

ОСОБЕНОСТИ НА ПРИЛАГАНЕТО НА ВЪТРЕШНИТЕ БИЗНЕС СОЦИАЛНИ
МРЕЖИ ПРИ УПРАВЛЕНИЕТО НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В СЕКТОРА НА
ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ

*CHARACTERISTICS OF THE IMPLEMENTATION OF INTERNAL BUSINESS
SOCIAL NETWORKS IN THE MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES IN THE
INFORMATION TECHNOLOGY SECTOR*

Радослав Владов
Radoslav Vladov

Abstract: *The progress of technologies and the increasing role of information for social-economic development have led to the emergence and growth of the Information technology industry. One of the main sector`s characteristics is that the basic of success is the quality of human resource, which is a key factor for growth. Increased demand for skilled IT professionals created deficit on labor market and the management meet a serious challenge in searching ways to deal with the problem. This research analyze new and unknown tool for improving of human resources management –“Internal business social networks”. The Internal business social networks are used as a tool for improving of the organization of work processes and facilitating collaboration, knowledge and skills sharing between employees.*

Key words: *Business social networks (BSN), Human resources, Work process, Knowledge sharing, Information technology, Teamwork*

ВЪВЕДЕНИЕ

Последното десетилетие се характеризира с бурното развитие на информационното общество ведно с напредъка на информационните технологии, като естествен резултат от обществено икономическите процеси на новия век. Всички ние сме свидетели на силно динамично развитие на новите технологии, обслужващи нарастващите нужди на бизнеса и обществото от информация, която да бъде създавана и управлявана по най-добрия начин. Много са примерите, при които една иновативна идея се превръща в многомиллиардна компания за кратък период от време. Тези процеси провокират в съвременните теоретици и мениджъри стратегически въпроси, чиито точни отговори не винаги

могат да се открият в идеите на видни теоретици в управлението от началото на 20-ти век. В края на 80-те и началото на 90-те години на миналия век започват дискусиите за още един основен производствен фактор, а именно информацията. За това Питър Дракър отправяйки поглед към новите реалности пише, „...организациите еволюират в една нова форма – те започват да се изграждат върху информацията, която се превръща в тяхна основа”.¹ Значението на информацията за всички сфери на човешката дейност и необходимостта за нейното управление, както и развитието на техниката, доведе до появата на нова индустрия, а именно тази на Информационните и комуникационни технологии. За разлика от някои традиционни отрасли в основата на организационните успехи в сектора застават хората с техните знания и умения, като тяхната задача е да създават иновационни продукти за задоволяване на новите информационни потребности на бизнеса и обществото. Търсенето на продуктите и услугите създавани от ИТ (Информационни технологии) организациите расте непрекъснато, а това от своя страна създава необходимост от увеличаване на производството. По този начин възниква ситуация, при която търсенето на хора с нужната квалификация на пазара на труда бързо расте и много често стига до нива, които превишават предлагането, в резултат на което се създава дефицит на кадри. Същевременно някои автори посочват, че един от все по-задълбочаващите се проблеми на пазара на труда (в частност на пазара на труда в ИТ сектора – бел.а.) е нарушената релация между потребностите от кадри на реалната икономика и подготовката на излизащите от образователната система на страната лица.² Ето защо мениджмънтът е изправен пред един съществен актуален проблем и бъдещо предизвикателство за намиране на правилен подход за управление на една нова класа служители заети в тази сфера. Те са и най-ценния ресурс, който не може да бъде заменен с физическия капитал, за това всички усилия трябва да бъдат насочени към тяхното създаване, развитие и рационално използване. В потвърждение на това е тезата на П. Дракър че, „производителността на новите доминиращи групи в работната сила – работещите в сферата на интелектуалния труд и услугите – ще бъде най-голямото и трудно предизвикателство,

¹ Дракър, П. 1992. Новите реалности, изд. „Христо Ботев“,София, с. 175

² Димитрова, Р. „Изследване на съответствието между изискванията на реалната икономика и обучението на младежите в контекста на проблемите на младежката заетост на пазара на труда в България“, Предприемачество и икономика, Университетско издателство „Неофит Рилски“, Благоевград, 2012

изправящо се пред мениджърите в развитите страни през идващите десетилетия. А сериозната работа пред това стряскащо изпитание едва е започнала”³.

Данните от проучване на консултантската фирма „Empirica” направено през март 2013 г. показват, че броят на работните места, които ще се разкрият в сектора на ИТ в Европа би могъл да достигне 864 000 души до 2015 г.⁴ Това от своя страна може да доведе до превишаване на търсенето на работна сила спрямо нейното предлагане на пазара на труда на специалисти в тази област. За да бъде посрещнат този дефицит Европейската комисия призовава институциите и бизнеса да поемат ангажимент в следните области:

- обучение и адаптиране на квалификацията към работните места в сектора на цифровите технологии;
- мобилност- оказване на съдействие на квалифицираните специалисти да достигнат до местата, където има нужда от тях;
- удостоверяване на уменията- създаване на улеснения за доказване пред работодателя на притежаваните умения и квалификации;
- повишаване на осведомеността;
- иновативно обучение и преподаване.

За да се търсят стратегии за въздействие на ниво Европейски съюз в тези области е необходимо време в средносрочна и дългосрочна перспектива и за това в краткосрочен план управлението на ИТ организациите трябва да използва съществуващите и да намери нови възможности на равнище предприятие.

За постигане на целта в настоящето изследване, се анализира и представя един съвременен и в определена степен противоречив инструмент за подобряване управлението на човешките ресурси в ИТ сектора, а именно „вътрешните бизнес социални мрежи”. За по-добра систематизация и постигане на целта на настоящата статия положителния ефект се търси в две основни направления:

- подобряване организацията на човешките ресурси;
- разширяване възможностите за трансфер на знания между служителите.

³ Дракър, П. 1997. Мениджмънт за бъдещето, изд. „КАРИВА”, Варна с. 86

⁴ Доклад на Европейската комисия, Брюксел, 4 март 2013 г.

АНАЛИЗ И ОБСЪЖДАНЕ

Бързата трансформация на работните процеси, структурата на работната сила, изискванията на бизнеса и клиентите, значението на комуникацията и информационния обмен за конкурентоспособността на организацията са едни от факторите, които карат все повече компании да прибягват към търсене на услуги за изграждане на вътрешни социални мрежи. По данни на екип на Gartner разходите направени за закупуване на подходящо софтуерно приложение през 2010 г. са били 664,4 милиона долара, като през следващата година са увеличени до световен разход от 769,2 мил. долара, като авторите предвиждат че тенденцията ще се запази и през следващите години.⁵

Съвременните бизнес социални мрежи или както още се нарича „Социален софтуер за бизнеса“, представлява интегриране на WEB 2.0 приложения за вътрешно-фирмена употреба, които са комплекс от дискуссионни форуми, уикита, блогове, бързи съобщения и др. Така се наричат съвременните обикновено уеб базирани технологични инструменти, които улесняват комуникацията и съвместната работа на служителите в организацията. Те могат да бъдат част от общата информационна система на компанията (модул към ERP системата) или отделно приложение чиято основна функция е подобряване на взаимодействието и информационния обмен между ръководството, работните екипи или отделните служители. Към тях не се отнасят традиционните комуникационни средства като телефон, факс, електронна поща и др.

Все по-голям брой компании намират, че тези приложения допълват и разширяват конвенционалното сътрудничество и комуникация, предоставяйки нови и не толкова формални начини служителите да общуват и споделят информация.⁶

В едно ново изследване на Gartner в края на 2012 г. посочват, че до 2016 г. около 50 % от компаниите ще имат вътрешна социална мрежа, като за 30 % от тях тя ще бъде толкова важна, колкото електронната поща и телефоните. Същевременно обаче авторите на изследването посочват, че е възможно в 80 % от случаите усилията по внедряването им да не доведат до постигане на очакваните резултати.⁷

⁵ <http://technews.bg/>(дата на достъп - 10.10.2013 г.)

⁶ IDG News Service (Маями), <http://idg.com/>(дата на достъп - 10.10.2013 г.)

⁷ www.cio.bg, (дата на достъп 05.09.2013)

Съмнения в ефективността на БСМ изказва и Maura Thomas, според която използването на този вид съвременна комуникация откъсва служителя от основната му дейност, което води до намаляване на производителността на труда и удовлетвореността на хората във фирмата.⁸

Тези противоречиви мнения на експертите показват, че е обективно необходимо да се анализират възможностите на разглежданата форма за комуникация за постигане на положителни ефекти при управлението на човешките ресурси. В този контекст е особено важно да се идентифицират особеностите на прилагането на БСМ в предприятия от сектора на информационните технологии, както и рисковете и заплахите при тяхното внедряване. В хода на анализа и оценката на тези характеристики е необходимо да се вземе под внимание спецификата на работния процес и условията на работа в ИТ организациите, която, според нас, се състои в:

- в основата на производството стои интелектуалният труд, в този сектор работят предимно т. нар "работници на знанието";
- по-голямата част от работата се извършва на и с помощта на компютър, което улеснява постоянния достъп и ползване на описаното комуникационно средство без да е необходимо допълнително откъсване на служителя от основното му работно място;
- отделните задачи се разпределят между членовете на екипи със сравнително малък брой и връзката между тях е с критична важност за успешния проект. Малкият брой служители и опростената организационна структура спомага за по-лесното и ефективно интегриране на съвременна комуникационна система;
- разхода на време и средства за обучение на служителите за работа с избрания социален софтуер е сравнително малък.

Постигането на висок растеж изисква предприятията да намерят пътища за оптимизиране на работните процеси чрез създаване на стройна организация на вътрешно-фирмената дейност. Хората в ИТ сферата са основен фактор за успех и създаването на ефективна комуникация между тях е с ключово значение за доброто управление. Много често работните екипи са географски разпръснати поради което трябва да се изгради подходяща, бърза и удобна оперативна връзка

⁸ www.cio.bg, (дата на достъп 05.09.2013)

между работещите в офиса, мобилните и дистрибутираните екипи⁹. Предаването на информация по традиционните начини (устно, писмено, телефон, електронна поща и др.), предвид динамичната среда, създава редица неудобства поради което, за да подобрят процеса на общуване в организацията все повече компании изграждат своите вътрешни социални мрежи ползвайки ново поколение технологии. При успешно интегриране на такава система мениджърите създават ползи като:

- съкращаване на времето за достигане на информацията до всички служители, както и между тях, увеличава се скоростта на взаимодействието при работа по даден проект;
- комуникацията се осъществява бързо и в реално време, избягва се дублиране на информация;
- разходите за командировки се намаляват, както и разходи на работно време;
- лесен и удобен метод за публикуване на правилници, решения, заповеди на ръководството, добър инструмент за организация на вътрешно фирмените проучвания на мнението на служителите;
- създаване на усещане за екипност и сближаване, чрез постигане на синхронно сътрудничество и прозрачност, което от своя страна способства за изграждане на добра фирмена култура;
- мениджърите и специалистите по човешки ресурси са в състояние постоянно да следят потока от информация и по този начин да осъществяват контрол върху работата на служителите;
- характерно за голяма част от хората заети в сферата на информационните технологии е, че общуват по-свободно в условия на непряка комуникация. Желанието на служителите да ползват тези приложения е провокирано от възможността да работят със софтуер подобен на този, който използват през свободното си време;
- възможност за подобряване на индивидуалната и обща продуктивност.

Резултатите от едно от последните проучвания на IDG Enterprise направено сред 1105 ИТ директори, които са внедрили подобни унифицирани комуникации сочат, че: 60 % от анкетираните определят като основна причина да инвестират в БСМ е повишаването на

⁹ „група от хора, които работят извън пространствените, времевите и организационните граници, като връзката се осъществява чрез мрежи от комуникационни технологии“, Младенова М., „Метод за повишаване ефективността на управлението на виртуални екипи“, София 2011

продуктивността; 42 % смятат, че в резултат на въвеждането на БСМ са увеличили значително гъвкавостта на служителите си.¹⁰

Ако в съвременното общество е актуална концепцията за „учене през целия живот“, то за ИТ организациите в основата стои принципа „учене през целия ден“. Знанието е ключовия фактор за успешно развитие. За да бъде създавано, разпространявано и добре съхранявано, компанията трябва да разполага с нужните инструменти. Вътрешните социални мрежи са предпоставка за обсъждане, споделяне и продуктивни дискусии между служителите, една добра възможност за свободно движение на идеи и взаимопомощ, както и намаляване на работата по застъпващи се проекти. В рамките на един проект голяма част от загубите на време са свързани с трудности по намирането на правилната експертиза, добрата идея може да остане несподелена и съответно неоползотворена. Поставянето на въпрос в общата мрежа може да предизвика мигновена реакция и получената обратна връзка от ключовите експерти да бъде полезна информация за всеки член на екипа.

Създаването на вътрешнофирмен форум е добра иновативна среда за колективно вземане на решения от вида „Мозъчна атака“. Разглежданият метод се основава на принципа, че хората мога да бъдат стимулирани за по-голяма съзидателност чрез събирането им в групи и създаване на условия за свободна обмяна на мнения.¹¹

Голям проблем за компанията също така се явява възможността създаденото знание да бъде съхранено за бъдещи дейности и проекти. В тази връзка, според изследване на Forrester „80 % от знанието се намира в главите на служителите. Заминат ли си те, заминава и знанието от организацията“.¹² Част от споделения опит във виртуалната среда на компанията остава записан на нейните сървъри и при нужда бързо може да бъде намерен и използван.

В потвърждение на ползите от внедряване и използване на БСМ са и резултатите от изследване на McKinsey Global направено измежду 1700 ръководители на тема Уеб 2.0 в организацията, според които 69 % от респондентите отговарят, че благодарение на Уеб 2.0 решенията за бизнеса, са постигнали значителни бизнес резултати, в т. ч. повече

¹⁰ По материали на CIO US, www.cio.com/, (дата на достъп 10.09.2013)

¹¹ Филипова, М. 2008. Управленски решения, изд. Университетско издателство „Неофит Рилски“, с. 115

¹² Според изследване на Forrester – <http://www.mckinsey.com/>, (дата на достъп 10.09.2013)

иновативни продукти и услуги, по-ефективен маркетинг, по-лесен достъп до знание, по-малко разходи и по-високи приходи.

Не малко обаче са трудностите и дори провалите при опитите на компаниите да внедрят социален бизнес софтуер. Срещаните проблеми са от естеството на:

- намирането на подходяща технология, която да съчетава добра функционалност и приемлива цена;
- сигурността на данните и заплахата за изнасяне на фирмената информация;
- наличието на възможност за използване на канала за разпространение на информация некореспондираща с работното съдържание и откъсване на служителите от основната им дейност;
- опасения и нежелание от страна на някои служители за споделяне на информация в общия канал;
- явната или скрита съпротива при въвеждането на бизнес приложението и отказът да се работи с него, което е изява на типичната реакция при организационна промяна;
- ограничаването на ефекта на физическата комуникация между служителите в организацията. В потвърждение на това е и становището на Marissa Mayer (изпълнителен директор на Yahoo) и Marc Schiller (експерт в областта на ИТ стратегиите) „Конструктивно сътрудничество без физически контакт между хората е невъзможно. Бизнесът страда сериозно от псевдо-сътрудничеството в ерата на Интернет. Съществува всеобщо заблуждение, че синергията между хората може да бъде заменена от видеоконференции, Skype, електронна поща и др. Реалният контакт между хората е незаменим за целите на иновациите.“¹³

Така представените предимства и недостатъци на БСМ показват, че на този етап няма еднозначно решение при избора на модел за съвременна вътрешнофирмена комуникация. Поради тази причина, мениджмънтът в ИТ секторът продължава да търси средства за подобряване на информационния обмен между служителите в компанията.

¹³ <http://www.economy.bg/management>, (дата на достъп 20.09.2013)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ключовото значение на добрата комуникацията между служителите на компаниите от ИТ бизнеса поставя редица предизвикателства пред управлението свързани с изграждането на интегрирана вътрешно-комуникационна система. Развитието на технологиите в едно с разширяване на нуждите от бърз и ефективен обмен на информация постави съвременните бизнес социални мрежи във фокуса на иновативно настроените организации. Все по-голяма част от ИТ бюджетите си заделят за внедряване на такава комуникационна система, като някои от тях в последствие отчитат ползите от направената инвестиция, но не са малко и тези проекти, които по една или друга причина претърпяват провал. Основните изводи, които могат да се направят от настоящото изследване са, че съвременните компании и по-специално опериращите в сектора на високите технологии, трябва постоянно да подобряват връзката между служителите си, чрез изграждане на добре развита и работеща система за обмен на вътрешнофирмена информация. Един добър избор на подходящ софтуер, който успешно да се интегрира към досега съществуващите традиционни елементи на комуникация може да доведе до подобряване организацията на управлението на човешките ресурси и което за сектора на ИТ е с особена важност да улесни трансфера и съхранението на знания в организацията.

ЛИТЕРАТУРА

Димитрова, Р. „Изследване на съответствието между изискванията на реалната икономика и обучението на младежите в контекста на проблемите на младежката заетост на пазара на труда в България“, Предприемачество и икономика, Университетско издателство „Неофит Рилски“, Благоевград, 2012

Дракър, П. 1992. Новите реалности, изд. „Христо Ботев“,София, с. 175

Дракър, П. 1997. Мениджмънт за бъдещето, изд. „КАРИВА“, Варна с. 86

Младенова М., „Метод за повишаване ефективността на управлението на виртуални екипи“, София 2011

Филипова, М. 2008. Управленски решения, изд. Университетско издателство „Неофит Рилски“, с. 115

Hendriks Paul, Why Share Knowledge? The Influence of ICT on the Motivation for Knowledge Sharing, 1999, *University of Nijmegen, The Netherlands*

Доклад на Европейската комисия, Брюксел, 4 март 2013-
<http://europa.eu/>(дата на достъп 20.09.2013)

<http://www.mckinsey.com/>, дата на достъп 10.09.2013)

<http://www.economy.bg/management>, (дата на достъп 20.09.2013)

www.cio.bg, (дата на достъп 05.09.2013)

www.cio.bg, (дата на достъп 05.09.2013)

<http://technews.bg/>(дата на достъп - 10.10.2013 г.)

IDG News Service (Маями), <http://idg.com>,(дата на достъп - 10.10.2013 г.)