

GRAŻYNA RASZKOWSKA

Biznes stawia na roboty, bo brakuje ludzi

Robotyzacja i automatyzacja pracy – zjawiska, które budzą społeczne lęki i obawy, bo kojarzą się z likwidacją „ludzkich” stanowisk na rzecz bliżej nieokreślonych „robotów” – nieuchronnie zaczynają oddziaływać na gospodarkę

Procesy robotyzacji i automatyzacji pracy zachodzą właściwie w każdej branży, ale szczególnie widoczne są tam, gdzie brakuje ludzi albo gdzie potrzebna jest, ze względu na konkurencję, szybka optymalizacja produkcji czy świadczenia usług. Ich zalety dostrzegają przede wszystkim firmy, które nie mogą zapobiec niedoborom kadrowym oraz rosnącym kosztom pracy, głównie związanym z podwyżkami wynagrodzeń i coraz większymi oczekiwaniami pracowników – nie tylko zresztą w Polsce, chociaż u nas ten proces jest mocno zauważalny.

Automatyczny subiekt

Automatyzację coraz bardziej doceniają jednak także konsumenci i odbiorcy różnorodnych usług, od handlu poczynając, na opiece zdrowotnej kończąc. Możliwość korzystania podczas zakupów chociażby z samoobsługowych kas (co stało się już normą w wielu placówkach handlowych w Polsce) czy w niedalekiej (zapewne) przyszłości z „bezzałogowych” placówek handlowych, w których pieniądze za zakupione towary pobierane będą automatycznie wprost z konta bankowego klienta, zyskują coraz większą aprobatę. Przemawiają za tym wygoda i oszczędność czasu.

Przykłady nowatorskich sklepów znajdujemy na całym świecie, również w Chinach, gdzie wydawałoby

się, że nie powinno brakować rąk do pracy. Na początku stycznia 2020 r. w Wuhan, jeszcze przed wybuchem epidemii koronawirusa, koncern telekomunikacyjny Huawei otworzył swój pierwszy „bezzałogowy sklep”: nie ma tam sprzedawców, są tylko automaty obsługujące półki oraz automatyczne kasy. Sklep jest otwarty przez 24 godziny na dobę, konsumenci nabywają produkty, skanując ceny za pomocą wyświetlacza. Gdy tylko dokonają wyboru, robot zabiera dany towar z półki i przenosi do miejsca odbioru i płatności.



Technologia na polskim gruncie

Już ponad połowa Polaków uważa, że samoobsługowe sklepy to przyszłość handlu – w każdym razie tak wynika z raportu „Polaków portfel własny – Kochamy okazje” przeprowadzonego w grudniu ub.r. przez Santander Consumer Bank. Prawie 69 proc. badanych ma nadzieję na niższe ceny produktów w związku z pełną automatyzacją i brakiem obsługi. Czy te przykłady oznaczają, że robotyzacja zabierze pracownikom miejsca pracy?

Odnosząc się do polskich realiów, warto zwrócić uwagę na opinię jednego z liderów produkcji – firmę LPP, pomorskiego producenta odzieży znanego m.in. jako właściciela marki Reserved. Oferta spółki dostępna jest już na 39 światowych rynkach, a sprzedaż

internetowa przekroczyła w zeszłym roku 1 mld zł. Jedną z najważniejszych przewag nad konkurencją mają być właśnie nowe technologie usprawniające pracę.

– To nie robotyzacja i sztuczna inteligencja zabiorą ludziom miejsca pracy, ale kłopoty związane z pozyskaniem pracowników są przyczyną rozwoju nowych technologii – podkreśla wiceprezes ds. finansowych Przemysław Lutkiewicz. Dlatego LPP zdecydowała się na intensywne inwestowanie w technologie i rozwój zintegrowanego systemu logistycznego.

Jako przykład nowatorskich rozwiązań, z których korzysta jeszcze niewiele firm – nie tylko w Polsce, lecz również na świecie – można podać wdrożenie przez spółkę technologii RFID (Radio-Frequency Identification). To system identyfikacji radiowej, który składa się z dwóch elementów. Pierwszy z nich to miniaturowy chip, zwany też elektroniczną metką; drugim elementem są czytniki, które mają możliwość odczytu wielu etykiet jednocześnie, nawet z odległości kilku metrów. Elektroniczna metka służy do błyskawicznego rozpoznania produktu, co umożliwia pełną i precyzyjną kontrolę nad każdą sztuką odzieży. – To w największym skrócie takie DNA każdego produktu – mówi Przemysław Lutkiewicz.

Technologia RFID jest wykorzystywana w całym łańcuchu dostaw, począwszy od produkcji, poprzez centra dystrybucyjne, a skończywszy na salonach sprzedaży. Korzyści to nie tylko kontrola, lecz m.in. możliwość sprawdzenia zawartości paczki z ubraniami bez konieczności jej otwierania. Poza tym usprawnienie procesu obsługi klienta oraz – co podkreśla firma – w przyszłości umożliwienie wprowadzenia inteligentnych przymierzalni, które będą podpowiadać, co jeszcze warto dokupić.

Obecnie firma wyprodukowała 110 mln klipsów RFID (roczna sprzedaż to ponad 200 mln sztuk odzieży) dla swojej flagowej marki Reserved, a roczny koszt utrzymania systemu to 60 mln zł.

Elektroniczne metki sprawiają, że potrzeba mniej pracowników w samych salonach sprzedaży, chociażby przy inwentaryzacjach, a na co dzień przy obsłudze klientów.

Takie zastępowanie ludzi technologią odbywa się oczywiście w kontrolowany sposób, a dowodem na to, że bez pracowników jeszcze długo się nie obędzie, jest plan uruchomienia przez LPP nowego Centrum Dystrybucyjnego w Brześciu Kujawskim w I połowie 2022 r. W 2020 r. rozpocznie się wieloetapowy proces rekrutacji, bo w sumie ma tam pracować kilkaset osób.

Inną branżą, która na dużą skalę doświadcza problemów z zatrudnianiem odpowiednich ludzi oraz takim ich przygotowaniem do pracy, które gwarantuje odpo-

wiednią jakością wykonanych usług, jest branża utrzymania czystości.

Z danych European Cleaning and Facility Services Industry wynika, że w Europie w branży utrzymania czystości działa 277 tys. firm, a zatrudnienie sięga 4 mln osób. Średnie roczne obroty od 25 lat rosną o ok. 9 proc., a łączny obrót w branży w ciągu ostatnich 20 lat wzrósł trzykrotnie i sięga już 107 mld euro. Otwarte pozostaje pytanie: skąd brać ludzi, którzy mogliby sprostać tak szybko rozwijającej się branży?

– Rynek pracy i rynek w rozumieniu biznesowym w branży utrzymania czystości jest bardzo wymagający. Duża liczba kontraktów, które należy realizować, oraz ograniczona liczba dobrze zawodowo przeszkolonych pracowników wymaga maksymalizowania efektywności pracy. Aspekty, które mogą wymienić jako sprzyjające tej maksymalizacji, to: szkolenia, edukacja kadr liniowych oraz menedżerskich i automatyzacja. Ta ostatnia polega na wprowadzeniu innowacji do procesu utrzymania czystości poprzez zastosowanie maszyn czyszczących oraz środków, które przyspieszają i zwiększają efektywność procesu – powiedział „Gazecie Bankowej” Marek Krzemieniewski, prezes Polskiej Izby Gospodarczej Czystości.

Innymi branżami, które zdecydowanie stawiają dziś na rozwój nowych technologii, sztuczną inteligencję i analizę Big Data, są bankowość i ubezpieczenia. Tam właśnie dochodzi do rewolucyjnej wymiany kadr – odejść z pracy muszą pracownicy obsługujący „tradycyjną” bankowość na rzecz tych, którzy potrzebni są do tworzenia przede wszystkim bankowości mobilnej.

Jednak zastępowanie ludzkiej, wysokospecjalistycznej pracy przez robotyzację jest szczególnie spektakularne w medycynie i opiece zdrowotnej. Dlatego warto zwrócić uwagę, że w 2019 r. w polskich szpitalach przeprowadzono rekordową liczbę niemal 900 zabiegów przy użyciu jednego z najbardziej nowatorskich systemów – robotów da Vinci. Zabiegi z udziałem chirurgii robotycznej najczęściej wykorzystywane są w urologii, ginekologii, onkologii i chirurgii ogólnej. Robot optymalizuje ruchy chirurga i jego pole widzenia, co z kolei pozwala zawęzić obszar interwencji chirurgicznej, sprawiając, że sam zabieg jest mniejszym obciążeniem dla pacjentów.

Firmy inwestują więc w robotyzację ze względu na problemy z zatrudnieniem i potrzebą optymalizacji procesów. Skala digitalizacji wymusza przekwalifikowania i konieczność uzupełniania kompetencji. Tendencje te będą rosły, bo szacuje się, że przy wykorzystaniu już istniejących technologii aż 45 proc. wykonywanych przez pracowników obowiązków będzie można zautomatyzować. ●

45 proc.

taką część obowiązków zawodowych wykonywanych przez pracowników można zastąpić automatami przy wykorzystaniu już istniejących technologii