**Trójmiejski rynek pracy - czy to co mówią pracownicy centrów usług wspólnych jest prawdą?**

* **Centra usług wspólnych w Polsce to blisko 300 tysięcy miejsc pracy. W samym tylko Trójmieście pracuje w tym sektorze 25 tys. osób. W związku z dynamicznym rozwojem branży stale rośnie zapotrzebowanie na nowych pracowników, którzy posiadają kompetencje do pracy w międzynarodowym środowisku.**
* **Przedsiębiorstwa z tego sektora, także z Trójmiasta, 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. W samym Trójmieście wzrost zatrudnienia w tym sektorze był najwyższy w całej Polsce i wyniósł 21 proc. 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 Trójmiasto, Kraków, Wrocław czy Warszawa czy poszukiwanie pracownika jest prawdziwym wyzwaniem.

Mnogość ofert pracy przekłada się na zwiększoną rotację w firmach. Z zebranych w raporcie opinii pracowników wynika jednak, że to nie jedyny problem. Pracownicy oczekują od firm bardziej przyjaznej kultury organizacyjnej, jasnych możliwości rozwoju zawodowego oraz bardziej efektywnego modelu zarządzania. Te wymagania podzielają również pracownicy centrów wspólnych z Trójmiasta, którzy stanowią grupę doskonale przygotowanych zawodowo pracowników posiadających unikatowe w skali Polski kompetencje (np. znajomość języków skandynawskich).

*„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. 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, na przykład w Trójmieście, już 4 tys. osób jest zatrudnionych w centrach R&D. 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 tys. 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. W najbliższy czwartek, 14 marca twórcy raportu wezmą udział w spotkaniu z przedstawicielami sektora i będą dyskutować na temat wyzwań stojących przed pracodawcami.

Podsumowanie raportu do pobrania: <https://info.corporatedifferently.com/raport>

**Kontakt dla mediów:**

Hubert Kifner

Mob. 533 771 882

e-mail: Hubert.kifner@mslgroup.com