

ВЛИЯНИЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА ВЪРХУ ОБЩЕСТВЕНИТЕ ОТНОШЕНИЯ

Докт. Мехмед Лятиф Расим

Университет за национално и световно стопанство

IMPACT OF DIGITALISATION ON SOCIAL RELATIONS

Doctoral student Mehmed Lyatif Rasim

University of National and World Economy

Резюме: Миналата година, но не и само, корона кризата доведе до значителен, ако не и планиран скок в дигитализацията. В някои области беше възможно да се премине към цифрова комуникация и използването на цифровите процеси в рамките на много кратък период, в области като например образование и здравеопазване това беше трудно, защото държавата не беше подготвена.

Ключови думи: *дигитализация, цифров процес, комуникация и образование*

Abstract: Last year, but not only, the Corona crisis led to a significant, if not planned, surge in digitisation. In some areas it was possible to move to digital communication and the use of digital processes within a very short period, in areas such as education and health this was difficult because the state was not prepared.

Key words: *digitalization, digital process, communication and education*

Doi: <https://doi.org/10.36997/LBCS2021.408>

1. Въведение

В този доклад ще бъдат анализирани развитията в дигитализацията и техните причини. Ще се дават също така и препоръки относно областите, в които по какъв начин държавата трябва да се включи по-активно, за да поддържа напредъка, постигнат след пандемията, и за по-нататъшно развитие на дигиталната трансформация. Има много причини за това развитие. В някои области има класически пазарен провал. Това се отнася по-специално за разширяването на цифровата инфраструктура, която не е достатъчно изгодна за частните доставчици в селските райони дори ако социалните ползи са по-големи от раз-

ходите. Централното правителство вече се противопостави на това с програми за регулиране и субсидии. Сега на дневен ред е бързото им внедряване. В много други области, от друга страна, изглежда, че доминират различни форми на „организационен провал“. Голяма част от това, което беше реализирано за кратко време по време на корона пандемията, можеше да бъде направено много преди кризата. Едва по време на кризата обаче компаниите, администрациите и домакинствата бяха принудени да превключват работните процеси в цифров режим.

Това може да се дължи на това, че организациите имат затруднения при интегрирането на иновациите във вътрешните си операции.

Поведенческата икономика обяснява липсата на желание за промяна с така нареченото пристрастие към статуквото, т.е. предпочитане срещу промените, ако те са свързани със загуби в някои измерения, дори ако печалбите преобладават в други измерения.

И накрая, правните и бюрократичните пречки също играят важна роля в процеса на дигитализацията. В Република България защитата на данните често се разглежда като стойност, която се радва на абсолютен приоритет, когато се претегли спрямо други правни интереси. Но това сериозно ограничи и продължава да ограничава използването на цифровите опции по време на корона кризата. Споровете за компетентност между централната и местната власт също значително забавиха въвеждането на единни процедури и стандарти, особено в публичната администрация.

2. Работа от вкъщи и дигитална комуникация

Като цяло висококвалифицираните служители и тези с управленски задачи в научните изследвания, както и ИТ специалистите са по-склонни да имат възможност да работят от вкъщи. От друга страна, преместването на дейности, които изискват директен контакт с клиенти (например услуги, базирани на местоположение или здравни грижи), са предмет на строги производствени процеси.

В много случаи техническите пречки могат да бъдат премахнати чрез бързото инвестиране в оборудването с лаптопи, виртуални частни мрежи (VPN) и софтуер. Липсата на умения и опит в работата с цифрови технологии често се придобива при самостоятелното изучаване от страна на служителите. Пандемията и свързаните с нея мерки

за ограничаване от страна на централното правителство също насърчиха компаниите да накарат служителите си да работят от вкъщи.

Оперативните работни потоци и комуникационните канали често могат да бъдат адаптирани към онлайн комуникацията изненадващо бързо и без големи проблеми.

Много компании са установили, че в домашния офис могат да се извършват повече дейности. По-голямата част от компаниите и служителите оценяват работата в домашния офис положително и приемат, че домашният офис ще остане важна и постоянна част от света на работа и след пандемията: по-гъвкавият работен график позволява намаляване на работното време на служителите, което може да има положителен ефект върху удовлетвореността от работата и здравето на служителите и техните семейства. От социална гледна точка домашният офис може също да намали емисиите на CO₂ и обема на трафика, причинен от пътуващите, особено в столичните райони – също с положителни ефекти върху здравето на хората и околната среда. Виртуалната работна среда обаче може да има също така и недостатъци. Неадекватното ергономично оборудване в домашния офис може да доведе до големи здравословни проблеми на служителите. Пропуските в ИТ оборудването могат да превърнат домашния офис в заплаха за ИТ сигурността на цялата компания. Типичните размери на апартаментите може да са твърде малки за постоянен домашен офис, особено когато става въпрос за семейства. Ако домашният офис смекчава границите между работата и свободното време в дългосрочен план, онези, които все повече поемат грижите за децата и домакинството, биха могли да понесат съответни недостатъци за възможностите си за кариера.

В крайна сметка домашният офис изисква висока степен на само на организация от страна на служителите и нови форми на управление на персонала. Освен това съществува риск за служителите, които все повече работят от вкъщи, да бъдат изключени от неформалните комуникационни канали и вероятно също от възможностите за кариера. Тези опасности обаче могат да бъдат премахнати или поне значително намалени чрез подходящо оборудване и корекции в управленската и лидерската практика. Желанието за гъвкавост е широко разпространено сред служителите. Домашният офис и работата с мобилни устройства се считат за важни.

Опитът в пандемията показва, че компаниите, в които са възмож-

ни гъвкави работни места, не търпят загуба на производителност, ако отговарят на желанието за гъвкавост. В бъдеще изглежда важно да се комбинират офис работата, мобилната работа и домашният офис по такъв начин, че да се използват предимствата на гъвкавостта, но участието на служителите в процесите на комуникация и вземането на решения в компанията да не се губи. Относно възможностите и обхвата, домашният офис трябва да бъде децентрализиран, да се договори между компаниите и служителите, например в контекста на колективното договаряне. Само по този начин могат да бъдат взети под внимание индивидуалните условия и нужди на работното място, както и предпочитанията на двете страни. Следователно консултативният съвет е скептичен по отношение на съображенията, че законодателят трябва да проектира подробно съдържанието на домашния офис или дори да създаде законно право на домашен офис. Тъй като в международен план в най-добрия случай има слаба връзка между разпространението и правната структура на домашните офиси.

В повечето съседни европейски страни, дори в тези с много по-голям дял от служителите, работещи от вкъщи, домашният офис се регулира на децентрализирана основа – или чрез индивидуални споразумения между компании и служители, или между социалните партньори. Въпреки това чрез процедурни разпоредби като правото на изслушване законодателната власт може да помогне на компаниите и служителите да преосмислят добре установените процедури и работни процеси. Тогава законодателната власт не определя резултата от процеса на преговори, а по-скоро допринася за културна промяна, при която страните могат да се координират. Публичната администрация трябва да даде добър пример, когато става въпрос за разпространението на домашните офиси. По време на пандемията много бизнес пътувания и срещи между компаниите и техните клиенти или доставчици, но и срещи в рамките на компаниите, биха могли да се проведат гъвкаво и почти независимо от местонахождението на участниците.

Това не само спестява пътни разходи и време за компаниите, но и в най-добрия случай също повишава производителността и удовлетвореността от работата на служителите. Компаниите също като цяло имат положителен опит с видео комуникацията, така че след края на пандемията може да се очаква продължително намаляване на бизнес пътуванията. Свързаните ефекти на разходите вероятно ще

бъдат отразени в повишаването на производителността и приноса към целите за устойчивост.

Те обаче биха могли да доведат до по-малко търсене на транспортни услуги и работници от средния мениджмънт. Тенденцията към безконтактни плащания изглежда е непрекъсната. В началото на лятото на 2020 г. 55 % от покупките на хранителни стоки на дребно са били платени с карта – с около десет процентни пункта повече в сравнение с предходната година. Най-силно нараснаха плащанията с карти. Безконтактното плащане със смартфони също се е увеличило значително.

Повишената употреба е видима във всички възрастови групи, но особено е изразена в средните възрастови групи. И тук може да се предположи, че безкасовото или безконтактното плащане, веднъж прието и установено, е добро, ще остане доминиращият начин на плащане след пандемията и ще стане още по-широко разпространено през следващите няколко години. Държавата трябва да позволи на гражданите да плащат административни или потребителски такси, използвайки съвременни цифрови методи на плащане. Законодателят създаде съответното правно основание за това преди няколко години.

3. Заключение

Пандемията от корона вирус неуморно разкрива изоставането на България в цифровата трансформация в много области. Пандемията показва дефицит навсякъде, където българските институции – администрации, компании, училища, университети, съдилища – отдавна не успяват да изпълнят отдавна признатите и широко обсъждани задачи за дигитализиране на процесите. По време на пандемията тези слабости масово възпрепятстваха ефективния политически отговор на кризата и ограничаването на икономическите щети. За дигиталната трансформация пандемията означаваше принудително ускорение във важни области, което обаче трябваше да стане без предварителна подготовка. В същото време кризата доведе до бързи корекции и придобиване на знания в някои области, в които технологичният и организационният потенциал за повишаване на производителността и иновациите системно се подценяваше.

Политиците все още са изправени пред важни задачи по пътя към ефективна и устойчива дигитална трансформация. Дори след

като пандемията бъде преодоляна, цифровата трансформация трябва да продължи да се преодолява.

Наличието на средства и ресурси е важен аспект: има спешна необходимост от допълнителни инвестиции в цифровата инфраструктура, особено в училища, университети, съдилища, публична администрация и в здравния сектор. Въпреки това би било грешка да се концентрираме само върху използването на ресурси. Както този доклад показва с няколко примера, изоставането на България в цифровизацията е не поради липса на финансови ресурси или пазарен неуспех, а поради различни форми на организационен провал. Политиката трябва да поправи организационните провали в публичния сектор, където могат да бъдат установени значителни дефицити. Развитието в училищата и публичната администрация в България в частност показва, че устойчивото използване на цифрови, базирани на данни процеси и процедури изисква преосмисляне на предишни процеси и нови подходи за управление. Дигиталната трансформация трябва да върви ръка за ръка с реформата на организациите и процесите.

Установените закони и организационни методи трябва да бъдат проверени и реформирани за тяхната пригодност в дигитален свят. Това изисква прости административни процеси и ясно политическо и предприемаческо ръководство.

Използвана литература

1. Belfer Center for Science and International Affairs (2020). The Impact of AI and Digitalization on Social Cohesion (Автор: Winston Ellington Michalak).

2. Deloitte (2020). Smartphone consumption at the limit. Study on smartphone use: The German mobile consumer in profile.

3. Demerouti, E. et al. (2014). New ways of working: Auswirkungen auf Arbeitsbedingungen, Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Wohlbefinden. In The Impact of ICT on Quality of Working Life (S. 123-141). Springer.

4. EUROPEAN COMMISSION. (2017). Safer and healthier working conditions for all - Modernising EU safety and health EU legislation and action on health and safety at work. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and

Social Committee and the Committee of the Regions. Brussels: European Commission.

5. INTERNATIONALER WÄHRUNGSFONDS. (2017a). World Economic Outlook: Gaining Momentum? Washington: International Monetary Fund.

6. OECD (2017). How are we doing? Eine umfassende Bewertung der Arbeitsmarktleistung. OECD Employment Outlook 2017, Paris.

7. VALSAMIS, D., DE COEN, A., VANOETEREN, V. & VAN DER BEKEN, W. Beschäftigungs- und Qualifikationsaspekte der Strategie für den digitalen Binnenmarkt. European Union.

За контакти: Докт. Мехмед Ляtif Расим
Университет за национално и световно стопанство
mehmed.rasim@unwe.bg
mehmed.rasim@gmx.de