

# RAPORT ABSL

## *Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce*

### **Sektor usług biznesowych stabilizuje gospodarkę**

Z najnowszego raportu ABSL Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2021 wynika, że tylko w 2020 r., w czasie pandemii w centrach usług biznesowych stworzonych zostało łącznie 13 500 nowych miejsc pracy. Udział sektora w PKB Polski jest szacowany na poziomie 3,5 proc. a wartość eksportu usług na poziomie 22,9 mld USD. Wyniki sektora dowodzą, że jest jednym z filarów stabilizujących polską gospodarkę – podczas, gdy inne sektory notowały spadki, usługi biznesowe cały czas się dynamicznie rozwijały. Patronem honorowym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2021” jest Polska Agencja Inwestycji i Handlu.

Sektor usług biznesowych pomimo pandemii jest wciąż jednym z najszybciej rosnących sektorów polskiej gospodarki. Wzrost zatrudnienia w sektorze wyniósł w ubiegłym roku 3,9%, podczas gdy cała polska gospodarka skurczyła się o 2,7%. W 2020 r. wzrosło zatrudnienie do 355 000, zrealizowane zostały nowe inwestycje i reinwestycje. Działalność rozpoczęły 74 nowe centra usług, które stworzyły 4 800 nowych miejsc pracy. Najwięcej nowych miejsc pracy przybyło w Trójmieście (14,1 tys.), Warszawie i Poznaniu.

Obecnie udział sektora nowoczesnych usług biznesowych w PKB wynosi ponad 3,5%. Ze względu na międzynarodowy charakter usług, gros centrów świadczy usługi na rzecz klientów z całego świata i tym samym sektor pozostaje ważnym eksporterem. Szacunkowa wartość eksportu usług biznesowych w 2020 roku wyniosła prawie 23 mld USD (22.9) co oznacza wzrost o 10.2%. Udział sektora w eksporcie ogółem z uwzględnieniem dóbr kształtuje się na poziomie 6,9%.

### **Popyt na „kompetencje przyszłości”**

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce tworzy obecnie 355 000 miejsc pracy w 1602 centrach obsługi procesów biznesowych (BPO), usług wspólnych (SSC/GBS), IT oraz centrach badawczo-rozwojowych (R&D). Najnowsze dane potwierdzają, że systematycznie wzrasta stopień złożoności usług realizowanych w Polsce. Widoczny jest wyraźny trend w kierunku większej roli kompleksowych procesów i dalsze przechodzenie z back-office do middle-office generujące wyższą wartość dodaną. Jednocześnie zmiany wynikające z trendów powodują wzrost popytu na pracowników posiadających kompetencje cyfrowe.

Na rynku pracy widać zwiększone zapotrzebowanie na specjalizacje, które można uznać za kompetencje przyszłości i są one związane z automatyzacją procesów, architekturą chmury, analizą i eksploracją dużych zbiorów danych. Uwagę zwraca zapotrzebowanie na pracowników mogących pełnić globalne funkcje. Kompetencjami stanowiącymi o ich sukcesie są umiejętności miękkie takie jak praca zespołowa, komunikacja czy krytyczne myślenie.

Nasze analizy potwierdzają wzrost kompleksowości zadań wykonywanych w centrach usług, które wymagają coraz wyższych kwalifikacji i kompetencji pracowników. Jednym z głównych wyzwań rozwoju w perspektywie czasu jest dostępność odpowiednio przygotowanych kadr. Do utrzymania konkurencyjności Polski i transformacji z ośrodków rozliczeniowych do centrów wspomagających podejmowanie decyzji, potrzebne są systemowe, często długoterminowe rozwiązania obejmujące poszerzanie bazy talentów. Musimy zadbać o rozwój kompetencji związanych z innowacyjnością, nowoczesnymi technologiami, cyfryzacją, a także o przemyślane rozwiązania zachęcające wysokokwalifikowanych specjalistów do pozostania w Polsce. Brak wykwalifikowanych pracowników, którzy mogliby wprowadzać innowacje jest też postrzegany jako bariera dla rozwoju innowacyjności – podkreśla Wojciech Popławski, wiceprezes ABSL.

### **Trójmiasto liderem w tworzeniu nowych miejsc pracy**

Wśród głównych ośrodków usług biznesowych w latach 2016-2021 największy procentowy wzrost zatrudnienia odnotowano w Trójmieście (o 88,4 proc., czyli o 14,1 tys. osób), przy czym znaczny wzrost odnotowano również w Warszawie (85,6 proc.) i Poznaniu (72,0 proc.).

Coroczne badanie ABSL obejmujące ocenę czynników, które mają wpływ na prowadzenie działalności w poszczególnych miastach w Polsce wskazują też, że Trójmiasto obroniło pozycję lidera w kategorii percepcji jakości życia – na kolejnych miejscach znalazł się Wrocław i Poznań – oraz lidera w kategorii oceny współpracy z lokalną jednostką obsługi inwestora, gdzie kolejne miejsca zajmują odpowiednio Łódź i Wrocław.

Sektor usług biznesowych jest jednym z kluczowych elementów strategii promocji gospodarczej i pozyskiwania inwestycji dla województwa pomorskiego, realizowanej przez Agencję Rozwoju Pomorza, w ramach inicjatywy Invest in Pomerania. Wzrost zatrudnienia w sektorze na Pomorzu to efekt obiektywnych przewag mających odzwierciedlenie w danych statystycznych, prężnie działających firm będących najlepszymi ambasadorami naszej lokalizacji i wsparcia ze strony powołanych do tego instytucji. Razem z naszymi partnerami samorządowymi, pod patronatem Samorządu Województwa, 10 lat temu podjęliśmy zobowiązanie, że województwo pomorskie będzie regionem stabilnym, bezpiecznym, otwartym i przyjaznym dla wszystkich mieszkańców i gości. Wspierając postawy życzliwości, troski o siebie nawzajem i działania dla dobra wspólnego, tworzymy atrakcyjną przestrzeń do życia dla mieszkańców i do prowadzenia działalności dla przedsiębiorców, zgodnie z deklaracją „Wartości w biznesie i życiu codziennym w Trójmieście i Województwie Pomorskim” przyjętą przez Samorząd Województwa oraz władze poszczególnych miast, tworzących metropolię – mówi Piotr Ciechowicz, Wiceprezes Zarządu Agencji Rozwoju Pomorza S.A.

### **Od roli naśladowcy do roli innowatora**

Z badania ABSL Foresight Strategiczny 2021 wynika, że Polska nie jest już uważana za lokalizację o niskich kosztach, a raczej za lokalizację o optymalnych kosztach w przeliczeniu na wygenerowaną wartość. W najbliższym czasie kluczowe znaczenie będzie mieć zdolność do innowacji, ciągłej komercjalizacji ulepszonych i nowych usług oraz rozwiązań wprowadzanych na rynek światowy, na którym działają już polskie centra. Innowacyjność stanie się dominującą metodą działania.

Z raportu ABSL wynika, że sektor nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce charakteryzuje wysoki poziom innowacyjności. 72,9 proc. przedstawicieli sektora zadeklarowało

wprowadzenie innowacji w ciągu ostatnich 3 lat w porównaniu do 26,1 proc. odnotowanych przez GUS w sektorze przedsiębiorstw. Innowacje dotyczyły zmian w produkcji, asortymencie, procesach lub w organizacji firmy. Z analiz wynika, że obecnie jednym z głównych wyzwań sektora usług biznesowych jest przejście od roli naśladowcy do roli kreatora globalnych trendów, co oznacza konieczność znaczącej zmiany mentalności w kierunku większej kreatywności i innowacyjności oraz poszerzenia kompetencji decyzyjnych.

Ważnym czynnikiem w rozwoju gospodarki jest rosnący i innowacyjny sektor usług, który wraz z nowoczesnym i konkurencyjnym przemysłem tworzą synergię kluczową dla dalszego rozwoju i przyszłości Polski. Motorami rozwoju obu sektorów będą cyfryzacja, skracanie łańcuchów dostaw oraz pula talentów dostępnych na rynku o kompetencjach dopasowanych do potrzeb biznesu – zaznacza wiceminister rozwoju, pracy i technologii Anna Kornecka.

### **Popyt na hybrydowe biura**

Przyspieszenie cyfryzacji, zmiana modelu pracy na hybrydowy lub całkowicie zdalny, potrzeba poszukiwania nowych talentów, nacisk na rozwój kompetencji miękkich - to główne trendy, które wynikają z raportu ABSL. Post-pandemiczna rzeczywistość będzie wymagała nowych wzorców zachowań i na nowo zdefiniowanej roli biur. Obecnie powierzchnia biurowa jest szacowana na 11,9 mln mkw. Polska jest niekwestionowanym liderem na rynku biurowym w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i jednym z globalnych liderów. Pomimo spowolnienia gospodarczego, w 2020 r. oddano do użytku ponad 707 tys. mkw. nowych obiektów, co stanowi poziom porównywalny z 2019 r. Rynki regionalne podążają za rozwojem stolicy i czerpią z tego korzyści, zachęcając jednocześnie inwestorów zagranicznych do otwierania biur regionalnych po uruchomieniu działalności centrali

## **O RAPORCIE**

Raport został przygotowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) we współpracy z The Adecco Group, Colliers i Mercer. Patronem honorowym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2021” jest Polska Agencja Inwestycji i Handlu. Partnerem merytorycznym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2021” w zakresie opracowania danych o sektorze nauki i szkolnictwa wyższego jest Ośrodek Przetwarzania Informacji – Państwowy Instytut Badawczy.

