

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

### **I. Cel badania**

Celem badania jest pozyskanie informacji dotyczących sytuacji zachodniopomorskiego sektora nowoczesnych usług biznesowych (NUB) w kontekście rynku pracy. Obszar przedmiotowy badania, któremu zostaną podporządkowane działania poznawcze obejmuje:

- potrzeby, problemy i przewidywania związane z uzupełnianiem i utrzymywaniem pożądanego przez pracodawców stanu zasobów ludzkich w przedsiębiorstwach reprezentujących zachodniopomorski sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych (NUB);
- aktualny stan i dynamikę oczekiwań kompetencyjnych od kandydatów do pracy, a także dostępność i działania związane z podwyższaniem kapitału kompetencyjnego zatrudnionych;
- potrzeby i potencjał sektora NUB w zakresie współpracy z otoczeniem biznesu, w tym zwłaszcza szkolnictwem zawodowym oraz z instytucjami rynku pracy;
- ocenę zasobów województwa zachodniopomorskiego w kontekście rozwoju branży NUB w regionie;
- opinie dotyczące aktualnego i przewidywanego wpływu nowoczesnych rozwiązań informatycznych (np. SI) w kontekście popytu na kompetencje oraz liczbę zatrudnionych w sektorze NUB;
- opinie dotyczące przyszłości sektora NUB w Polsce oraz w województwie zachodniopomorskim.

Badanie przyczyni się do pozyskania informacji przydatnych ze względu na realizację działań prorozwojowych podejmowanych przez Samorząd Województwa. Część z nich obejmuje obszary gospodarki, w granicach których mieści się sektor NUB lub dla których - ze względu na swoją specyfikę - stanowi wsparcie. W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na rozwijanie regionalnych specjalizacji, a zwłaszcza wymieniony w dokumentach strategicznych obszar: „technologie i usługi przyszłości”<sup>1</sup>. Wyniki badania dostarczą informacji przydatnych przy podejmowaniu decyzji w zakresie ustalania prorozwojowych celów strategicznych, wsparcia udzielanego przedsiębiorstwom w ramach pomocy publicznej, a także w zakresie zwiększania poziomu zaspokajania potrzeb pracodawców ze strony instytucji otoczenia biznesu, w tym instytucji kształcenia zawodowego.

### **II. Zakres podmiotowy badania**

Badaniem zostaną objęte podmioty gospodarki narodowej reprezentujące sektor nowoczesnych usług biznesowych (NUB), działające na terenie województwa zachodniopomorskiego i zatrudniające pracowników w zawodach związanych z branżą. Dla potrzeb niniejszego badania sektor nowoczesnych usług biznesowych definiowany jest jako część gospodarki obejmująca przedsiębiorstwa, których głównym rodzajem działalności jest świadczenie profesjonalnych/specjalistycznych usług wspierających dla innych przedsiębiorstw w zakresie: rachunkowości i księgowości, wdrażania i zarządzania rozwiązaniami informatycznymi, obsługi klientów, usług kadrowych, kontroli i audytu, badań i analiz gospodarczych oraz marketingowych, a także działalności badawczo-rozwojowej.

Przy uwzględnieniu liczby podmiotów i wielkości zatrudnienia, w województwie zachodniopomorskim liderem sektora jest miasto Szczecin. Stanowi ono zarazem jeden z ważniejszych krajowych ośrodków w których koncentruje się aktywność przedsiębiorstw sektora NUB. Pod względem ich liczby miasto plasowało się na 9 miejscu w kraju – 63 przedsiębiorstwa NUB na koniec I kwartału 2022 r.<sup>2</sup>

Działania badawcze będą koncentrować się na przedsiębiorstwach należących do następujących sekcji Polskiej Klasyfikacji Działalności: SEKCJA M dział 69 / dział 70 / dział 73 / dział 74 / 82. Na podstawie ustaleń dokonanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości dla potrzeb badania

---

<sup>1</sup> <https://rpo-wup.wzp.pl/2021-2027/technologie-i-uslugi-przyszlosci>

<sup>2</sup> Raport BSDL

kompetencji w sektorze NUB można również wskazać grupy, a także klasy PKD, w ramach których można umiejscowić przedsiębiorstwa reprezentujące NUB.<sup>3</sup> Należy wymienić tutaj:

- PKD M 69.2 (Działalność rachunkowo-księgowa; doradztwo podatkowe);
- PKD M 70.10 (Działalność firm centralnych (head offices) i holdingów, z wyłączeniem holdingów finansowych), 70.21 (Stosunki międzyludzkie (public relations) i komunikacja), 70.22 (Pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania);
- PKD M73.2 (Badanie rynku i opinii publicznej);
- PKD M 74.9 (Pozostała działalność profesjonalna, naukowa i techniczna, gdzie indziej niesklasyfikowana);
- PKD N 82.2 (Działalność centrów telefonicznych (call center));
- PKD J 62 (Działalność związana z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalność powiązana);
- PKD J 63 (Działalność usługowa w zakresie informacji).

W oparciu o literaturę przedmiotu można wskazać obszary działalności i typy przedsiębiorstw charakterystyczne dla kategorii przedsiębiorstw sektora NUB:<sup>4</sup>

- a) BPO (business process outsourcing) – centra outsourcingu procesów biznesowych;**
- b) SSC (Shared Services Centers) – centra usług wspólnych;**
- c) R&D (Research and Development) – centra badawczo rozwojowe;**
- d) IT (Information Technology) – rozumiane jako centra usług informatycznych.**

### III. Obszary problemowe

- 1. Województwo zachodniopomorskie jako obszar inwestycji sektora NUB*
  - 1.1. Miasto Szczecin jako lider sektora NUB w woj. zachodniopomorskim – co decyduje o pozycji miasta w kontekście inwestycji sektorowych?
  - 1.2. Jaki jest potencjał i przyszłość woj. zachodniopomorskiego w kontekście inwestycji sektora NUB?
  - 1.3. Jakie są szanse i zagrożenia dla rozwoju sektora NUB w woj. zachodniopomorskim?
- 2. Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych jako strona popytowa zachodniopomorskiego rynku pracy – stan, potrzeby, bariery i perspektywy zatrudnieniowe na stanowiskach specjalistycznych (charakterystycznych dla branży).*
  - a. Jaki jest i jak kształtował się w ciągu ostatnich 5 lat poziom zaspokojenia potrzeb zatrudnieniowych pracodawców reprezentujących sektor NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim?
  - b. Jakie zmiany w ciągu najbliższych 5 lat w zakresie poziomu zatrudnienia są przewidywane dla sektora NUB w Polsce i woj. zachodniopomorskim?
  - c. W jaki sposób pracodawcy reprezentujący sektor NUB w Polsce i woj. zachodniopomorskim radzą sobie z wyzwaniami związanymi z zarządzaniem zespołami pracowniczymi zróżnicowanymi etnicznie i wiekowo?
- 3. Popyt na kompetencje zawodowe pracowników zatrudnianych na stanowiskach specjalistycznych w sektorze NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim - kompetencje deficytowe i nadwyżkowe, kompetencje przyszłości.*

---

<sup>3</sup> Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego - Branża Nowoczesnych Usług Biznesowych”, (zespół autorski) PARP, Warszawa 2022, s. 8

<sup>4</sup> W pierwszej kolejności należy tutaj wymienić publikacje branżowe Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), opracowania Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP), a także Sektorowej Rady ds. Kompetencji – Nowoczesne Usługi Biznesowe.

- a. Jaki jest i jak kształtował się w okresie ostatnich 5 lat poziom zaspokojenia potrzeb pracodawców reprezentujących sektor NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim w zakresie kompetencji zawodowych pracowników i kandydatów do pracy?
  - b. Jakie kompetencje zawodowe możemy w przypadku sektora NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim uznać za deficytowe?
  - c. W jakim stopniu u kandydatów do pracy i zatrudnionych w sektorze NUB w woj. zachodniopomorskim i w Polsce mamy do czynienia z występowaniem kompetencji nadwyżkowych?
  - d. Jakie zmiany w ciągu najbliższych 5 lat w zakresie kompetencji zawodowych są przewidywane dla sektora NUB w Polsce i woj. zachodniopomorskim?
  - e. Jakie kompetencje zawodowe należy uznać za kluczowe u pracowników i kandydatów do pracy na stanowiska specjalistyczne w sektorze NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim?
4. *Nowe technologie i ich wpływ na sektor NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim (ze szczególnym uwzględnieniem zastosowania rozwiązań z zakresu sztucznej inteligencji do automatyzacji procesów biznesowych).*
- a. W jakim stopniu sektor NUB jest podatny na wpływ nowych technologii informatycznych (w tym SI) w kontekście automatyzacji?
  - b. Dla jakich obszarów (procesów biznesowych) sektora NUB przewiduje się największy wpływ nowych technologii (w tym sztucznej inteligencji)?
  - c. Jakie stanowiska pracy i jakie kompetencje tracą lub zyskują na znaczeniu w związku z adaptacją nowych technologii w sektorze NUB (ze szczególnym uwzględnieniem sztucznej inteligencji)?
5. *Otoczenie sektora NUB w woj. zachodniopomorskim – edukacja, instytucje samorządowe, warunki życia.*
- a. Jak oceniane jest otoczenie edukacyjne sektora NUB w woj. zachodniopomorskim w kontekście potrzeb sektorowych?
  - b. Jakie są mocne i słabe strony woj. zachodniopomorskiego i miejscowości największej koncentracji inwestycji sektora NUB w kontekście atrakcyjności ze względu na miejsce wykonywania pracy i spędzania wolnego czasu?
  - c. Jak w kontekście rozwoju sektora NUB w woj. zachodniopomorskim oceniane jest wsparcie ze strony instytucji samorządowych?
6. *Przyszłość sektora NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim.*
- a. Jakie są przewidywania (w perspektywie najbliższych 5 lat) dotyczące zmian w sektorze NUB w Polsce i woj. zachodniopomorskim w aspekcie ilościowym (np. liczba podmiotów sektora zlokalizowanych w województwie) i jakościowym (np. łączenie podmiotów, zmiany w zakresie pochodzenia kapitału założycielskiego, zmiany w udziale poszczególnych kategorii przedsiębiorstw w sektorze)?

#### **IV. Metodyka badania**

Dla realizacji celów badania zostanie zastosowana metoda wywiadu za pomocą scenariusza pogłębionego wywiadu indywidualnego (IDI). Narzędzie badawcze zostanie przygotowane przez Zamawiającego. Respondentami badania będą osoby reprezentujące przedsiębiorstwa sektora NUB działające (zatrudniające) w woj. zachodniopomorskim. Powinny one posiadać wiedzę niezbędną do udzielenia informacji oczekiwanych ze względu na przyjętą problematykę badawczą – znajomość zagadnień związanych m.in. z:

- a) popytem i podażą na pracowników w sektorze NUB zarówno w wymiarze ilościowym jak i jakościowym (np. kompetencje zawodowe);
- b) zarządzaniem procesami biznesowymi (m.in. w kontekście wdrażania nowych rozwiązań wspierających – np. SI);
- c) specyfiką uwarunkowań inwestycyjnych.

Zamawiający przyjmuje, że z każdej kategorii podmiotów sektora NUB Wykonawca dokona selekcji respondentów uwzględniając liczebności zawarte w tabeli 1. Każdy respondent może reprezentować tylko jeden podmiot. Tym samym **w badaniu powinno uczestniczyć minimum 13 respondentów reprezentujących co najmniej 13 różnych podmiotów zgodnie z podziałem na kategorie sektora**

**NUB.** Dopuszczalna jest sytuacja, w której dany podmiot – np. ze względów merytorycznych (np. kompetencje w zakresie udzielania informacji) - będzie reprezentować więcej niż jeden respondent. W konsekwencji spowoduje to zwiększenie ogólnej liczby respondentów. Jednak przeprowadzenie większej liczby wywiadów nie powoduje wzrostu wynagrodzenia za realizację zamówienia.

Tabela 1. Minimalne liczebności uczestników badania IDI.

kategorie podmiotów sektora NUB	minimalne liczebności respondentów reprezentujących podmioty zatrudniających na terenie woj. zachodniopomorskiego	Minimalna liczba podmiotów gospodarczych
BPO	4	4
R&D	1	1
SSC	4	4
IT	4	4

Opis sposobu identyfikacji podmiotu jako reprezentanta sektora NUB danej kategorii (BPO, R&D, SSC, IT) oraz dotarcia do respondentów wraz z uzasadnieniem przygotowuje Wykonawca. Zamawiający przyjmuje, że selekcja podmiotów nie powinna opierać się (wyłącznie) na kodzie PKD.

Sposób identyfikacji podmiotów – wykraczający poza identyfikację wyłącznie poprzez PKD - jako reprezentantów poszczególnych kategorii sektora NUB, będzie elementem oceny oferty. Ocenę najwyższą uzyska propozycja pozwalająca z największym prawdopodobieństwem na jednoznaczne rozstrzygnięcie, czy podmiot biorący udział w badaniu należy do sektora NUB oraz do danej kategorii podmiotów sektora.

Zarówno opis sposobu identyfikacji podmiotu, jak i sposobu dotarcia do reprezentującego go respondenta powinien zawierać uzasadnienie zaproponowanych rozwiązań, a także ocenę związanego z nimi ryzyka, tj. w jaki sposób Zamawiający proponuje uniknąć specyficznych dla przyjętych rozwiązań zagrożeń dotyczących realizacji badania.

Sposób identyfikacji podmiotu jako reprezentanta sektora NUB będzie elementem oceny oferty. Realizacja wymienionych celów związanych z przygotowaniem badań terenowych powinna opierać się na przyjęciu liczebności wyjściowych dla przedsiębiorstw reprezentujących BPO, SSC, IT, R&D w woj. zachodniopomorskim. Zamawiający oczekuje aby w badaniu brali udział respondenci reprezentujący podmioty sektora NUB zatrudniające co najmniej 10 osób. Wywiad zostanie uznany za przeprowadzony, jeżeli uczestniczący w nim respondent odpowie na wszystkie pytania zadane mu zgodnie ze scenariuszem. Podmiot reprezentowany przez respondenta może jednocześnie być aktywny w różnych obszarach NUB (np. jednocześnie w IT i SSC). Jednak bez względu na liczbę identyfikacji, Zamawiającego obowiązują minimalne liczebności respondentów dla każdej z kategorii, tj. respondent wskazujący więcej niż jeden obszar aktywności reprezentowanej przez siebie firmy może – w kontekście realizacji minimalnych liczebności próby - zostać zaliczony tylko do jednej kategorii reprezentantów podmiotów sektora NUB. Pierwotnym kryterium przypisania do kategorii jest autoidentyfikacja respondenta dokonana w trakcie badania dotycząca „wiodącego” obszaru aktywności firmy. W przypadku braku takiej możliwości, o przyporządkowaniu do danej kategorii decyduje Wykonawca na podstawie analizy aktywności gospodarczej podmiotu.

Wykonawca przeprowadzi także pogłębione wywiady (IDI) z ekspertami zewnętrznymi, tzn. niereprezentującymi podmiotów sektora NUB. Wywiady zostaną przeprowadzone przy pomocy scenariusza wywiadu przygotowanego przez Zamawiającego. Eksperti zewnętrzeni powinni reprezentować instytucje zajmujące się badaniami sektorowymi (np. instytucje badawcze) lub instytucje zrzeszające podmioty NUB (np. związki sektorowe) lub instytucje wsparcia sektora (np. komórki ds. inwestycji działające w ramach jednostek samorządowych). Eksperti powinni spełniać wymagania kompetencyjne określone dla biorących udział w badaniu przedstawicieli sektora NUB (pkt. a/b/c). **Wykonawca przeprowadzi 5 wywiadów z ekspertami zewnętrznymi.** Opis sposobu identyfikacji i dotarcia do eksperta zewnętrznego będzie przedmiotem oceny oferty.

Wykonawca przygotowuje raport podsumowujący wyniki badania. Musi on zawierać odpowiedzi na wszystkie pytania wyznaczające obszary problemowe badania (zgodnie pkt. III Obszary problemowe). Realizując ten cel, Wykonawca opierać będzie przede wszystkim na wynikach badania oraz na danych zastanych. Raport będzie zawierać rekomendacje dotyczące działań, które powinny zostać podjęte przez jednostki samorządowe dla wsparcia sektora NUB w województwie zachodniopomorskim. Wykonawca przygotowuje i przekazuje Zamawiającemu materiały wynikowe z badania (transkrypcje wywiadów pogłębionych), a także kodowania tematyczne, kategoryzacje i inne materiały związane z analizą wywiadów.

#### **Badanie zostanie wykonane zgodnie z poniższym harmonogramem:**

Przedmiot zamówienia zostanie wykonany w terminie **45 dni** od podpisania umowy. Poszczególne prace wykonane zostaną według następującego harmonogramu:

Najpóźniej w ciągu **45 dni** od daty podpisania umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu:

#### **Materiały z badań jakościowych.**

Przekazane materiały z badania powinny zawierać:

- nagrania audio z przeprowadzonych wywiadów indywidualnych (w formacie \*.wav),
- transkrypcję nagrań audio z przeprowadzonych wywiadów indywidualnych (w formacie \*.doc lub \*.xls),
- wyniki kodowania tematycznego, kategoryzacji i inne materiały związane z analizą wywiadów (w formacie \*.doc lub \*.xls),
- listę nazw podmiotów których przedstawiciele wzięli udział w badaniu (w formacie \*.doc lub \*.xls)

#### **Raport końcowy zawierający:**

- stronę tytułową,
- wprowadzenie (tło i uzasadnienie realizacji badania, główne założenia i cele badania),
- opis metodologii zastosowanej w badaniu oraz przebiegu badania,
- prezentację wyników badania, ich analizę i interpretację (rozdziały/podrozdziały powinny zawierać krótkie wprowadzenie oraz podsumowanie i wnioski częściowe) w odniesieniu do każdego z obszarów problemowych.
- spójne wnioski z badania,
- rekomendacje dla instytucji samorządowych (w tym dla placówek edukacyjnych, jednostek odpowiedzialnych za wsparcie inwestorów itd.) w zakresie wsparcia i współpracy z sektorem NUB,
- scenariusz wywiadu IDI.

Opis wyników badań jakościowych nie powinien opierać się w większości na cytowanych wypowiedziach respondentów. Cytaty powinny być traktowane jako uzupełnienie treści raportu.

Raport końcowy powinien być napisany zwięzłym i przejrzystym językiem, być przyjazny dla odbiorców, zawierać wykresy i infografiki zwiększające jego atrakcyjność i ułatwiające odbiór.

Raport końcowy powinien zostać dostarczony w wersji elektronicznej w formacie \*.doc oraz \*.pdf. **Wszystkie dane zawarte w raporcie w tym wykresy, powinny mieć możliwość edycji danych i powinny zostać przesłane w oddzielnym pliku (Excel).**

1. W terminie **3 dni roboczych** od otrzymania powyższych materiałów, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o ich akceptacji (w formie protokołu odbioru) albo zaproponuje uzupełnienia, zmiany. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić zaproponowane przez Zamawiającego uzupełnienia lub zmiany i przekazać ponownie Zamawiającemu poprawiony materiał w terminie **3 dni roboczych** od dnia dostarczenia uwag.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do oceny materiału, w terminie **3 dni roboczych** od daty otrzymania poprawionych materiałów. Na podstawie przekazanego Zamawiającemu materiału, sporządzony zostanie protokół odbioru.

Wymagania Zamawiającego wobec przebiegu badań, współpracy z Wykonawcą oraz materiałów dostarczanych przez Wykonawcę:

1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia badania zgodnie ze zgłoszoną w ofertą.
2. Wszystkie zmiany proponowane przez Wykonawcę muszą zostać wcześniej uzgodnione z Zamawiającym i uzyskać jego akceptację.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli jakości i poziomu zaawansowania przeprowadzanych prac na dowolnym etapie realizacji przedmiotu zamówienia.
4. Wykonawca jest zobowiązany do bieżącej współpracy z osobami odpowiedzialnymi za realizację badania ze strony Zamawiającego.
5. Zamawiający wymaga pełnej kontroli pracy osób przeprowadzających wywiady, zgodnej z procedurami przedstawionymi przez Wykonawcę w złożonej ofercie. Opis kontroli pracy ankierów musi stanowić jeden z elementów oferty przedstawionej przez Wykonawcę na etapie jej składania.
6. W razie zgłoszenia uwag wobec osób przeprowadzających wywiady, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym dokona wskazanych interwencji lub zmian kadrowych w zespole.
7. Zamawiający wymaga sprawnej i terminowej realizacji badania.
8. Wszelkie modyfikacje procedur zawartych w SOPZ, związanych z realizacją badania muszą być konsultowane z Zamawiającym. Wykonawca każdorazowo przedstawi Zamawiającemu propozycję zmian. Każda propozycja musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego. Korespondencja (wnioski Wykonawcy i stanowisko Zamawiającego) dotycząca modyfikacji w zakresie określonym w niniejszym punkcie, musi być przekazywana drogą e-mail. Wyjątek stanowią sytuacje, w których Wykonawca na wezwanie Zamawiającego prześle korespondencję w formie papierowej.
9. Zamawiający wymaga niezwłocznego informowania przez Wykonawcę o pojawieniu się problemów i okoliczności istotnych dla realizacji badania.
10. W trakcie trwania badania, Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizacji spotkania w siedzibie Zamawiającego z Kierownikiem badania, w celu omówienia ewentualnych problemów w realizacji usługi.
11. Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego udzielania informacji o stanie realizacji badania.
12. Wykonawca jest zobowiązany do wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację badania – kierownika badania – wraz z podaniem aktualnych danych kontaktowych: telefon, e-mail.
13. Wykonawca zobowiązany jest do umieszczania na wszystkich materiałach wykorzystywanych podczas realizacji Zadania logotypów Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Szczecinie oraz Pomorza Zachodniego. Kolejność rozmieszczenia logotypów jest następująca: logotyp WUP, logotyp Pomorze Zachodnie. Niezbędne logotypy zostaną przekazane Wykonawcy elektronicznie po podpisaniu umowy.