**Skutki pandemii i potrzeby kompetencyjne w sektorze telekomunikacji i cyberbezpieczeństwa**

**W niedawno opublikowanym raporcie pt.: *Potrzeby kompetencyjne w kontekście skutków pandemii koronawirusa,* przygotowanym przez Sektorową Radę ds. Kompetencji Informatyka oraz Sektorową Radę ds. Kompetencji Telekomunikacja i Cyberbezpieczeństwo, zostały wskazane kluczowe obszary działania firm oraz zmiany, które są wymagane do dalszego prawidłowego ich funkcjonowania.**

Jak wiadomo, pandemia i obostrzenia z niej wynikające wymusiły na przedsiębiorcach poszukiwanie rozwiązań umożliwiających zachowanie ciągłości świadczenia usług oraz możliwość kontynuowania współpracy w sposób niewymagający osobistych spotkań, zarówno na poziomie wewnątrz firmowym, jak i w kontaktach z klientami, podwykonawcami i dostawcami. Było to ogromne wyzwanie dla wszystkich firm starających się utrzymać na rynku w niespotykanej dotąd sytuacji. Gospodarcze skutki kryzysu związanego z COVID-19 dla poszczególnych branż są różne i zależą od wielu czynników i charakterystyki działania firm. Jeśli chodzi o sektor telekomunikacji i cyberbezpieczeństwa (TCB), to poradził on sobie stosunkowo dobrze, mimo bardzo wysokiego zapotrzebowania na usługi z tego obszaru. Nie zmienia to faktu, że skala i tempo zmian wymusiły również tutaj opracowywanie nowych, skutecznych rozwiązań, umożliwiających bezpieczne funkcjonowanie przedsiębiorstw.

- *Przeprowadzone badanie miało na celu identyfikację krytycznych obszarów i strategicznych potrzeb, a także luk kompetencyjnych w sektorze TCB, wynikających z sytuacji związanej ze skutkami pandemii koronawirusa. Założeniem raportu było również wskazanie potrzeb kompetencyjnych ujawnionych przez pandemię i jej prognozowane skutki oraz weryfikację, jakich kompetencji potrzebują firmy, żeby funkcjonować w rzeczywistości określonej warunkami wywołanymi przez COVID-19. Wyniki badania będą stanowić podstawę do tworzenia scenariuszy dla przyszłych działań szkoleniowych, edukacyjnych i doradczych w kontekście zapewnienia potrzebnych kwalifikacji i kompetencji, zapewniających sprawne funkcjonowanie biznesu w obliczu istniejących zakłóceń oraz prognozowanych skutków pandemii. Efektem badania będzie ustalenie, czy i jakie kompetencje okazały się niezbędne i których jeszcze brakuje, bądź będzie brakować w najbliższym czasie, w kontekście spodziewanych konsekwencji pandemii dla sektora TCB* – mówi **Dariusz Chełstowski, ekspert ds. monitoringu rynku w Zespole Projektowym Sektorowej Rady ds. Kompetencji Telekomunikacja i Cyberbezpieczeństwo.**

**Kluczowe obszary działania**

W chwili wybuchu pandemii obszarami zadań o największym znaczeniu dla badanych firm było utrzymanie ciągłości działania firmy, na co wskazało 64 proc. respondentów, a także – zdaniem odpowiednio 61 i 59 proc. osób – organizacja pracy i obsługa klienta w trybie zdalnym. Podobna część wskazała na współpracę z klientami w zakresie realizacji projektów, dostarczania produktów, świadczenia usług i wywiązywania się z umów oraz dostosowania podejmowanych działań do regulacji prawnych – po 59 proc. ankietowanych. Obecnie dla przedsiębiorców kluczowe jest stałe utrzymanie działania biznesu, na co wskazało 62 proc.

Najważniejszymi działaniami podjętymi w odpowiedzi na pojawienie się pandemii było dla 30 proc. firm wprowadzenie lub rozszerzenie mechanizmów i form pracy zdalnej oraz zakup usług chmurowych bądź rozszerzenie już wykorzystywanych zasobów chmurowych czy zwiększenie szybkości reakcji na zmieniające się potrzeby klientów i zgłaszane potrzeby – odpowiednio w 29 proc. przypadków. Strategicznymi kierunkami planów rozwoju organizacji są: zapewnienie warunków technicznych do zdalnej obsługi realizowanych zadań, a także rozwój zdalnych i hybrydowych form pracy w firmie, na co wskazało po 62 proc. respondentów.

- *Z badania wynika również, że do najważniejszych działań podjętych w związku ze skutkami pandemii należy aktualizacja polityki cyberbezpieczeństwa, czyli opracowanie i wdrożenie procedur dostosowanych do trwającej sytuacji. Jednak warto podkreślić, że najpoważniejszym problemem w obszarze cyberbezpieczeństwa wśród polskich firm, nie jest wcale brak odpowiednich rozwiązań technicznych, ale przede wszystkim brak dobrze wykształconych specjalistów z zakresu cyberbezpieczeństwa i sam model działania organizacji, który zwykle nie przewiduje wydzielenia procesów informacyjnych. Zatem takie firmy nie bardzo wiedzą, co trzeba chronić, w jaki sposób, gdzie jest to przetwarzane, jaka jest tego wartość dla organizacji. Rozwiązania techniczne są w tym przypadku rzeczą wtórną* – mówi **Wiesław Paluszyński, Prezes Polskiego Towarzystwa Informatycznego, Przewodniczący Sektorowej Rady ds. Kompetencji Telekomunikacja i Cyberbezpieczeństwo**

Jak wskazują badani, sytuacja pandemiczna zmieniła ich dotychczasowy model działania tylko w umiarkowanym zakresie – 40 proc., przy czym dla połowy z nich te zmiany będą trwałe. Większość odpowiadających (55 proc.) uważa, że modyfikacje wprowadzone przez pandemię wpłynęły także na zmianę kompetencji pracowników, w co najmniej w umiarkowanym stopniu. Jednak 67 proc. respondentów uważa, że pandemia i jej skutki nie zmienią nic w zakresie potrzeb kompetencyjnych w ich firmach w ciągu najbliższych 12 miesięcy.

**Kwalifikacje i kompetencje potrzebne do działania w sytuacji pandemicznej i postpandemicznej**

Największe znaczenie mają obecnie kompetencje związane z obsługą klienta, ale również ze świadczeniem usług pomocy technicznej w trybie zdalnym (średnia: 3,58 na skali 1-5), zarządzaniem projektami w trybie pracy zdalnej (3,57) oraz z instalowaniem, konfigurowaniem, administrowaniem i zabezpieczaniem systemów obiegu dokumentów i organizacją pracy zdalnej i hybrydowej w firmie (po 3,55). Z kolei w perspektywie najbliższych 12 miesięcy, największe znaczenie będzie miało tworzenie i wdrażanie metod zapewniania ciągłości działania firmy w sytuacji nagłych zagrożeń (3,61). Do kompetencji, których znaczenie najbardziej wzrośnie w ciągu najbliższego roku, zaliczyć można zarządzanie zasobami danych (różnica: 0,16) oraz tworzenie i wdrażanie nowych metod zapewnienia ciągłości działania firmy w sytuacji nagłych zagrożeń (różnica: 0,15).

Niemal wszystkie firmy zdobywają potrzebne kompetencje poprzez utrzymanie, szkolenie lub przekwalifikowanie własnych pracowników (95 proc.). 62 proc. badanych korzysta również z pozyskiwania doświadczonych specjalistów z rynku, a 47 proc. z zatrudniania młodych specjalistów, absolwentów uczelni i przygotowywania ich do zadań w firmie. 29 proc. respondentów twierdzi, że ich firmy pozyskują potrzebne kompetencje dzięki współpracy ze szkołami lub uczelniami.

Kompetencje natomiast najłatwiej dostępne, ponieważ są już obecne na rynku pracy, to: obsługa klienta, w tym również świadczenie usług pomocy technicznej w trybie zdalnym, tworzenie i wdrażanie nowych metod zapewniania ciągłości działania firmy w sytuacji nagłych zagrożeń, a także implementowanie, konfigurowanie, administrowanie i zabezpieczanie systemów obiegu dokumentów i zarządzanie zasobami danych (po 84 proc.).

- *Zapewnienie bezpieczeństwa danych, aplikacji i sieci w związku z wprowadzeniem pracy zdalnej i świadczenia usług na odległość, a przede wszystkim nieprzerwanego działania samej organizacji, stanowią obecnie najważniejsze wyzwanie dla prawidłowego funkcjonowania firmy, również od strony prawnej. Dlatego warto zadbać w obszarze kompetencji pracowników o odpowiednie szkolenia, które pozwolą zlikwidować luki w tym zakresie* – mówi **Xawery Konarski Starszy Partner w Kancelarii Traple Konarski Podrecki i Wspólnicy, Członek Sektorowej Rady ds. Kompetencji Telekomunikacja i Cyberbezpieczeństwo.**

**Oczekiwania w stosunku do systemu edukacji**

Co piąty badany uważa, że w związku z sytuacją pandemiczną i jej prognozowanymi skutkami należy jak najszybciej wprowadzić zmiany w systemie edukacji. Według większości respondentów powinno się już teraz aktualizować i dostosowywać programy kształcenia na studiach, a także udostępniać środki na przekwalifikowanie pracowników i zwiększyć liczbę (zdalnych) szkoleń i kursów dla pracowników w sektorze. Spory odsetek przedstawicieli firm TCB wspominał również o konieczności wprowadzenia aktualizacji i dostosowania programów kształcenia w szkołach ponadpodstawowych.

Przedsiębiorcy nie potrafią jednak jednoznacznie określić, jak zmieni się zatrudnienie w ich firmach w ciągu najbliższego roku. Sytuacja pandemiczna spowodowała, że planowanie poziomu zatrudnienia w krótkiej perspektywie czasu może być problematyczne, ale jest konieczne w kontekście planowania rozwoju przedsiębiorstwa. Odpowiedzią na to może być stworzenie awaryjnych planów zarządzania firmą, które zakładają różne sytuacje związane z poziomem zatrudnienia, np. zaplanowanie możliwych działań w przypadku konieczności zmniejszenia zatrudnienia, które może być związane z cięciem kosztów w sytuacji pandemicznej. Nie wiemy, jak będą wglądały najbliższe miesiące, dlatego na podstawie wniosków z raportu należy skupić się na odpowiednim zabezpieczeniu i przygotowaniu planów dla swojej organizacji.