

Ponad 90 proc. polskich firm wykorzystało nowoczesne technologie w trakcie pandemii

Pandemia koronawirusa zmusiła 70 proc. polskich firm do zwrócenia się w kierunku nowoczesnych form komunikacji z klientami, a 10 proc. dużych firm wdrożyło systemy do zarządzania pracą zdalną (nie korzystając z nich wcześniej) – wynika z raportu Polskiego Instytutu Ekonomicznego „Nowoczesne technologie w przedsiębiorstwach przed, w trakcie i po pandemii COVID-19”. Po pandemii 69 proc. firm zamierza nadal komunikować się z klientami przy użyciu nowoczesnych technologii, a 45 proc. planuje wykorzystywać internetowe kanały sprzedaży i obsługi klienta. Ponad ¼ badanych przedsiębiorstw (27 proc.) pragnie nadal używać systemów do monitorowania pracy zdalnej.

Blisko 1/4 przedsiębiorstw, które wzięły udział w badaniu Polskiego Instytutu Ekonomicznego przeprowadzonym pod koniec 2019 r. na próbie 1050 firm o różnej wielkości i z różnych branż, stwierdziła, że w porównaniu z 2018 r. w ich przedsiębiorstwach nastąpił wzrost wykorzystania nowoczesnych technologii (przede wszystkim duże firmy z sekcji informacja i komunikacja). Jednocześnie tylko około 1/5 przedstawiciele firm uważała, że niski poziom kompetencji cyfrowych pracowników nie stanowił bariery w działalności. Analiza wyników tego badania pozwoliła pokazać, na ile przedsiębiorstwa pod koniec 2019 r. były przygotowane do wykorzystania nowoczesnych technologii w niespodziewanej sytuacji związanej z funkcjonowaniem w okresie pandemii.



Nowoczesne technologie okazały się bardzo użyteczne w funkcjonowaniu przedsiębiorstw w dobie lockdownu, ale nie wszystkie firmy w równym stopniu takie rozwiązania wykorzystują. Podobnie jest z kompetencjami cyfrowymi pracowników, których poziom często bywa niewystarczający, mimo coraz większej obecności narzędzi cyfrowych w życiu społecznym – komentuje Katarzyna Dębkowska, kierownik zespołu foresightu gospodarczego Polskiego Instytutu Ekonomicznego.

Zakres nowych technologii wprowadzonych do firm w okresie pandemii jest stosunkowo szeroki, ale występuje przewaga technologii służących do kontaktów z klientami i budowania relacji z partnerami biznesowymi oraz zapewnienia pracownikom firmy możliwości pracy zdalnej.

Uczestnicy badania podkreślali, że kryzys z jednej strony spowolnił prace w firmie nad nowymi technologiami, które były podjęte wcześniej i zostały ocenione jako mało istotne. Z drugiej – przyspieszył wdrożenie nowych, których posiadanie okazało się kluczowe dla funkcjonowania firmy w nowej rzeczywistości – komentuje Ignacy Świącicki, kierownik zespołu gospodarki cyfrowej Polskiego Instytutu Ekonomicznego.

Jak firmy będą funkcjonowały po kryzysie?

Wyniki badań jakościowych (indywidualne wywiady pogłębione z 26 przedstawicielami przedsiębiorstw) i ilościowych (badania ankietowe 400 przedsiębiorstw), które Polski Instytut Ekonomiczny przeprowadził w czasie pandemii, wskazują, że koronawirus na stałe zmieni sposób patrzenia na biznesowe zastosowanie nowoczesnych technologii. Niemal wszyscy badani, bez względu na wielkość reprezentowanego przedsiębiorstwa oraz sektor, wskazali, że na stałe wprowadzą wykorzystywanie w swoich firmach nowoczesnych systemów komunikowania się na odległość.

Z kolei w przypadku elektronicznego obiegu dokumentów i systemów do zarządzania przedsiębiorstwem po pandemii odsetek firm wykorzystujących te systemy wróci do poziomów przed kryzysu.

Słonność do wykorzystywania nowoczesnych technologii rośnie wraz ze wzrostem wielkości przedsiębiorstwa, ale przedstawiciele mikro i małych przedsiębiorstw również deklarowali, że w przyszłości bardziej nastawią się na działalność internetową, w szczególności wykorzystując internetowe kanały sprzedaży i obsługi klientów (e-commerce). *Takie plany nie zaskakują, gdyż można się spodziewać, że po okresie pandemii obecne zachowania klientów i interesantów preferujących zdalne załatwianie spraw mogą pozostać już na trwałe w życiu społecznym – dodaje Katarzyna Dębkowska.*

Przedsiębiorstwa przed pandemią:

47 proc. wysoko oceniło swój stan wykorzystania nowoczesnych technologii w produkcji lub usługach

54 proc. wysoko oceniło wykorzystanie nowoczesnych technologii w komunikowaniu się ze swoimi klientami

48 proc. wysoko oceniło wykorzystanie wielokanałowej sprzedaży swoich produktów lub świadczonych usług

73 proc. nie inwestowało w nowoczesne technologie

Przedsiębiorstwa w czasie pandemii:

91 proc. wykorzystuje przynajmniej jedną nowoczesną technologię

70 proc. korzysta z nowoczesnych form komunikowania się z klientami

10 proc. dużych firm wdrożyło systemy do zarządzania pracą zdalną w trakcie pandemii (nie korzystając z nich wcześniej)

Przedsiębiorstwa po pandemii:

69 proc. zamierza korzystać z nowoczesnych form komunikowania się z klientem

45 proc. zamierza wykorzystywać internetowe kanały sprzedaży i obsługi klienta

27 proc. zamierza korzystać z systemów do zarządzania i monitorowania pracy zdalnej

Polski Instytut Ekonomiczny to publiczny think tank gospodarczy, którego historia sięga 1928 roku. Obszary badawcze Polskiego Instytutu Ekonomicznego to przede wszystkim handel zagraniczny, makroekonomia, energetyka i gospodarka cyfrowa oraz analizy strategiczne dotyczące kluczowych obszarów życia społecznego i publicznego Polski. Instytut zajmuje się dostarczaniem analiz i ekspertyz do realizacji Strategii na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, a także popularyzacją polskich badań naukowych z zakresu nauk ekonomicznych i społecznych w kraju oraz za granicą.

Kontakt dla mediów:
Agata Kołodziej
Kierownik Zespołu Komunikacji
agata.kolodziej@pie.net.pl
tel. 48 727 427 918