



# Анализ на Европейско Проучване Обобщен доклад

Проблеми, с които се сблъскват мениджърите на МСП,  
когато обмислят въвеждането на работи / изкуствен  
интелект в тяхната организация

Април 2020

[www.robsme.com](http://www.robsme.com)





## Въведение

Проектът „Роботи и МСП“ ще разработи (стартирайки през август, 2021 г.) поредица от инструменти за обучение и подкрепа за мениджъри на МСП, които да им позволят да оценят ползата от роботите върху тяхното бизнес развитие и устойчивост, и след това ефективно да ги въведат.

Първата фаза от проекта бе да се проучат и определят проблемите, с които се сблъскват мениджърите на МСП, когато обмислят въвеждането на роботи / изкуствен интелект в тяхната организация и да се дадат препоръки какви стратегии трябва да възприемат, за да получат най-добрата полза от въвеждането им.

За идентифициране на проблемите бе създаден он-лайн въпросник, включващ 26 въпроса, предназначени за мениджъри на МСП, като целта бе да се анализира и контекстуализира въвеждането на роботи и изкуствен интелект в техния бизнес, оценявайки настоящото им състояние и мнение в това отношение. Те бяха помолени да отговорят според техния пряк опит или специфични познания относно разглежданите теми. Методът за събиране на отговори бе чрез Google Forms.

По проекта бе организирано първично проучване - част от настоящия доклад, което бе проведено с цел да се установи състоянието на въвеждането на роботи / изкуствен интелект в страните на партньори. Проучването може да бъде изтеглено от [www.robsme.com](http://www.robsme.com).

## Заклучения

Бяха получени общо 137 отговора от 12 държави - въпросите и подробния анализ на отговорите могат да бъдат намерени в пълния доклад на проучването, който може да бъде изтеглен от [www.robsme.com](http://www.robsme.com).

Първият извод, който може да се направи от резултатите от проучването е, че като цяло във всички изследвани страни има мнение, че въвеждането на роботи и изкуствен интелект технология ще повлияе на „човешката“ работна сила в организациите на респондентите. Най-подкрепеният отговор в четири от петте страни бе „Донякъде съгласен“ (въпреки, че най-избираният вариант в Ирландия бе категорично „Съгласен“), което позволява да се направи извода, че въпреки че съществува идеята, че роботизирането на всички икономически устройства е неизбежно, не е много висока степента на сигурност от страна на мениджърите на МСП. Това може да се дължи на вида бизнес на всеки един (който може да изисква по-традиционен или ръчен начин на работа, който не може да бъде заменен с машина) или някаква несигурност по отношение на трудностите на компаниите от всяка страна да се справят с всички условия за внедряване на роботизирани системи и такива с изкуствен интелект.

Вторият извод, който може да бъде направен, е че мениджърите на МСП като цяло вярват, че роботите и системите с изкуствен интелект ще имат значително влияние върху ефективността на техните компании, като няколко държави надхвърлят 30% в отговор „съгласни“ и „силно съгласни“, и няма много отрицателни отговори (никой не е надвишил 20%). Това означава, че мениджърите на МСП са наясно, че технологията може да направи техния производствен и оперативен процес по-



ефективен, правейки място за изгодни инвестиции в други области, по-тясно свързани с поддръжката на клиенти, човешките отношения, креативността, рекламата и т.н.

Третият извод е, че повечето мениджъри на МСП не са напълно наясно с потенциалното въздействие на роботите и изкуствения интелект върху тяхната работна сила, тъй като повечето от анкетираните във всички страни са съгласни с подобно твърдение и отрицателните отговори имат много малко изразяване. Преобладаващото мнение, че знанията на МСП относно роботите и изкуствения интелект все още са в основен етап може да доведе до известен скептицизъм по отношение на приемането на тези инструменти.

Третият извод, е че повечето мениджъри на МСП не са напълно наясно с потенциалното въздействие на роботите и изкуствения интелект върху тяхната работна сила, тъй като най-честият отговор във всички страни е „съгласни“, като отрицателните отговори имат много малко изразяване. Усещането, че мениджъри на другите МСП все още са в начален етап по отношение на знанията за работи и изкуствен интелект, може да доведе до известен скептицизъм по отношение на приемането на тези инструменти в различните страни на проучването.

Четвъртият извод, който може да се направи е, че повечето анкетираните смятат, че служителите им имат знанията и прозренията, които са нужни за да помогнат за внедряването на иновативни технологии на работното място, което се доказва от значителния брой позитивни отговори. Това показва, че трудностите при внедряването на работи и изкуствен интелект в организациите на анкетираните може да са свързани с фактори, различни от липсата на знания от страна на човешката работна сила (вероятно финансови).

Петото заключение е, че във всички страни е постигнато единодушно съгласие относно възприемчивостта на мениджърите на МСП да им бъде предоставена онлайн менторска услуга, която да им помогне да разберат проблемите около роботиката и изкуствения интелект, както и по какъв начин биха могли да повлияят на бизнеса им, включително ръководство за добри практики с реални примери от други компании, което в крайна сметка потвърждава целта на самия проект. Максималният процент от сумата на отрицателните отговори не надвишава 36% при най-лошия сценарий.

Шести извод - На въпроса дали трябва да се вземат предвид човешките фактори на въздействие при вземане на решения за внедряването на технологии, тъй като повишаването на ефективността, осигурено от работи и изкуствен интелект не може да се сравни с опита и уменията на служителите и другите човешки фактори, повечето мениджъри на МСП бяха повече от ясни, като най-много са отговорили със „съгласни“ в три от петте страни.

Седмата точка, която трябва да се подчертае е, че повечето от анкетираните мениджъри на МСП смятат, че роботизацията и изкуствения интелект ще се отразят на бизнеса им през следващите 5 години. Най-избираният отговор в петте страни бе „Донякъде съгласен“, който отчита някои съмнения (вероятно се чувстват раздвоени между финансовите условия за прилагане на такива технологии, държавната подкрепа и собствената склонност на бизнеса да ги възприеме).

Осмият извод показва, че повечето мениджъри на МСП не смятат роботизацията и изкуствения интелект като бъдеща заплаха за техния бизнес като се има предвид, че отрицателните отговори са

доста изразителни (68% в Португалия, 85% в България, 73% във Великобритания, 88% в Словакия и 79% в Ирландия). В този смисъл би било интересно да се открият причините, защо не ги смятат за заплаха, тъй като това може да се разгледа през няколко фактора: задачи, които могат да се извършват само от хора, поради специфичния начин на производство, който може да бъде ръчен труд, базиран на творчество и т.н. ; липса на финансови средства за инвестиране така, че ако няма средства за инвестиране, никой никога няма да се възползва от тези иновативни перспективи, като по този начин това няма да засегне ничий бизнес; несъгласие с правителствената политика, което може да доведе до липса на финансиране, липса на иновативни подходи и закон и т.н.

Когато мениджърите на МСП бяха попитани дали техният бизнес е подходящ за въвеждане на работи / изкуствения интелект, които да заменят хората в определени процеси, процентът на положителните отговори надвишава отрицателните само в 3 от 5 държави. Трябва да се отбележи, че има организации, които никога няма да могат да възприемат нови технологии, вземайки предвид естеството на процесите, а именно изработка с ръчен труд.

След това, когато бяха попитани дали въвеждането на работи / изкуствен интелект може да даде на тяхната компания конкурентно предимство пред други компании от нейния сектор, с изключение на Португалия, по-голямата част от анкетираните смятат, че въвеждането на работи / изкуствен интелект може да даде на компанията конкурентно предимство пред други компании от нейния сектор. По отношение становището на мениджърите на МСП, когато бяха запитани дали смятат, че свързаните с работната сила последици от въвеждането на работи / изкуствения интелект предизвикват затруднения за въвеждането им , мнозинството от анкетираните са съгласни, че има и други фактори, които могат да компрометират внедряването на технологии за техните компании, различни от проблемите с работната сила. Накрая, когато бяха попитани дали това проучване си струва времето и вниманието им, мениджърите на МСП са отговорили положително.

Третият раздел от този въпросник (отворени въпроси) изисква по-широк размисъл от страна на мениджърите на МСП. Създаден е с цел да се анализира по-подробно тяхното мнение по отношение на някои други аспекти във връзка с възприемането на роботите / изкуствения интелект от МСП.

Първият извод бе, че повечето от анкетираните смятат, че съществуват възможности, предлагани от нововъзникващите технологии, както да развият своя бизнес модел, така и да подобрят отношенията със своите служители. Компютърните машини, роботизацията на производствените процеси, медицинските работи, ко-ботите, чатботите и изкуствения интелект в процесите на вземане на решения бяха сред най-споменаваните примери за възможностите, предлагани от новите технологии. Трябва да се отбележи, че тези технологии минават през няколко сектора на икономиката и в различни отрасли на бизнеса, което доказва, че всички сектори могат да се възползват от тези технологии според анкетираните.

На въпроса дали компаниите на анкетираните вече са започнали да предприемат стъпки към дигитализация, роботизация и / или изкуствен интелект, може да се отбележи, че повечето от мениджърите на МСП все още не са стартирали такива стъпки. От случаите, в които този процес вече е започнал, посочените примери преминават през закупуване и използване на автоматични машини с компютърно цифрово управление, изкуствен интелект за фина настройка на предпочитанията на клиентите, интернет базирани продукти, обработка на данни, компютризация на производствения контрол, роботизирани производствени системи и др.



Мениджърите на МСП бяха попитани кои са трите най-големи бариери пред внедряването на работи и изкуствен интелект в техния бизнес. Според по-голямата част от тях бариерите са свързани главно с липсата на информация относно финансирането и законодателството, липсата на квалифицирана работна ръка, липсата на оподготвеност на бизнеса и информираността за възможностите.

По отношение на обучението / менторството по роботизация / изкуствен интелект в анкетираните компании, повечето мениджъри на МСП заявяват, че обучението ще бъде наистина важно за формирането на настоящите и бъдещи служители, тъй като те ще станат по-информирани и опитни по отношение на новите технологии и ще бъдат в крак с постоянните изисквания на пазарите. Тъй като анкетираните в повечето държави заявяват, че има пропуски в уменията поради лошо обучение в училищата / университетите, това също е нещо, което трябва да бъде разрешено чрез проекта. Проектът ще предложи на мениджърите на МСП ръководство за полезни инструменти за обучение.

По отношение на осведомеността за съществуващите политики и наличната държавна подкрепа за роботизация на МСП, и за усилията на лицата - определящи правителствената политика, да стимулират нейното прилагане, трябва да се подчертае големият брой отговори „Не знам / Няма мнение“ от мениджърите на МСП.

По отношение на съществуващите политики и наличната държавна подкрепа за роботизацията на МСП, трябва да се подчертае големият брой отговори „Не знам / Няма мнения“, които лесно могат да се приемат като отрицателни отговори от страна на мениджърите на МСП, когато ги попитахме дали са наясно със съществуващите политики и наличната държавна подкрепа за роботизация на МСП и дали политиките в техните страни се стремят да стимулират прилагането ѝ в МСП.

Повечето отговори от четирите страни бяха фокусирани върху едни и същи акценти: политиките не се стремят достатъчно към прилагането на нови технологии на работното място, освен това има голяма степен на незнание от страна на мениджърите на МСП по отношение на съществуващото законодателство и подкрепа.

Същият въпрос бе зададен и за политиката на ЕС по отношение внедряването на работи / изкуствен интелект. Когато попитахме мениджъри на МСП дали са наясно с това и дали съществуващите политики могат да бъдат подобрени и по-тясно свързани с МСП, анкетираните заявиха, че не са запознати с политиката на ЕС относно прилагането на работи / изкуствен интелект в МСП. По отношение на мерките, които смятат, че трябва да се предприемат по този въпрос те заявяват, че ЕС трябва да включва повече програми за финансиране на роботизация / изкуствен интелект за развитие, повече инвестиции в програми за обучение, данъчни облекчения за компании, използващи нови технологии, повече информационни събития и семинари за компаниите, наред с други такива.

Последният раздел беше посветен на това да се разбере дали анкетираните ще бъдат заинтересовани да бъдат информирани за развитието на проекта и ако е така, им бе дадена възможност да се включат в базата данни с контакти по проекта. По-голямата част от анкетираните (62%) се съгласиха и сега са готови да получат по-задълбочен анализ/подход от името на проектния екип.

--ooOoo--