomeracji na poziomie 963,3 tys. m² plasują Trójmiasto na trzecim miejscu wśród miast regionalnych. Najwięcej istniejącej powierzchni zlokalizowane jest w Gdańsku – 75%, pozostałe 21% w Gdyni i 4% w Sopocie. Koncentracja powierzchni biurowej występuje wzdłuż trasy Szybkiej Kolei Miejskiej, Drogi Gdyńskiej oraz al. Grunwaldzkiej (Wrzeszcz, Oliwa). Biurowce mieszczą się też w okolicach gdańskiego lotniska oraz w centrum Gdańska. W 2021 r. do użytku oddano 73,2 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej w ramach czterech projektów biurowych, co jest wynikiem o 21% wyższym niż w 2020 r. Jest to najwyższy wolumen nowej podaży wśród miast regionalnych. Wśród oddanych projektów znalazły się 3T Office Park w Gdyni (38,2 tys. m²) oraz 3 projekty w Gdańsku: Palio A (16,5 tys. m²), Garnizon Gato (10 tys. m²).

W budowie na koniec 2021 r. z terminem realizacji na lata 2022-2023 znajdowało się 98 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej. W fazie planowania na lata 2023-2024 pozostaje kolejne 177 tys. m². Lokalizacją, która obecnie dynamicznie się rozwija jest Młode Miasto w Gdańsku.

W 2021 r. popyt brutto na powierzchnię biurową w Trójmieście zwiększył się o 23% w porównaniu do 2020 r. i wyniósł 108 tys. m². Dominującą częścią wszystkich transakcji były renegocjacje, których udział wzrósł o 6 p.p. w porównaniu do 2020 r. i wyniósł 43%. Nowe umowy stanowiły 40% rocznego popytu, ekspansje dotychczasowych najemców – 9% a transakcje na potrzeby własne właścicieli nieruchomości – 8%. Kontrakty pre-let wyniosły 15,3 tys. m² (14% całkowitego popytu).



Przeciętna wielkość transakcji najmu zawartych w 2021 r. wyniosła ok. 1,8 tys. m² i zwiększyła się o 38% w porównaniu z zeszłym rokiem. Wśród największych transakcji na rynku wymienić należy m.in. renegocjację Intel w Tryton Business House (9,8 tys. m²), umowę na potrzeby własne właściciela nieruchomości – LPP w LPP Fashion Lab I (8,5 tys. m²), renegocjację poufnego najemcy w Baltic Business Centre (7 tys. m²) oraz renegocjację poufnego najemcy w Yoko (6,2 tys. m²).

Rynek elastycznej powierzchni biurowej w Gdańsku dynamicznie się rozwija. Rok 2021 przyniósł wzrost o 36% do poziomu 18,6 tys. m² dzięki dwóm dużym podpisanym transakcjom – Quickwork w Palio A oraz Chillispaces.com w Alchemii III – Argon.

Wskaźnik pustostanów wzrósł o 2,8 p.p. w porównaniu z 2020 r. i na koniec IV kwartału 2021 r. osiągnął wartość 12,3%, co przekłada się na 118,1 tys. m² dostępnej powierzchni. Współczynnik pustostanów w Gdańsku wyniósł 10,4%, a w Gdyni 19,9%. Oferta podnajmów na koniec roku była na niskim poziomie nieprzekraczającym 1 tys. m².

W najlepszych budynkach klasy A czynsze za powierzchnię biurową kształtują się na poziomie od EUR 13,50 do 15,00 m² / miesiąc w strefach centralnych oraz od EUR 12,00 do 13,00 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 2.5

PODSUMOWANIE – TRÓJMIASTO



KATOWICE

Zasoby biurowe Katowic na koniec 2021 r. wyniosły 603 tys. m². W minionym roku do użytku oddano 13,5 tys. m² biur, czyli o 78% mniej niż w 2020 r. Rozwój podaży następuje cyklicznie – zazwyczaj po roku obfitującym w nowe otwarcia budynków następuje obniżenie aktywności deweloperów pozwalające na absorpcję istniejącej powierzchni biurowej. Lokalizacja istniejących budynków biurowych to okolice głównych arterii komunikacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem ul. Chorzowskiej oraz al. Korfantego, al. Murckowskiej, al. Górnośląskiej i al. Roździeńskiego.

Wśród oddanych w 2021 r. projektów znalazły się: Kolońska Park (7,9 tys. m²), Młyńska 6 (2,6 tys. m²), 3QUBES (1,5 tys. m²) oraz Brynów Center II (1,4 tys. m²). Projekty ukończone w ostatnich 5 latach stanowią 25% istniejących zasobów.

Na koniec 2021 r. w budowie z terminem realizacji na lata 2022-2024 znajdowało się 200 tys. m². Lokalni, jak i międzynarodowi deweloperzy tj. Cavatina, Ghelamco, GPP, Opal Maksimum, TDJ Estates czy Trigranit kontynuują swoje projekty, które będą ukończone stopniowo w najbliższych latach. W fazie planowania na lata 2024-2025 znajduje się kolejne 107,4 tys. m².

W 2021 r. popyt na rynku katowickim wyniósł 53,4 tys. m², co oznacza spadek o 18% w porównaniu do 2020 r. Największy udział w rynku miały renegocjacje, które wzrosły aż o 26 p.p. w porównaniu z 2020 r. i wyniosły 43%. Nowe umowy stanowiły 38% a ekspansje 19% całkowitego wolumenu najmu. W ramach umów pre-let wynajęto 2,9 tys. m², co stanowiło ok. 6% całkowitego popytu.



Przeciętna wielkość transakcji wyniosła 1,6 tys. m² czyli tak samo jak w 2020 r. Wśród największych umów podpisanych w 2021 r. wymienić należy: ekspansję i renegocjację Rockwell Automation w A4 Business Park III (19,5 tys. m²), nową umowę UPC Polska w Global Office Park C (4,3 tys. m²), renegocjację UPC Polska w Green Park I & II (4,2 tys. m²), ekspansję i renegocjację TMF w Silesia Star II B (3,5 tys. m²) oraz nową umowę Hyland Software w Global Office Park C (2,6 tys. m²).

Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Katowicach dynamicznie rośnie. Rok 2021 przyniósł wzrost o 30% do poziomu 15,8 tys. m² dzięki dwóm dużym podpisanym transakcjom – Cluster Offices w Starym Dworcu i Chillispaces.com w .KTW II.

Współczynnik pustostanów wzrósł o 1,3 p.p. w porównaniu do IV kw. 2020 r. i na koniec grudnia 2021 r. wyniósł 10,5%, co przekłada się na 63,2 tys. m² dostępnej powierzchni. Wzrost współczynnika pustostanów jest wynikiem ograniczonego popytu oraz wysokiego wolumenu nowej podaży oddanej do użytku w ostatnich latach. Oferta podnajmów na koniec roku sięgała 13,9 tys. m².

Stawki najmu w najlepszych budynkach w mieście wahają się od 13,00 do 15,50 EUR / m² / miesiąc w strefach centralnych oraz od EUR 11,00 do 13,00 m² / miesiąc w strefach pozacentralnych.

RYCINA 2.6

PODSUMOWANIE – KATOWICE



POZNAŃ

Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Poznaniu na koniec 2021 r. wyniosła 620,4 tys. m². Około 40% istniejącej nowoczesnej powierzchni biurowej zlokalizowana jest w centrum miasta i ograniczona ulicami Solną, Małe Garbary, Matyi, Królowej Jadwigi, Roosevelta oraz od wschodu rzeką Wartą. Pozostałe dwa obszary koncentracji powierzchni biurowej to okolice Jeziora Maltańskiego oraz zachodnia część miasta, przy ul. Bułgarskiej, gdzie znajduje się kompleks Business Garden Poznań – największy park biurowy w mieście (86,7 tys. m²). W minionym roku deweloperzy oddali do użytku dwa projekty biurowe – Nowy Rynek D (35,8 tys. m²) oraz Wilczak 45 (1,7 tys. m²).

Obecnie w budowie z terminem realizacji na lata 2022-2024 znajduje się 62 tys. m² biur. W fazie planowania na lata 2023-2025 znajduje się kolejne 70 tys. m². Do najbardziej interesujących inwestycji można zaliczyć projekt Stara Rzeźnia, nad którym pracuje Vastint. Duży wpływ na rozwój miasta będzie miała również wieloetapowa inwestycja BPI Real Estate Poland i Revive w samym centrum Poznania na terenie dawnych koszar wojskowych, która zakłada połączenie funkcji mieszkaniowo-usługowo-biurowych a także rewitalizację zabytkowych budynków.

Całkowity wolumen transakcji najmu w 2021 r. wyniósł 73,5 tys. m² i w porównaniu do 2020 r. był wyższy o 16%. Największy udział w strukturze popytu miały renegocjacje, które wzrosły o 30 p.p. w porównaniu do 2020 r. i na koniec 2021 r. wyniosły 53%. Nowe umowy stanowiły 38% wolumenu najmu, ekspansje 7% a transakcje na potrzeby właściciela nieruchomości – 2%.



Przeciętna wielkość transakcji najmu w 2021 r. w Poznaniu wyniosła 1,9 tys. m², czyli tyle samo co w 2020 r.

W ramach umów pre-let wynajęto 14,4 tys. m² (20% całkowitego popytu). Wśród największych umów podpisanych w 2021 r. znalazły się renegotiacja poufnego najemcy w budynku Business Garden Poznań bud. B1, B3 i B4 (17,4 tys. m²), pre-let poufnego najemcy w budynku Nowy Rynek E (9,6 tys. m²), pre-let F-secure w Andersia Silver (3,5 tys. m²), renegotiacja Sii w budynku Maraton A (3,4 tys. m²) oraz nowa umowa ENEA w Business Garden Poznań B8 (3,4 tys. m²).

Rynek elastycznej powierzchni biurowej w Poznaniu jest we wczesnej fazie rozwoju. Oferta operatorów flex obejmuje około 7 tys. m² oferowanych m. in. przez Regus i Business Link.

Na koniec 2021 r. współczynnik powierzchni zmniejszył się w porównaniu do 2020 r. o 0,3 p.p. i wyniósł 12,7%, co przełożyło się na 78,6 tys. m² dostępnej powierzchni. Ok. 32% wolnej podaży zlokalizowane jest w kompleksie Business Garden Poznań. Oferta podnajmów na koniec roku sięgała 13,9 tys. m².

Czynsze za powierzchnię biurową utrzymują się na podobnym poziomie od kilku kwartałów. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy muszą zapłacić od EUR 14,50 do 15,75 m² / miesiąc w strefie centrum natomiast od EUR 13,25 do 14,00 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 2.7

PODSUMOWANIE – POZNAŃ



ŁÓDŹ

Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Łodzi na koniec 2021 r. wyniosła 583 tys. m². Rynek pod względem wielkości porównywalny jest do Poznania oraz Katowic. W ramach szeroko rozumianego centrum coraz wyraźniej wyodrębniają się trzy huby biurowe: NCL, okolice skrzyżowania al. Mickiewicza i al. Piłsudskiego z ul. Piotrkowską, a także okolice skrzyżowania Marszałków – al. Piłsudskiego z al. Śmigłego-Rydza i ul. Kopcińskiego. Pozostałe projekty biurowe znajdują się w północno-zachodniej części miasta (Teofilów) oraz w strefie południowo-wschodniej (Dąbrowa). W 2021 r. deweloperzy oddali do użytku jeden projekt biurowy – Dowborczyków 30/34 (3,6 tys. m²).

Na koniec 2021 r. w budowie z terminem realizacji na lata 2022-2023 znajdowało się 88,8 tys. m² powierzchni biurowej. Warto odnotowania jest również dynamika lokalnych małych podmiotów, które rewitalizują tkankę miejską (kamienice, fabryki, pałace) adaptując ją do nowych funkcji, w tym biurowych.

Łączny popyt brutto w Łodzi w 2021 r. ukształtował się na poziomie 51,6 tys. m². Jest to o 17% mniej niż w 2020 r. Dominującą część całkowitej aktywności najemców w 2021 r. stanowiły renegocjacje – 68%. Jest to wzrost aż o 43 p.p. w porównaniu do 2020 r. Nowe umowy stanowiły 31%, a ekspansje dotychczasowych najemców 1%. Na etapie planowania oraz budowy budynków biurowych w ramach transakcji pre-let najemcy wynajęli 4,6 tys. m², co stanowiło blisko 9% całkowitego popytu.



Przeciętna wielkość transakcji najmu w 2021 r. zmniejszyła się o 11% w porównaniu do 2020 r. i wyniosła 1,4 tys. m². Wśród największych transakcji podpisanych w 2021 r. w Łodzi znalazły się renowacja pufnego najemcy w budynku Green Horizon A i B (24,1 tys. m²), renowacja ZF Automotive Systems w Symetris Business Park I (2,6 tys. m²) oraz renowacja firmy Idemia w Willi Kestenberga (1,8 tys. m²).

Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Łodzi dynamicznie się rozwija. Rok 2021 przyniósł wzrost o 30% do 13,6 tys. m² dzięki dużej podpisanej transakcji – Chillispaces.com w React.

Na koniec 2021 r. współczynnik pustostanów zmniejszył się o 0,6 p.p. w porównaniu do IV kw. 2020 r. i wyniósł 15,8%, co przełożyło się na 92 tys. m² dostępnej powierzchni. Oferta podnajmów na koniec roku sięgała 12 tys. m².

Łódź stanowi konkurencyjny rynek w stosunku do pozostałych miast. Czynsze wywoławcze w najlepszych budynkach kształtują się na poziomie na poziomie EUR 12,00 do 14,50 m² / miesiąc w strefie centrum oraz EUR 9,00 do 11,00 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 2.8

PODSUMOWANIE – ŁÓDŹ



SZCZECIN

Istniejąca nowoczesna powierzchnia biurowa w Szczecinie to 184,5 tys. m². Jest to najniższa wartość wśród wszystkich 8 miast regionalnych. Szczecin to rynek będący na relatywnie wczesnym etapie rozwoju. Rozwój podaży następuje cyklicznie – zazwyczaj po okresie obfitującym w nowe inwestycje następuje obniżenie aktywności deweloperów, co jest naturalnym okresem potrzebnym na absorpcję istniejącej powierzchni biurowej. W 2021 r. deweloperzy nie oddali do użytku żadnych nowych projektów biurowych.

Zdecydowana większość powierzchni biurowej w Szczecinie (ok. 80%) zlokalizowana jest w centrum miasta w okolicach Al. Wyzwolenia, Al. Niepodległości, jak również w rejonie Bramy Portowej. Tu skoncentrowane są zasoby biurowe i handlowe miasta. Nową lokalizacją jest południowa część miasta – Gumieńce, gdzie w ostatnich latach oddano do użytku duże projekty biurowe – Cukrowa Office i Szczecin Business Plaza.

W Szczecinie utrzymuje się stabilny poziom zainteresowania ze strony najemców powierzchni biurowej. Popyt brutto w minionym roku wyniósł niemal 9,2 tys. m² i jest to niemal taka sama wartość jak w 2020 r. Największy udział wśród wszystkich kontraktów w 2021 r. miały nowe umowy – 47%. Renegocjacje i przedłużenia umów stanowiły 45% wolumenu, co stanowi wzrost o 18 p.p. w porównaniu do 2020 r. Ekspansje wyniosły natomiast 8%.



Największe transakcje obejmowały nową umowę poufnego najemcy w budynku Posejdon (2,7 tys. m²), renegotjacja poufnego najemcy w Lastadia Office (2,5 tys. m²) oraz renegotjacja Diebold Nixdorf w budynku Oxygen (940 m²). Przeciętna wielkość transakcji najmu zawartych w 2021 r. wzrosła ponad dwukrotnie w stosunku do poprzedniego roku i wyniosła ok. 1,3 tys. m². Trzy umowy dotyczyły modułów powyżej 1 tys. m², co stanowiło 71% całkowitego popytu.

Rynek elastycznej powierzchni biurowej w Szczecinie jest w początkowym stadium rozwoju, w 2021 r. na rynku pojawił się pierwszy lokalny operator Biuro Aloha, który otworzył coworking w Stettiner Business Centre (1,3 tys. m²).

Współczynnik pustostanów zmniejszył się o 1,6 p.p. w porównaniu do końca 2020 r. i na koniec 2021 osiągnął poziom 5,3%, co przekłada się na 9,7 tys. m² dostępnej powierzchni. Jest to najniższa wartość tego wskaźnika wśród wszystkich miast regionalnych.

Czynsze za powierzchnię biurową utrzymują się na podobnym poziomie od kilku lat. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy muszą zapłacić w strefie centrum EUR 12,00 do 14,50 m² / miesiąc natomiast w strefach poza centrum EUR 9,00 do 12,00 m² / miesiąc.

RYCINA 2.9

PODSUMOWANIE – SZCZECIN



LUBLIN

Lublin jest siódmym pod względem podaży regionalnym rynkiem biurowym w Polsce oraz największym zagłębiem nowoczesnych biur we wschodniej części kraju. Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej na koniec 2021 r. wyniosły 213,8 tys. m² w ramach 51 nowoczesnych budynków biurowych.

W minionym roku 2021 deweloperzy oddali do użytku dwa budynki – G7 Inter Office (9,2 tys. m²) oraz W9 (6,9 tys. m²), natomiast w fazie aktywnej budowy znajdowało się projekt CZ Office Park D (15 tys. m²).

Całkowity wolumen transakcji najmu w Lublinie wyniósł 7,4 tys. m². Jest to o 16% mniej niż w 2020 r. Wszystkie podpisane kontrakty zdefiniowano jako nowe umowy, a 56% wynajętej powierzchni biurowej była zlokalizowana w budynkach w fazie budowy.

Wśród największych transakcji zawartych na rynku lubelskim w 2021 r. wymienić należy nową umowę Capgemini w CZ Office Park A 2 (2,8 tys. m²) oraz pre-let poufnego najemcy z branży IT w projekcie W9 (2,7 tys. m²). Przeciętna wielkość transakcji najmu ukształtowała się na poziomie ok. 1,2 tys. m². Trzy umowy dotyczyły modułów powyżej 1 tys. m², co stanowiło 93% całkowitego rocznego popytu.



Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Lublinie utrzymuje się na stabilnym poziomie, międzynarodowi operatorzy reprezentowani są jedynie przez firmę Regus w budynku Zana 39.

Na koniec 2021 r. współczynnik powierzchni niewynajętej w Lublinie zwiększył się o 2,9 p.p. w porównaniu do IV kw. 2020 r. i wyniósł 10,7%. Obecnie w Lublinie pozostaje 22,9 tys. m² wolnych biur – zarówno w klasie A, jak i B/B+.

Lublin stanowi konkurencyjny rynek w stosunku do pozostałych miast regionalnych ze względu na korzystne warunki najmu. Czynsze za powierzchnię biurową utrzymują się na podobnym poziomie od kilku kwartałów. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy płacą w strefie centralnej EUR 11,00 do 13,50 m² / miesiąc oraz w strefach poza centrum EUR 9,50 do 12,00 m² / miesiąc.

RYCINA 2.10

PODSUMOWANIE – LUBLIN



RYNEK BIUROWY W MIASTACH ROZWIAJAJĄCYCH SIĘ

Od kilku lat coraz częściej uwagę inwestorów przyciągają rynki biurowe w mniejszych miastach. Oferują dostęp do wykwalifikowanych pracowników wykształconych na wojewódzkich bądź lokalnych uczelniach, znajomość języków, bliskość dużych aglomeracji, a także niższe koszty pracy i wynajmu powierzchni biurowej. Pandemia dodatkowo przyspieszyła ten trend, ponieważ pracownicy decydowali się na wyprowadzkę z wielkich aglomeracji, powroty w rodzinne strony. Znaczące liczby zachorowań na COVID-19 w dużych miastach oraz upowszechnienie pracy zdalnej spowodowały migracje młodych mieszkańców do rodzinnych miejscowości. Wyraźny stał się również trend suburbanizacji – mieszkańcy wyludniają śródmieścia, by zamieszkać na przedmieściach. W minionych latach duże miasta w pewnym sensie dokonywały drenażu talentów z mniejszych ośrodków miejskich, przyciągały najbardziej kreatywne jednostki. Pandemia zahamowała ten trend.

Pandemia przyspieszyła digitalizację codzienności – zdalnie pracujemy, zamawiamy posiłki, robimy zakupy, możemy również załatwić w ten sposób część spraw w urzędzie. Do sieci przeniosła się również edukacja i rozrywka. To sprawia, że przewaga małych miast o niższych kosztach życia rośnie. Rośnie popularność koncepcji urbanistycznej 15-minutowego miasta, gdzie miejsce pracy, sklepy, rozrywka, edukacja

i opieka zdrowotna powinny być dostępne w odległości kwadransa drogi od miejsca zamieszkania – pieszo lub rowerem. W ten model idealnie wpisują się miasta rozwijające się wymienione w poniższej tabeli.

Warto zwrócić uwagę, że nowoczesne projekty biurowe w standardzie klasy A nie są typowe dla zasobów istniejącej powierzchni biurowej w mniejszych miastach, jednak przeważają wśród projektów w budowie i planowanych. Duży udział w istniejących projektach biurowych mają kamienice lub budynki o niższym standardzie klasyfikowane jako budynki klasy B i C.

Pomiędzy rynkami występują znaczące różnice w poziomie rozwoju. Istnieją dobrze ugruntowane lokalizacje biurowe, takie jak Bydgoszcz i Rzeszów. To tu debiutują pierwsi sieciowi operatorzy powierzchni flex jak Chillispace i Rise. Popularność zdobywają również rynki wschodzące, takie jak Białystok, Radom czy Tarnów. W wielu przypadkach w tych miastach planowana podaż przewyższa istniejące zasoby powierzchni biurowej, chociaż rozpoczęcie budowy planowanych projektów warunkowane jest zawarciem transakcji przednajmu powierzchni przez zainteresowanych najemców. Poprawiający się klimat gospodarczy przyciągający inwestorów do miasta stwarza również rosnące zapotrzebowanie na coraz lepsze biura od lokalnych najemców.

TABELA 2.1

ROZWIJAJĄCE SIĘ RYNKI BIUROWE W POLSCE

	Białystok	Bydgoszcz	Kielce	Olsztyn	Opole	Radom	Rzeszów	Tarnów	Toruń
Istniejąca powierzchnia (m ²)	60 000	139 000	73 500	48 800	52 000	51 300	113 500	16 100	81 400
Stopa pustostanów (%)	13%	18%	10%	8%	16%	13%	12%	9%	7%
Nowo oddana powierzchnia (m ²)	0	8 250	0	3 000	0	0	2 200	0	300
Powierzchnia w budowie (m ²)	2 900	9 300	0	10 500	15 100	0	9 000	0	6 500
Czynsze wywoławcze (EUR / m ² / miesiąc)	7,00-12,00	8,00-12,00	7,00-12,00	7,00-12,00	7,00-11,00	7,00-11,00	8,00-13,00	8,00-11,00	8,00-13,00

Źródło: Colliers

BIURA W ŚWIECIE PO PANDEMII

RYNEK BIUROWY W RZECZYWISTOŚCI POST-PANDEMICZNEJ

Sebastian Bedekier

Partner, Regional Markets

Jakub Bartoszek

Director, Flexible Strategy Advisory

Rynek wynajmu nowoczesnej powierzchni biurowej w 2021 roku przeżył swoiste odbicie. Doszło do zawarcia wielu transakcji, ponieważ dużo firm wprowadziło już hybrydowy model pracy i dzięki temu mogło planować swój dalszy rozwój w danym mieście. Część firm, mimo sukcesów w prowadzeniu biznesu, postanowiła pozostać w obecnej lokalizacji i renegotjować umowy, inne zaś dobierały powierzchnię w oparciu o tzw. flex, czyli coworki.

Wzrost zainteresowania biurami serwisowanymi zaobserwowany był wśród małych i średnich przedsiębiorstw, a także wśród klientów korporacyjnych, które dokonywały rewizji swoich portfeli nieruchomościowych. Przy ograniczonych możliwościach prognozowania sytuacji społeczno-gospodarczej rozwiązania dające elastyczne podejście do czasu trwania umowy były dużym ułatwieniem w prowadzeniu działalności gospodarczej. Stały się już one naturalnym elementem w efektywnej optymalizacji

korzystania z przestrzeni biurowych i działani operacyjnych firmy. Implementacja biura w modelu flex była także odpowiedzią na zapotrzebowanie na rozwiązania sieciowe i możliwość szybkiego rozmieszczenia zespołów w kilku miastach regionalnych.

W 2022 roku w związku z sytuacją w Ukrainie biura typu flex stały się głównym rozwiązaniem dla firm chcących szybko przenieść swoją działalność do Polski. W tym przypadku możliwość bardzo szybkiego dostępu do przestrzeni przy minimalnej ilości procedur stała się największym atutem tego typu rozwiązań.

Warto obecnie zwrócić uwagę na mniejszą liczbę nowo powstających projektów w niektórych miastach, co wynika z wielu czynników: dostępności materiałów, ludzi i cen. Może to skutkować mniejszą podażą powierzchni biurowych na niektórych rynkach, co w krótkiej perspektywie może doprowadzić do wzrostu cen najmu. Jednak jednym z największych wyzwań na rynku biurowym w nadchodzącym okresie będzie wdrożenie pracy hybrydowej a...

...HYBRYDOWY MODEL PRACY – TO NIE JEST TAKIE PROSTE

Dorota Osiecka

Partner, Director of People & Places Advisory, Define

Świat pracy i przestrzeń biurowa ewoluuje w coraz szybszym tempie wraz z upowszechnianiem się modeli hybrydowych. Jednak, mimo że prawie 80% firm z sektora BSS deklaruje zamiar wdrożenia elastycznych form pracy, nadal stoją one przed poważnym wyzwaniem: podejmowaniem decyzji biznesowych o dalekosiężnych skutkach w sytuacji, którą cechuje duża zmienność i nieprzewidywalność.

Tym bardziej, że pojęcie „hybrydowego” środowiska pracy jest o wiele bardziej złożone, niż wynikałoby to z prostej definicji. Hybryda to nie jest jeden, ustandaryzowany model. Należy raczej myśleć o niej jako o zestawie zasad i wytycznych obejmujących:

- » **elastyczne** struktury najmu,
- » **rekonfigurowalny** ekosystem przestrzeni, które wspierają interakcję i wymianę myśli,
- » **technologie**, które umożliwiają współpracę wirtualną, hybrydową i twarzą w twarz,

- » **zarządzanie wykorzystaniem przestrzeni** w czasie rzeczywistym i gromadzenie danych o zachowaniach i preferencjach użytkowników,
- » **dbałość o zrównoważony rozwój** i wellbeing pracowników.

Mimo, że ogólne zasady są w dużej mierze takie same dla wszystkich, w rzeczywistości nie znajdziemy dwóch identycznych hybrydowych środowisk pracy. Każda organizacja będzie musiała zdefiniować swój model indywidualnie, dobierając rozwiązania dotyczące pracy zdalnej i pracy z biura w odniesieniu do specyfiki swojej kultury organizacyjnej, strategii talentów i priorytetów biznesowych.

Biorąc pod uwagę fakt, że środowisko biznesowe pozostanie zmienne i nieprzewidywalne, o sukcesie lub porażce hybrydy zadecyduje przede wszystkim jeden czynnik – umiejętność mierzenia wpływu nowego modelu pracy i wdrożonych rozwiązań na wyniki biznesowe organizacji.

NOWE TECHNOLOGIE W PRZESTRZENI BIUROWEJ – ADOPCJA I TRENDY

Renata Hartle

Manager, Technology Solutions

Niepewna sytuacja pandemiczna w 2021 roku przełożyła się na wstrzymanie przez część firm decyzji o powrocie do biura, a przez to do implementacji rozwiązań technologicznych przeznaczonych do zarządzania przestrzenią biurową. Coraz więcej organizacji decyduje się jednak na wybór określonego modelu pracy hybrydowej, a wraz z nim na odejście od biurek dedykowanych pracownikom na rzecz przestrzeni elastycznej. Standardem stają się wobec tego rozwiązania służące rezerwacji miejsca pracy, biurka, sali konferencyjnej bądź dowolnego innego zasobu organizacji udostępnianego pracownikom – zarówno w kanale desktopowym, jak i poprzez aplikację mobilną. Okres pandemii zwiększył także skłonność do przemieszczania się prywatnymi samochodami, kosztem transportu zbiorowego, przez co istotnym wyzwaniem dla organizacji i standardem oczekiwanym przez pracowników stało się wprowadzenie elastycznych rozwiązań także w obszarze parkingów.

Wśród trendów na rok 2022 możemy zaobserwować zwiększone zainteresowanie właścicieli przestrzeni

biurowych budową społeczności wokół budynków i oferowaniem wartości dodanych ich użytkownikom, aby w ten sposób skłonić jak największą część pracowników do powrotu do biura. Wśród wartości dodanych wyróżnić warto np. zintegrowany dostęp do usługodawców, integracja z biurową kantiną czy system informacji o transporcie zbiorowym.

Istotnym trendem pozwalającym na minimalizację ryzyka zakażeń, która nadal jest niezmiennie istotna, są także technologie bezdotykowe w obszarze systemów kontroli dostępu, zarządzania gośćmi i biurem a także zdalna inspekcja, prezentacja i wirtualne spacer po biurze.

Dodatkowo, w dobie postępującej cyfryzacji przestrzeni biurowej i automatyzacji infrastruktury budynkowej, szczególnie w kontekście wzrastających napięć w płaszczyźnie geopolitycznej i związanych z tym ryzyk, na znaczeniu zyskują systemy cyberbezpieczeństwa budynków, w tym technologie pozwalające na proaktywne wykrywanie zagrożeń i zabezpieczenie krytycznych zasobów organizacji.



ESG W NASZYCH BIURACH

Andrzej Gutowski

Director, Leader ESG

Na rynku biurowym coraz jaśniej widać dwa trendy – związane z ekologią oraz wellbeingiem i zdrowiem. Rozwiązania i standardy techniczne bywają bardzo mocno zróżnicowane – zależą one częściowo od ambicji i budżetu najemców, ale często również od możliwości technicznych budynku. Do standardowych zielonych rozwiązań najczęściej zaliczane są energooszczędne oświetlenie LED oraz jego sterowanie – czy to na podstawie czujników ruchu, czy na podstawie czujników światła dziennego, modyfikujących natężenie oświetlenia zależnie od zewnętrznych warunków. Coraz częściej do kwestii środowiskowych przykładają się jednak większy nacisk. Szczególnie dzięki certyfikatom środowiskowym dla Fit-Outów (np.: LEED for Commercial Interiors) katalog rozwiązań zostaje wzbogacony o dynamiczne sterowanie wentylacją i klimatyzacją zależnie od zajętości pomieszczeń, albo stężenia CO₂ – dopasowując pracę systemów do aktualnych potrzeb. Coraz popularniejsze stają się ekologiczne materiały wykończeniowe i adaptacyjne – promujące materiały z recyklingu (np. filc pochodzący z recyklingu butelek PET), powstałe z surowców szybko odnawialnych (korek, bambus), lub lokalnych – pozwalających ograniczyć ślad węglowy transportu. Rodzącym się trendem w tym zakresie staje się Zero Waste – obejmujący strategię wykorzystania podczas

adaptacji biura odrestaurowanych, używanych mebli, możliwie szerokie ponowne wykorzystanie materiałów budowlanych oraz analizy pozwalające ograniczyć materiały w ogóle. Coraz większa świadomość ekologiczna powoduje wzrost zainteresowania oceną i monitoringiem wpływu środowiskowego biura. Dzieje się to choćby na poziomie tworzenia procedur środowiskowych, wytycznych technicznych dla nowych biur czy procedur zakupowych wzbogaconych o parametry środowiskowe, takie jak efektywność energetyczna, redukcja transportu, zamówienia zielonej energii czy certyfikaty ekologiczne posiadane przez budynek.

W kwestii wellbeing cały czas mamy do czynienia z dużą paletą pojedynczych działań, jednak podejście strategiczne do zdrowia i komfortu w miejscach pracy pozostają wyjątkiem a nie normą. W biurach temat wellbeing kojarzy się głównie z udogodnieniami dla użytkowników: kampaniami prozdrowotnymi i uświadamiającymi, owocowymi czwartkami – rzadko kiedy wokół tematu zdrowia i komfortu holistycznie projektuje się biura lub procedury funkcjonowania powierzchni. Być może z uwagi na mnogość parametrów i możliwych rozwiązań lub kwestie budżetowe. Standardowe obecnie parametry związane z kwestiami zdrowotnymi to ilość



powietrza, natężenie oświetlenia, ewentualnie wymogi akustyczne czy elementy biofilii i w czasach post covidowych – częstszej dezynfekcji powierzchni. Bardziej skomplikowane strategie na przykład związane z dbałością o jakość powietrza (sensory stężeń CO₂, wilgotności, pyłów zawieszonych; oczyszczacze powietrza, bakterio i wirusobójcze lampy UV w elementach wentylacji; specyfikacja niskoemisyjnych materiałów wykończeniowych i mebli) to cały czas rzadkość, mimo że według badań to właśnie jakość powietrza odgrywa największy wpływ na zdrowie użytkowników.

Firmy powoli przekonują się do szerszego wachlarza rozwiązań wellbeingowych:

» **kwestie ergonomii** miejsca pracy,

» **promocja ruchu** (np. biurka o regulowanej wysokości, czy wykorzystanie do komunikacji atrakcyjnie zaaranżowanych klatek schodowych lub siłowni na powierzchni biura),

» **dostępność powierzchni** dla osób z różnym spektrum zdolności i wymagań fizycznych (wytyczne projektowe dla tworzenia inkluzywnych stref recepcyjnych, toalet czy kuchni, ale również zapewnienie pomieszczeń o specjalnym przeznaczeniu – pokoje laktacyjne, pomieszczenia relaksu),

» **zagwarantowanie użytkownikom dostępu** do zdrowej żywności (odpowiednie zaprojektowanie kuchni, negocjacje z operatorami stołówek lub wewnętrzne procedury zamawiania cateringu).

Masz trudność z określeniem swojego hybrydowego modelu pracy?

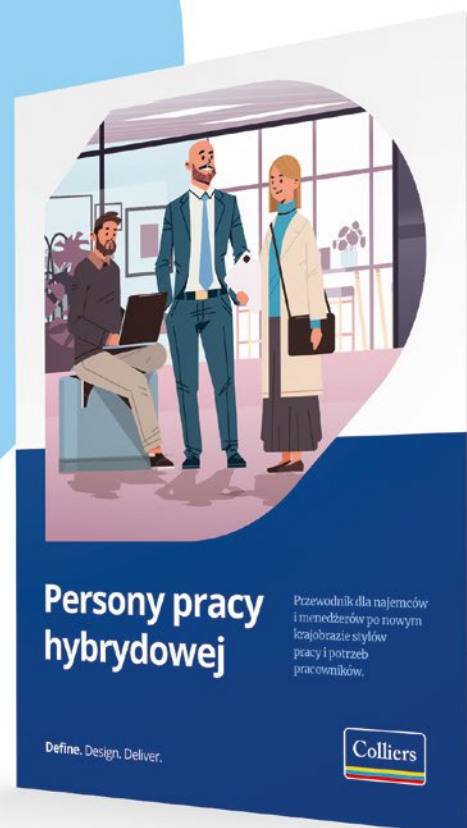
Opracowaliśmy przejrzysty przewodnik, aby pomóc menedżerom w kształtowaniu **lepszego środowiska pracy**.

W opracowaniu znajdziesz:

- dominujące style pracy, które zaobserwowaliśmy w naszych badaniach,
- checklistę z pytaniami dla hybrydowego modelu pracy twojej firmy,
- persony, które zdefiniowaliśmy w jednym z naszych studiów przypadku.

Przygotuj się na spotkanie z Analytical Albertem, Collaborative Claire i Varied Victorem!

Pobierz przewodnik z colliers.pl

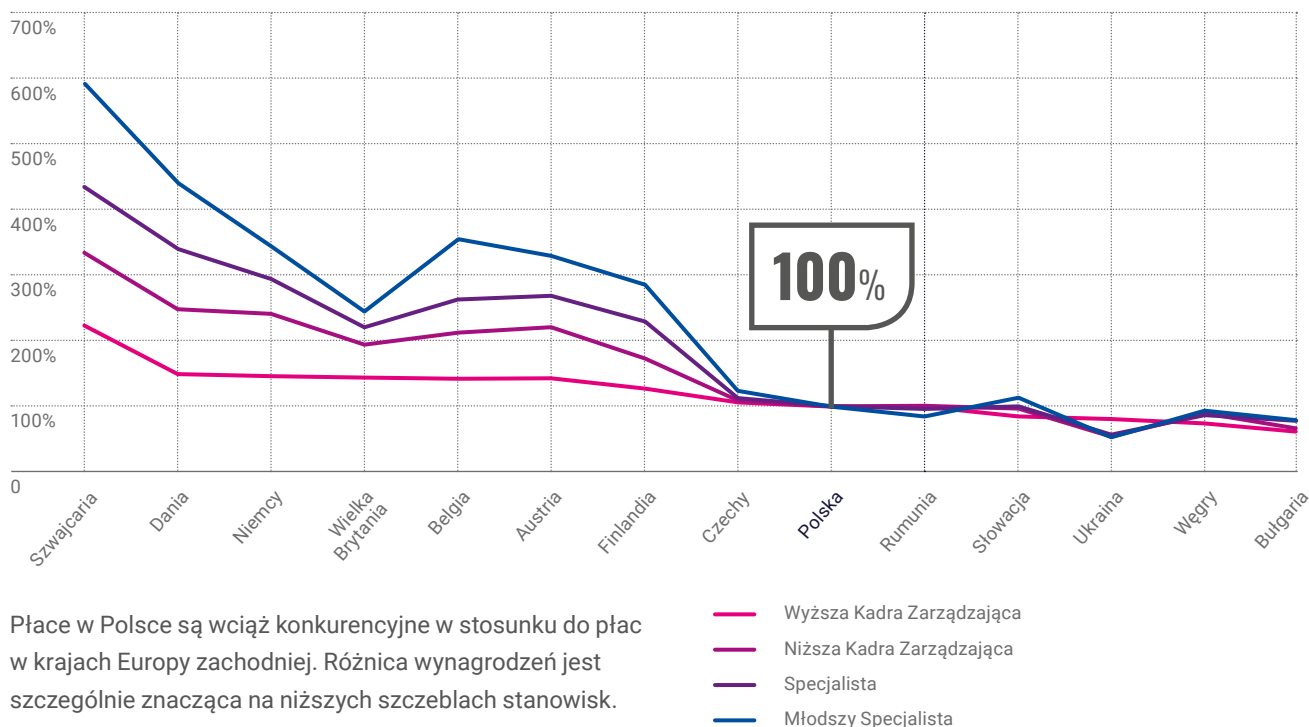


3 RYNEK PRACY I WYNAGRODZENIA

WYNAGRODZENIA W CENTRACH USŁUG

RYCINA 3.1

PORÓWNANIE RZECZYWISTYCH ROCZNYCH PŁAC ZASADNICZYCH BRUTTO POMIĘDZY POLSKĄ, A KRAJAMI EUROPY NA POSZCZEGÓLNYCH SZCZEBŁACH ZATRUDNIENIA



Płace w Polsce są wciąż konkurencyjne w stosunku do płac w krajach Europy zachodniej. Różnica wynagrodzeń jest szczególnie znacząca na niższych szczeblach stanowisk.

Źródło: Badania Mercer 2021



Opracowanie treści pierwszej części rozdziału: **Mercer Polska**

Mercer jest globalnym liderem w zakresie usług doradztwa HR, w szczególności w obszarze wynagrodzeń i świadczeń pozapłacowych. Mercer jest jedną z trzech największych firm pośrednictwa ubezpieczeniowego w dziedzinie świadczeń związanych z ryzykiem, ubezpieczeń osobistych i opieki zdrowotnej oraz największą firmą doradcą w obszarze doradztwa emerytalnego.

Mercer należy do Grupy MMC, która jest notowana na giełdzie nowojorskiej. Mercer zatrudnia ponad 21 000 osób w ponad 170 krajach, w tym ponad 700 osób na terenie Polski. Więcej informacji na: www.mercer.com.pl.

TABELA 3.1

PORÓWNANIE RZECZYWISTYCH MIESIĘCZNYCH PŁAC ZASADNICZYCH BRUTTO W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D POMIĘDZY POLSKĄ A INNYMI KRAJAMI REGIONU, W EUR

	Poziom stanowiska	Płaca zasadnicza 25ty Percentyl	Płaca zasadnicza Średnia	Płaca zasadnicza Mediana	Płaca zasadnicza 75ty Percentyl
	Menedżer	3 850	4 408	4 320	4 968
	Lider Zespołu	2 203	2 665	2 567	3 008
	Starszy Specjalista	1 530	1 900	1 830	2 242
	Młodszy Specjalista	1 130	1 336	1 283	1 444
	Menedżer	2 574	3 314	3 168	3 887
	Lider Zespołu	1 436	2 059	1 894	2 382
	Starszy Specjalista	1 254	1 691	1 543	2 046
	Młodszy Specjalista	817	1 057	996	1 267
	Menedżer	4 334	5 454	5 303	6 525
	Lider Zespołu	2 608	3 180	3 006	3 584
	Starszy Specjalista	2 059	2 504	2 424	2 751
	Młodszy Specjalista	1 525	1 634	1 595	1 741
	Menedżer	3 270	3 936	3 847	4 369
	Lider Zespołu	1 796	2 230	2 167	2 536
	Starszy Specjalista	1 606	1 955	1 828	2 148
	Młodszy Specjalista	1 047	1 261	1 213	1 388
	Menedżer	3 400	4 312	4 106	5 236
	Lider Zespołu	2 067	2 642	2 479	2 951
	Starszy Specjalista	1 533	1 840	1 763	2 091
	Młodszy Specjalista	1 001	1 288	1 250	1 422
	Menedżer	2 949	3 772	3 631	4 350
	Lider Zespołu	1 916	2 507	2 397	2 983
	Starszy Specjalista	1 637	2 161	2 012	2 514
	Młodszy Specjalista	1 099	1 363	1 316	1 637



Przyjęte kursy walut

1 PLN = 0,2196 EUR

1 BGN = 0,5113 EUR

1 RON = 0,2022 EUR

1 HUF = 0,0028 EUR

1 CZK = 0,0408 EUR

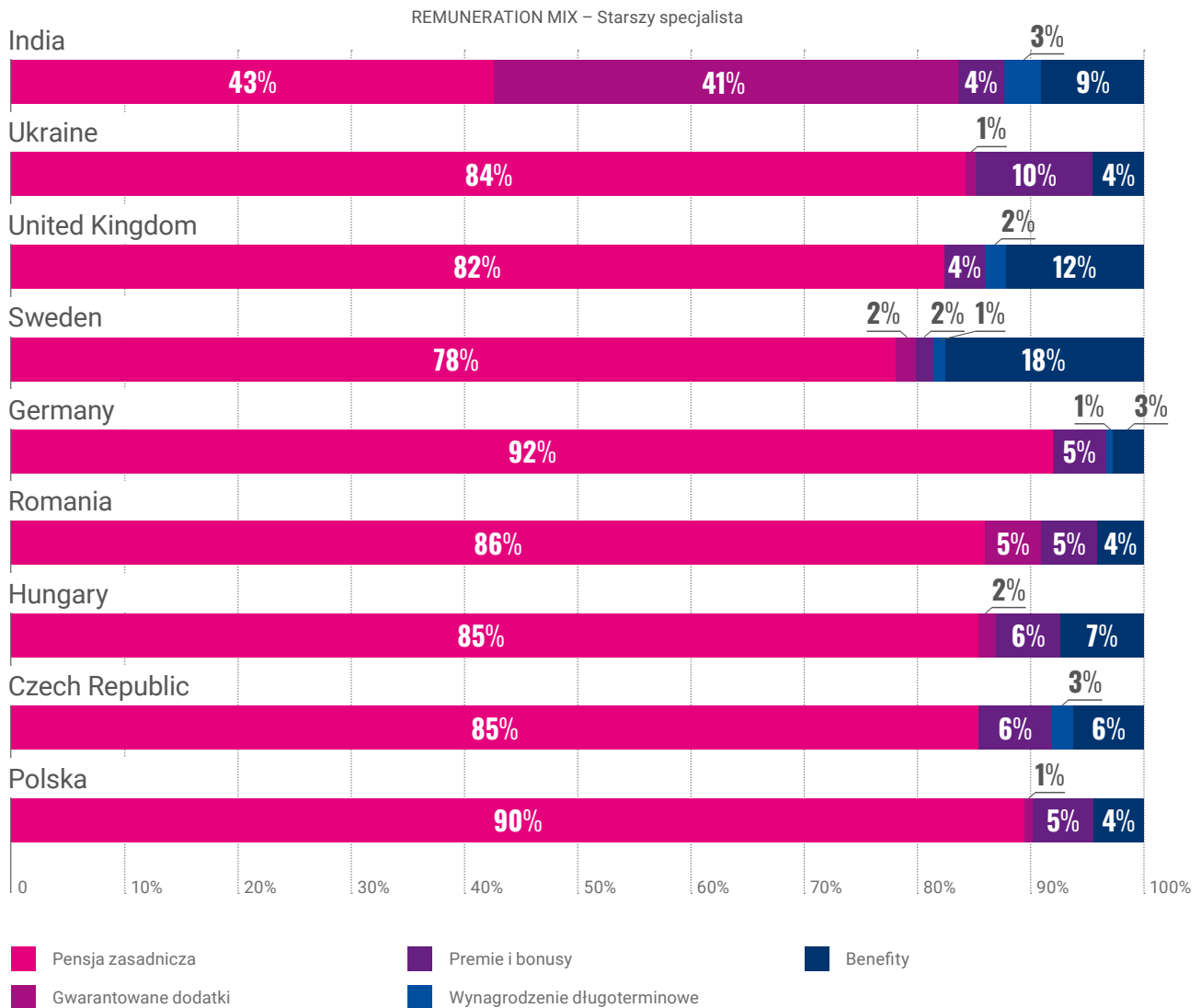
Źródła: Mercer 2021 Poland SSC Survey, Mercer 2021 Bulgaria TRS Survey,
Mercer 2021 Czech Republic SSC Survey, Mercer 2021 Hungary TRS Survey,
Mercer 2021 Romania SSC Survey, Mercer 2021 Latvia TRS Survey

Przygotowując transzycję procesów i porównyując wynagrodzenia nie można skupić się wyłącznie na płacach zasadniczych. Gwarantowane dodatki, premie, bonusy, czy też benefity są niezwykle różnicowane w krajach na całym świecie.

W Indiach płaca zasadnicza to typowo tylko 43% całego wynagrodzenia starszego specjalisty. W Polsce 5% wynagrodzenia przypada na bonusy, a 4% stanowią benefity. Tylko 1% przekazywane jest w formie dodatków stałych.

RYCINA 3.2

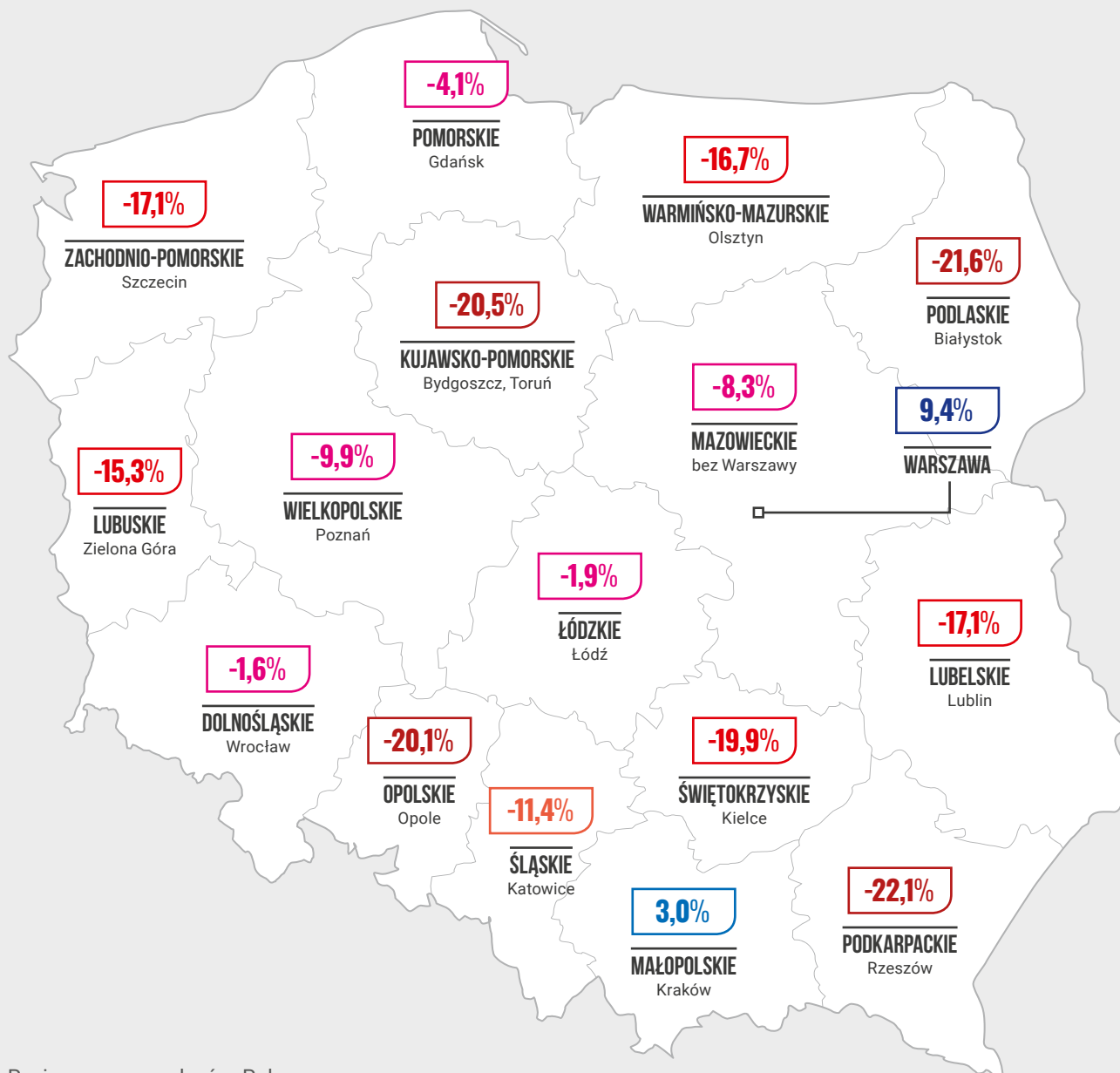
PROCENT CAŁKOWITEGO WYNAGRODZENIA W PODZIALE NA PENSJĘ ZASADNICZĄ, GWARANTOWANE DODATKI, PREMIE I BONUSY ORAZ BENEFITY



RYCINA 3.3**REGIONALNE ZRÓŻNICOWANIE WYNAGRODZENIA W POLSCE**

Porównanie rocznych płac zasadniczych w regionach w Polsce, gdzie średnia ogólnopolska równa jest 100%.

Tabela przygotowana została w oparciu o rzeczywiste wynagrodzenia pracowników w Polsce w 2021 roku.



Poziomy wynagrodzeń w Polsce są zróżnicowane, a największych płac można spodziewać się w Warszawie.

W branży Logistycznej zarabia się średnio 13% mniej w porównaniu ze średnią rynkową. Zarobki poniżej średniej rynkowej zanotowano także w branżach Telekom oraz Produkcji. Zarobki w branży FMCG oraz SSC są

średnio o 2% wyższe od średniej rynkowej, natomiast w branży IT ta różnica sięga nawet 14% powyżej średniej. Najwyższe zarobki w porównaniu do rynku ogólnego są w branży Farmaceutycznej, na poziomie plus 16%.

RYCINA 3.4

RÓŻNICE WYNAGRODZEŃ WEDŁUG BRANŻ W POLSCE

Porównanie rocznych płac zasadniczych w branżach w Polsce. Polska = 100%

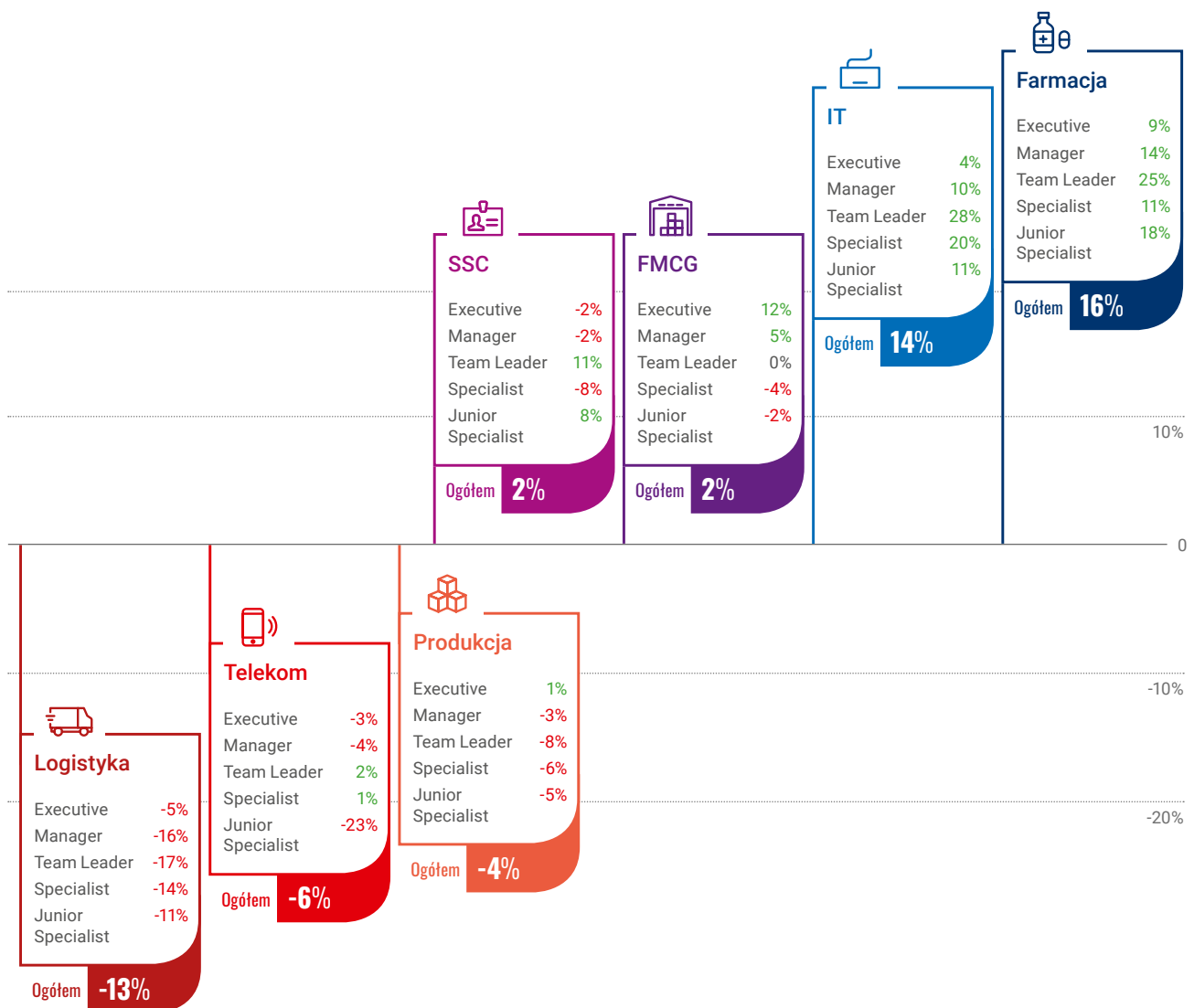


TABELA 3.2

RZECZYWISTE MIESIĘCZNE PŁACE ZASADNICZE BRUTTO W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE, W PLN

Tabela przygotowana została w oparciu o rzeczywiste wynagrodzenia ponad 47 tys. pracowników 177 organizacji w sektorze SSC w Polsce w 2021 roku. Szczegółowe dane dla miast zostały przygotowane w oparciu o różnice regionalne.

Miasto	POLSKA	
Dopasowanie do regionu		
Miesięczne płace zasadnicze brutto	Średnia	Mediana
Dyrektor Zarządzający Centrum	36 148	35 737
Menedżer	18 023	17 663
Lider Zespołu	12 723	12 509
Starszy Specjalista	10 161	10 030
Specjalista	7 623	7 409
Młodszy Specjalista	5 911	5 800



Kurs wymiany walut

1 PLN = 0,2196 EUR

Menedżer	zespół do 50 osób (manager liderów zespołów)
Lider Zespołu	zespół 5-15 osób
Starszy Specjalista	powyżej 4 lat doświadczenia
Specjalista	2-4 lata doświadczenia
Młodszy Specjalista	do 2 lat doświadczenia, pierwsze stanowisko

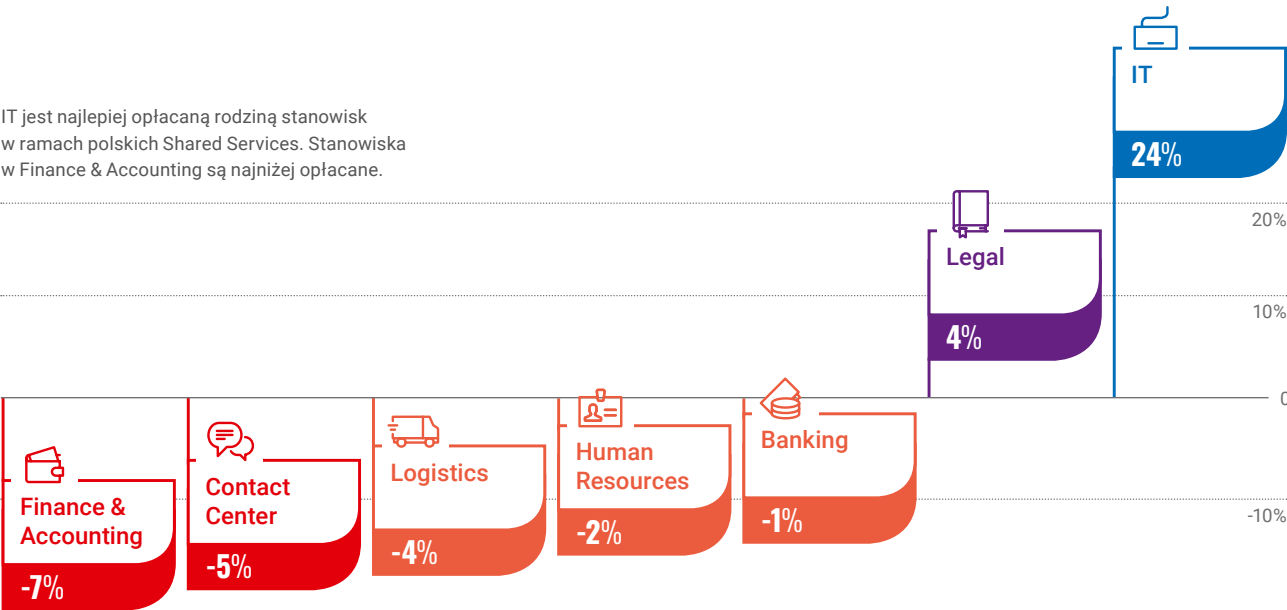
Miasto	WARSZAWA		KRAKÓW		WROCŁAW	
Dopasowanie do regionu	Warszawa		Małopolskie		Dolnośląskie	
Miesięczne płace zasadnicze brutto	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana
Dyrektor Zarządzający Centrum	39 546	39 096	37 232	36 809	35 569	35 165
Menedżer	19 717	19 323	18 564	18 193	17 735	17 380
Lider Zespołu	13 919	13 685	13 105	12 884	12 520	12 309
Starszy Specjalista	11 116	10 973	10 466	10 331	9 999	9 870
Specjalista	8 340	8 106	7 852	7 632	7 501	7 291
Młodszy Specjalista	6 467	6 345	6 089	5 974	5 817	5 707

Miasto	TRÓJMIASTO		ŁÓDŹ		KATOWICE		POZNAŃ	
Dopasowanie do regionu	Pomorskie		Łódzkie		Śląskie		Wielkopolskie	
Miesięczne płace zasadnicze brutto	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana
Dyrektor Zarządzający Centrum	34 666	34 272	35 461	35 058	32 027	31 663	32 569	32 199
Menedżer	17 284	16 939	17 680	17 327	15 968	15 649	16 239	15 914
Lider Zespołu	12 201	11 996	12 481	12 271	11 273	11 083	11 463	11 271
Starszy Specjalista	9 745	9 619	9 968	9 840	9 003	8 887	9 155	9 037
Specjalista	7 311	7 106	7 478	7 269	6 754	6 565	6 868	6 676
Młodszy Specjalista	5 669	5 562	5 799	5 690	5 238	5 139	5 326	5 226

RYCINA 3.5

RÓŻNICE W PŁACY ZASADNICZEJ W RODZINACH STANOWISK W SSC W POLSCE

IT jest najlepiej opłacaną rodziną stanowisk w ramach polskich Shared Services. Stanowiska w Finance & Accounting są najniżej opłacane.



Źródło: Mercer 2021 Poland SSC Survey

TABELA 3.3

NAJBARDZIEJ POSZUKIWANE STANOWISKA W EUROPIE I NA ŚWIECIE

Najbardziej poszukiwane stanowiska na świecie
Data Analytics
Cloud Svs-Operation
Web Security Specialist
Data Rprt Analyst
Cloud Engineering
Information Sys Security
Employment
EE Relations
Compensation
HR Operation

Najbardziej poszukiwane stanowiska w Europie
Data Analytics
Cloud Engineering
Diversity
Benefits
DB Engineering
Web Security Specialist
Information Sys Security
Employment
Cloud Svs-Operation
Data Scientist

Source: Mercer Comptryx Q3 2021

PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ W CENTRACH USŁUG W POLSCE

TABELA 3.4

RZECZYWISTE PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ ZASADNICZYCH W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE W 2021 ROKU*

Ponad połowa firm w Polsce dokonuje przeglądu płac w marcu oraz w lutym, z czego 32% wskazuje marzec, a 26% luty. Wyniki indywidualne są najczęstszym kryterium przyznania podwyżki (97% ankietowanych organizacji).

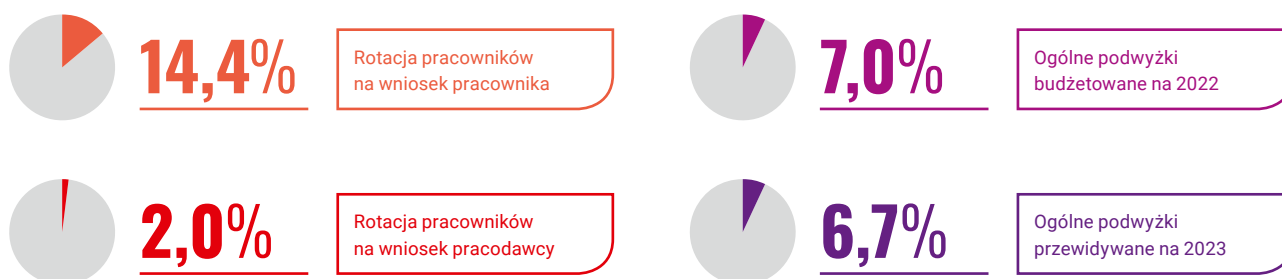
	25ty Percentyl	Mediana	Średnia	75ty Percentyl
Ogółem	2,95%	3,50%	3,64%	4,50%
Dyrektor Zarządzający Centrum	1,70%	3,30%	2,81%	3,60%
Menedżer i Lider Zespołu	3,00%	3,50%	3,51%	4,00%
Specjalista	3,00%	3,50%	3,64%	4,01%
Młodszy Specjalista	2,80%	3,50%	3,26%	4,00%

* Na podstawie wszystkich odpowiedzi, uwzględniając zera.

Źródło: Mercer 2021 Poland SSC Survey

RYCINA 3.6

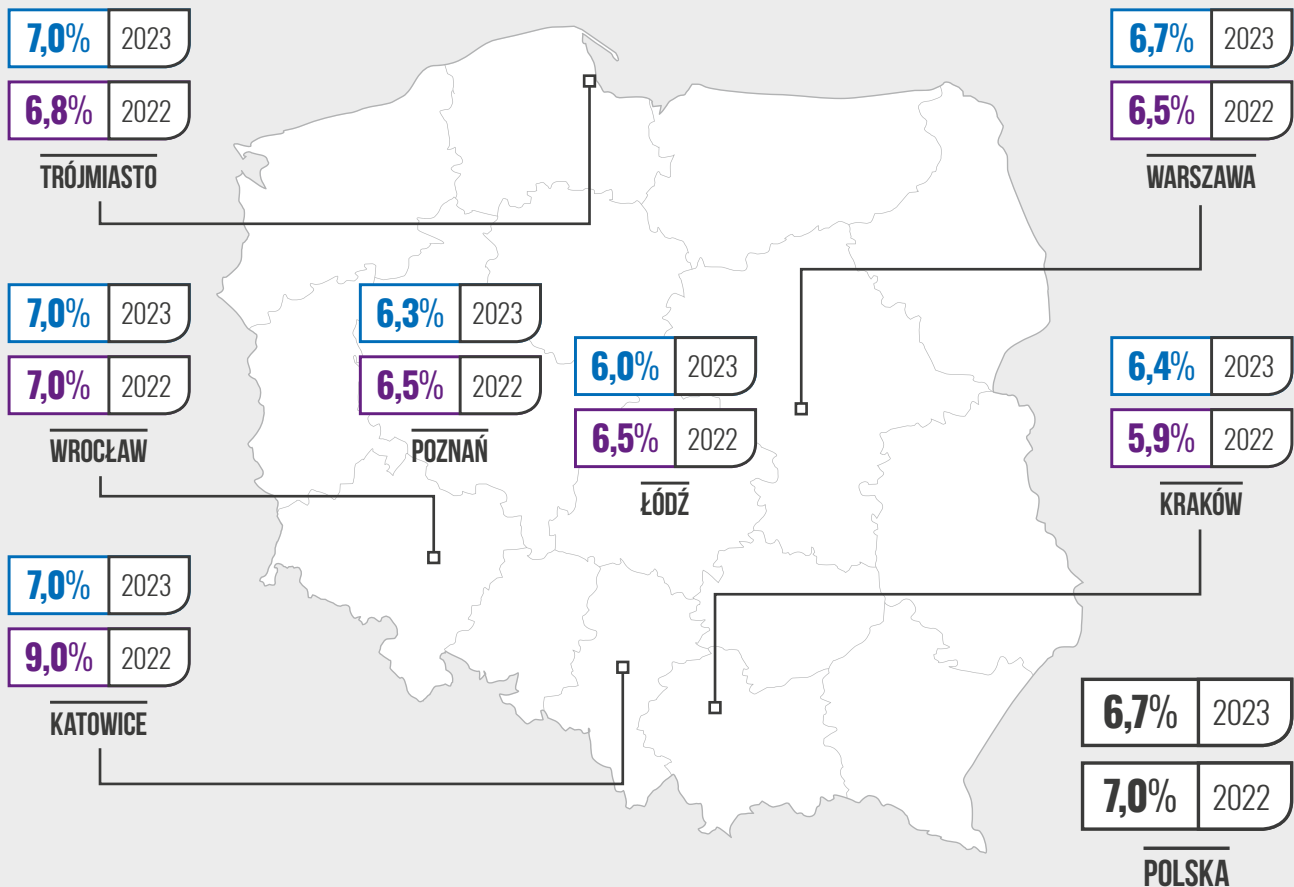
ROTACJA PRACOWNIKÓW I PODWYŻKI PŁACOWE W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE W PIERWSZYM KWARTALE 2022 ROKU



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Kwiecień 2022

RYCINA 3.7

PODWYŻKI PŁACOWE W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE BUDŻETOWANE NA ROK 2022
I PRZEWIDYWANE NA 2023



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Kwiecień 2022

TABELA 3.5

TYPOWE PODWYŻKI WYNAGRODZENIA PRZY PROMOCJI PRACOWNIKA NA WYŻSZE STANOWISKO

	25ty Percentyl	Średnia	Mediana	75ty Percentyl
Management	10,0%	15,1%	15,0%	20,0%
Team Leader	10,0%	14,2%	15,0%	20,0%
Specialist	10,0%	13,8%	15,0%	20,0%
Junior Specialist	8,0%	11,9%	12,0%	15,8%

Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Kwiecień 2022

BONUSY JĘZYKOWE

RYCINA 3.8

DODATKI JĘZYKOWE



organizacji w sektorze BPO / SSC / IT / R&D w Polsce różnicuje wynagrodzenia w zależności od znajomości określonego języka obcego

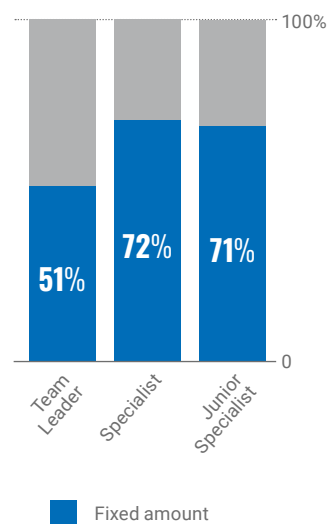


organizacji różnicuje dodatek językowy w zależności od poziomu znajomości języka



organizacji jasno komunikuje zasady dotyczące dodatków językowych

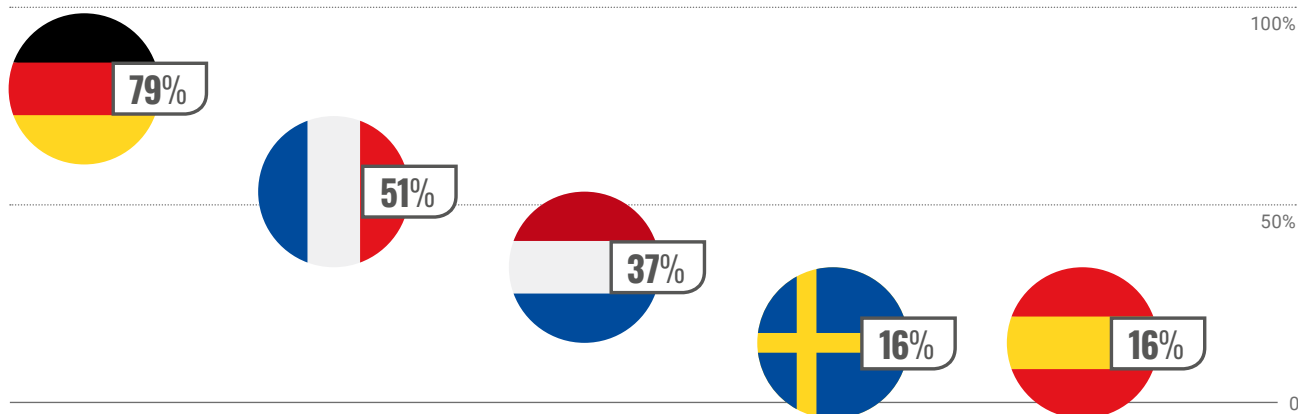
Procent organizacji zapewniających dodatek językowy jako:



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Grudzień 2021

RYCINA 3.9

NAJBARDZIEJ POŻĄDANE JĘZYKI OBCE



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Grudzień 2021

RYCINA 3.10

MIESIĘCZNE DODATKI JĘZYKOWE W ZALEŻNOŚCI OD JĘZYKA – PIERWSZY JĘZYK OBCY



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Grudzień 2021

Kurs wymiany walut
1 PLN = 0,2196 EUR**TABELA 3.6**

MIESIĘCZNE DODATKI JĘZYKOWE W ZALEŻNOŚCI OD JĘZYKA – DRUGI JĘZYK OBCY

	25ty Percentyl	Średnia	Mediana	75ty Percentyl
Stała kwota w PLN miesięcznie	500	536	500	700
Stała kwota w EUR miesięcznie	110	118	110	154

Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Grudzień 2021

Kurs wymiany walut
1 PLN = 0,2196 EUR

SKUTKI PODATKOWE POLSKIEGO ŁADU — OPINIE I ZAMIARY PRACODAWCÓW

Z perspektywy pracodawców pakiet zmian składających się na Polski Ład nie jest łatwy do oceny. Zakres zmian wpisanych w pomysł rządu jest bardzo szeroki i dotyczy wielu obszarów funkcjonowania firm. Szczególnie trudno odnieść się do tych elementów Programu, których efekty trzeba analizować w długiej perspektywie. Jest jednak grupa zmian, które będą miały natychmiastowy wpływ na sposób prowadzenia biznesu w Polsce.

Mercer postanowił sprawdzić jeden z kluczowych obszarów podlegających modyfikacjom i zapytał pracodawców o ich opinie oraz plany związane ze zmianami warunków opodatkowania umów o pracę (podatek PIT), a dokładnie o planowane działania związane z obniżeniem wynagrodzeń netto najlepiej zarabiających pracowników. Zapytaliśmy pracodawców, w jakim stopniu będą to dla nich zmiany dotkliwe i w związku z tym, jakie decyzje podjęli lub zamierzają podjąć – głównie w zakresie ewentualnej kompensaty obniżki wynagrodzeń netto. Nie analizując szczegółowo wyników badania od razu można stwierdzić, że Polski Ład z tej perspektywy stanowi dodatkowe, obok inflacji, wyzwanie, z jakim mierzą się dzisiaj polskie firmy próbując sprostać presji płacowej ze strony pracowników.

Jaka część pracowników firm straci na Polskim Ładzie, czyli ilu z nich zapłaci wyższe podatki po 1 stycznia 2022? Ponad 1/3 uczestników badania (37%) wskazała, że więcej niż 35% ich pracowników czeka obniżenie wynagrodzenia netto. Łącznie, gdyby zsumować firmy, w których przynajmniej 15% pracowników straci na Polskim Ładzie, otrzymamy

grupę 71% pracodawców. Oczywiście nie oznacza to, że zmiany w podobnej skali negatywnie dotkną wszystkie polskie przedsiębiorstwa. W badaniu wzięły bowiem udział głównie duże, nowoczesne firmy, będące częścią międzynarodowych organizacji. Mimo to warto zauważyć, że dla wielu polskich firm Polski Ład w swojej części podatkowej (PIT) oznacza istotne obniżenie wynagrodzeń netto, a tym samym duże niezadowolenie pracowników i w efekcie presję na podwyżki. Poniżej przedstawiamy szczegółowy rozkład odpowiedzi na to pytanie.

Przechodząc do jednego z najważniejszych pytań, dotyczącego ewentualnego skompensowania obniżek wynagrodzeń netto, należy podkreślić, że stosunkowo niewielka część pracodawców zamierza to zrobić.

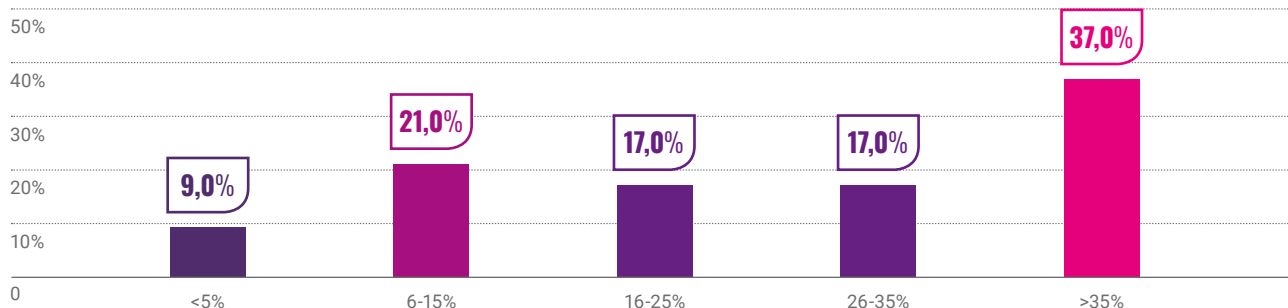
Jedynie 14% wszystkich badanych firm zadeklarowało, że zamierza w pełni (w 100% i wszystkim pracownikom) pokryć różnicę pomiędzy ich „starymi” a „nowymi” wynagrodzeniami. Jednocześnie 55% respondentów podkreśliło, że nie zamierza tego robić, zarówno w stosunku do wszystkich, jak i w stosunku do wybranych pracowników.

Niezwykle ciekawych informacji dostarcza nam odpowiedź na pytanie, czy w związku z Polskim Ładem firmy zamierzają zmieniać formy zatrudniania, przede wszystkim odchodząc od umów o pracę na rzecz różnego typu umów „firma / firma” (B2B). Jedynie 12% firm zadeklarowało, że zamierza tak zrobić, wskazując jednocześnie, że dotyczyć to będzie jedynie wybranych pracowników. Zdecydowana większość, bo 88% stwierdziło, że nie zamierza tego w ogóle robić.

RYCINA 3.11

JAKI % TWOICH PRACOWNIKÓW STRACI NA ZMIANACH PODATKOWYCH W POLSKIM ŁADZIE?

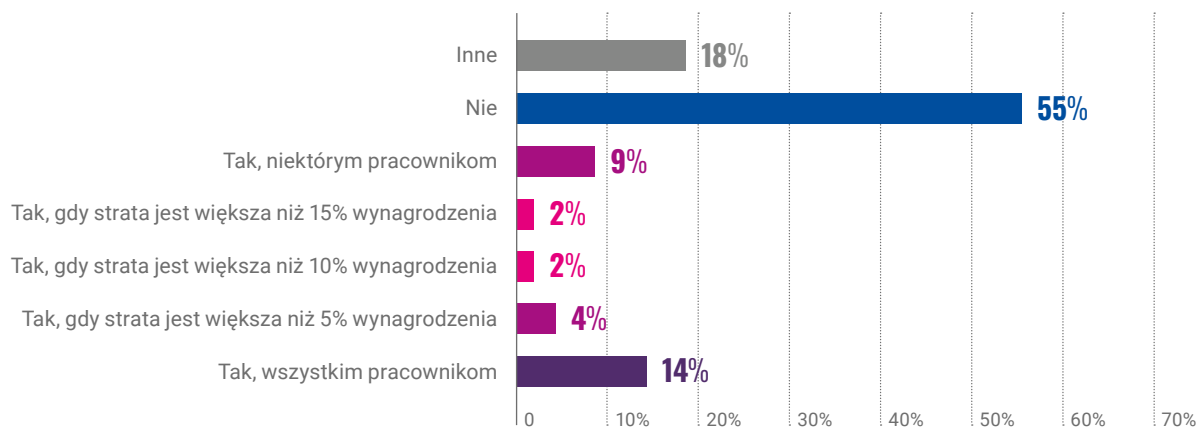
% organizacji



Źródło: Mercer 2022 The Polish Deal Survey

RYCINA 3.12

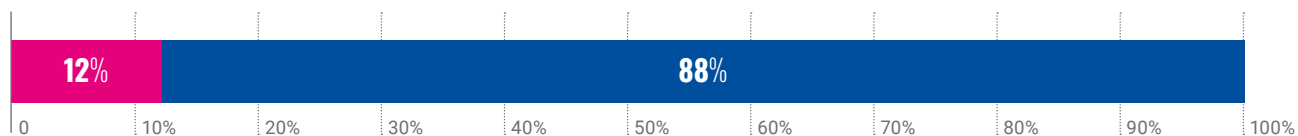
CZY TWOJA FIRMA ZAMIERZA SKOMPENSOWAĆ OBNIŻKI WYNAGRODZEŃ BĘDĄCE SKUTKIEM POLSKIEGO ŁADU?



Źródło: Mercer 2022 The Polish Deal Survey

RYCINA 3.13

CZY TWOJA FIRMA ZAMIERZA ZMIEŃCĆ FORMY ZATRUDNIENIA W ZWIĄZKU Z POLSKIM ŁADEM?


■ Tak, w stosunku do niektórych pracowników

■ Nie

Źródło: Mercer 2022 The Polish Deal Survey

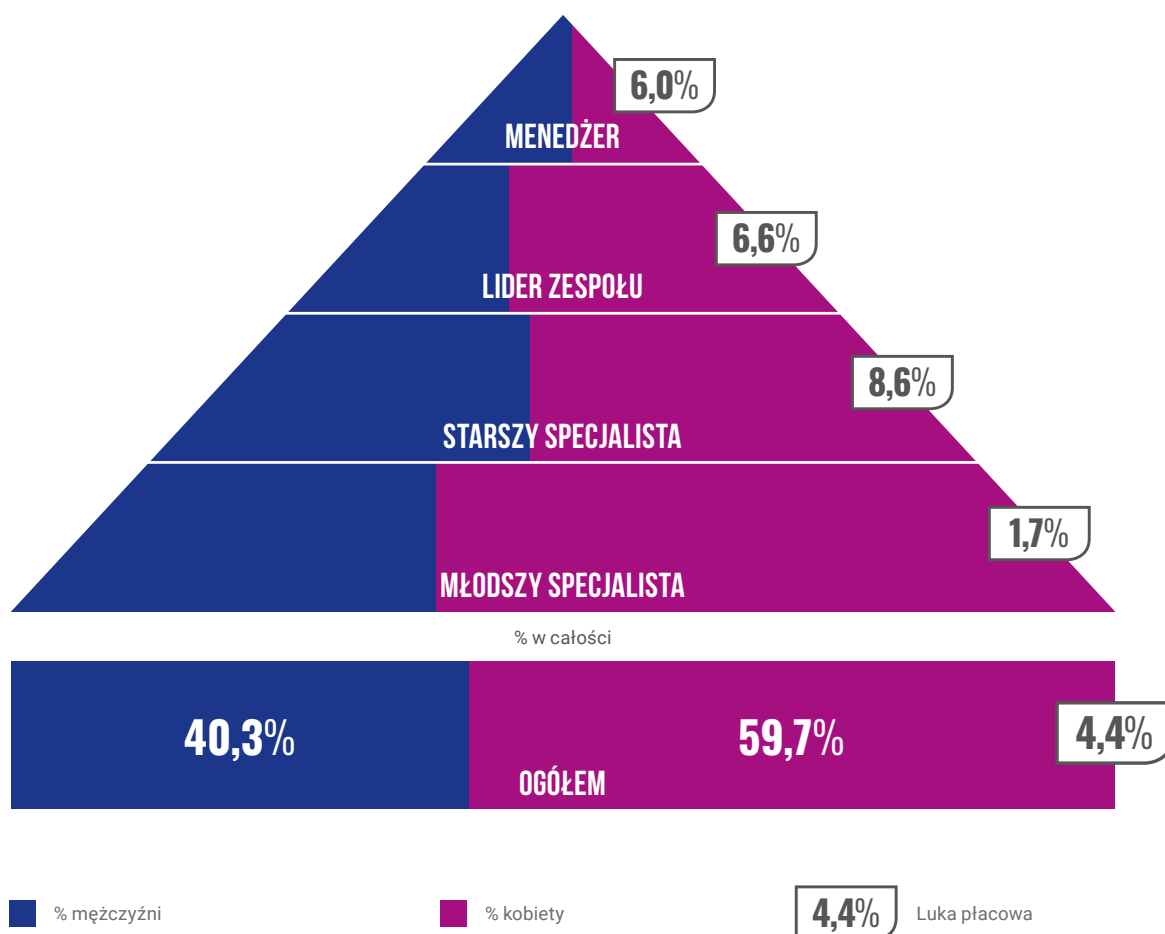
RÓŻNORODNOŚĆ I WŁĄCZENIE (D&I)

Kobiety stanowią większość w sektorze BPO / SSC / IT / R&D w Polsce, zajmując około 60% stanowisk. Wśród młodszych specjalistów aż 66% to kobiety, ale wśród kadry zarządzającej tylko 47% to panie. Podczas kiedy większość firm sektora deklaruje, że polityka

różnorodności jest częścią ich strategii biznesowej, mężczyźni średnio zarabiają 4,4% więcej niż kobiety. Luka płacowa wśród pracowników zaczynających pracę to 1,7%, ale wśród managerów to już 6,0%.

RYCINA 3.14

ROZKŁAD PROCENTOWY WG PŁCI ORAZ POZIOMU ZATRUDNIENIA W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE*



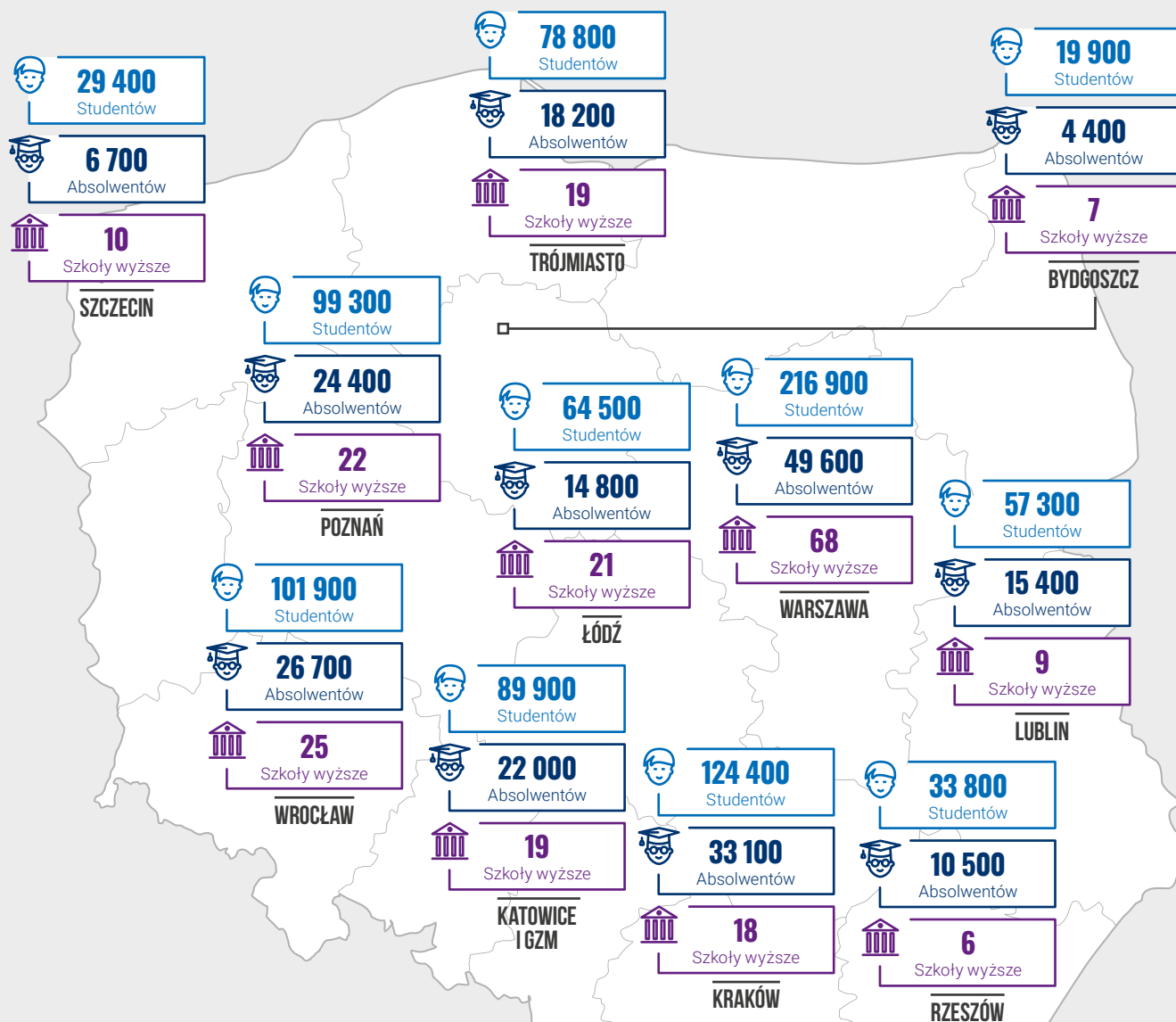
* Dane w powyższej rycinie zostały opracowane na podstawie reprezentatywnej próby ponad 40 tysięcy pracowników z 147 organizacji.

Źródło: Mercer 2021 Poland SSC Survey

POTENCJAŁ EDUKACYJNY

RYCINA 3.15

LICZBA STUDENTÓW, ABSOLWENTÓW I SZKÓŁ WYŻSZYCH W WYBRANYCH OŚRODKACH W POLSCE

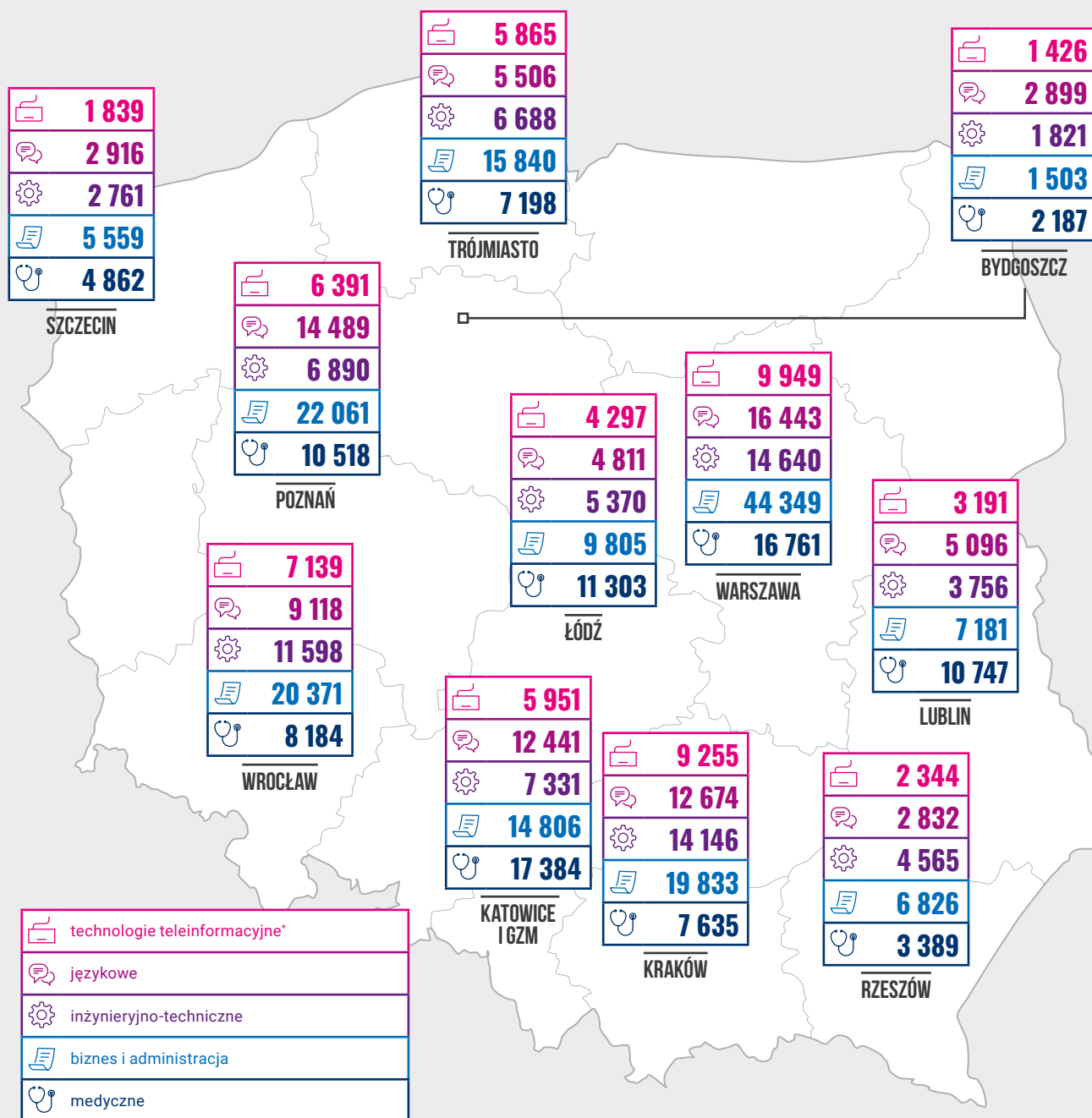


Uwaga: Dane o liczbie studentów i absolwentów zaokrąglono do setek. Dane o studentach i absolwentach zaokrąglono i przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału). Dane o liczbie szkół wyższych przedstawiono na podstawie adresu uczelni macierzystej w wybranych miastach.

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie danych otrzymanych z Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego

RYCINA 3.16

STUDENCI WYBRANYCH KIERUNKÓW: JĘZYKOWYCH, BIZNESU I ADMINISTRACJI, TECHNOLOGII TELEINFORMACYJNYCH, INŻYNIERYJNO-TECHNICZNYCH, MEDYCZNYCH



Uwaga: Przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału).

* Wraz z podgrupą interdyscyplinarnych programów i kwalifikacji obejmujących technologie informacyjno-komunikacyjne.

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie danych otrzymanych z Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego

Największe miasta w Polsce, włączając w to aglomeracje, są najważniejszymi ośrodkami akademickimi. Znajdują się tam najlepsze uczelnie publiczne i niepubliczne oferujące możliwość kształcenia niemal na wszystkich kierunkach. Dostępność uczelni i jakość edukacji to najważniejsze czynniki determinujące rozwój sektora nowoczesnych usług dla biznesu.

Liczb szkół wyższych utrzymuje się na niezmiennym poziomie, natomiast liczba studentów i absolwentów systematycznie spada (patrz: dane GUS 2010-2020). Jest to przede wszystkim związane z niżem demograficznym, ale także większą dostępnością kształcenia za granicą, na które decyduje się coraz więcej polskich maturzystów.

Istotny wpływ na rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych, poprzez odpowiednie przygotowanie merytoryczne kadry, mają uczelnie kształcące studentów na następujących kierunkach:

- » **językowych** – obejmujących głównie naukę języków obcych i lingwistykę;
- » **biznesowo-administracyjnych** takich, jak: rachunkowość i podatki, finanse, bankowość, ubezpieczenia, zarządzanie i administracja, marketing i reklama;

- » **związanych z technologiami teleinformatycznymi**, w tym kierunki takie jak: tworzenie i analiza oprogramowania i aplikacji, projektowanie i administrowanie baz danych i sieci, obsługa i użytkowanie komputerów oraz interdyscyplinarne programy i kwalifikacje obejmujące technologie informacyjno-komunikacyjne;
- » **inżynieryjno-technicznych** np.: mechanika i metalurgia, elektronika i automatyka, elektryczność i energia, pojazdy samochodowe, statki i samoloty, inżynieria chemiczna i procesowa, technologie związane z ochroną środowiska;
- » **medycznych**: medycyna, farmacja, stomatologia, terapia i rehabilitacja, pielęgniarstwo i położnictwo, technologie związane z diagnostyką i leczeniem, zdrowie i opieka społeczna.

Od lat są to najpopularniejsze kierunki studiów, ponieważ ich ukończenie wiąże się przede wszystkim z łatwością znalezienia pracy, ale również z wysokimi zarobkami i możliwościami rozwoju zawodowego, jakie daje sektor usług nowoczesnych.

TABELA 3.7

LICZBA DOKTORANTÓW I SZKÓŁ DOKTORSKICH

Typ doktoratu	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Studia doktoranckie	42 492	42 901	42 782	41 031	38 958	29 633	22 750	15 537
Szkoły doktorskie					3 858	3 835	8 221	11 981

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie danych otrzymanych z Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego



**OŚRODEK
PRZETWARZANIA
INFORMACJI**
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

OD INFORMACJI DO INNOWACJI

Laboratorium Baz Danych i Systemów Analityki Biznesowej

z wieloletnim doświadczeniem w pracy
z produktami Oracle oferuje:

- opracowanie i wdrażanie rozwiązań hurtowni danych;
- dostosowane do potrzeb klienta rozwiązania klasy Business Intelligence;
- zaawansowane systemy przetwarzania i wizualizacji danych;
- analizę danych z użyciem nowoczesnych metod i narzędzi.

Ośrodek Przetwarzania Informacji - Państwowy Instytut Badawczy
jest laureatem nagrody Diamenty Forbesa 2022
i został nominowany do Oracle Excellence Award 2022.

Zapraszamy do kontaktu:

Emil Podwysocki

✉ emil.podwysocki@opi.org.pl

☎ +48 501 001 182

LUDZIE PRZED WSZYSTKIM. STRATEGIE NABORU PRACOWNIKÓW POMOGĄ SEKTOROWI USŁUG BIZNESOWYCH PRZEWYCIĘŻYĆ NIEDOBÓR PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH.

PIĘĆ KLUCZOWYCH WNIOSKÓW Z BADANIA TALENT TRENDS 2022

W tym roku niedobór pracowników wykwalifikowanych stanowi przeszkodę w realizacji celów rozwojowych wielu firm — nie tylko w sektorze usług biznesowych, lecz także dla pracodawców z różnych branż i na całym świecie. Pobudzona pandemią COVID-19 **Wielka Rezygnacja** i Wielkie Oświecenie skłoniły miliony ludzi do opuszczenia globalnego rynku pracy lub przyjęcia bardziej atrakcyjnych stanowisk. Obecnie to pracownicy dyktują warunki zatrudnienia, ponieważ organizacje **zmagają się z problemami w obsadzie stanowisk** w niemal każdym przedziale płacowym. Oznacza to, że liderzy sektora usług biznesowych w Polsce będą musieli przyjąć podejście bardziej skoncentrowane na ludziach, aby przyciągnąć i zatrzymać pracowników wykwalifikowanych, którzy będą napędzać rozwój ich firm.



O BADANIU TALENT TRENDS

Badanie 2022 Talent Trends r. firmy Randstad Sourceright jest badaniem przeprowadzonym wśród ponad 900 przedstawicieli najwyższego szczebla kierowniczego i kierowników kadrowych z międzynarodowych i regionalnych organizacji z 18 rynków na całym świecie. Panele badania obejmują liderów biznesowych, którzy mają wpływ na decyzje strategiczne i operacyjne w swoich organizacjach.



Opracowanie treści drugiej części rozdziału: **Randstad Polska i Randstad Sourceright**

Randstad Polska jest jedną z największych firm doradztwa personalnego i usług HR. Łącząc pasję naszych specjalistów z siłą zaawansowanych technologii, wspieramy ludzi i firmy w spełnianiu ich pełnego potencjału.

Randstad Sourceright to światowy lider HR wspierający pracodawców w budowaniu strategii pozyskiwania talentów i zarządzania kapitałem ludzkim. Nieustannie tworzymy i udoskonalamy rozwiązania z zakresu: outsourcingu procesów rekrutacyjnych (RPO), programów obsługi usług zarządzanych (MSP) oraz zintegrowanych programów zarządzania talentami.

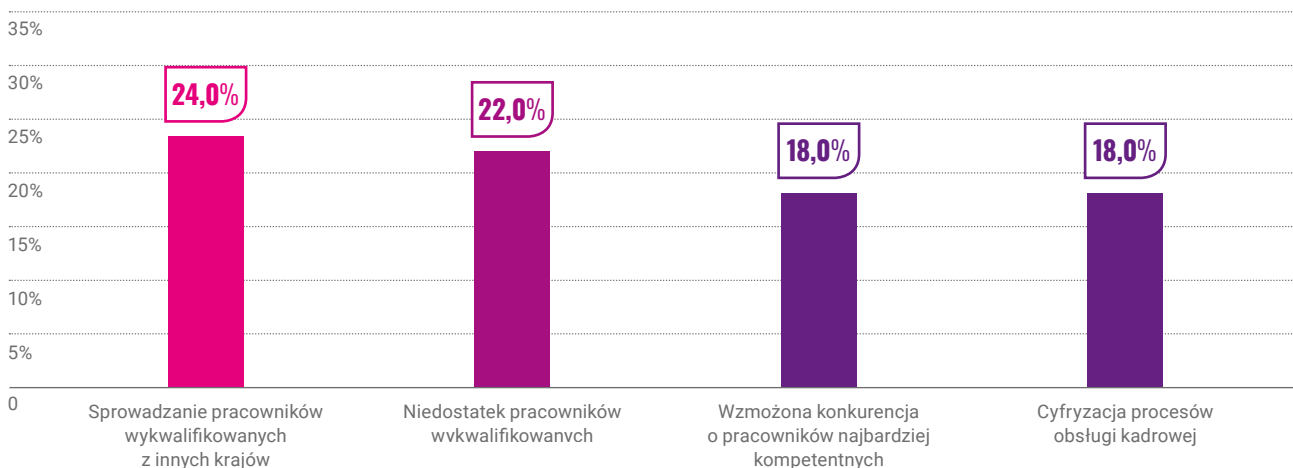
W badaniu **2022 Talent Trends** przeprowadzonym przez Randstad Sourceright, niedobór pracowników wykwalifikowanych jest wymieniany przez kierowników kadrowych jako jeden z najczęściej wymienianych problemów w tym roku. Niedobór pracowników wykwalifikowanych jest szczególnie złożony w Polsce, gdzie 46% pracodawców planuje w tym roku intensywny nabór, lecz co czwarty twierdzi, że braki pracowników o odpowiednich kwalifikacjach są głównym problemem. Jako drugie wyzwanie wymieniają sprowadzanie pracowników wykwalifikowanych

z innych krajów, a następnie zwiększoną konkurencję w walce o pracowników najbardziej kompetentnych.

Oczekuje się, że niedobory na tym rynku będą się tylko pogłębiać. W rankingu **World Talent Ranking**, Polska zajęła 45. miejsce (spadek z 37. w 2019 r.), co wskazuje, że w dłuższej perspektywie pracodawcom może być trudniej uzyskać dostęp do wysokiej jakości zasobów pracowników wykwalifikowanych w Polsce, zwłaszcza w przypadku sektora usług biznesowych opartych na wiedzy.

RYCINA 3.17

NAJCZĘŚCIEJ WYMNIANE PROBLEMY PRACODAWCÓW W POLSCE



Źródło: Badanie Randstad Sourceright 2022 Talent Trends

Konflikt w Ukrainie dodatkowo komplikuje sytuację; **OECD przewiduje**, że w tym roku z powodu wojny globalny wzrost gospodarczy zmniejszy się o 1 punkt procentowy. Chociaż napływ ukraińskich uchodźców do Polski może zwiększyć zasoby pracowników wykwalifikowanych dostępnych dla pracodawców, wielu ukraińskich pracowników w Polsce wyjechało, aby pomóc lub przenieść swoje rodziny mieszkające nadal w Ukrainie. Równocześnie polscy pracodawcy obserwują trend opuszczania przez cudzoziemców Polski ze względów bezpieczeństwa.

Niedobór pracowników wykwalifikowanych jest najbardziej dotkliwy w przypadku zawodów związanych z technologiami, które są najbardziej poszukiwane na całym świecie. Pracodawcy świadczący usług biznesowe konkurują obecnie o pracowników ze wszystkimi sektorami – nie tylko z własnym. Chmury obliczeniowe, rozwój sztucznej inteligencji i analityka znajdują się na czele listy najbardziej poszukiwanych obszarów. Według najnowszego raportu Randstad Sourceright „**Global future in-demand skills report**” w 2021 roku w Polsce były

1333 aktualne ogłoszenia o pracę na stanowiska związane z AI i uczeniem maszynowym, przy stosunku potencjalnych kandydatów na jedno ogłoszenie wynoszącym 34:1 (co do zasady, rynki, na których na jedno ogłoszenie o pracę przypada mniej niż 150 specjalistów, są uważane za bardzo konkurencyjne).

Co to wszystko oznacza w kontekście sytuacji przedsiębiorstw z naborem pracowników? Biorąc pod uwagę skrajne trudności, jakie wystąpiły na rynku pracy w 2021 roku, kierownicy kadrowi byli w ubiegłym roku bardziej zajęci nagłymi sytuacjami operacyjnymi niż planowaniem długoterminowym i strategicznym. Zmaganie się z sytuacjami kryzysowymi stało się zadaniem pełnoetatowym. Znajdując się pod presją związaną z zatrudnianiem, przyjmowaniem do pracy, szkoleniem i budowaniem zespołów zdalnych, przy jednoczesnym zachowaniu kultury organizacyjnej firmy i próbie ograniczenia kosztów, większość kierowników kadrowych nie miała czasu ani zasobów na tworzenie większej wartości w 2021 r., co sprawi,

że w 2022 r. będą oni narażeni na problemy związane z niedoborem pracowników wykwalifikowanych.

Skoro pracownicy wykwalifikowani znaleźli się na szczycie listy priorytetów, nadszedł czas, aby przebudować strategię organizacji w zakresie pozyskiwania pracowników, stawiając ludzi na pierwszym miejscu. Na rynku istnieje znaczny deficyt i popyt na pracowników o wysokich umiejętnościach, a jedno jest pewne: firmy, które traktują pracowników jak ludzi – a nie jak towary – uzyskają przewagę.

Poniżej przedstawiamy pięć istotnych trendów w zakresie pracowników wykwalifikowanych, które pomogą pracodawcom z sektora usług biznesowych w Polsce przygotować się na wszelkie niespodzianki, jakie mogą pojawić się w przyszłości, jednocześnie tworząc strukturę niezbędną do długoterminowej budowy wartości.

1. KONCENTRACJA NA DOŚWIADCZENIU PRACOWNIKA W CELU ZWIĘKSZENIA ATRAKCYJNOŚCI ZATRUDNIENIA

Jak wynika z badania **2022 Talent Trends**, 82% pracodawców w Polsce twierdzi, że bardziej niż kiedykolwiek koncentruje się na doświadczeniu pracowników (warunkach pracy). Pandemia mogła wywołać Wielką Rezygnację, lecz pozwoliła także wielu kierownikom na ponowne przeanalizowanie relacji między ludźmi a ich pracodawcami. W szczególności mają oni nadzieję na stworzenie bardziej korzystnych dla obu stron interakcji, które przyczynią się do zwiększenia satysfakcji ich pracowników z pracy, a także do wzrostu innowacyjności i produktywności.

Szeroko rozumiane doświadczenie pracownika to coś więcej niż kultura, korzyści i inkluzywność. Obejmuje ono także samookreślenie, dzięki któremu

ludzie mają większą kontrolę nad swoją karierą, ścieżkami kształcenia i dniem pracy. Niektóre firmy to rozumieją i inwestują w technologie i praktyki, które zachęcają do kreatywności i inicjatywy, a także do utrzymywania silnej, wyróżniającej się marki pracodawcy, która jest spójna, autentyczna i angażująca. Dzięki tego typu nakładom pracownicy są dumni ze swojej pracy i pracodawcy, a co za tym idzie – bardziej wydajni, zaangażowani i zadowoleni.

Badanie 2022 Talent Trends ujawniło wyraźną możliwość wykorzystania technologii w tym obszarze. W skali globalnej około połowa (47%) firm twierdzi, że korzysta z technologii w celu poprawy sposobu wykonywania pracy. Jednak w Polsce

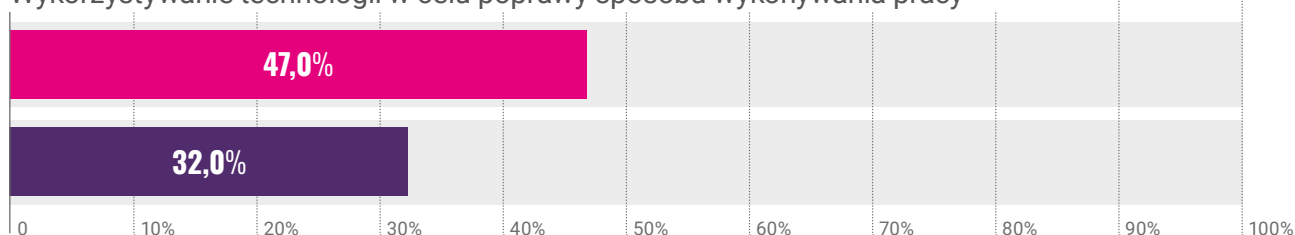
tylko 32% firm stosuje takie podejście, a tylko 34% twierdzi, że wykorzystuje innowacje w celu poprawy skuteczności naboru pracowników. Ponieważ niewielu kierowników kadrowych inwestuje w innowacje,

istnieje wyraźna szansa wykorzystania obecnej fali technologii zorientowanych na polepszenie warunków pracy pracowników wykwalifikowanych.

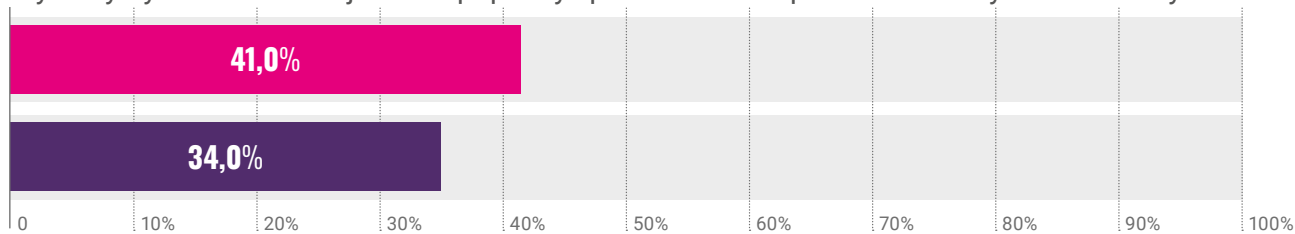
RYCINA 3.18

TWORZENIE POZYTYWNYCH DOŚWIADCZEŃ PRACOWNIKÓW

Wykorzystywanie technologii w celu poprawy sposobu wykonywania pracy



Wykorzystywanie innowacji w celu poprawy sposobu naboru pracowników wykwalifikowanych



■ globalnie

■ Polska

Źródło: Badanie Randstad Sourceright 2022 Talent Trends

Badanie Randstad Sourceright na rok 2022 pokazuje również znaczący wzrost nakładów w rozwój marki pracodawcy we wszystkich kategoriach pracowników wykwalifikowanych, przy czym najbardziej zauważalny jest wzrost w Polsce w przypadku freelancerów, bo o 40 punktów procentowych do 62% w 2022 roku, a także pracowników tymczasowych – o 40 punktów procentowych do 58% w 2022 roku. Ponieważ firmy coraz częściej angażują pracowników tymczasowych, ryzykują one zrażeniem do siebie ważnej części swych zasobów

kadrowych, jeśli **nie uwzględnią także ich warunków pracy – czyli doświadczenia pracowniczego.**

W najbliższej przyszłości firmy nie będą mogły pozwolić sobie na zaniedbania w obszarze warunków pracowniczych. Ich skutkiem może być bowiem utrata bardzo potrzebnych kompetencji. Ci, którzy sprostają lub nawet przekroczą oczekiwania pracowników wykwalifikowanych, z dużym prawdopodobieństwem zyskają przewagę nad konkurencją.

2. PODNOSZENIE KWALIFIKACJI OBECNYCH PRACOWNIKÓW I NABÓR W OPARCIU O POTENCJAŁ LUDZKI

Ponieważ zdobycie kluczowych umiejętności staje się coraz trudniejsze, ich poszukiwanie wewnątrz istniejącej struktury organizacyjnej daje firmom możliwość prowadzenia inteligentnej rekrutacji z wieloma korzyściami, takimi jak dostęp do pracowników wykwalifikowanych, którzy są już zaangażowani i zaznajomieni z przedsiębiorstwem. Programy mobilności wewnętrznej mogą znacząco obniżyć koszty rekrutacji i wdrożenia do pracy w firmie, skrócić czas osiągnięcia docelowej produktywności i wypracować lojalność pracowników. W ustaleniach dotyczących struktury organizacyjnej firmy Bain & Company opublikowanych w amerykańskim dwumiesięczniku [Harvard Business Review](#) wskazano, że obecni pracownicy mogą objąć 60% przyszłych stanowisk w firmie, przy założeniu wdrożenia odpowiednich programów i szkoleń. Jak wynika z badania 2022 [Talent Trends](#), 68% kierowników kadrowych w Polsce twierdzi, że mobilność wewnętrzna miała pozytywny wpływ na ich przedsiębiorstwo w ciągu ostatniego roku. Pięćdziesiąt dwa procent (52%) twierdzi, że ich organizacja więcej inwestuje w wewnętrzną mobilność pracowników wykwalifikowanych (wzrost o 14 punktów procentowych w porównaniu z rokiem ubiegłym, 38%). Do tego dochodzi 64% respondentów, którzy twierdzą, że już poczynili nakłady w tym obszarze celem usprawnienia swych działań rekrutacyjnych. Niewątpliwie słuszne są działania przedsiębiorstw mające na celu ustalenie możliwości podnoszenia kwalifikacji oraz przekwalifikowania kadr z zamiarem stworzenia nowych możliwości dla pracowników. Pomaga to jednocześnie organizacjom w budowaniu kompetencji pracowniczych na przyszłość. Takie podejście może również pomóc w zapewnieniu zaangażowania, satysfakcji i utrzymania pracowników – pracownicy, których organizacje inwestują w rozwój ich kompetencji czują się bowiem przez nie doceniani. Jednocześnie pracodawcy z sektora usług biznesowych powinni zastanowić się, w jaki sposób szkolenia i podnoszenie kwalifikacji mogą pomóc im w lepszym

pozyskiwaniu nowych pracowników wykwalifikowanych do swych organizacji. W związku z tym Randstad Sourceright obserwuje tendencję do zatrudniania raczej na podstawie potencjału ludzkiego niż doświadczenia. W obliczu ograniczonej dostępności pracowników wykwalifikowanych, pracodawcy w mniejszym stopniu zwracają uwagę na udokumentowane doświadczenie, a w większym na zdolność pracowników do szybkiego zdobycia umiejętności potrzebnych do wykonywania danej pracy. Zatrudniając osoby z odpowiednimi predyspozycjami lub zdolnością uczenia się, mogą przyspieszyć szkolenie, aby rozwinąć u nich zestawy umiejętności o wysokiej wartości. Powołując się na dane z firmy EMSI Burning Glass i organizacji The Conference Board, [Wall Street Journal](#) donosi, że w ciągu najbliższych pięciu lat dla osób bez wyższego wykształcenia może zostać otwartych aż 1,4 miliona etatów, jeśli pracodawcy utrzymają ten trend. Ponadto, dzięki zniesieniu wymogów związanych z formalnym wykształceniem, pracodawcy świadczący usługi biznesowe mogą przyciągać kandydatów z różnych środowisk społeczno-ekonomicznych, którzy być może nie mieli środków na studia, do zaprezentowania swoich umiejętności. Według Gartnera, [tylko 16% nowo zatrudnionych pracowników posiada odpowiednie umiejętności](#), których ich pracodawcy potrzebują w momencie zatrudnienia i w przyszłości. Firma konsultingowa sugeruje, że firmy mogą osiągać lepsze wyniki w zatrudnianiu, jeśli skupią swoje strategie poszukiwania i przyciągania pracowników na potencjałe danej osoby, a nie na samym jej doświadczeniu czy wykształceniu. Wiele firm w branży IT z którymi konkuruje obecnie sektor usług biznesowych, już stosuje takie podejście. Inwestowanie we właściwe programy rozwoju umiejętności zarówno obecnych, jak i potencjalnych nowych pracowników przynosi korzyści pracodawcom poszukującym umiejętności i pracowników wykwalifikowanych, które pozwolą im utrzymać się na współczesnym rynku, tworząc sytuację korzystną dla obu stron.

3. ZDECYDOWANA OCHRONA RÓŻNORODNOŚCI, SPRAWIEDLIWOŚCI, INKLUZYWNOŚCI I PRZYNALEŻNOŚCI

Ewidentnym jest, że firmy starają się dbać o różnorodność, sprawiedliwość i inkluzywność w miejscu pracy (DEI), lecz badanie **Talent Trends** z 2022 r. pokazuje, że być może nie robią wystarczająco dużo, by chronić swoje cele.

W Polsce, 84% kierowników kadrowych twierdzi, że kwestie DEI mają zasadnicze znaczenie dla przyciągania, angażowania i zatrzymywania pracowników wykwalifikowanych (w porównaniu z 76% respondentów na świecie), a 71% aktywnie promuje swoje cele w tym zakresie wśród kandydatów. Jednak, jeśli chodzi o praktykę (w porównaniu

do teorii i deklaracji), 78% polskich pracodawców uważa, że DEI jest wpisane w ich strategię naboru pracowników wykwalifikowanych (w porównaniu do 86% na świecie). Zaledwie 38% firm w Polsce twierdzi, że ich praktyki rekrutacyjne wspierały realizację celów związanych z różnorodnością w 2021 r. Sugeruje to, że organizacje być może **odstawiły swe inicjatywy w zakresie DEI na drugi plan**, ponieważ w ubiegłym roku musiały w dalszym ciągu zmagać się z sytuacjami kryzysowymi w działalności operacyjnej i zwiększonym zapotrzebowaniem na pracowników.

 **Kraków****BIZNES****NAUKA****— INNOWACJE**

Wydział ds. Przedsiębiorczości i Innowacji
pi.umk@um.krakow.pl

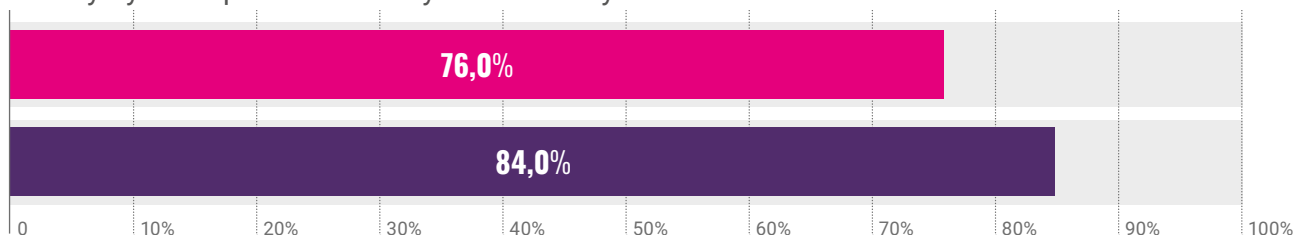


Biznes i Nauka w Krakowie

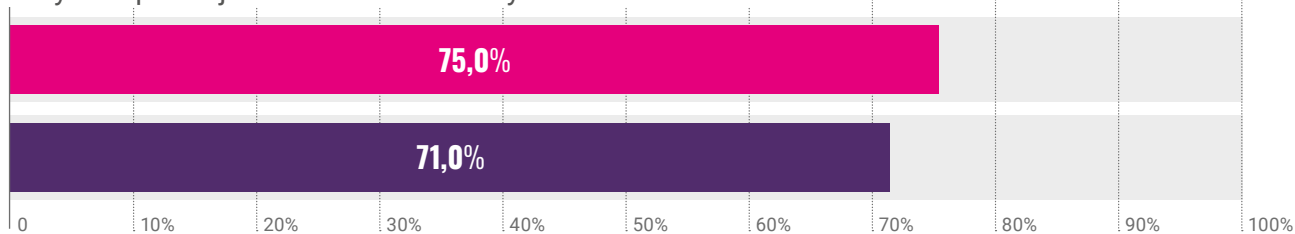
RYCINA 3.19

DZIAŁANIA DEI

Zgadza się, że inicjatywy rozwojowe mają zasadnicze znaczenie dla przyciągania i zatrzymywania pracowników wykwalifikowanych



Aktywnie promuje cele DEI wśród kandydatów



■ globalnie

■ Polska

Źródło: Badanie Randstad Sourceright 2022 Talent Trends

W jaki sposób firmy świadczące usług biznesowe mogą podtrzymać dynamikę swoich działań z zakresu DEI, aby zwiększyć dostęp do pracowników wykwalifikowanych? Kierownicy kadrowi przeznaczają budżety na unowocześnianie praktyk rekrutacyjnych, rozszerzanie szkoleń z zakresu inkluzywności i przynależności oraz angażowanie bardziej zróżnicowanych specjalistów w całym okresie zatrudnienia pracownika w celu utrzymania swej działalności na właściwym torze.

Starając się budować kultury bardziej sprzyjające integracji, firmy wdrażają szereg inicjatyw, od tworzenia **narzędzi z zakresu „sojusznictwa”** i programów poświęconych rozwojowi i **promowaniu różnorodnych pracowników wykwalifikowanych** po skupienie się na bardziej integracyjnej polityce urlopów rodzinnych i globalnej sprawiedliwości płacowej, jak również

lepszemu wspieraniu osób niepełnosprawnych w pracy. Elastyczne praktyki pracy pozostają skuteczną strategią dla pracodawców pragnących przyciągnąć i zatrzymać bardziej zróżnicowanych pracowników wykwalifikowanych, którzy mogą znajdować się poza typowymi rynkami naboru lub też osoby sprawujące opiekę nad innymi.

A korzyści z tego płynące są oczywiste. W Polsce 48% pracodawców twierdzi, że ich strategie DEI poprawiły reputację pracodawcy. Trzydzieści sześć procent (36%) twierdzi, że czerpie korzyści z zatrudniania pracowników wykwalifikowanych o szerszym zakresie uzdolnień, umiejętności i doświadczeń. Ponadto, 73% uważa, że praktyki DEI, które są widoczne i zakorzenione w organizacji, są istotne dla kandydatów, co stanowi prawdziwą przewagę, jeśli chodzi o przyciąganie odpowiednich ludzi.

4. ZMIANA STRATEGII „BUDUJ, KUPUJ LUB POŻYCZAJ” W ZAKRESIE GOSPODARKI CYFROWEJ

Skuteczne strategie pozyskiwania pracowników wykwalifikowanych zawsze opierały się na równowadze między pozyskiwaniem stałych pracowników, podnoszeniem kwalifikacji obecnych pracowników i wykorzystywaniem pracowników tymczasowych w celu zapewnienia elastyczności. Dla wielu organizacji odpowiednie połączenie tych różnych kategorii pracowników jest kluczem do uzyskania wydajnej i sprawnej siły roboczej. Obecnie, prawie dwa lata po rozpoczęciu przyspieszonej transformacji cyfrowej spowodowanej pandemią, firmy zdają sobie sprawę, że muszą dostosować stosowany przez siebie zestaw rozwiązań.

Ze względu na rekordowy popyt na pracowników i opuszczenie rynku pracy przez miliony osób, firmy szukają alternatywy dla stałego zatrudnienia w celu zapewnienia realizacji swych zadań. Obejmuje to więcej pracowników tymczasowych, freelancerów, a nawet automatyzację. W skali globalnej, siedemdziesiąt jeden procent (71%) firm planuje w tym roku przydzielać więcej zadań pracownikom tymczasowym, projektowym lub kontraktowym, co stanowi największy

odsetek w historii badania [Talent Trends](#) i wzrost o 15 punktów procentowych w porównaniu z rokiem ubiegłym. W Polsce 42% respondentów stwierdziło, że w ubiegłym roku przekształciło więcej stanowisk stałych w stanowiska tymczasowe lub freelancerskie.

Zmiana ta idzie w parze z trendami w zakresie przekwalifikowania i podnoszenia kwalifikacji, ponieważ pracodawcy poszukują sposobów na dotrzymanie kroku zapotrzebowaniu biznesowemu. Według badania przeprowadzonego przez [Międzynarodową Organizację Pracy](#) większość przedsiębiorstw (65%) podjęła aktywne działania w celu podniesienia i zmiany kwalifikacji swoich pracowników nawet w czasie pandemii.

Niepewność skłoniła osoby odpowiedzialne za kwestie kadrowe do ponownego rozważenia swoich strategii dotyczących różnych form organizacji pracy. Wykorzystując bardziej elastyczne i wewnętrzne zasoby, sektor usług biznesowych może zyskać większą kontrolę nad podażą pracowników wykwalifikowanych i rozwijać się w gospodarce cyfrowej.

5. INSPIROWANIE KREATYWNOSCI I DĄŻENIA DO CELU W DOBIE PRACY HYBRYDOWEJ

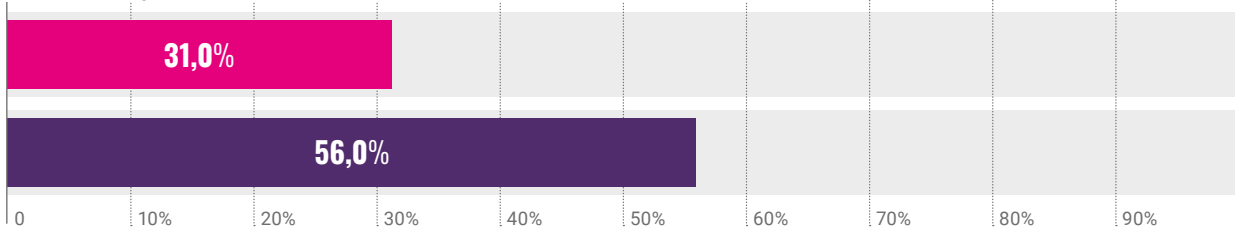
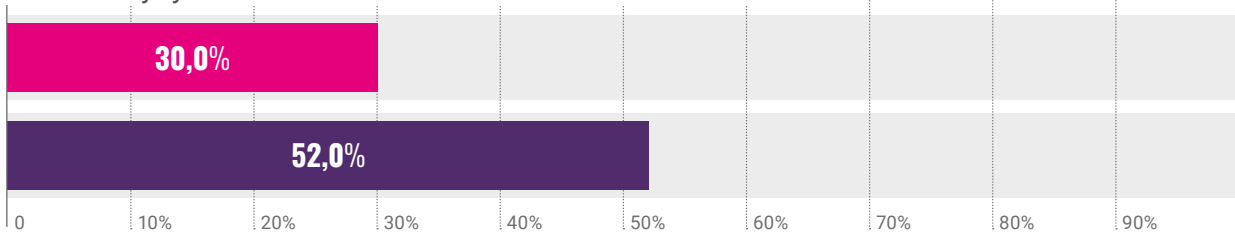
Od początku pandemii kierownicy kadrowi zmagają się z dylematem pracy zdalnej. Dane pokazują jednak, że produktywność na tym nie ucierpiała; większość kierowników kadrowych w Polsce (56%) twierdzi, że ich stali pracownicy byli bardziej produktywni w ciągu ostatniego roku – o 25 punktów procentowych więcej w porównaniu z wynikiem 31% uzyskanym w badaniu [Talent Trends](#) Randstad Sourceright z 2021 roku. Kierownicy kadrowi na tym rynku zgłaszają również wyższą produktywność wykwalifikowanych

pracowników tymczasowych, która wzrosła z 30% w 2021 r. do 52% w 2022 r. Dlaczego więc niektórzy nadal niechętnie oferują elastyczne formy pracy w dłuższej perspektywie? Choć dane wskazują, że wydajność nie spada, niektóre firmy mogą mieć poczucie, że praca zdalna wpływa negatywnie na współpracę, a w rezultacie na kreatywność.

Zamiast koncentrować się na optymalizacji hybrydowej siły roboczej w związku z powrotem niektórych

RYCINA 3.20

POLSCY PRACODAWCY ZGŁASZAJĄ POPRAWĘ WYDAJNOŚCI PRACY

Pracownicy stali**Pracownicy tymczasowi**

■ 2021

■ 2022

Źródło: Badanie Randstad Sourceright 2022 Talent Trends

pracowników do biur, bardziej zasadne jest rozważenie kwestii tego, jak sektor usług biznesowych może zaszczyć pracownikom poczucie celowości wznoszące świadomość pracowników ponad granice geograficzne. Wspierając kulturę pobudzającą pasję i tworzącą wspólne cele, organizacje świadczące usługi biznesowe mogą poprawić swoje wyniki dzięki nadawaniu pracy znaczenia, nowym sposobom współpracy z wykorzystaniem technologii oraz ewolucji procesów. Dzięki temu firmy mogą oferować elastyczne rozwiązania, których tak bardzo pragną ich pracownicy, bez uszczerbku dla jakości świadczonej pracy.

Ponieważ coraz więcej firm planuje pracę hybrydową w 2022 r., muszą one przekształcać swe miejsca pracy w celu wsparcia ich celów i misji oraz ograniczenia ryzyka wypalenia zawodowego u pracowników. Muszą one rozważyć **konfigurację przestrzeni roboczej**, optymalny sposób zarządzania pracą osób, które będą pracować zarówno poza siedzibą

firmy, jak i na miejscu, a także sposób rozszerzenia rozwiązań uelastyczniających pracę na – przykładowo – godziny pracy, a nie jedynie samą lokalizację.

Częsta i autentyczna komunikacja będzie miała kluczowe znaczenie dla motywowania zespołów, zwiększania zaangażowania i inspirowania kreatywności. Jeśli liderzy zadbać o to, by ludzie rozumieli i wierzyli w misję i cele firmy oraz pojmowali ich osobisty udział w wykonywanej pracy na poziomie zespołu, pomogą im dostrzec cel ich trudów. Nawet drobne gesty, takie jak świętowanie wspólnych sukcesów, uczciwa i przejrzysta komunikacja, docenianie dobrze wykonanej pracy i zachęcanie do rozwijania umiejętności, mogą znacząco poprawić doświadczenie pracownika, pomagając przyciągnąć i zatrzymać pracowników na dzisiejszym konkurencyjnym rynku pracy.

Więcej informacji na temat tych i innych trendów zawarto w dokumencie **2022 Talent Trends Report**.

INŻYNIEROWNIE DANYCH I PROGRAMIŚCI W POLSCE

METODOLOGIA

Dostępność pracowników wykwalifikowanych

Algorytm Randstad połączył polskie statystyki, dane ze spisu ludności i badania rynku pracy dotyczące specjalistów z branży technologii informatycznych z danymi z LinkedIn dotyczącymi konkretnych kompetencji. W wyniku tego procesu powstała prognoza całkowitej liczby specjalistów z odpowiednimi umiejętnościami, odwzorowująca kandydatów aktywnych i pasywnych oraz uwzględniająca pracowników z profilami w mediach społecznościowych i bez nich.

Konkurencyjność rynku

Zebrane wcześniej dane o dostępności zostały zestawione z danymi o ofertach pracy. Te z kolei pochodziły z portali

ofertowych, tablic ogłoszeń, ogłoszeń agencyjnych, mediów społecznościowych i portali sieciowych. W celu uzyskania czystego zbioru danych, liczby zostały zdeduplikowane, co oznacza, że każde ogłoszenie o pracę zostało policzone tylko raz, nawet jeśli było zamieszczone na wielu platformach.

Różnorodność płci

Wskaźniki różnorodności płci zostały ustalone przy użyciu algorytmu uczenia maszynowego, który przeszukuje dużą pulę CV i korzystając ze słownika nazwisk (zweryfikowanego na podstawie rejestrów rozwodów, patentów i małżeństw), określa płeć specjalistów z dużą dokładnością i na dużą skalę.

OBRAZ DOSTĘPNOŚCI PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH

W tym rozdziale naszej analizy przedstawiamy obraz dostępności programistów i inżynierów danych w Polsce. Liczby przedstawione na mapie wskazują całkowitą dostępność specjalistów o odpowiednim zestawie umiejętności, z uwzględnieniem osób posiadających lub nieposiadających profilu w Internecie.

Co ciekawe, w obu tych zawodach występuje duża pula pracowników w skali kraju, a liczba programistów zawsze przewyższa liczbę inżynierów danych. Wynika to częściowo z bardziej ogólnego zestawu umiejętności.

Biorąc pod uwagę, że inżynierowie danych stanowią mniejszą pulę spośród tych dwóch kategorii, warto zauważyć, że istnieją lokalizacje, takie jak Warszawa czy Kraków w których podaż pracowników związanych z danymi zbliża się do liczby

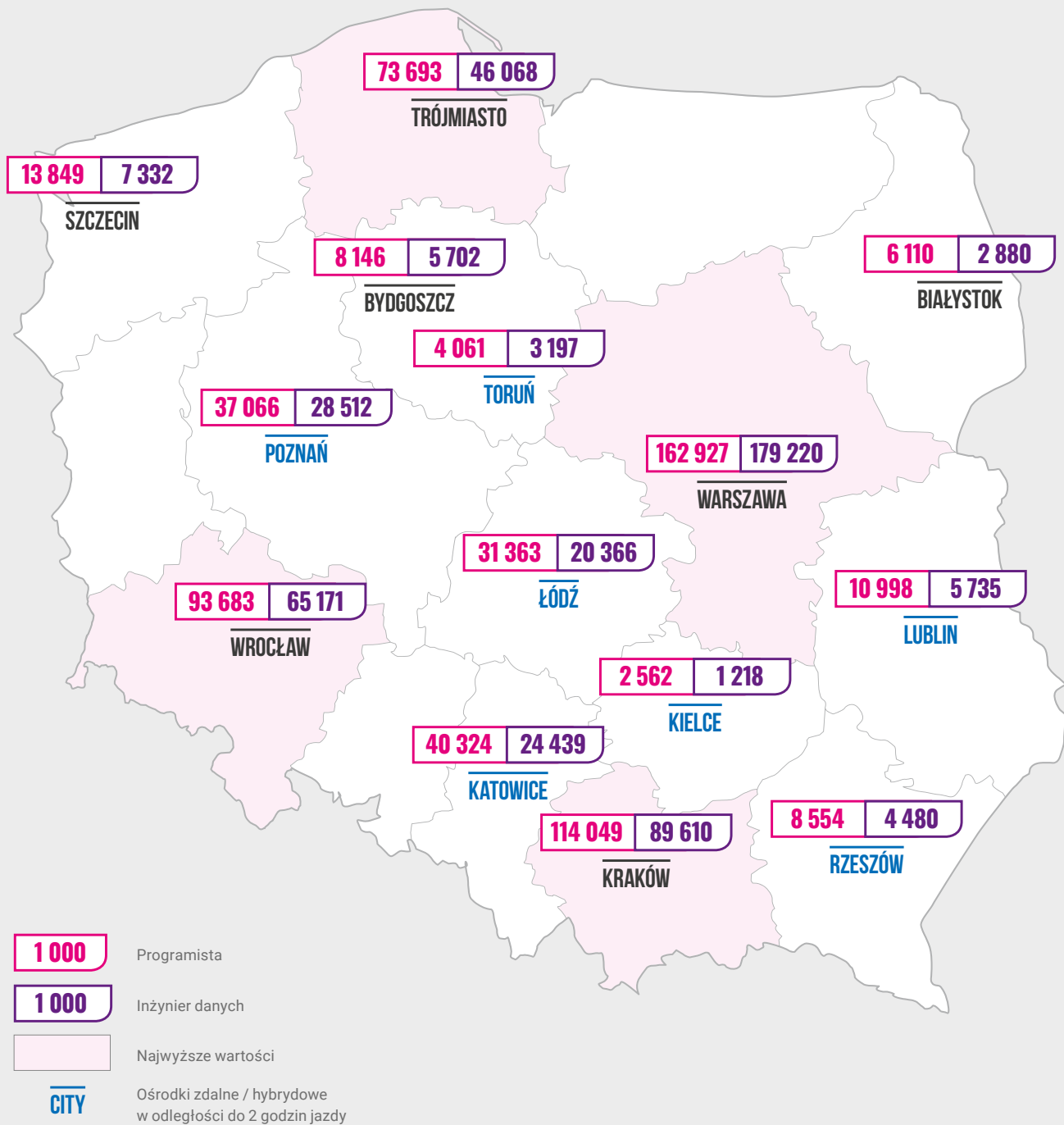
programistów, co oznacza, że w ogólnym ujęciu, więcej pracowników technicznych w tych miejscowościach wybiera ścieżkę kariery związaną z danymi.

Z drugiej strony, we Wrocławiu, Katowicach i Gdańsku – lokalizacjach, które często uznawane są za ośrodki technologii cyfrowych – występuje znacznie więcej programistów niż inżynierów danych.

Kolorem niebieskim oznaczono miasta bardziej oddalone od kluczowych ośrodków podaży pracowników, lecz zazwyczaj nadal znajdujące się w promieniu dwóch godzin jazdy. Badania sugerują, że średni czas dojazdu do pracy w Polsce wynosi maksymalnie 45 minut, zatem lokalizacje w promieniu dwóch godzin mogą służyć jako zdalne lub hybrydowe źródła pozyskiwania pracowników.

RYCINA 3.21

OBRAZ DOSTĘPNOŚCI PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH



Źródło: Model dostępności pracowników wykwalifikowanych uwzględniający wszystkie formy stanowisk programistów i stanowisk związanych z analizą danych wraz z wymaganymi umiejętnościami, obejmujący przefiltrowanie danych przez kolejne warstwy procesów normalizacji statystycznej. Dane na dzień 14-04-2022

KONKURENCYJNOŚĆ RYNKU

Aby pokazać, jak konkurencyjny jest polski rynek, zestawiono dane dotyczące podaży i popytu, aby określić, jaki procent odpowiednich wakatów pozostaje nieobsadzonych.

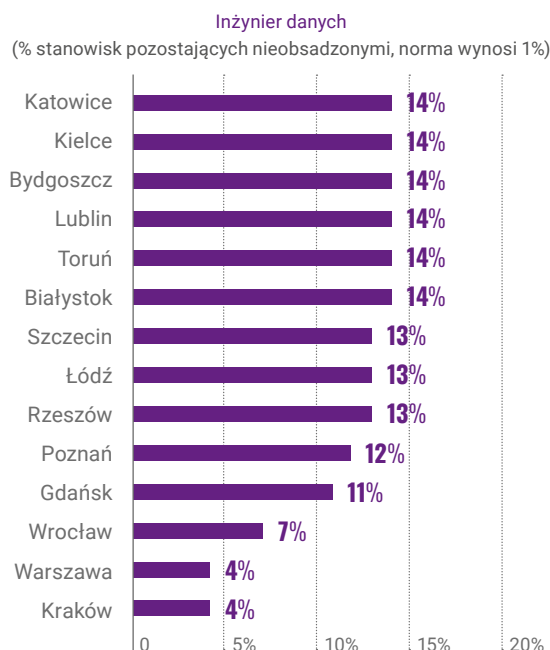
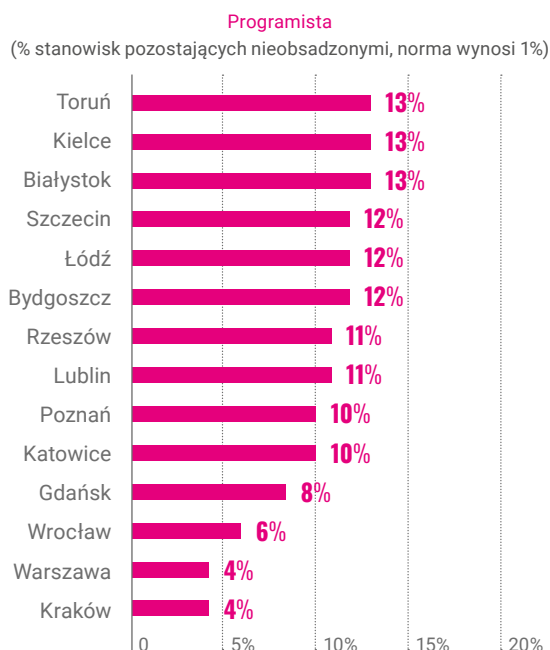
Dane sugerują, że polski rynek technologiczny jest obecnie nasycony, a zatrudnienie programistów i inżynierów danych jest średnio czterokrotnie trudniejsze niż w tym samym czasie w 2021 r. Wysoki odsetek ofert pracy dla programistów i inżynierów danych przewiduje pracę zdalną (średnio 88%). Jest to szczególnie

widoczne w mniejszych miastach kategorii 3 i 4, takich jak Lublin, Bydgoszcz, Kielce, Toruń, Rzeszów, Białystok, gdzie odsetek ten może wzrosnąć do 90%.

Oznacza to, że w związku z nasyceniem głównych rynków, firmy poszukują alternatywnych rynków, z których mogłyby rekrutować, celem skrócenia czasu potrzebnego na zatrudnienie i potencjalnego zaoszczędzenia kosztów rekrutacji.

RYCINA 3.22

KONKURENCYJNOŚĆ RYNKU (CZĘŚĆ 1)



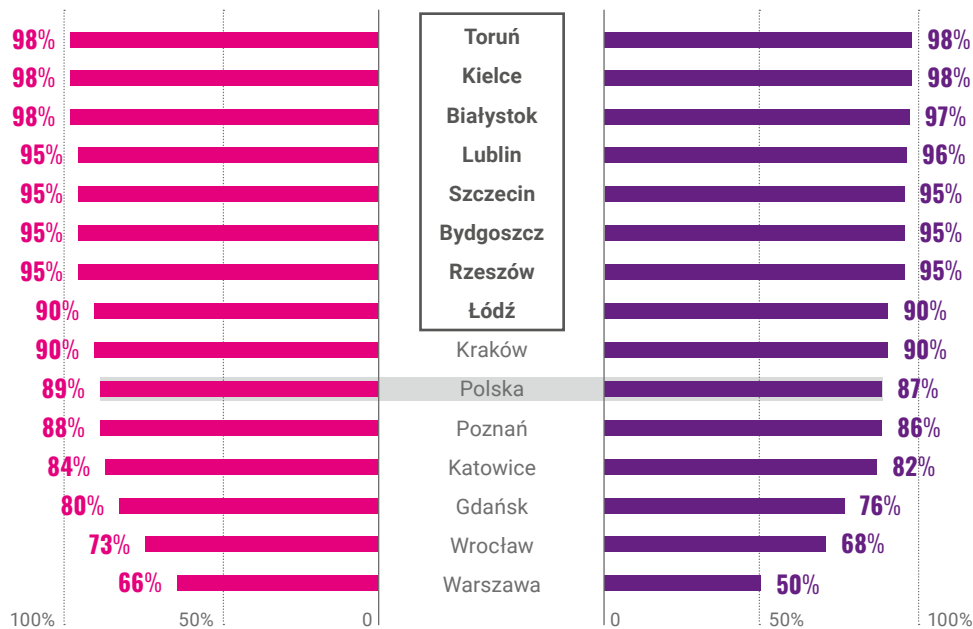
Względny niedobór siły roboczej JVR 1 = mniejsza konkurencyjność 2-3 = umiarkowana >4 = największa konkurencyjność

Źródło: Dane dotyczące dostępności pracowników modelowane na podstawie zagregowanych i zdeduplikowanych danych o ofertach pracy pochodzących z portali ogłoszeniowych, portali sieciowych, mediów społecznościowych, ogłoszeń agencyjnych i portali kariery. *Współczynnik wakatów JVR = $\frac{\text{liczba wakatów}}{(\text{liczba obsadzonych stanowisk} + \text{liczba wakatów})} \times 100$. Wyższy wskaźnik JVR = większa konkurencyjność. Okres czasu brany pod uwagę przy określaniu zapotrzebowania wynosi trzy miesiące. Wynik JVR pomiędzy 0-2 jest uznawany za normalny, 2-3 oznacza, że rynek jest lekko konkurencyjny, a wynik powyżej 4 oznacza, że rynek jest bardzo konkurencyjny. Dane na dzień 14-04-2022

RYCINA 3.23

KONKURENCYJNOŚĆ RYNKU (CZĘŚĆ 2)

Mimo że statystyki miast z kategorii 3 i 4 wskazują na odsetek stanowisk zdalnych sięgający 90%, rynki te są w dużym stopniu zaburzone i nasycone pod względem rekrutacji. Obecnie w miejscowościach tych jest 12 razy trudniej znaleźć pracownika niż w środkowym okresie pandemii.



Względny niedobór siły roboczej JVR 1 = mniejsza konkurencyjność 2-3 = umiarkowana >4 = największa konkurencyjność

Źródło: Dane dotyczące dostępności pracowników modelowane na podstawie zagregowanych i zdeduplikowanych danych o ofertach pracy pochodzących z portali ogłoszeniowych, portali sieciowych, mediów społecznościowych, ogłoszeń agencyjnych i portali kariery. *Współczynnik wakatów JVR = $\frac{\text{liczba wakatów}}{\text{liczba obsadzonych stanowisk} + \text{liczba wakatów}} \cdot 100$. Wyższy wskaźnik JVR = większa konkurencyjność. Okres czasu brany pod uwagę przy określaniu zapotrzebowania wynosi trzy miesiące. Wynik JVR pomiędzy 0-2 jest uznawany za normalny, 2-3 oznacza, że rynek jest lekko konkurencyjny, a wynik powyżej 4 oznacza, że rynek jest bardzo konkurencyjny. Dane na dzień 14-04-2022

RÓŻNORODNOŚĆ PŁCI

W obu grupach pracowników wykwalifikowanych większość stanowią mężczyźni. Tendencja ta jest bardziej widoczna w populacji inżynierów danych niż programistów, ponieważ w tej drugiej grupie liczba kobiet jest większa.

Interesujące jest to, że im większe wymagane doświadczenie, tym bardziej zmniejsza się odsetek wykwalifikowanych pracowników płci żeńskiej.

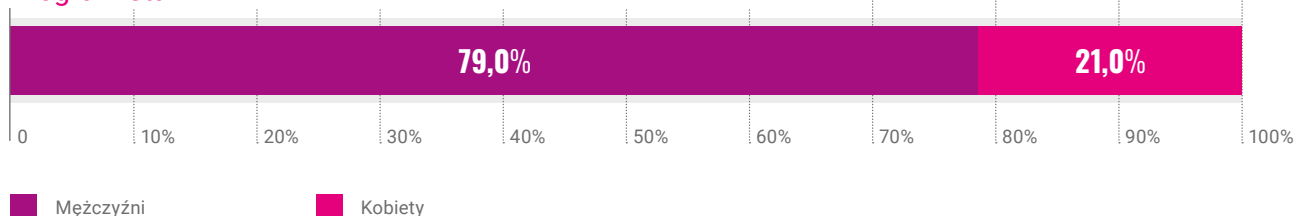
RYCINA 3.24

RÓŻNORODNOŚĆ PŁCI



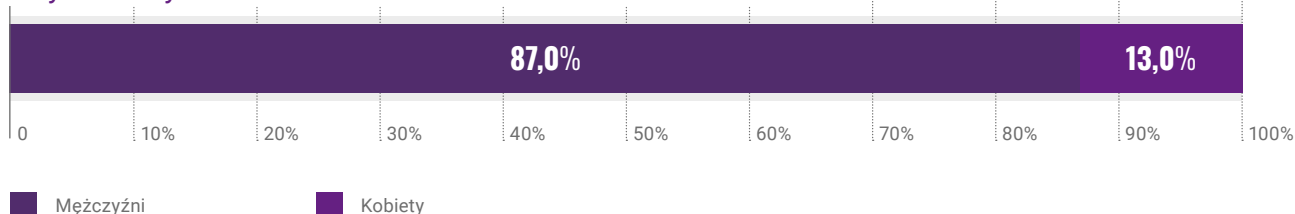
Liczba pracowników **płci żeńskiej spada o 11 p.p. do 9%**, gdy pod uwagę brani są specjaliści bardziej doświadczeni (**10+ lat doświadczenia**).

Programista



Liczba pracowników **płci żeńskiej spada o 5 p.p. do 8%**, gdy pod uwagę brani są specjaliści bardziej doświadczeni (**10+ lat doświadczenia**).

Inżynier danych



Polski rynek pracowników technologicznych jest relatywnie silnie zdominowany przez mężczyzn – tylko 20% i 13% specjalistów w dziedzinie programowania i analizy danych to kobiety.

4 IMPERATYW ZASOBÓW PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH I PRZYSWÓDZTWA



53,3%

Postrzega obecną dostępność pracowników wykwalifikowanych w Polsce jako podstawową lub znaczącą barierę dla działalności i rozwoju swych centrów.



85,4%

Stwierdziło, że będzie pozyskiwać pracowników spoza miejscowości, w której prowadzi działalność w Polsce.



72,1%

Dostrzega, że problem z dostępnością zasobów pracowników wykwalifikowanych będzie się nasilał w perspektywie 2027 roku w stopniu znacznym lub bardzo znacznym.



53,8%

Pozyskuje pracowników z zagranicy.



72,2%

Postrzega pozyskiwanie pracowników spoza głównych lokalizacji działalności w Polsce, dzięki pracy w trybie zdalnym, jako jedno z rozwiązań poprawiających dostęp pracowników wykwalifikowanych.



56,1%

Wskazuje analitykę predykcijną/zaawansowaną jako umiejętność, na którą będzie największy popyt w ciągu najbliższych pięciu lat, wyprzedzając umiejętności techniczne (46,3%) i przywództwo (43,9%).



69,5%

Wskazało na elastyczność (umiejętność dostosowania się) jako na najbardziej pożądaną postawę pracowniczą z perspektywy rozwoju sektora do 2027 roku.

Szeroka dostępność kompetentnych pracowników jest decydującym czynnikiem konkurencyjności na każdym rynku, zwłaszcza w sektorze usług biznesowych opartych na wiedzy. Chociaż walka o pracowników wykwalifikowanych miała miejsce już przed pandemią wirusa COVID-19, w ubiegłym roku nastąpił przełomowy moment w postaci przyspieszonej cyfryzacji, przejścia na pracę zdalną oraz nowych praktyk rekrutacyjnych.

Po ustąpieniu COVID-19 niektórzy spodziewali się, że sytuacja powróci do stanu sprzed pandemii. Choć jest to mało prawdopodobne – nowa normalność będzie się różnić od starej (tradycyjnej).

Będzie ona dotyczyła sposobu, w jaki firmy poszukują, zatrudniają i szkolą wykwalifikowanych pracowników. Nowe, hybrydowe środowisko pracy wymaga większej elastyczności, mniejszej zależności od centrali oraz bardziej intensywnej walki o pracowników wykwalifikowanych, która nie ma granic geograficznych. Obecnie coraz częściej pracujemy w trybie „pozyskiwania skądkolwiek”.

Firmy to ludzie, dlatego aby odnieść sukces, muszą być tworzone przez właściwych ludzi. W sytuacji nowej normalności potrzebujemy szerzej zakrojonej polityki różnorodności i inkluzywności, a także poczucia przynależności, ponieważ zróżnicowane zespoły są bardziej kreatywne i łatwiej dostosowują się do zmian w środowisku. Sukces w nowych okolicznościach będzie również zależeć od wykorzystania nowych technologii (pracownicy rozszerzeni wspierani przez technologie AI i IPA) i oferowania większej elastyczności, która umożliwia hybrydowe miejsca pracy, a nawet stałe formaty pracy zdalnej w przypadku określonych ról i procesów.

Wielkość i jakość zasobów pracowników wykwalifikowanych jest najważniejszym atutem branży w Polsce na koniec I kwartału 2022 r. Pozwala to sektorowi konkurować z podmiotami w regionie EMEA i na całym świecie. Jednak bezprecedensowy rozwój branży w Polsce sprawia, że priorytetem staje się dostęp do nowych zasobów

odpowiednich pracowników wykwalifikowanych. Znajdujemy się w samym środku globalnej rywalizacji o pracowników wykwalifikowanych, która w nadchodzących latach będzie się nasilać.

21,2% respondentów postrzega obecną dostępność pracowników wykwalifikowanych w Polsce jako podstawową barierę dla funkcjonowania i rozwoju ich centrum. 32,1% postrzega ją jako bardzo ważną, a kolejne 30,1% jako konieczną. Tylko 1 na 50 osób nie postrzega tego problemu jako istotnego wyzwania.

32,9% respondentów zadeklarowało, że problem dostępności pracowników wykwalifikowanych nasili się do 2027 roku w bardzo dużym stopniu, a 39,2% – w znacznym.

Dlatego też dostępność pracowników wykwalifikowanych będzie najważniejszym wyzwaniem dla przyszłego rozwoju sektora w Polsce i całym regionie w perspektywie strategicznej najbliższych pięciu lat.

72,2% respondentów postrzega pozyskiwanie pracowników spoza głównych lokalizacji działalności w Polsce, dzięki pracy w trybie zdalnym, jako jedno z rozwiązań poprawiających dostępność pracowników wykwalifikowanych. Pandemia COVID-19, przyspieszając transformację cyfrową i zmuszając nas do nowych modeli pracy ze względu na obostrzenia, dowiodła, że nowe modele pracy są możliwe, wydajne i mogą się utrwalić w określonych funkcjach i zawodach.

Rozumiejąc wagę problemu, liderzy wprowadzili już środki mające na celu jego rozwiązanie. 85,4% respondentów zadeklarowało, że będzie pozyskiwać pracowników z innych lokalizacji w Polsce, natomiast 53,8% firm zadeklarowało, że będzie ich pozyskiwać za granicą. 65,8% wprowadziło programy stażowe, a 63,9% współpracuje z uczelniami, wprowadzając wspólne programy. Na tym etapie tylko 1 na 5 firm współpracuje ze szkołami średnimi. 65,8% firm wprowadziło programy stażowe, a 48,7%

Imperatyw zasobów pracowników wykwalifikowanych i przywództwa

– programy przekwalifikowujące i podnoszące kwalifikacje. Działania te będą prawdopodobnie realizowane w coraz większym stopniu wraz ze stopniowym unowocześnianiem procesów realizowanych w centrach, ze wzrostem znaczenia procesów mid-office stopniowo wypierających procesy back-office oraz z coraz częstszym wprowadzaniem rozwiązań IPA / RPA zastępujących proste, ręczne i powtarzalne zadania.



**Talentu nie da się
niczym zastąpić.
Pracowitość
i wszelkie cnoty
na nic się nie
zdadzą.**

Aldous Huxley

Dlatego branża poszukuje pracowników wykwalifikowanych w Polsce i za granicą, walczy o nie z innymi sektorami i zaczyna ich pozyskiwać na wcześniejszych etapach edukacji. Jednym z możliwych rozwiązań jest pozyskiwanie starszych pracowników. Obecnie nie jest to popularne – tylko 5,1% respondentów deklaruje posiadanie programów rekrutacyjnych dla pracowników w wieku 50+. Tylko 1 na 50 firm nie podejmuje żadnych działań w celu rozwiązania problemu pozyskiwania pracowników wykwalifikowanych w I kwartale 2022 r.

Zapytaliśmy także menedżerów o najbardziej krytyczne kompetencje/umiejętności i postawy pracowników, które umożliwią dalszy wzrost i rozwój jakościowy polskiego sektora w perspektywie roku 2027.

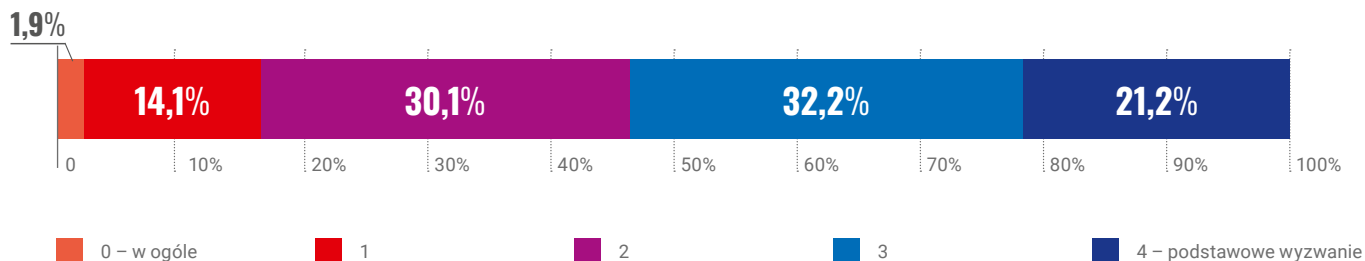
Jeśli chodzi o umiejętności, w pierwszej trójce wskazań znalazły się kompetencje w zakresie analityki predykcyjnej/zaawansowanej (56,1%), znajomość technologii (46,3%) i przywództwo (43,9%). Kompetencje językowe (42,1%), które jeszcze dziesięć lat temu były czynnikiem dominującym, znalazły się dopiero na czwartym miejscu. Kolejne miejsca zajęły: inteligencja emocjonalna – kompetencje miękkie (37,8%), kompetencje programistyczne (36,6%) oraz kompetencje kierownicze (23,8%). Wydaje się, że centra poszukują przede wszystkim pracowników posiadających kilka kompetencji.

Jeśli chodzi o postawy pracowników, do najbardziej poszukiwanych (pożądanych) z perspektywy roku 2027 należą: elastyczność (umiejętność dostosowania się) (69,5%), proaktywność (51,2%), szeroki zakres kompetencji (48,8%), kreatywność (46,3%), orientacja na działanie (41,5%) i umiejętność pracy w zespole (41,5%). Postawy te wpisują się w tendencję do podnoszenia kwalifikacji i doskonalenia umiejętności w bardziej niepewnym świecie, który został zakłócony przez szereg czynników. Więcej niż jeden na czterech respondentów wskazał na zaradność, odpowiedzialność i wydajność. Mniej niż jedna osoba na cztery wskazała na niezawodność, pozytywność (optymizm), dobrą organizację, empatię i dbałość o szczegóły.

Fakt przypisywania najniższego priorytetu dbałości o szczegóły jest do pewnego stopnia problematyczny, jeśli weźmiemy pod uwagę rosnące znaczenie gromadzenia i przekształcania znacznych ilości danych oraz coraz większą istotność zadań z zakresu analityki predykcyjnej / zaawansowanej.

RYCINA 4.1

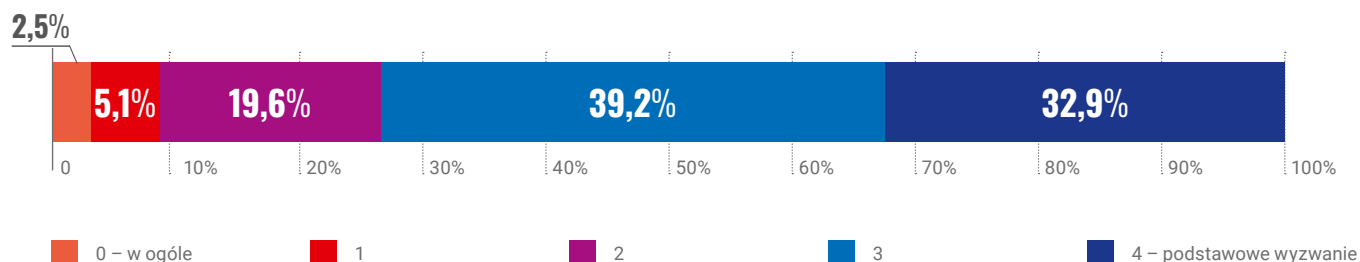
W JAKIM STOPNIU DOSTĘPNOŚĆ ZASOBÓW PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH W POLSCE STANOWI BARIERĘ (WĄSKIE GARDŁO) DLA DZIAŁALNOŚCI I ROZWOJU PAŃSTWA CENTRUM? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=156 firm)

RYCINA 4.2

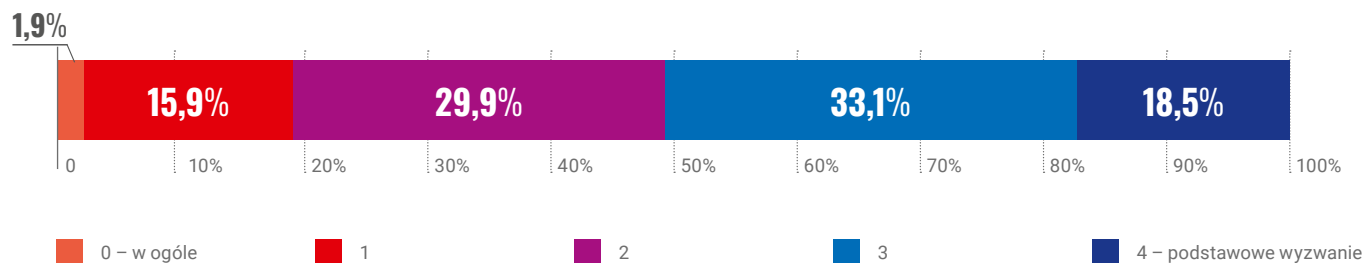
CZY W PERSPEKTYWIE ROKU 2027 PROBLEM DOSTĘPNOŚCI PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH BĘDZIE SIĘ NASILAŁ? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=158 firm)

RYCINA 4.3

W JAKIM STOPNIU POZYSKIWANIE PERSONELU SPOZA PAŃSTWA GŁÓWNYCH LOKALIZACJI W TRYBIE PRACY ZDALNEJ MOŻE POMÓC W ZWIĘKSZENIU DOSTĘPNOŚCI PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=156 firm)

Imperatyw zasobów pracowników wykwalifikowanych i przywództwa

RYCINA 4.4

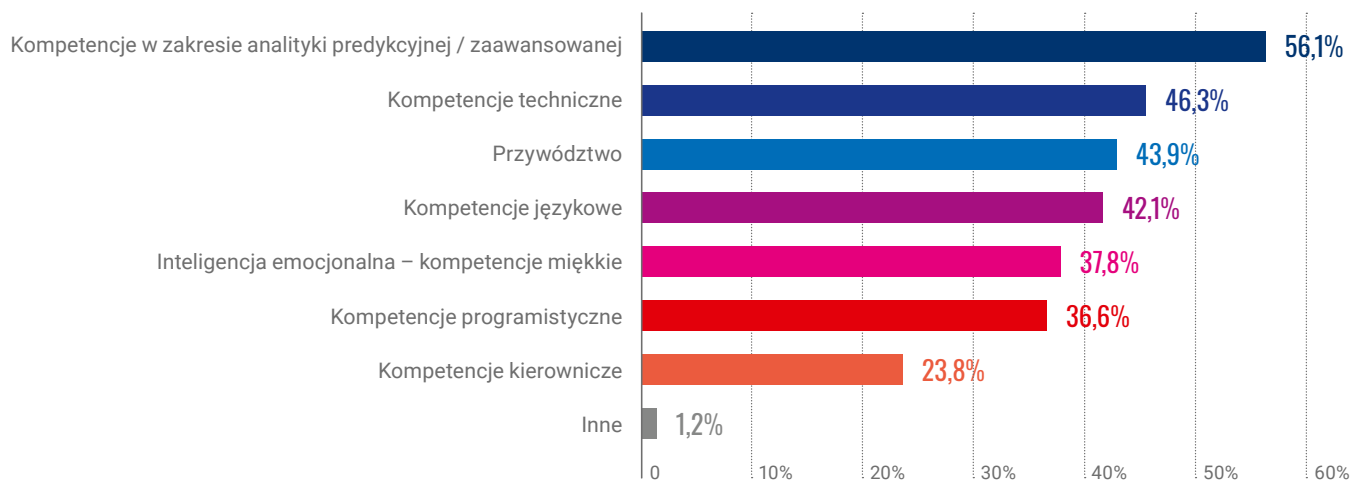
JAKIE DZIAŁANIA ZOSTAŁY DOTYCHCZAS PODJĘTE, ABY ZARADZIĆ PROBLEMOWI NIEDOBORU PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=158 firm). Wyniki nie sumują się do 100

RYCINA 4.5

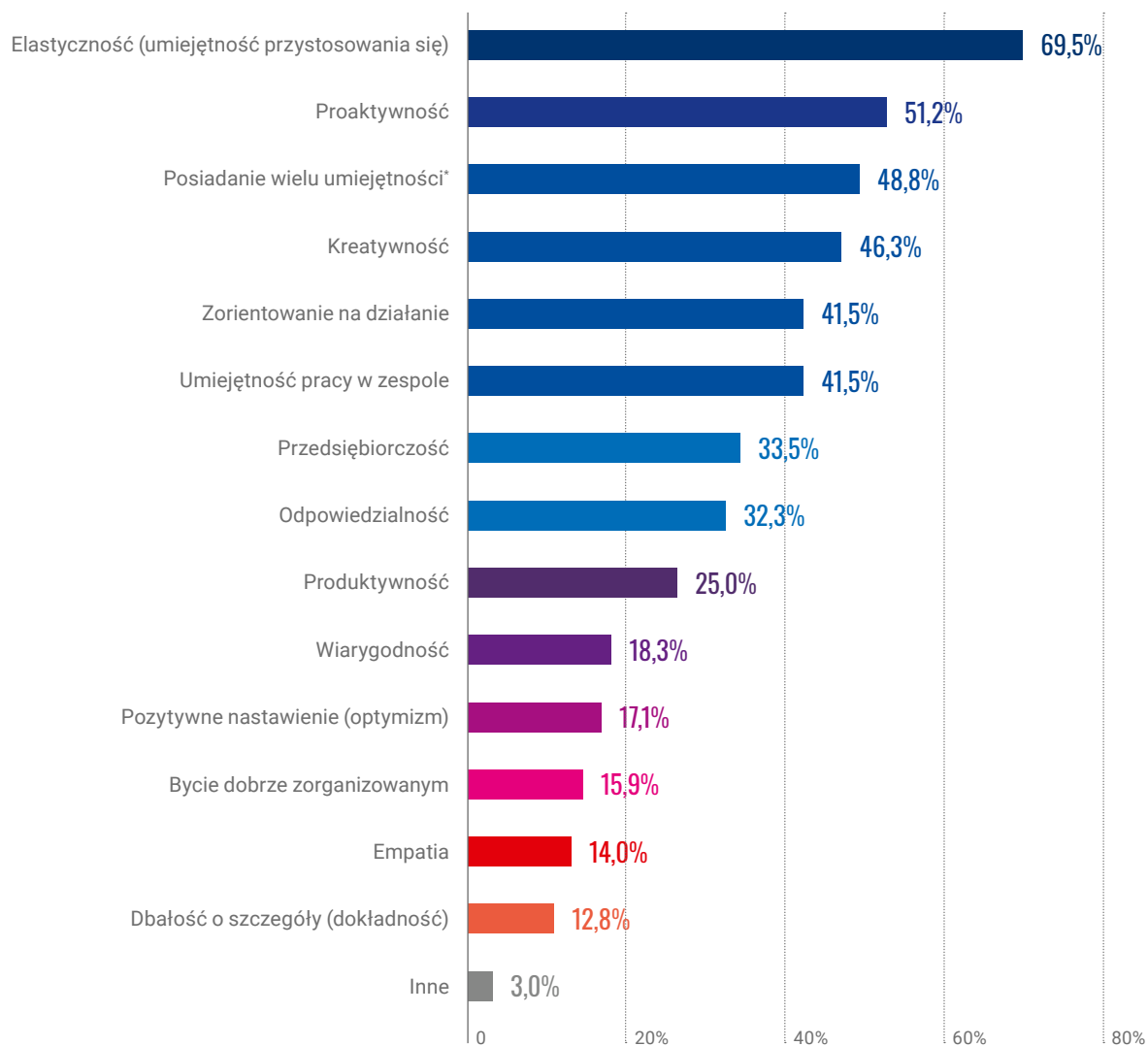
3 NAJWAŻNIEJSZE KOMPETENCJE / UMIEJĘTNOŚCI NIEZBĘDNE DO UMOŻLIWIENIA DAŁSZEGO ROZWOJU SEKTORA W POLSCE W PERSPEKTYWIE ROKU 2027 (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=164 firmy). Wyniki nie sumują się do 100

RYCINA 4.6

POSTAWY PRACOWNIKÓW NIEZBĘDNE DO PRZYSPIESZENIA ROZWOJU SEKTORA W POLSCE
W PERSPEKTYWIE ROKU 2027 (% RESPONDENTÓW)



* Umiejętności / kompetencje na wielu płaszczyznach

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=164 firmy)

5 PARADYGMAT TRANSFORMACJI BIZNESOWEJ I PLANY INWESTYCYJNE



83,8%

Odsetek firm, które planują zwiększyć zatrudnienie do I kwartału 2023 r. Był on o cztery p.p. wyższy niż w poprzednim badaniu.



41,5%

Odsetek firm planujących realizację strategii rozwoju produktu w 2022 r. (wprowadzanie nowych produktów na dotychczasowe rynki).



21,5%

Firmy planujące rozszerzenie działalności w 2022 r. chcą reinwestować w Polskę. 4.5 p.p. więcej niż w poprzednim badaniu.



76,0%

Uważa, że presja inflacyjna i destabilizacja podstawowych wskaźników makroekonomicznych może mieć niekorzystny lub bardzo niekorzystny wpływ.



73,4%

Odsetek firm, które zamierzają rekrutować pracowników w całej Polsce, bez relokacji pracowników.



76,1%

Firmy, które rozszerzyły lub znacznie rozszerzyły zakres świadczonych usług w 2021 r.



72,6%

Uważa, że globalny niedobór pracowników wykwalifikowanych może mieć niekorzystny lub bardzo niekorzystny wpływ.

Aby pozostać konkurencyjnym w skali globalnej, sektor w Polsce musi przestawić się na procesy *mid-office* i *front-office* o wyższej wartości dodanej, co wiąże się z wyższymi wymaganiami w zakresie umiejętności i wiedzy. **Polska nie jest już uważana za lokalizację o niskich kosztach, lecz za lokalizację o najlepszych kosztach w przeliczeniu na wytworzoną wartość.**

Jej konkurencyjność wiąże się również z korzystnym położeniem w strefie czasowej, umożliwiającym obsługę zarówno rynków azjatyckich, jak i amerykańskich oraz oferującym korzyści związane z członkostwem w UE.

Tendencje do podnoszenia kwalifikacji i doskonalenia umiejętności są już silne i nabierają tempa. Pandemia COVID-19 przyspieszyła te wcześniej zaobserwowane tendencje. Rok 2021 był znakomitą rokiem dla sektora w Polsce. Aby pozostać konkurencyjnym na jeszcze szybciej zmieniającym się rynku, musimy przejść na bardziej kreatywny tryb pracy o wyższej wartości

dodanej. Niemniej jednak rosnąca złożoność stanowisk, dążenie do podnoszenia kwalifikacji, wysokie wskaźniki odpływu pracowników, wydłużone okresy szkoleń i stosunkowo krótki średni czas zatrudnienia stanowią istotne wyzwania w zakresie zaawansowanych miejsc pracy i pozyskiwania pracowników wykwalifikowanych.

Patrząc z tej perspektywy, zdolność do ciągłego wprowadzania innowacji stanie się koniecznością. Musimy komercjalizować ulepszone i/lub nowe usługi i rozwiązania na rynku globalnym, a także dla naszych klientów. Jeśli chodzi o usługi KIBS, musimy teraz być raczej proaktywni niż reaktywni, jeśli chodzi o technologie, które możemy wykorzystać w sektorze, ponieważ jesteśmy coraz bardziej odpowiedzialni za przesuwanie granic usług KIBS. **Z roli naśladowców doganiających światowe standardy technologii musimy przystosować się do roli liderów. Jest to fundamentalna zmiana paradygmatu – głęboka transformacja.**

PLANY TRANSFORMACJI

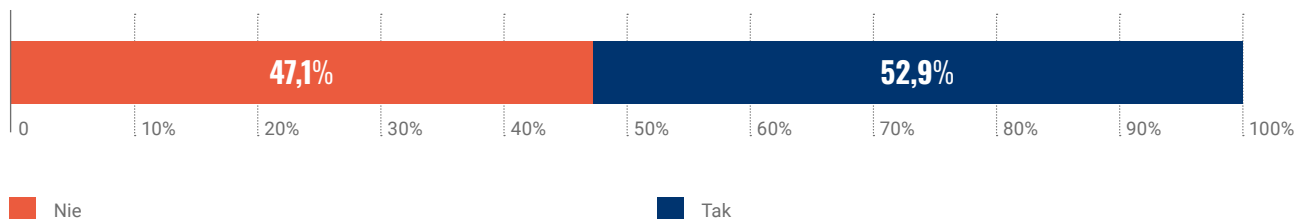
52,9% firm planuje wprowadzić strategię transformacji w nadchodzącym roku. 68,2% respondentów zadeklarowało, że transformacja była zarządzana odgórnie, a tylko 31,8% stwierdziło, że była to inicjatywa oddolna.

45,8% respondentów zadeklarowało, że przekształcenie centrum było nadzorowane lokalnie, a 47% stwierdziło, że było nadzorowane globalnie. 3,6% respondentów zadeklarowało, że jest ono prowadzone przez specjalnego doradcę zewnętrznego lub firmę konsultingową.

Jeśli chodzi o styl przywództwa niezbędny do pomyślnej transformacji centrum, większość respondentów stwierdziła, że pragnie wprowadzić elementy nowatorskie, charakterystyczne dla danej organizacji – być liderem (73,3%), natomiast 14,7% pragnęło podążać za standardami branżowymi.

RYCINA 5.1

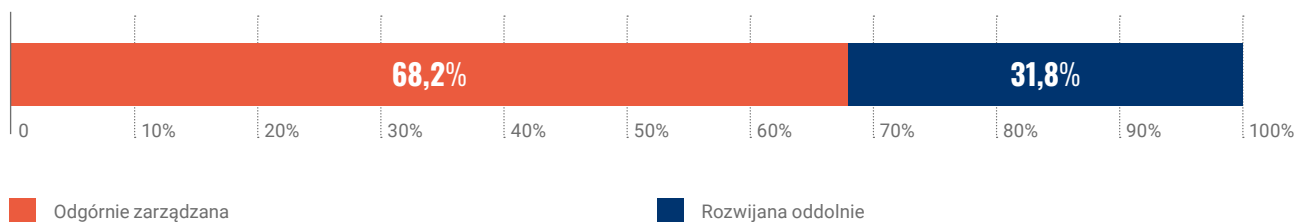
CZY PLANUJĄ PAŃSTWO WPROWADZENIE STRATEGII TRANSFORMACJI W CIĄGU NAJBLIŻSZEGO ROKU (DO I KWARTAŁU 2023 R.)? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=157 firm)

RYCINA 5.2

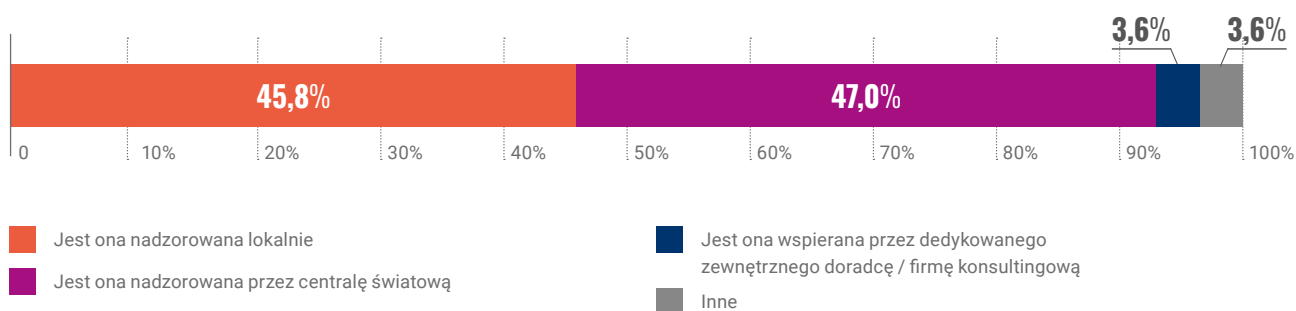
CHARAKTER STRATEGII TRANSFORMACJI (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=85 firm)

RYCINA 5.3

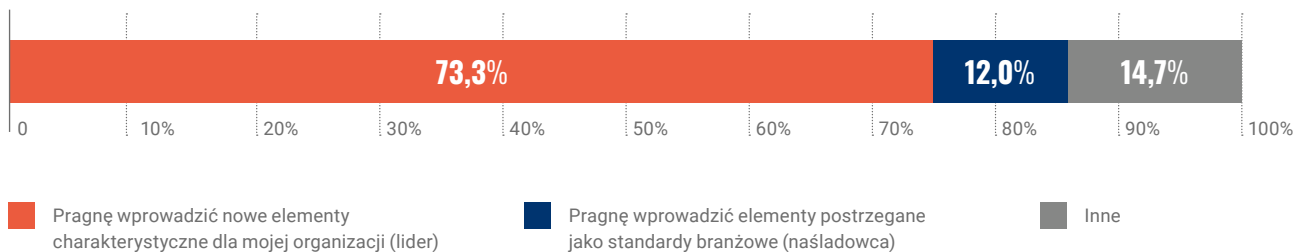
KTO NADZORUJE TRANSFORMACJĘ W PAŃSTWA CENTRUM? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=83 firmy)

RYCINA 5.4

STYL PRZYWÓDZTWA NIEZBĘDNY DO SKUTECZNEJ TRANSFORMACJI CENTRUM
(% RESPONDENTÓW)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=75 firm)

ESG w praktyce

Kształtujemy ponadczasowe i zrównoważone miejsca, które przetrwają próbę czasu i przyczyniają się do redukcji emisji dwutlenku węgla, aby wspierać zdrowe życie obecnych i przyszłych pokoleń



Tworzymy przestrzenie biurowe, które wspierają zdrowie i bezpieczeństwo użytkowników i gości



Stosujemy najwyższe standardy etyczne, wymagając tego samego od naszych podwykonawców i dostawców



Wdrażamy rozwiązania przyjazne środowisku naturalnemu na każdym etapie cyklu życia budynku



Wspieramy rozwój lokalnych społeczności i ich potrzeby

Działając w ten sposób, dążymy do realizacji naszych aspiracji w obszarze zrównoważonego rozwoju i pomagamy naszym klientom w realizacji ich własnych.

SKANSKA

ESG? My nazywamy to zrównoważonym rozwojem! Zeskanuj kod QR, aby dowiedzieć się więcej!



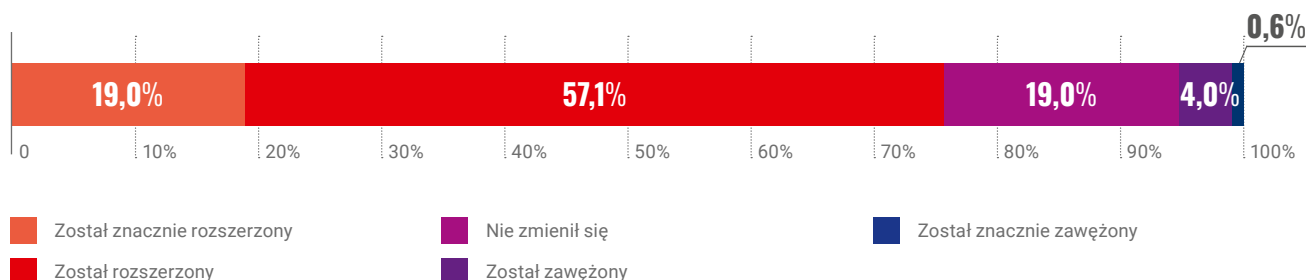
ZAKRES USŁUG, PLANY CENTRÓW DOTYCZĄCE ZMIAN W ZATRUDNIENIU I NOWYCH INWESTYCJI

Sektor działa w dynamicznym środowisku gospodarczym i społecznym. Mniejsze lub większe, zarówno pozytywne, jak i negatywne wstrząsy ciągle mają miejsce. Firmy próbują się do nich dostosować, a czasem złagodzić ich skutki. Ich zakres i dynamika stanowią jednak wyzwanie. Pandemia COVID-19 stworzyła nową rzeczywistość: wzrasta liczba pracowników zdalnych, rozszerza się zakres świadczonych usług, a centrom działającym w Polsce przekazywane są nowe funkcje. Sektor stosunkowo łatwo przeszedł test warunków skrajnych związanych z pandemią. Dobrze

funkcjonowały plany ciągłości działania. W 2021 r. 76,1% respondentów rozszerzyło zakres świadczonych usług. Pandemia przyspieszyła zmiany zachodzące w sektorze w ciągu ostatnich kilku lat (rosnąca rola sztucznej inteligencji, robotyzacji i umiejętności miękkich; big data oraz rosnące oczekiwania klientów). Rok 2021, drugi rok pandemii COVID-19, nie spowodował zmiany planów zatrudnienia w centrach. 83,8% firm (o 4 p.p. więcej niż w roku ubiegłym) zadeklarowało, że zwiększy zatrudnienie do I kwartału 2023 r. 11,6% firm zakłada brak zmian w zatrudnieniu, a 4,5% przewiduje jego zmniejszenie.

RYCINA 5.5

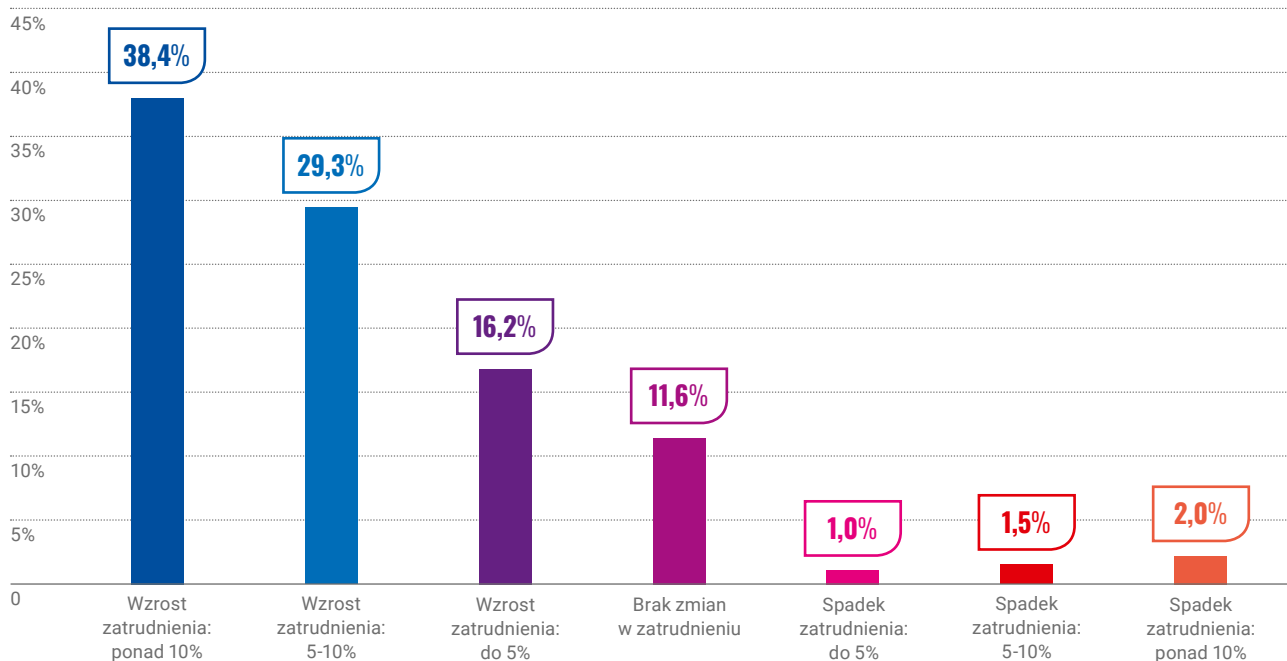
ZMIANY W ZAKRESIE USŁUG ŚWIADCZONYCH W 2021 R.?



Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=171 firm)

RYCINA 5.6

PLANY CENTRÓW DOTYCZĄCE ZMIAN W ZATRUDNIENIU DO I KWARTAŁU 2023 R.
(UDZIAŁ CENTRÓW W %)



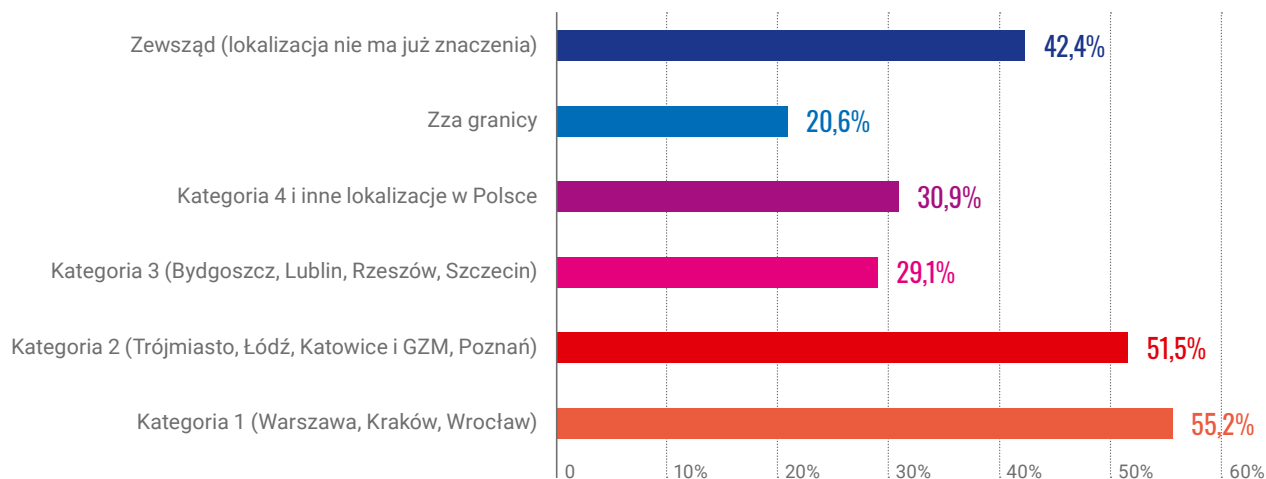
Źródło: Opracowanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=198 firm)

Pandemia zmieniła jednak wzorce rekrutacji w centrach. 73,4% firm będzie rekrutować pracowników z całej Polski bez konieczności relokacji. Jednocześnie 65,1% respondentów zadeklarowało, że miejsce zamieszkania nowo zatrudnionego pracownika jest nadal istotne. Określone lokalizacje są zatem nadal postrzegane przez wielu inwestorów jako miejsca oferujące specyficzne kompetencje w zakresie zasobów pracowników wykwalifikowanych, które wynikają z kultury biznesowej i wiedzy o organizacjach i zachodzących w nich interakcjach.

Nowi pracownicy będą rekrutowani z miast pierwszej i drugiej kategorii, co nie jest zaskoczeniem, ponieważ już teraz są to główne źródła pozyskiwania pracowników wykwalifikowanych w sektorze. Należy jednak podkreślić, że – jak zadeklarowało 42,4% respondentów – rekrutacja będzie prowadzona „skądkolwiek” (lokalizacja nie jest już istotnym czynnikiem). 20,4% inwestorów zamierza rekrutować pracowników z zagranicy.

RYCINA 5.7

Z MIAST KTÓREJ KATEGORII ZAMIERZAJĄ PAŃSTWO REKRUTOWAĆ NOWYCH PRACOWNIKÓW?



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=165 firm)

PLANY NOWYCH INWESTYCJI

Spośród centrów planujących rozszerzenie działalności w Polsce w nadchodzącym roku, 21,5% zamierza otworzyć nowe centrum (reinwestować). Odsetek ten jest o 4,5 p.p. wyższy niż w poprzednim

badaniu. Wśród firm, które planują otwarcie nowych centrów w Polsce w ciągu najbliższego roku, najwięcej jest firm z kapitałem amerykańskim (24,3%), brytyjskim (18,9%) i francuskim (16,2%).

MACIERZ ANSOFFA EKSPANSJI PRODUKTOWO-RYNKOWEJ

Macierz Ansoffa, znana również jako macierz ekspansji produktowo-rynkowej, jest narzędziem strategii zarządzania, które firmy wykorzystują do analizowania i planowania strategii rozwoju.

Cztery strategie, które pojawiają się w macierzy Ansoffa, to:

Penetracja rynku:
koncentrowanie się na
zwiększaniu sprzedaży
istniejących produktów
na istniejącym rynku.

Rozwój produktów:
koncentrowanie się na
wprowadzaniu nowych
produktów na istniejący
rynek.

Rozwój rynku:
koncentrowanie się na
wejściu na nowy rynek
przy użyciu istniejących
produktów.

Dywersyfikacja:
koncentrowanie się na
wejściu na nowy rynek
poprzez wprowadzenie
nowych produktów.

Najmniej ryzykowną z nich jest strategia penetracji rynku, a za najtrudniejszą uważa się strategię dywersyfikacji. 41,5% respondentów zadeklarowało, że prowadzi działania związane z rozwojem produktu (wprowadzanie nowych produktów na istniejący rynek). 36,3% firm dywersyfikowało swoją działalność i wchodziło na nowe rynki z nowymi produktami; 14,0% rozwijało produkty na istniejących rynkach (penetracja rynku), a 8,2% firm wchodziło na nowe rynki.

W porównaniu z badaniem przeprowadzonym w poprzednim roku można zauważyć pewną zmianę. W 2021 r. na czele deklarowanych strategii znalazła się dywersyfikacja (najbardziej ryzykowne podejście), a w 2022 r. – rozwój produktów. W okresie pandemii COVID-19 wprowadzenie dodatkowych produktów/usług na znane rynki jest dla wielu firm bezpieczną strategią prowadzenia działalności.

RYCINA 5.8

MACIERZ ANSOFFA – PLANY FIRMY NA 2022 R.

41,5%

Tak, pod względem nowych (dodatkowych) ofert usług na istniejących rynkach (rozwój produktów)

36,3%

Tak, zarówno pod względem geograficznym, jak i w zakresie oferty usług (dywersyfikacja)

14,0%

Nie, nie planujemy zmiany geograficznego i produktowego zakresu działalności (penetracji rynku)

8,2%

Tak, pod względem geograficznym (rozwój rynku)

CZYNNIKI STYMULUJĄCE ZMIANY W SEKTORZE

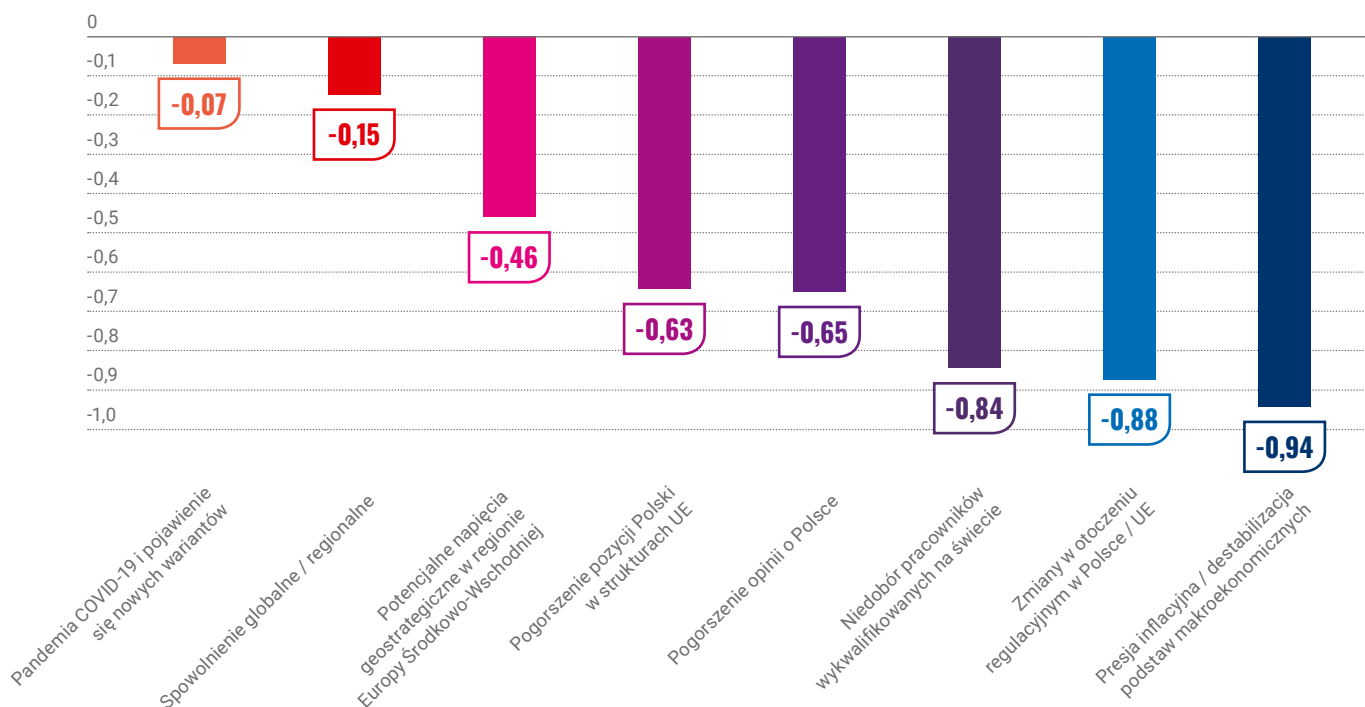
Presja inflacyjna i towarzysząca jej destabilizacja sytuacji makroekonomicznej jest postrzegana jako czynnik, który może mieć najbardziej niekorzystny wpływ na działalność centrów w nadchodzącym roku. Do tego dochodzą zmiany w otoczeniu regulacyjnym w Polsce i UE oraz globalny niedobór pracowników wykwalifikowanych. Pomimo ich negatywnego charakteru większość czynników zmian można postrzegać jako pozytywne wyzwania – na przykład COVID-19 był początkowo znacznym wstrząsem, lecz doprowadził do kilku zmian strukturalnych, takich jak przyspieszenie transformacji cyfrowej i masowe przejście do nowych modeli pracy. Tryb pracy zdalnej lub hybrydowej będzie definiował rzeczywistość post-pandemiczną.

Rycina 5.10 przedstawia syntezę opinii respondentów na temat czynników, które będą miały wpływ na działalność centrów w Polsce w ciągu najbliższego roku. Średnia odpowiedzi została obliczona na pięciopunktowej skali Likerta, w zakresie od -2 = istotnie niekorzystny wpływ do +2 = istotnie korzystny wpływ.

Wśród innych istotnych czynników respondenci wymieniali konflikt zbrojny (wojnę), który niestety stał się rzeczywistością w Ukrainie, rosnące koszty prowadzenia działalności gospodarczej oraz Polski Ład (nowe przepisy podatkowe). Efektem ubocznym trwającej w Ukrainie wojny jest rosnąca presja inflacyjna i wzrost zagrożenia destabilizacją fundamentalnych czynników rynkowych.

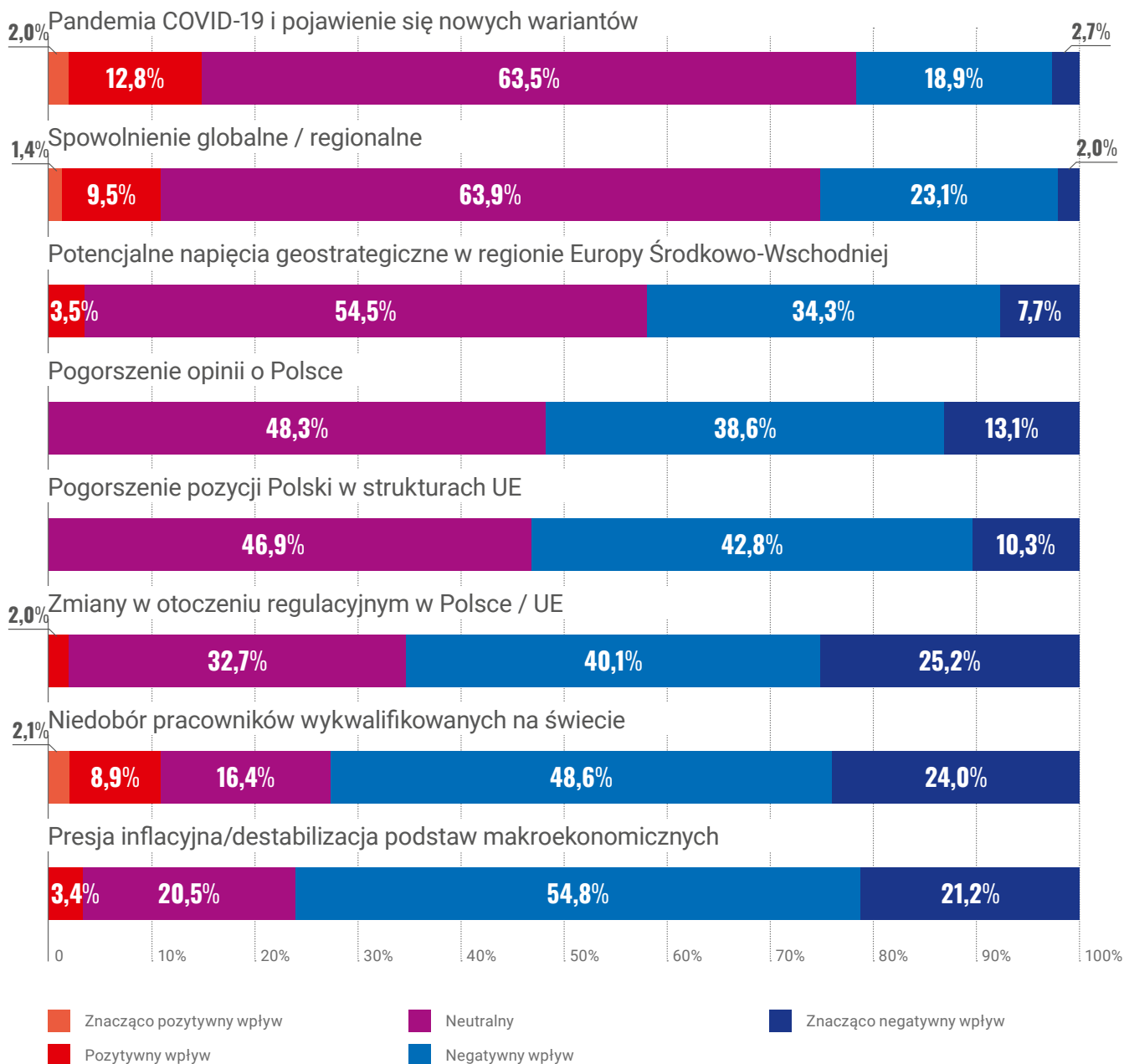
RYCINA 5.9

WPŁYW POSZCZEGÓLNYCH CZYNNIKÓW NA SEKTOR W POLSCE W NADCHODZĄCYM ROKU
(ŚREDNIA ODPOWIEDZI)



RYCINA 5.10

WPŁYW POSZCZEGÓLNYCH CZYNNIKÓW NA SEKTOR W POLSCE W NADCHODZĄCYM ROKU (%)



Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie wyników ankiety (N=148 firm)

WPŁYW COVID-19 NA LOKALIZACJĘ DZIAŁALNOŚCI

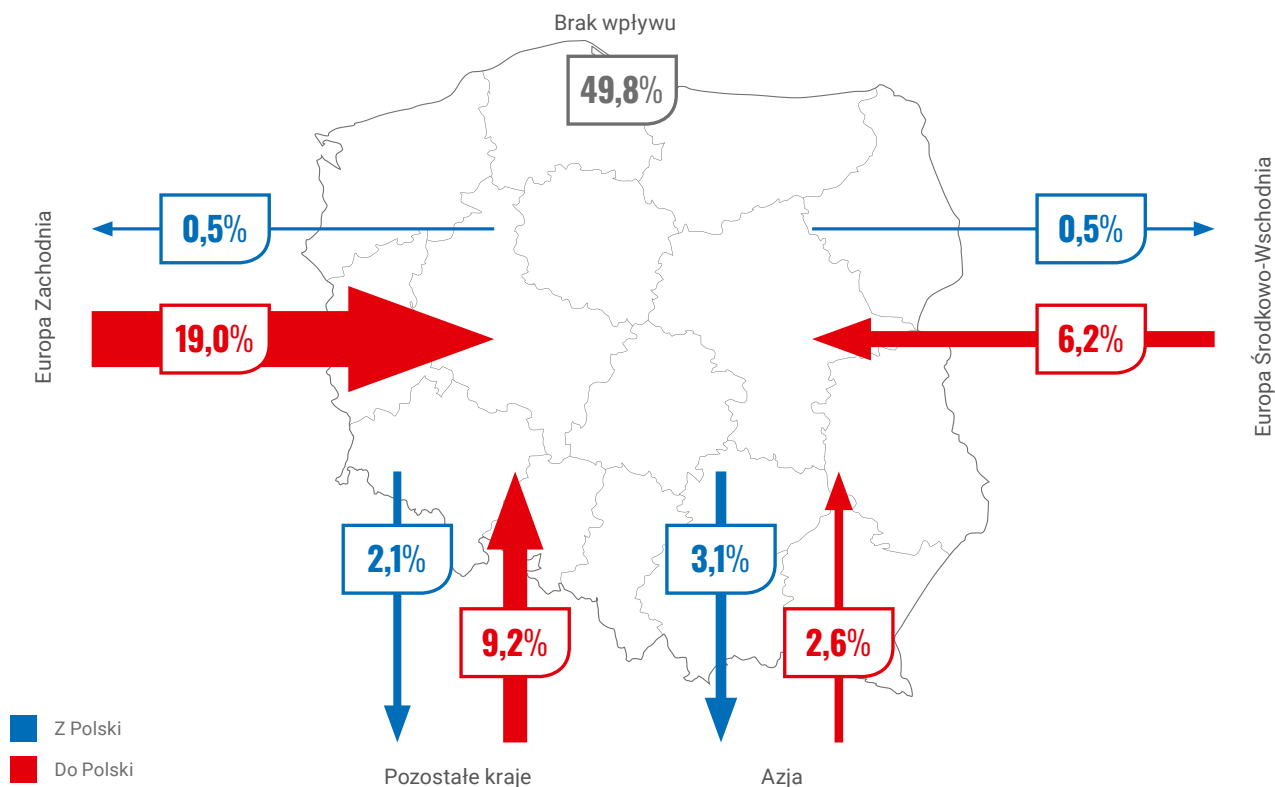
Oczekuje się, że pandemia COVID-19 i jej skutki spowodują przeniesienie działalności do Polski (36,9%). 56,9% respondentów nie dostrzegło takiego wpływu. W opinii 6,2% respondentów nastąpi przeniesienie działalności z Polski do innych krajów.

Potencjalne konsekwencje inwazji Rosji na Ukrainę w lutym 2022 r., kolejnego kryzysu, który szybko nastąpił po pandemii wirusa COVID-19, mogą zmienić powyższe prognozy. W niektórych scenariuszach pozycja Polski mogłaby zostać wzmocniona

ze względu na jej członkostwo w UE i NATO. Spadek atrakcyjności krajów Europy Wschodniej (Rosja, Białoruś ze względu na sankcje, Ukraina – ze względu na wojnę), a także wzrost niepewności i obaw związanych z tym regionem, mogą mieć negatywne skutki – potencjalnie spowalniając rozwój sektora w Polsce. Może to skutkować bardziej niekorzystnymi okolicznościami, mniejszym zainteresowaniem inwestorów zagranicznych oraz częściowym odpływem siły roboczej do miejsc postrzeganych jako bardziej bezpieczne.

RYCINA 5.11

W JAKI SPOSÓB PANDEMIA COVID-19 WPŁYNIE NA LOKALIZACJĘ AKTYWNOŚCI W CENTRACH? (%)



POLSKA NAJLEPSZYM PARTNEREM DLA SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH

Polska jest jednym z niekwestionowanych, światowych liderów sektora nowoczesnych usług biznesowych. Ten sukces jest wypadkową kilku czynników. Polska od lat budzi zaufanie jako stabilny gospodarczo partner. Zrównoważony rozwój całego kraju, wykształcona i wykwalifikowana kadra oraz dostęp do ośrodków uniwersyteckich sprawiają, że dziś nie tylko Kraków, Warszawa i Wrocław, ale także inne miasta regionalne cieszą się zainteresowaniem inwestorów, co niewątpliwie świadczy o sile polskich regionów.

Lokalizacje kategorii 1, Warszawa, Kraków i Wrocław są oczywiście motorem rozwoju sektora, jednak nie moglibyśmy mówić o sukcesie na taką skalę, gdyby nie ciężka praca, konsekwencja w działaniu, a także odpowiednie zrozumienie potrzeb rynku w innych, równie ważnych lokalizacjach w kraju.

Rok 2021 był rekordowy pod względem projektów wspieranych z sukcesem przez PAIH o łącznej liczbie 98 zamkniętych inwestycji o szacowanej wartości 3,5 mld EUR i potencjale utworzenia 17 000 nowych miejsc pracy. W tej liczbie 49 projektów to te z sektora nowoczesnych usług. Warto dodać, że w pierwszym kwartale 2022 roku w portfolio Agencji znajdowało się 65 aktywnych projektów BSS.

Zachęty inwestycyjne są jednym z kluczowych czynników w procesie wyboru lokalizacji. W tym podejściu istotnym wsparciem w utrzymaniu pozytywnego trendu napływu BIZ jest program grantowy realizowany w ramach Programu wspierania inwestycji o istotnym znaczeniu dla gospodarki polskiej na lata 2011-2030, który obok zwolnienia z podatku CIT w ramach Polskiej Strefy Inwestycji, stanowi istotną finansowo zachętę inwestycyjną w ramach regionalnej pomocy publicznej. Program prowadzony przez PAIH oferuje firmom zainteresowanym inwestowaniem

w Polsce dotacje pieniężne, refinansowanie częściowo poniesionych nakładów inwestycyjnych czy kosztów tworzenia nowych miejsc pracy.

Mówiąc o potencjale inwestycyjnym Polski i dostępności talentów, warto również wspomnieć o uruchomionym jesienią 2020 roku programie Poland Business Harbour, którego celem jest ułatwienie relokacji specjalistów IT, początkowo wyłącznie z Białorusi. W połowie 2021 r. dołączyły kolejne kraje, a tym samym PBH rozszerzył się o Armenię, Gruzję, Mołdawię, Rosję i Ukrainę, a w styczniu 2022 r. o Azerbejdżan. Do tej pory w programie wzmacniającym polski rynek pracy wzięło udział ponad 35 tys. obywateli tych krajów.

Choć nadchodzący czas wciąż niesie ze sobą wiele wyzwań i niepewności związanych z sytuacją geopolityczną, jestem przekonany, że dzięki nadchodzącym inwestycjom będzie to również okres nowych możliwości rozwoju dla polskich miast i ich mieszkańców. Zapraszam do zapoznania się z niniejszym raportem, a także do współpracy z Polską Agencją Inwestycji i Handlu.

Krzysztof Drynda,

Prezes Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu



Polska Agencja
Inwestycji i Handlu
Grupa PFR

Centrum Inwestycji
Polska Agencja Inwestycji i Handlu
tel.: +48 22 334 98 75
e-mail: invest@paih.gov.pl

NOTATKI



One of the leaders
of the polish real
estate market.

„A” CLASS OFFICE SPACES IN POLAND

Cracow | Warsaw | Wrocław | Katowice | Łódź | Tricity | Bielsko-Biala

0,5

mln m² GLA
OFFICE SPACE

7

biggest polish
cities

Feel free to contact us:

CAVATINA Holding S.A.
ul. Wielicka 28 B
30-552 Kraków, Poland

+48 536 289 889
biuro@cavatina.pl

cavatina.pl

