

**Nowoczesne Systemy Zarządzania**  
Zeszyt 12 (2017), nr 2 (kwiecień-czerwiec)  
ISSN 1896-9380, s. 311-315

**Modern Management Systems**  
Volume 12 (2017), No. 2 (April-June)  
ISSN 1896-9380, pp. 311-315



Institut Organizacji i Zarządzania  
Wydział Cybernetyki  
Wojskowa Akademia Techniczna  
w Warszawie

Institute of Organization and Management  
Faculty of Cybernetics  
Military University of Technology

**Seminarium naukowe Instytutu Organizacji i Zarządzania  
Wydziału Cybernetyki WAT przygotowane  
przez Zakład Inżynierii Zarządzania pt. *Technologie  
teleinformatyczne we współczesnym zarządzaniu*<sup>1</sup>**

**Scientific seminar of Institute of Organization and Management  
titled *Information and communication technologies  
in the modern management***

**Jacek Woźniak**

Wojskowa Akademia Techniczna, Wydział Cybernetyki  
jacek.wozniak@wat.edu.pl

Dnia 27 lutego 2017 roku miało miejsce I seminarium naukowe Instytutu Organizacji i Zarządzania Wydziału Cybernetyki WAT przygotowane przez Zakład Inżynierii Zarządzania. Tematyka zorientowana była wokół problemów wdrażania i rozwijania we współczesnych organizacjach nowoczesnych technologii teleinformatycznych (ICT). W seminarium aktywny udział wzięło ponad 30 pracowników Instytutu Organizacji i Zarządzania, prowadzących działalność naukowo-dydaktyczną w następujących Zakładach: Inżynierii Zarządzania, Ekonomii, Nauk Humanistycznych oraz Bezpieczeństwa Narodowego. Wygłoszonym referatom towarzyszyła żywa dyskusja pracowników Instytutu ukierunkowana na identyfikację aktualnych szans i barier we wdrażaniu określonych technologii ICT, a także specyfikację podstawowych uwarunkowań związanych z efektywnym i skutecznym zastosowaniem tych technologii w procesach biznesowych i zarządczych. Seminarium było moderowane przez dyrektora Instytutu Organizacji i Zarządzania – prof. dr. hab. inż. Piotra

---

<sup>1</sup> Relacja została opracowana na podstawie materiałów dostarczonych przez poszczególnych prelegentów.

Zaskórskiego oraz kierownika Zakładu Inżynierii Zarządzania – dr. Wiesława Gonciarskiego.

W trakcie seminarium wygłoszono dziewięć referatów, z czego dwa odwoływały się do wyników badań empirycznych prowadzonych w Instytucie Organizacji i Zarządzania. Tematyka referatów była następująca:

1. *Technologie teleinformatyczne w systemie zarządzania organizacją* (prelegent: dr Wiesław Gonciarski),
2. *Oprogramowanie wspierające zarządzanie organizacjami* (prelegent: dr inż. Zdzisław Wojciechowski),
3. *Struktury organizacyjne determinowane ICT* (prelegent: dr Marek Świątkowski),
4. *Systemy CRM w nowoczesnym marketingu* (prelegentka: dr Alicja Krzepicka),
5. *Marketing cyfrowy* (prelegentka: dr Katarzyna Pawlak-Kołodziejska),
6. *Platformy zakupowe* (prelegentka: dr Agnieszka Ścisło),
7. *Wykorzystanie ICT w MSP* (prelegentka: dr Celina Sołek-Borowska),
8. *Technologie teleinformatyczne w przedsiębiorstwach na rynku NewConnect* (prelegent: mgr Jacek Woźniak),
9. *Psychologia Internetu* (prelegentki: dr Jolanta Tarapata oraz mgr Katarzyna Gurmińska).

Wygłoszone referaty nawiązywały do takich obszarów współczesnego zarządzania, jak np.: kształtowanie struktur organizacyjnych, analiza otoczenia organizacji, kształtowanie relacji z różnymi klasami interesariuszy (zwłaszcza klientami i dostawcami), komunikowanie w organizacjach, a także różne aspekty psychologii. Prezentowane rozważania odnosiły się zarówno do działalności dużych organizacji, jak i szczególnie istotnych we współczesnych gospodarkach narodowych mikro i małych podmiotów. Warto również zwrócić uwagę na to, że przedstawiane treści miały charakter i koncepcyjny, i typowo narzędziowy (aplikacyjny), co jest ważne przede wszystkim z perspektywy praktyki zarządzania.

W pierwszym referacie dr Wiesław Gonciarski wskazał, że technologie cyfrowe, zwłaszcza pod postacią nowych rozwiązań, odznaczają się dużym potencjałem zwiększającym dotychczasowe możliwości funkcjonowania organizacji. Ponadto, trudno wyobrazić sobie współcześnie organizację, która świadomie ignoruje technologie cyfrowe. Po potencjał ICT mogą jednakże sięgnąć wyłącznie odpowiedni ludzie, tj. przygotowani merytorycznie menedżerowie i specjaliści. Trzeba jednak pamiętać, że spożytkowanie tego potencjału wymaga przekształceń technologicznych i organizacyjnych, wdrożenia nowych modeli biznesowych, a także – co wydaje się działaniem najtrudniejszym – przekształceń mentalnych u pracowników różnych szczebli zarządzania.

W kolejnym referacie dr inż. Zdzisław Wojciechowski przedstawił klasyfikację oraz ewolucję oprogramowania wspierającego zarządzanie współczesnymi organizacjami, a także wskazał, że przy wyborze właściwego pakietu wspomagającego

procesy zarządzania należy uwzględnić m.in. zgodność oferowanych w systemie funkcji z wymaganiami użytkownika. W tym celu można przeprowadzić analizę porównawczą wymagań użytkownika i właściwości użytkowych systemu na różnych poziomach zarządzania, a także realizowanych funkcji głównych oraz pomocniczych. W referacie zauważono również, że aktualnie popularnym i wartym uwagi podejściem do korzystania z oprogramowania jest tzw. chmura obliczeniowa. Co więcej, wyraźnie podkreślono, że szeroki wachlarz oprogramowania wymaga wspólnie od użytkownika nie tylko umiejętności związanych z realizacją procesów zarządzania, ale również umiejętności doboru właściwego oprogramowania do wspomaganie tych procesów i efektywnego ich wykorzystania.

W trzecim referacie dr Marek Świątkowski poświęcił uwagę głównie uwarunkowaniom kształtowania i doskonalenia struktur wirtualnych, wskazując, że organizacje mogą wykorzystywać trzy wymiary wirtualności: przestrzeń, czas i strukturę. Wymiar trzeci, tj. struktura, odnosi się do możliwości zwiększania elastyczności działań, np. w sieciach gromadzących różne podmioty gospodarcze czy też pojedynczych ludzi, w celu spożytkowania różnorodnych kompetencji dla realizacji specyficznych zadań. Stopień trwałości tego typu sieci może być różny – mogą bowiem być tworzone na stałe lub na okres potrzebny do rozwiązania danego problemu/realizacji pojedynczego projektu. W referacie wyraźnie zaznaczono również, że wirtualizacja daje różnym organizacjom szanse na osiągnięcie znaczących korzyści w gospodarce opartej na wiedzy, m.in. w aspekcie: finansowym, elastyczności i zwinności operacyjnej, skali działania, czy też intelektualnym.

W kolejnym referacie dr Alicja Krzepicka skoncentrowała swoje rozważania na problematyce kształtowania relacji z klientami z wykorzystaniem technologii ICT, podkreślając, iż obecnie – w dobie silnej różnorodności oferowanych produktów – coraz trudniej przychodzi organizacjom generowanie przychodów tylko na podstawie samej sprzedaży. Klienci nie oczekują bowiem „czystych” produktów, tylko coraz częściej konkretnych sposobów rozwiązywania ich problemów. Konieczne jest więc poszukiwanie nowych, innowacyjnych form komunikacji z klientem. Mając na uwadze zmiany dokonujące się w otoczeniu przedsiębiorstw, można stwierdzić, że kształtowanie trwałych relacji z klientami i odpowiednie zarządzanie nimi (z wykorzystaniem systemów klasy CRM) jest dobrym sposobem na uzyskanie przewagi konkurencyjnej – tym bardziej że rozwój nowych technologii sprzyja zarówno doskonaleniu obecnych systemów CRM, jak i dalszemu ich rozwojowi (czego wynikiem jest chociażby Social CRM). Swoistym dopełnieniem tej problematyki był referat dr Katarzyny Pawlak-Kołodziejkiej, prezentujący podstawowe i aktualnie stosowane narzędzia marketingu cyfrowego – ze szczególnym uwzględnieniem marketingu w mediach społecznościowych oraz email marketingu.

W kolejnym referacie dr Agnieszka Ścisło skoncentrowała swoje rozważania na specyfice działania internetowych platform zakupowych B2B, które stanowią internetowy rynek, na którym kojarzone są oferty wielu sprzedawców i nabywców

oraz są organizowane z reguły przez podmioty zewnętrzne (operatorów platform). Podstawowymi mechanizmami powstawania korzyści dla przedsiębiorstw na tego typu platformach są: oszczędności wynikające z rozszerzenia rynku dostawców, korzyści procesowo-organizacyjne po stronie kupującego, a także korzyści zarządcze wynikające z możliwości analizy historii transakcji.

W siódmym referacie dr Celina Sołek-Borowska przedstawiła podstawowe wyniki badania empirycznego dotyczącego stosowania narzędzi ICT w procesie dzielenia się wiedzą przez małe i średnie przedsiębiorstwa. Na podstawie badania stwierdzono m.in., że polskie MSP należą do tzw. grupy „żółwi”, tj. takich podmiotów, gdzie poziom wykorzystania nowych technologii jest mniejszy niż 30% – wiodące przykłady używanych technologii w badanych podmiotach to: komputer, dostęp do Internetu i wdrożenie pakietu MS Office. Jednakże, ponad połowa badanych przedsiębiorstw wykorzystuje nowe technologie w procesie dzielenia się wiedzą. W badaniu zaobserwowano również, że ponad jedna piąta badanych przedsiębiorstw uważa, że każdy pracownik chroni swoją wiedzę, ponieważ traktuje tę wiedzę jako źródło przydatności do pracy.

W kolejnym referacie mgr Jacek Woźniak poruszył problematykę zastosowania technologii ICT w przedsiębiorstwach notowanych na rynku *NewConnect* na GPW w Warszawie. Na podstawie badania zauważono m.in., że przedsiębiorstwa „młode” działają w inny sposób niż „stare”, tzn. od razu zakładają większą skalę działalności. Ponadto, „młode” przedsiębiorstwa wydają więcej środków finansowych na technologie teleinformatyczne, są bardziej elastyczne i innowacyjne niż przedsiębiorstwa „stare”. Na względnie małe zainteresowanie technologiami teleinformatycznymi wśród badanych przedsiębiorstw wpływają głównie chęć obniżenia ryzyka nietrafionych rozwiązań/inwestycji (wybieranie popularnych rozwiązań, prestiżowego dostawcy) i mniejsze możliwości finansowe, a także małe doświadczenie – stąd zainteresowanie zapewnieniem infrastruktury, szkoleniami, serwisem itd. Dodatkowo, mniejsze zainteresowanie przedsiębiorstw dużą liczbą funkcji w stosowanych technologiach ICT wynika z braku wiedzy i obawy po stronie użytkowników – przedsiębiorstwa nie wiedzą, jak z tych funkcji korzystać (stąd serwis i szkolenia są takie ważne). W badaniu zauważono również, że w przedsiębiorstwach nie docenia się skali wdrażania technologii teleinformatycznych, ani problemów, jakie to powoduje. Ponadto, więcej szeroko rozumianych problemów z nowymi technologiami mają przedsiębiorstwa „stare”.

W ostatnim referacie prezentowanym w ramach seminarium dr Jolanta Tarapata oraz mgr Katarzyna Gurmińska zwróciły uwagę na psychologiczną analizę zagrożeń Internetu, identyfikując sześć podstawowych obszarów pojawiania się problemów społecznych związanych z korzystaniem z Internetu, ważnych z punktu widzenia psychologii, tj.: procesy przetwarzania informacji, tożsamość jednostki w Internecie, emocje użytkowników Internetu, zmianę stylu pracy, relacje interpersonalne, a także pracę w wirtualnych grupach.

Seminarium naukowe przygotowane przez Zakład Inżynierii Zarządzania było pierwszym tego typu wydarzeniem w najnowszej historii Instytutu Organizacji i Zarządzania i stało się przyczynkiem do organizowania kolejnych seminariów zorientowanych wokół szeroko rozumianej problematyki uwarunkowań (m.in. wyzwań i ograniczeń) zarządzania współczesnymi organizacjami w różnych sektorach. Relacje z kolejnych seminariów będą sukcesywnie publikowane w następnych zeszytach kwartalnika „Nowoczesne Systemy Zarządzania”.