**Czy to co mówią pracownicy centrów usług wspólnych jest prawdą? - autorzy nowego raportu przeanalizowali 10 tysięcy komentarzy.**

* **Centra usług wspólnych w Polsce to blisko 300 tysięcy miejsc pracy. Nasz kraj jest jednym
z najbardziej dojrzałych rynków na świecie. Stale rośnie zapotrzebowanie na nowych pracowników, którzy posiadają kompetencje do pracy w międzynarodowym środowisku. Organizacje mają coraz większe trudności zarówno z pozyskaniem nowych, jak
i utrzymaniem obecnych pracowników.**
* **Branża stoi w obliczu wielu zmian, wymuszanych zarówno przez cyfrową transformację biznesu, wyzwania demograficzne oraz niedostatki w obszarze dbałości o reputację czego efektem jest rotacja na poziomie 18 proc.**
* **Raport „Oblicze i fakty Outsourcingu wypowiedziane przez samych pracowników
i kandydatów” prezentuje wnioski dla branży, jako pracodawcy, na podstawie przeanalizowanych 10 tysięcy opinii zamieszczonych w Internecie. Raport opracowany został z myślą o szefach centrów, managerach oraz specjalistach HR. Działania i decyzje tych osób mają bowiem głównie wpływ na pracowników, a tym samym przyszłościowo na kondycję całej branży.**

Podstawowym problemem osób zarządzających centrami usług wspólnych jest brak wystarczającej liczby kandydatów do pracy. Tylko w 2018 roku powstało w Polsce 56 projektów typu BSS, czyli nowoczesnych usług biznesowych. Obecnie w tym sektorze pracuje ok. 300 tysięcy osób.

Potwierdzają to wnioski z raportu przygotowanego przez Corporate Differently i NewGS Group. - *Duża konkurencja na rynku sprawia, że coraz trudniej jest znaleźć i utrzymać pracownika. W dużych ośrodkach miejskich, takich jak Kraków, Wrocław, Warszawa czy Trójmiasto poszukiwanie pracownika jest prawdziwym wyzwaniem.* – mówi Marek Szul, zarządzający NewGS Group.

Mnogość ofert pracy przekłada się na zwiększoną rotację w firmach. To nie jedyne kłopoty branży. W wielu centrach kultura organizacyjna, możliwości rozwoju oraz model zarządzania jest daleki od oczekiwań pracowników.

*„U mnie w korpo wywalili boksy i zrobili jeden wielki openspejs… jedna wielka komuna… wielkie stoły… i wszyscy siedzą jak w fabryce jeansów w Bangladeszu… wydajność spadła o 70%... zarząd zapowiada konsekwencje.”*

Jedna z zebranych opinii doskonale obrazuje, co dzieje się w firmach, gdy wprowadzane zmiany nie są konsultowane z pracownikami. Twórcy raportu przyznają, że branżę czeka wielka praca nad własnych wizerunkiem. Nie chodzi o kolorowe kampanie przyciągające nowe osoby. Teraz firmy muszą się skupić na poprawie jakości współpracy wewnątrz organizacji. To zadanie, które stoi przed zarządami, kadrą managerską i działami HR.

Choć firmy wykorzystują różne narzędzia do analizowania nastrojów pracowników m. in badania satysfakcji, rozmowy z osobami, które rezygnują z pracy, warto poszerzyć analizowane dane o opinie zamieszczane w Internecie. Analiza dużej ilości opinii, tak jak zrobili to twórcy raportu pozwala na wychwycenie istotnych tematów, które warto sprawdzić w organizacji.

„*Podczas spotkania u jednego z klientów tematem była rotacja pracowników. Burzliwa dyskusja dotyczyła oczekiwań pracowników. Przedstawiono nam dane z ostatniego badania satysfakcji pracowników. Ankieta była anonimowa, mimo to wiarygodność wyników była istotnie podważana przez obecne na spotkaniu grono managerów. Zastanawiali się, na ile odpowiedzi pracowników były wiarygodne i zgodne z ich rzeczywistym oglądem sytuacji. Kadra zarządzająca ma świadomość, że opinie wypowiadane wewnątrz organizacji często różnią się od rzeczywistych. Raport odpowiada na pytanie, co jest tego przyczyną i jak to zmienić.”* – mówi Monika Reszko, psycholog biznesu, współtwórca modelu Corporate Differently

**Jak dotrzeć do liczących się opinii i na ich podstawie wyciągnąć wnioski?**

Autorami i pomysłodawcami raportu ***„Oblicze i fakty Outsourcingu wypowiedziane przez samych pracowników i kandydatów”*** są Monika Reszko i Krzysztof Herdzik, autorzy modelu Corporate Differently oraz Marek Szul i Przemysław Włodarczyk, założyciele NewGS Group. Osoby od lat związane z branżą, zarówno po stronie inwestorów prowadzących centra jak i doradców specjalizujących się w obszarze BSS.

„*Postanowiliśmy opracować Raport, ponieważ wierzymy, że możemy pomóc firmom poprawić wizerunek branży poprzez lepsze zrozumienie pracowników i kandydatów. Branża BSS rozwija się w niesamowitym tempie i dodatkowo w Polsce obsługiwane są coraz bardziej specjalistyczne procesy. Zależy nam na tym, aby ten trend się utrzymał, a żeby tak się stało potrzebujemy pracowników. Dostosowując ofertę do wymagań rynku pracy, nie tylko usprawniamy procesy, ale także zwiększamy pulę kandydatów zainteresowanych branżą BSS.” –* komentuje Przemysław Włodarczyk, NewGS Group.

Raport bazuje na ponad 10 tyś. merytorycznych komentarzy, które pojawiły się w otwartym Internecie w roku 2018 i są związane z postrzeganiem branży. Opinie te zostały poddane segmentacji na odpowiednie podkategorie, analizie, a na ich podstawie wspólnie z gronem ekspertów zostały opracowane wnioski oraz rekomendacje.

„*Naszym celem było znalezienie odpowiedzi na pytania dotyczące bezpośrednio kondycji branży BSS: jak postrzegana jest branża, czy pracownicy wiążą z nią przyszłość, jakie znaczenie mają wynagrodzenie i benefity, jak postrzegani są managerowie, realizowane przez działy HR proces rekrutacji i onboardingu, jak również akcje Employer Brandingowe. Zależało nam na jak najszczerszych opiniach, które pozwolą zidentyfikować szanse, zagrożenia oraz obrać kierunek dalszych działań. Takie dane są niezwykle przydatne również w projektach obniżających rotację, które realizujemy.” – dodaje Krzysztof Herdzik, współtwórca modelu Corporate Differently.*

Raport opracowany został z myślą o szefach centrów, managerach oraz specjalistach HR. Działania i decyzje tych osób mają bowiem głównie wpływ na pracowników, a tym samym przyszłościowo na kondycję całej branży.

Darmowe podsumowanie raportu: <https://info.corporatedifferently.com/raport>

**Kontakt dla mediów:**

Hubert Kifner

Mob. 533 771 882

e-mail: Hubert.kifner@mslgroup.com