《2021 企业数字包容实践与价值白皮书》发布

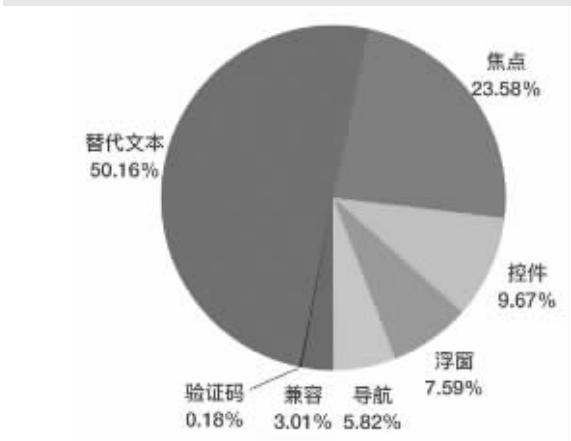
数字包容不仅等同于公益支出

■ 本报记者 高文兴

近期,深圳市信息无障碍研究会与埃森哲共同发布了双方携手撰写的《2021 企业数字包容实践与价值白皮书》。该白皮书编写团队历经数月,通过调研、访谈、工作坊、资料检索等形式,扫描以国内科技、互联网为主的企业和组织,筛选其在数字包容领域已经开展的实践案例,并结合政策环境、企业价值评估模型等方面进行总结,希望展现当前数字包容相关工作的现状,同时呼吁更多的企业和组织加入对数字包容的关注、了解、交流、探索和实践。

华为可持续发展管理体系框架

深圳市信息无障碍研究会提供的常见的信息无障碍缺陷



何为“数字包容”?

对于“数字包容”一词,目前还没有完全一致的概念解释,但对于其要义,在相关文件中有一些总结。

首先,“包容”一词进入到数字鸿沟领域的最早时间可追溯到 2000 年。当年 7 月 22 日,八国首脑发布了《全球信息社会冲绳宪章》,提出了信息社会的包容原则,即“任何人、任何地方都应该参与到、并受益于信息社会,任何人不应该被排除在外。而在世界基准联盟(World Benchmarking Alliance,WBA)的相关报告中认为,“数字包容”主要包括四个方面,分别是——获取、技能、使用、创新。据此,我们可以看出,“数字包容”关注不同年龄、性别、身体条件等各个类别的群体,并着重在于每个人是否具备获取和使用数字技术的条件、能力、平台等要素,以及数字创新对社会各方面带来的影响。

“数字包容”为解决在技术影响下的经济、环境和社会等重大公共问题、实现联合国可持续发展目标(SDGs)提供了思路。2019 年 G20 峰会上,各国领导人共同签署的《大阪数字经济宣言》中提到,将继续构建以人为本的未来社会,以数字化方式来全球性促进数字社会的包容性发展。而通过数字包容应对数字鸿沟,基础设施、数字素养、包容性设计(性别、年龄、残障/健全、使用技能水平等)、企业参与、智慧城市等方面均需要更多的投入。

数字鸿沟也是一个动态的过程,不同时期数字鸿沟的表现并不一样,当前的数字鸿沟不再只是技术的获取,还包括了对技术的使用能力和知识,其还影响了人们获得的数字化利益。员工作为企业最基础且重要的组成,其组成的团队是否多元化及具备包容意识,在影响企业创新视角的同时,也决定了企业在数字化浪潮中是否能走在前列、走得更远。

虽然“数字包容”与“信息无障碍”不能划等号,但二者从受众、途径、目标等方面均有许多相似之处。本次发布的白皮书中也提到,中国特色的数字包容之路,应与“十四五”规划中提到的“加快数字化发展 建设数字中国”的目标紧密相联,更在“构筑美好数字生活新图景”中强调要加快信息无障碍建设。相较于数字包容,信息无障碍在国内的认知和实践已经有了一定的基础,可以作为企业和组织开展数字包容相关工作时一个主要的考虑方向和切入点。

本次发布的白皮书,分产品与服务、员工与伙伴、财务价值、战略与落地四个章节,每个章节结合当前的社会环境提出了企业和组织面临的挑战,并给出了相应的 26 个行动建议与 40 个相关案例。章节中还对相关的联合国可持续发展目标、“十四五”规划进行了匹配,并在每个章节后提出相应的企业决策点和解答,为企业与组织开展数字包容工作提供参考和借鉴。

产品与服务

数字化转型浪潮下,各类组织持续将其产品和服务数字化,并不断更新迭代。其中很多组织的数字化产品和服务,已经成为人们衣食住行、工作学习等场景下的刚需。这类产品和服务往往会面临用户多元化的需求。因此,企业与组织不应当仅针对理想用户、理想场景进行研发和迭代,还应该给所有用户提供更加符合数字包容要求的产品和服务,从而让每一个人都能在数字时代下获得良好生活与发展,这是数字化转型下的必然趋势。

但目前,老年人、特殊群体等高频及刚性需求被忽视;数字产品设计过于复杂,用户学习成本过高;衣食住行、工作学习等场景下的产品与服务的数字不包容,加剧了不平等。

对此,该白皮书建议:为用户真实场景下的多元需求设计产品和服务;企业与组织在内部建立一套数字包容相关流程;了解当下主流数字包容解决方案,并尝试结合高科技手段塑造数字包容体验;企业与组织通过提升产品和服务的数字包容,积极应对特定场景下的不平等风险。

据了解,目前滴滴已为超过 180 万名滴滴司机进行了“无障碍服务”认证,认证后的司机须承诺不拒载携带导盲犬的乘客,并为后者提供力所能及的协助。滴滴将无障碍订单优先派给完成认证的司机,且为完成订单的司机提供一定的激励。同时,滴滴向平台司机开展培训,普及导盲犬相关的知识。2020 年 9 月,滴滴上线了“无障碍出行服务”,首期面向导盲犬用户开展服务。滴滴会针对这些用户进行优先派单,并通过语音播报和短信等形式,提醒司机为携带导盲犬乘客、视障乘客提供必要的帮助,使得乘客可以找到车、不被拒载、顺利完成出行。截至目前,这项目服务已经覆盖全国 74 个城市。今年 4 月,滴滴出行与中国盲人协会签订战略框架协议,以进一步推动视障人群的“无障碍出行服务”。此前,滴滴曾推出了“无障碍专车”,并持续优化 app 信息无障碍功能,让视障群体可以通过读屏操作顺利打到车。

员工与伙伴

数字包容下,企业和组织的员工及合作伙伴,既是数字包容的行动主体,也是数字包容的受益者。例如,组织在这一趋势下,对内应当重新思考人和机器的结合,为员工提供符合其优势的培训,以更好地应对数字化人才的缺口以及组织数字化变革的需求,并同生态合作伙伴一起,共同推进生态内包容与多元性,激发创新活力,促进社会就业。

但目前存在的挑战有:数字化转型下不同人群的优势没有被充分挖掘;针对所有员工的培训形式过于单一,未能满足员工多样性需求;组织不知道如何更好地通过人机协同工作的方式创造价值;企业及组织内文化单一,不利于构建创新土壤。

对此,该白皮书建议:通过数字包容手段提升员工日常工作效率、改善培训效果;在数字化转型浪潮下,帮助员工提升数字技能、适应未来工作;提升员工与合作伙伴的数字包容意识,并积极招聘残障员工;通过增加组织的包容与多元性,促进组织与生态的创新活力。

该白皮书的发布方之一——深圳市信息无障碍研究会于 2014 年组建了全国第一支视障信息无障碍工程师团队,成员具备“视障者+IT 工程师+信息无障碍专家”三位一体的优势能力,为互联网产品、科技产品及数字平台提供专业的信息无障碍解决方案,协助产品和服务提升无障碍体验,使障碍群体可以平等、便捷、顺畅地使用。该研究会的视障信息无障碍工程师团队从提升合作产品和服务的目的出发,结合企业的实际情况,逐渐探索总结出包括意识普及、技术支持、流程融入等在内的系统性的一套信息无障碍服务体系。通过与该研究会视障工程师在项目中的交流与合作,可使企业员工由浅入深了解信息无障碍的理念及障碍用户的真实需求,帮助后者打破刻板印象,激发企业员工的主观能动。

财务价值

企业与组织在响应联合国可持续发展目标、推进数字包容时,不应仅仅将其看成是一项公益支出,而是应当将其同企业财务指标协同考量。例如,企业通过数字包容手段更好地促进“员工终身教育”,可以提升用工效率、降低运营成本。更重要的是,“数字包容”能帮助企业加深对细分用户群的理解(例如老年人、残障群体、孕妇、儿童等),从而通过提供满足细分用户需求的产品和服务,打开新的用户市场、获得更高的顾客终身价值,最终提升企业的营业额、利润以及品牌价值。

目前,企业仅把数字包容解读为公益支出;企业对数字包容涉及的细分用户认知不够全面,未能拓展相关用户市场、优化顾客终身价值。

对此,该白皮书建议:从拓展新市场、提升顾客终身价值的视角重新审视数字包容的财务价值;积极招聘残障员工,做好人岗匹配,真正发挥残障员工优势,优化企业用工成本。

例如,根据我国残疾人保障法等法律法规,用人单位安排残疾人就业达不到规定比例的,应当缴纳残疾人就业保障金。以一家规模为 1000 人的企业为例,假设单位职工年平均工资 120000 元,且当地规定的安排残疾人就业比例为 1.5%,若其未聘用残障员工,则其需要缴纳的残保金为 1000 ×1.5% × 120000×90%(分档征收政策),高达 1620000 元。

战略与落地

如果组织希望“数字包容”本身做到可持续、贴合企业自身使命愿景,而非成为一项组织临时开支,企业最高层应当将其与自身业务战略紧密结合,由具体高层领导者负责,并有一套完善的衡量与评估机制。

但目前,企业没有认知到企业社会责任与数字包容是和组织自身战略高度相关的;企业对涉及企业社会责任与数字包容的战略和落地低期待、低投入、低要求;企业没有从上至下制定一套契合组织当前发展阶段、符合中国社会高质量发展需求、对标全球可持续发展目标的企业社会责任与数字包容战略,亦经常缺乏明确的责任人保证其有效落地。

对此,该白皮书建议:企业最高层主动制定契合组织自身的可持续发展相关战略与数字包容规划;为了确保战略落地,企业应有专职负责团队、明确评估体系,并将其同主营业务紧密结合。

据了解,华为已将企业可持续发展作为一项优先准则,全面融入到企业的整体发展战略当中,并与联合国可持续发展目标对标,制定相应的目标和计划,采取切实有效的行动,积极影响整个产业链。为支撑可持续发展战略目标的达成,华为基于 ISO26000/SA8000 等国际标准和指南建立了 CSD(Corporate Sustainable Development,企业可持续发展)管理体系,综合考虑公司所处的内外部环境,关注利益相关方的诉求,通过六个方面的持续运营和循环,提升利益相关方的满意度。