

SCENARIUSZ IDI DLA EKSPERTÓW

BADANIE SEKTORA Nowoczesnych Usług Biznesowych

WUP W SZCZECINIE – 2023

CZĘŚĆ A: Wprowadzenie do badania

Dziękujemy za wyrażenie zgody na wzięcie udziału w badaniu. Jego celem jest pozyskanie informacji dotyczących sytuacji, perspektyw i potencjału rozwojowego sektora Nowoczesnych Usług Biznesowych w woj. zachodniopomorskim w kontekście rynku pracy. Pozyskane informacje będą stanowiły podstawę uogólnień, które znajdują się w podsumowującym badanie raporcie, jednak bez odniesień do konkretnych osób biorących udział w badaniu.

Czy wyraża Pan/i zgodę na nagrywanie wywiadu w celu ułatwienia późniejszych analiz?

- a. Tak
- b. Nie (**koniec wywiadu**)

CZĘŚĆ B: Informacje o uczestniku badania

- a. Jaką funkcję Pan/i pełni / jakie stanowisko zajmuje w instytucji/firmie którą reprezentuje?

.....

- b. Jakie posiada Pan/i doświadczenie w zakresie formułowania ocen / analiz sytuacji w sektorze NUB?

.....

- c. Prosimy o podanie nazwy instytucji/firmy, którą Pan/i reprezentuje:

.....

UWAGA! Przed przystąpieniem do zadawania pytań dotyczących sektora NUB, należy poprosić respondenta o uwzględnianie w miarę możliwości w odpowiedziach zróżnicowania obszarów aktywności sektora NUB (typów centrów NUB) [ZAŁĄCZNIK 2].

CZĘŚĆ I. WOJEWÓDZTWO ZACHODNIOPOMORSKIE JAKO OBSZAR INWESTYCJI SEKTORA NUB

Na podstawie raportów branżowych można stwierdzić, że ośrodkiem miejskim skupiającym najwięcej inwestycji sektora NUB w woj. zachodniopomorskim jest Szczecin.

1. Co Pana/i zdaniem decyduje o wyborze Szczecina na miejsce inwestycji przez reprezentantów sektora NUB?

.....

2. Czy dostrzega Pan/i potencjał inwestycyjny dla sektora NUB w innych częściach woj. zachodniopomorskiego?

a. *Jeżeli TAK* → proszę uzasadnić swoją odpowiedź

b. *Jeżeli NIE* → proszę uzasadnić swoją odpowiedź

3. Czy dostrzega Pan/i zagrożenie „przesyceniem inwestycyjnym” sektora NUB Szczecina i związanego z nim Obszaru Metropolitalnego w okresie najbliższych 5 lat?

a. *Jeżeli TAK* → prosimy o uzasadnienie i wskazanie konsekwencji „przesycenia” – [w przypadku braku wymienienia przez respondenta, pytamy o: czy możemy spodziewać się: problemów z zaspokojeniem potrzeb zatrudnieniowych, wysokich oczekiwań płacowych na poziomie nieakceptowalnym dla pracodawców?]

b. *Jeżeli NIE* → prosimy o ocenę zagrożeń związanych z hipotetycznym „przesyceniem” – czy możemy spodziewać się: problemów z zaspokojeniem potrzeb zatrudnieniowych, wysokich oczekiwań płacowych na poziomie nieakceptowalnym dla pracodawców?

CZĘŚĆ II. ZATRUDNIENIE

W środkach masowego przekazu, a także w opracowaniach eksperckich można spotkać się z opiniami, które wskazują na problem deficytu pracowników na polskim rynku pracy.

1. Czy Pana/i zdaniem mamy do czynienia z deficytem pracowników na stanowiskach specjalistycznych w sektorze NUB w Polsce i/lub w woj. zachodniopomorskim?

(dla ułatwienia ZAŁĄCZNIK 1)

- a. *Jeżeli TAK* → Proszę o podjęcie próby oszacowania/oceny skali zjawiska w sektorze NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim // Proszę o ocenę natężenia problemu w ciągu ostatnich

5 lat // Jakiego Pana/i zdaniem czynniki są odpowiedzialne za (o ile respondent zauważył zmiany) zmiany sytuacji? // Proszę o podjęcie próby przewidzenia sytuacji w sektorze w kontekście popytu na pracowników w ciągu najbliższych 5 lat - proszę uzasadnić swoją odpowiedź // Na jakie stanowiska w sektorze NUB najtrudniej Pana/i zdaniem znaleźć pracownika? // Na jakie stanowiska będzie najtrudniej znaleźć pracownika w ciągu najbliższych pięciu lat?

- b. *Jeżeli NIE* → Czy z taką sytuacją w sektorze NUB mieliśmy Pana/i zdaniem do czynienia niezmiennie w ciągu ostatnich 5 lat? // Proszę wskazać czynniki które Pana/i zdaniem odpowiedzialne są za (o ile respondent zauważył zmiany) zmiany sytuacji? // Proszę o podjęcie próby przewidzenia sytuacji w kontekście popytu na pracowników w sektorze w ciągu najbliższych 5 lat - proszę uzasadnić swoją odpowiedź.
2. Jak ocenia Pan/i otwartość sektora NUB w Polsce na zatrudnianie cudzoziemców? Czy Pana/i zdaniem sytuacja zmieni się w okresie najbliższych 5 lat? Jeżeli TAK → proszę uzasadnić swoją odpowiedź
3. Udział osób do 35 roku życia wśród zatrudnionych w sektorze NUB w Polsce jest oceniany jako wysoki. Czy Pana/i zdaniem w okresie najbliższych 10 lat udział ten będzie się zmniejszał, czy też sektor pozostanie nadal zdominowany przez osoby młode? (proszę uzasadnić swoją odpowiedź)

CZĘŚĆ III. KOMPETENCJE ZAWODOWE

Proszę o podzielenie się opiniami dotyczącymi kompetencji zawodowych pracowników zatrudnianych na stanowiskach specjalistycznych/kluczowych dla sektora NUB.

(dla ułatwienia ZAŁĄCZNIK 1)

1. Czy Pana/i zdaniem można mówić o deficycie kompetencji u kandydatów do pracy na stanowiska specjalistyczne/kluczowe dla sektora NUB w Polsce oraz w woj. zachodniopomorskim? Czy Pana/i zdaniem można wskazać kompetencje, których brak jest odczuwalny u kandydatów do pracy lub u już zatrudnionych?
- a. *Jeżeli TAK* → proszę wymienić które kompetencje są deficytowe (kompetencje niedoboru)? // Czy zaobserwował/a Pan/i zmiany sytuacji w ciągu ostatnich 5 lat? // Czy przewiduje Pan/i zmianę sytuacji w ciągu najbliższych 5 lat? (proszę uzasadnić swoją odpowiedź) // Czy potrafi Pan/i wymienić sposoby stosowane w ramach sektora NUB w celu eliminacji lub osłabienia problemu deficytu?
- b. *Jeżeli NIE* → czy zaobserwował/a Pan/i zmiany sytuacji w ciągu ostatnich 5 lat? Czy przewiduje Pan/i zmianę sytuacji w ciągu najbliższych 5 lat? (proszę uzasadnić swoją odpowiedź)

2. Badacze rynku pracy zwracają uwagę na występowanie tzw. kompetencji nadwyżkowych, tzn. „nieocenionych” przez pracodawcę, ale wpływających na samoocenę kandydatów do pracy i wyższe oczekiwane przez nich wynagrodzenie. Czy spotkał/a się Pan/i z takimi sytuacjami w kontekście stanowisk specjalistycznych w sektorze NUB?
 - a. *Jeżeli TAK* → proszę wymienić kompetencje, które Pana/i zdaniem można uznać za nadwyżkowe w kontekście oczekiwań w sektorze NUB - proszę uzasadnić swoją odpowiedź, dlaczego uznał/a je Pan/i za „nadwyżkowe”?
 - b. *Jeżeli NIE* → *przejdźcie do następnego pytania*

3. Czy Pana/i zdaniem niektóre kompetencje wysoko cenione, a przynajmniej oczekiwane przez pracodawców sektora NUB w ciągu najbliższych 5 lat stracą na znaczeniu i staną się kompetencjami nadwyżkowymi?
 - a. *Jeżeli TAK* → proszę je wymienić – proszę uzasadnić swoją odpowiedź
 - b. *Jeżeli NIE* → *przejdźcie do następnego pytania*

4. Czy Pana/i zdaniem można wymienić kompetencje, których deficyt (kompetencje niedoboru) lub nadwyżka (kompetencje nadwyżkowe) jest **szczególnie odczuwalny** dla pracodawców reprezentujących sektor NUB na szczecińskim (lokalnym) lub zachodniopomorskim (regionalnym) rynku pracy?
 - a. *Jeżeli TAK* – proszę je wymienić
 - b. *Jeżeli NIE* – *przejdźcie do następnego pytania*

5. Proszę o dokonanie próby uogólnionej oceny potrzeb kompetencyjnych w sektorze NUB. Jakie Pana/i zdaniem kompetencje są kluczowe dla sektora NUB? Jakie powinna nabywać lub rozwijać osoba zainteresowana pracą w sektorze NUB na stanowisku specjalistycznym bez względu na specyfikę obszaru sektora w którym działa firma do pracy w której aplikuje?

.....

CZĘŚĆ IV. NOWE TECHNOLOGIE

Proszę o podzielenie się opinią dotyczącą wpływu nowych technologii na sektor NUB w kontekście rynku pracy. Eksperti przedstawiają różne scenariusze ich wpływu na funkcjonowanie przedsiębiorstw, a ich rozważania koncentrują się zwłaszcza na automatyzacji i zastosowania rozwiązań **sztucznej inteligencji**.

1. Czy uważa Pan/i, że sektor NUB jest szczególnie podatny/otwarty na zastosowanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych związanych z automatyzacją (w tym wykorzystaniem sztucznej inteligencji) w porównaniu z innymi sektorami gospodarki?

a. *Jeżeli TAK* – proszę uzasadnić swoją odpowiedź

b. *Jeżeli NIE* – przejście do następnego pytania

2. Jaki Pana/i zdaniem wpływ na sektor NUB będą miały nowe rozwiązania technologiczne związane z automatyzacją procesów biznesowych?

.....

3. Czy spodziewa się Pan/i istotnego zróżnicowania procesu zmian w zależności od obszaru sektora NUB, lokalizacji inwestycji (w tym kraju, regionu)?

a. *Jeżeli TAK* – proszę uzasadnić swoją opinię

b. *Jeżeli NIE* – przejście do następnego pytania

4. W jakich obszarach usług wsparcia procesów biznesowych przewiduje Pan/i największy wpływ nowych technologii związanych z automatyzacją?

(dla ułatwienia ZAŁĄCZNIK 1)

.....

5. Prosimy o wskazanie które stanowiska pracy / zawody w sektorze NUB będą Pana/i zdaniem traciły na znaczeniu pod wpływem zastosowania nowych technologii związanych z automatyzacją procesów biznesowych i zastosowaniem SI?

.....

6. Czy w związku ze zwiększonym zastosowaniem / ze zwiększającą liczbą adaptacji nowych technologii, Pana/i zdaniem pojawią się nowe stanowiska pracy / zawody związane z sektorem NUB lub zyskają na znaczeniu niektóre z już istniejących?

a. *Jeżeli TAK* → proszę je wymienić i dokonać próby uzasadnienia swojej opinii

b. *Jeżeli NIE* – przejście do następnego pytania

7. Uwzględniając nieuchronny wpływ nowych technologii na usługi wsparcia procesów biznesowych, jakie kompetencje będą Pana/i zdaniem zyskiwały na znaczeniu? Jakie Pana/i zdaniem nowe kompetencje mogą być oczekiwane przez pracodawców sektora NUB?
- a. Proszę je wymienić i dokonać próby uzasadnienia swojego wyboru
 - b. *Jeżeli respondent NIE potrafi udzielić odpowiedzi na pytanie – przejście do następnego pytania*

V. OTOCZENIE SEKTORA NUB W WOJ. ZACHODNIOPOMORSKIM

Ważnym elementem przy prowadzeniu działalności gospodarczej jest „otoczenie” w jakim podmiot działa w określonej lokalizacji przestrzennej. Można tutaj wymienić instytucje z którymi współpracuje, czy też wchodzi w inne interakcje, zasoby pracownicze, placówki edukacyjne, czy też np. szeroko rozumianą infrastrukturę miejską. Prosimy o podzielenie się swoimi opiniami dotyczącymi „otoczenia” sektora NUB w woj. zachodniopomorskim.

1. Ważnym czynnikiem przyciągającym lub utrzymującym na lokalnym rynku pracy specjalistów są uwarunkowania pozapłacowe, związane ze spędzaniem wolnego czasu lub odgrywaniem ról rodzinnych. Można tutaj wymienić żłobki, przedszkola, szkoły, placówki kulturalne (sale koncertowe, teatry, kluby muzyczne itp.), miejsca rekreacji (parki, kluby sportowe, siłownie itp.), punkty gastronomiczne, a także bliskość innych miejscowości posiadających ofertę w rozważanych obszarach.

Jak ocenia Pan/i potencjał i zróżnicowanie woj. zachodniopomorskiego pod względem atrakcyjności dla kadry menadżerskiej oraz specjalistycznej pracującej w niej stacjonarnie?

.....

2. Jak ocenia Pan/i ofertę edukacyjną zachodniopomorskich placówek edukacyjnych kształcących w zawodach w kontekście potrzeb sektora NUB z uwzględnieniem stanowisk specjalistycznych?

.....

3. Czy dostrzega Pan/i potrzebę wzbogacenia oferty edukacyjnej zachodniopomorskich placówek edukacyjnych kształcących w zawodach? *Jeżeli TAK* → W jakich obszarach?

.....

4. Jak ocenia Pan/i zaangażowanie instytucji samorządowych / lokalnych (instytucje miejskie Urzędu Miasta w Szczecinie, Urząd Marszałkowski itd.) we wsparcie dla sektora NUB w woj. zachodniopomorskim? Prosimy o podjęcie próby wskazania obszarów, rozwiązań, form wsparcia z ich strony które Pana/i zdaniem byłyby pożądane dla rozwoju sektora NUB w woj. zachodniopomorskim.

.....

VI. PRZEWIDYWANIA DOTYCZĄCE PRZYSZŁOŚCI SEKTORA NUB W POLSCE I WOJ. ZACHODNIOPOMORSKIM

Podczas rozmowy podzielił/a się Pan/Pani przewidywaniami dotyczącymi popytu na pracowników oraz kompetencje w sektorze NUB w Polsce i w woj. zachodniopomorskim. Proponuję na zakończenie rozmowy przejście na wyższy poziom ogólności i proszę o podzielenie się Pana/i przewidywaniami dotyczącymi przyszłości całego sektora NUB w Polsce i woj. zachodniopomorskim w kontekście liczby podmiotów, ekspansji sektora na poziomie regionalnym, a także nakładów inwestycyjnych.

1. Jak Pana/i zdaniem będzie kształtować się w ciągu najbliższych 5 lat poziom inwestycji sektora NUB w Polsce? → Czy wzrośnie liczba podmiotów? // Czy będziemy mieli do czynienia z tendencją do łączenia podmiotów? // Czy przewiduje Pan/i ekspansję na rynku polskim firm z kapitałem obecnie nieobecny lub nie mający większego udziału w rynku? (proszę uzasadnić swoją odpowiedź)
2. Jak Pana/i zdaniem będzie kształtować się w ciągu najbliższych 5 lat poziom inwestycji sektora NUB w woj. zachodniopomorskim? → Czy wzrośnie liczba podmiotów? // Czy będziemy mieli z tendencją do łączenia podmiotów? (proszę uzasadnić swoje odpowiedzi)
3. Czy przewiduje Pan/i wzrost udziału w sektorze NUB firm z polskim kapitałem założycielskim? (proszę uzasadnić odpowiedź)

VII. ZAKOŃCZENIE

Czy na zakończenie rozmowy chciał/a/by Pan/i jeszcze uzupełnić swoje wypowiedzi lub podzielić się opiniami dotyczącymi sektora NUB w Polsce i/lub województwie zachodniopomorskim z uwzględnieniem zagadnień nie poruszanych w trakcie rozmowy, ale Pana/i zdaniem istotnych?

.....

Dziękujemy za wzięcie udziału w badaniu

ZAŁĄCZNIK 1. Lista głównych procesów biznesowych oraz stanowisk charakterystycznych dla sektora NUB wg ustaleń Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (we współpracy z Sektorową Radą ds. Kompetencji Nowoczesne Usługi Biznesowe)

[załącznik 1 stanowi materiał pomocniczy, który może stanowić układ odniesienia dla respondenta, ale jednocześnie nie powinien ograniczać swobody wypowiedzi i wskazywania własnych propozycji]

Na podstawie wyników badania „Branżowy Bilans Kapitału Ludzkiego II – Branża Nowoczesnych Usług Biznesowych” (2021) wyróżniono główne procesy biznesowe realizowane w podmiotach z branży NUB:

- *obsługa finansowo-księgową firm,*
- *obsługa firm w zakresie spraw kadrowych,*
- *obsługa klienta,*
- *kontroling i audyt,*
- *zarządzanie zmianą,*
- *analizy i planowanie biznesowe,*
- *dostarczenie usługi badań i analiz marketingowych (opinii publicznej i rynku).*
- *tworzenie, rozwijanie i wdrażanie oprogramowania dla biznesu **

* proces dodany przez WUP w Szczecinie

Na podstawie tego samego badania wyróżniono także kluczowe dla wyżej wymienionych procesów stanowiska:

- *specjalista ds. księgowości i rachunkowości,*
- *specjalista ds. kadr i płac,*
- *specjalista ds. klienta,*
- *specjalista ds. kontrolingu,*
- *specjalista ds. zarządzania zmianą,*
- *analityk danych,*
- *badacz,*
- *specjalista ds. optymalizacji procesów,*
- *specjalista ds. automatyzacji procesów/robotyzacji,*
- *specjalista ds. tworzenia, rozwijania i wdrażania oprogramowania dla biznesu**

*stanowisko dodane przez WUP w Szczecinie

ZAŁĄCZNIK 2. Obszary aktywności / Typy centrów NUB

BPO (business process outsourcing) – centra outsourcingu procesów biznesowych

SSC (Shared Services Centers) – centra usług wspólnych

R&D (Research and Development) – centra badawczo rozwojowe

IT (Information Technology) / ITO (Information Technology Offshoring) – centra usług informatycznych dla biznesu