
ALERT BIZNESOWY

4

gap.



open
eyes
economy
summit

Dominika Bettman
prof. dr hab. Andrzej Jacek Blikle
dr Henryka Bochniarz
Tomasz Brzostowski
Tomasz Budziak
Wojciech Eichelberger
Joanna Erdman
Jarosław Grzesiak
prof. dr hab. Jerzy Hausner
dr Ewa Łabno-Falęcka
prof. dr hab. Krzysztof Obłój
Przemysław Powalacz
Piotr Voelkel
Mateusz Zmyślony

Nowy cyfrowy ład

Wydawało się, że do nadejścia cyfrowej ery jesteśmy dobrze przygotowani. W teorii i owszem: od dawna mówimy o cyfryzacji, nowych modelach biznesowych, nowych narzędziach pracy, a nawet zawodach. Z wdrażaniem bywało jednak różnie – jedni są bardziej w tyle, inni mocno do przodu. Teraz nagle wszyscy **musimy** zmienić myślenie i działanie – nauczyć się pracować zdalnie i zaakceptować; oswoić aplikacje i programy do komunikowania się, przesyłania danych, sterowania procesami, podpisywania umów, zdawania egzaminów. Zrozumieć, że **to nie są rozwiązania przejściowe** – one zostaną z nami także po wygaśnięciu pandemii.

W najbliższej przyszłości globalizacja, jaką znamy, tzw. „globalizacja kontenerowa”, kojarzona z rozbudowanym łańcuchem dostaw wielkich korporacji, które w poszukiwaniu niższych kosztów pracy i produkcji „przeskakują” z kraju do kraju, z kontynentu na kontynent, importując zasoby i części zamienne wielkimi kontenerami na wielkie odległości, ustąpi miejsca innej formie globalizacji – „globalizacji sieciowej”. **Globalizacja sieciowa** lub **globalizacja danych** jest oparta na wielkich cyfrowych platformach i przepływie danych, który obok swobodnego przepływu ludzi, kapitału, produktów i usług staje się kluczowym zasobem oraz wartością dla biznesu i gospodarki. Może to doprowadzić do reindustrializacji wielu obszarów, w tym Europy. **W nowym modelu globalizacji tylko radykalna cyfryzacja biznesu zapewni wzrost i bezpieczne miejsca pracy, jakkolwiek oparte na nowych kompetencjach.**

Zmiana modelu biznesowego wynikająca z przyspieszającej transformacji cyfrowej

Cyfryzacja to nie moda czy wycinkowe zastosowanie technologii jako narzędzia, ale **całościowy model** prowadzenia biznesu. Obejmuje wszystkie obszary działalności firmy, takie jak produkcja, montaż, logistyka, utrzymanie ruchu w firmach produkcyjnych; procesy i usługi takie jak kontrola jakości, zarządzanie budynkami, energią czy działania wspomagające – szkolenia, księgowość czy controlling.

W obliczu kryzysu firmy przyspieszają działania związane z cyfryzacją, aplikowaniem nowych technologii takich jak sztuczna inteligencja (AI), łańcuch bloków (blockchain), Internet rzeczy (IoT) czy komputery kwantowe. Zdolność do gromadzenia danych w chmurach oraz ich analizowania (zamiany danych na informację) stanie się kluczową przewagą konkurencyjną przedsiębiorstw przyszłości.

Już podczas pierwszych tygodni kryzysu okazało się na jakie przeszkody może natrafić proces szerokiej cyfryzacji. Były one po części natury czysto technicznej, jak np. brak odpowiedniej infrastruktury, oprogramowania, zasięgu itp. Inny problem stanowił odbiór społeczny (mindset) – nie bez podstaw nacechowany nieufnością: Internet, okno na świat podczas izolacji, jest pełen pułapek. I nie chodzi tylko o cyberbezpieczeństwo w kontekście ochrony danych i dóbr. Dochodzi kwestia potencjalnej inwigilacji, manipulacji, fake-newsów, mowy nienawiści itp.

Praktycznie wszystkie centra usług dla biznesu działające w Polsce (307 tys. osób pracujących w 1,4 tys. centrach usług wg danych ABSL) zmieniło tryb pracy na zdalny. W przypadku 85% z nich udało się wdrożyć zmianę systemu pracy w ciągu 1 do 5 dni od oficjalnego zamknięcia przedszkoli, szkół i uczelni wyższych.

Przypadek natychmiastowego przeniesienia pracowników do pracy zdalnej w domu pokazał zalety i wady takiej organizacji pracy. W większości przypadków praca zdalna okazała się możliwa, sieć internetowa wytrzymała zwiększone obciążenie, znacząca część pracowników przystosowała swoje mieszkania do takiej pracy, pomimo obecności w domu współmałżonka (czasem również zobowiązanego do pracy zdalnej) oraz dzieci (również zobowiązanych do lekcji odbywanych zdalnie.)

Doświadczenie pokazało również, że jest to rozwiązanie trudne i dla wielu pracowników długofalowo nie do przyjęcia. Obniża ono motywację, eliminuje poczucie wspólnotowości profesjonalnej i zawodowej, w pewnym sensie eliminuje poczucie przynależności do miejsca pracy, a taka przynależność zaspokaja u większości pracowników potrzebę komfortu.

Doświadczenie pracy zdalnej i wykorzystania usług cyfrowych powinno być dokładnie przeanalizowane w ramach każdego przedsiębiorstwa. Teraz należy zastanowić się, jak na tej podstawie wdrożyć nową organizację pracy. W tym przemyśleć:

- które działy mogą w ten sposób funkcjonować i w jakim trybie – na stałe zdalnie, w określonych dniach, okazjonalnie;
- wynajmowanie powierzchni biurowych w pobliżu miejsca zamieszkania pracowników na pracę zdalną (gdy brak warunków w domu). Takie powierzchnie mogłyby być finansowane wspólnie przez kilka organizacji, których pracownicy mieszkają w danym regionie;
- zweryfikowanie infrastruktury teleinformatycznej firmy w przygotowaniu jej na pełne funkcjonowanie w sferze usług cyfrowych;
- ochronę a równocześnie kontrolowaną dostępność istotnych informacji firmowych (zamówień, księgowości, realizacji zleceń, bazy danych klientów) z uwzględnieniem wymagań RODO oraz zapewnienia bezpieczeństwa teleinformatycznego;

- zweryfikowanie pożytków i strat z powodu przeniesienia w relacje cyfrowe współpracy z usługowymi firmami zewnętrznymi: księgowości, porad prawnych, usług marketingowo-PR-owych oraz usług szkoleniowych;
- wdrożenie nowego modelu marketingu - bez konferencji, targów, wystaw, ale poprzez wykorzystanie usług cyfrowych;
- zapewnienie skutecznego kanału zwrotnego w celu pozyskania opinii odbiorcy oraz możliwości udzielania mu odpowiedzi na pytania. Wydaje się celowe wykorzystanie specjalizowanych tematycznie mediów społecznościowych;
- sposoby dotarcia do klientów nie mających jeszcze możliwości oraz umiejętności korzystania z usług cyfrowych;
- (w przypadku biznesu rodzinnego) otwarcie właścicieli firm na cyfryzację i ustąpienie części swojej władzy pokoleniu sukcesorów.

Aby korzystać z pracy zdalnej, muszą być spełnione dwa warunki: po pierwsze dokumenty muszą być w postaci cyfrowej, a po drugie pracownicy muszą dysponować elektronicznym podpisem, aby móc nadawać moc prawną cyfrowym dokumentom.

Eksperti uważają, że **administracja publiczna powinna być motorem wprowadzania dokumentów elektronicznych w kontaktach z obywatelami i przedsiębiorstwami**. Niestety, większość urzędników nie tylko nie promuje, ale i nie zachęca do korzystania z dokumentów w postaci cyfrowej, ale wręcz je bojkotuje. Nie honoruje podań opatrzonych podpisem zaufanym pomimo rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z września 2018 roku, tylko wymaga, aby interesariusz przyjechał do urzędu i złożył podpis na papierze.

Kompetencje przyszłości w cyfrowym świecie

Transformacja cyfrowa nasili tempo zmian na rynku pracy. Znacznie zwiększy się istotność kompetencji cyfrowych oraz umiejętności miękkich takich jak kreatywność, elastyczność, proaktywność, prowadzenie projektów zdalnych w globalnym/wielokulturowym otoczeniu, innowacyjność, odwaga/umiejętność testowania nowych rozwiązań i uczenia się na niepowodzeniach. Konieczna jest zmiana modelu przyuczania do zawodu na model kształcący umiejętności oparty na zbieraniu doświadczeń.

Przemysł 4.0 jest ogromną szansą dla kobiet, jako że nie wymaga już siły mięśni, a jedynie kompetencji cyfrowych. Kobiety bardzo łatwo przełamują bariery psychologiczne i garną się do nowych technologii cyfrowych. Efekt: w fabryce Mercedesa w dolnośląskim Jaworze 1/3 załogi to kobiety.

W Polsce brakuje kilkadziesiąt tysięcy informatyków. Niestety zamiast lepiej, będzie gorzej. Za chwilę **nikt nie będzie w Polsce kształcił informatyków**, ze względu na płacową „urawniłowkę” na uczelniach. Ponieważ MNiSzW stosuje jeden algorytm do podziału pieniędzy pomiędzy uczelnie, to wszyscy asystenci w Polsce otrzymują mniej więcej takie samo wynagrodzenie. Dlaczego utalentowani młodzi informatycy mieliby podejmować pracę na uczelniach, skoro mogą mniejszym wysiłkiem osiągnąć dużo większe zarobki w przedsiębiorstwach. **50 zwycięzców międzynarodowych konkursów informatycznych, z których jesteśmy — i słusznie — bardzo dumni, nie zastąpi 50 tysięcy informatyków potrzebnych polskiej gospodarce.**

Spółeczny wymiar transformacji cyfrowej

Niekontrolowany postęp technologiczny napotyka na psychofizyczne bariery adaptacji człowieka. Stajemy wobec coraz trudniejszych wyborów politycznych i etycznych.

Nasz świat coraz bardziej zaludniają „cyfrowi ludzie”. Niektórzy z nich przypominają człowieka-androida, postać o permanentnej integracji ciała i umysłu ze smartfonem. Trzeba będzie na nowo nauczyć ich poznawania przyrody i zadbać o racjonalne korzystanie przez nich z komputera czy smartfona. Inaczej transformacja cyfrowa może być groźna dla ludzkiej psychiki. Strategia zapewnienia nadchodzącym pokoleniom przemysłanych relacji ze światem realnym będzie jednym z kluczowych elementów nowego świata.

Ogromnie ważne jest, abyśmy wraz z postępującą cyfryzacją nie utracili kontaktu z „realną” rzeczywistością. Człowiek jest zwierzęciem „stadnym” i potrzebuje kontaktu z innymi, a także z przyrodą. Cyfryzacja stwarza pułapkę rozwinięcia się potrzeby bycia online non stop i presji FOMO (Fear Of Missing Out). To może potęgować stany lękowe, zmęczenie, czy znużenie. Z wymiernym przełożeniem na komfort życia prywatnego i biznesowego. W dużej mierze od nas samych zależy, jak odnajdziemy się w tym nowym, kuszącym świecie.

Ograniczenie dostępu do danych to oczywiste narzędzie służące manipulacji lub/i wykluczeniu, stąd tak ważne jest podejściem „*demokracji danych*”, zmierzające w kierunku zapewnienia równych praw użytkownikom sieci. Historycznie parlamenty powstały w celu ochrony mienia i wolności przed arbitralnym opodatkowaniem. Obecnie daniną na rzecz społeczeństwa stają się nasze dane i nasza wolność. Alternatywą dla praworządności demokracji cyfrowej będzie oddanie wolności komuś, czyjejs tożsamości i intencji nie można zweryfikować.

Rozwój kompetencji cyfrowych Polaków powinien się dokonywać przez zapewnienie bezpłatnego dostępu do Internetu w miejscach publicznych, prowadzenie szkoleń dotyczących korzystania z komputera i Internetu dla dzieci, młodzieży i dorosłych. Powinno się też uruchomić programy dla informatycznej edukacji pokolenia 65+, szczególnie dotkniętego informatycznym wykluczeniem. Szacuje się, że w Polsce jest do grupa około 10 milionów osób.

Ta grupa osób wymaga ochrony i wsparcia – aby technologia nie stała się dla nich pułapką i utrudnieniem. Tutaj również istotną rolę odgrywają zarówno regulatorzy, jak i same firmy, które mogą i powinny przygotowywać narzędzia wspierające, edukujące, nawigujące skierowane do seniorów lub osób, które potrzebują pomocy.

Polska terminologia informatyczna nie powstaje zazwyczaj w ramach prowadzonych w kraju prac badawczo-rozwojowych czy produkcyjnych, lecz stanowi mniej lub bardziej wierne odbicie znaczeń terminów angielskich, powstających w wiodących krajach produkcji i zastosowań informatyki.

W pracach badawczych i rozwojowych, a także do pewnego stopnia w edukacji, można uzyskać porozumienie bazując na terminologii angielskiej. Takie rozwiązanie jest jednak niemożliwe w biznesie i w prawie.

Konieczne jest zatem opracowanie tezauryusa polskiej terminologii informatycznej, redagowanego i zasilanego przez szerokie grono specjalistów i o publicznym dostępie do niego przez internet. Prace w tym obszarze zostały już podjęte przez Zespół Terminologii Informatycznej działający przy Radzie Języka Polskiego PAN. Niestety, ostatnio zostały wstrzymane z powodu braku finansowania.

To pokazuje, jaka odpowiedzialność spoczywa na biznesie. Promujmy i rozwińmy koncepcję **Cyfrowej odpowiedzialności biznesu (Corporate Digital Responsibility – CDR)**. Oznacza ona rozszerzenie porządku wartości firmy na wszystkie działania związane z jej cyfryzacją – z projektowaniem, tworzeniem i wykorzystaniem technologii cyfrowych, a także wpływu i konsekwencji, jakie może ona spowodować. Normy etyczne obowiązujące w przedsiębiorstwie muszą bezwzględnie zostać zaadaptowane do jego cyfrowej formuły, przy czym, oprócz aspektów rynkowych należy wziąć pod uwagę społeczny wymiar tego procesu – jego konsekwencje dla pracowników, dostawców, klientów, społeczeństwa i środowiska.

Komisja Europejska definiuje ‘cyfrowy ład’ jako synergię trzech filarów: **technologia ma być dla ludzi; umożliwić sprawiedliwą i konkurencyjną gospodarkę; wreszcie gwarantować wolność, demokrację i bezpieczeństwo**. To dobre, uniwersalne ramy, ale wymagające zaangażowania wszystkich interesariuszy – odpowiedzialności, solidarności i interaktywnej współpracy.

Zespół Alertu Biznesowego bardzo dziękuję prof. dr hab. Wojciechowi Cellaremu i dr. Wacławowi Iszkowskiemu za bardzo cenny wkład w przygotowanie tego Alertu.

Alert Biznesowy to inicjatywa think tanku Open Eyes Economy oraz Kolegium Gospodarki i Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

Wszystkie alerty eksperckie dostępne są na:
www.oees.pl/dobrzewiedziec