

9. Кондюкова Е. С., Шершнева Е. Г., Зорин А. К. Дистанционный формат обучения в университетах: вызовы и перспективы // Успехи гуманитарных наук. 2021. № 1. С. 116-121.

10. Ларионова В. А., Дайнеко Л. В., Юрасова И. И. Опыт экстренного перехода на полностью дистанционное обучение в уральском федеральном университете // Первая Международная научная конференция по проблемам цифровизации: EDCRUNCH URAL – 2020 : материалы конференции (г. Екатеринбург, 29–30 сентября 2020 года) Министерство науки и высшего образования РФ, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина, Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2020. С. 155-172.

11. Ларионова В. А., Семенова Т. В., Шмелева Е. Д. Вынужденный переход на дистанционное обучение: ожидания и опасения студентов // Университетское управление: практика и анализ. 2020. Т. 24. № 4. С. 22-29. DOI 10.15826/umpra.2020.04.032.

12. Панов В. И., Борисенко Н. А., Капцов А. В. Некоторые итоги цифровизации образования на примере вынужденного удаленного школьного обучения // Педагогика. 2020. Т. 84. № 9. С. 65-77.

13. Рогозин Д. Поддерживают или не поддерживают преподаватели российских вузов цифровую трансформацию высшего образования? // X зимняя школа преподавателя: Партнерство в цифровом образовании 2022-2030. Юрайт Академия. 2022. Режим доступа: https://griat.kai.ru/documents/678086/12297794/10.10_%D0%A0%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B7%D0%B8%D0%BD_31.01-%D0%941.pdf/9135b7fe-8c1a-4092-96eb-0ae20c7deb71 (дата обращения: 21.03.2022).

M. Bareicheva, E. Kubina, L. Daineko

DIGITAL TOOLS AS AN OPPORTUNITY TO ACQUIRE NEW COMPETENCES

Abstract

In today's rapidly changing world, the ability to master new, previously unknown, competences quickly become very important. A good example of this is mastering digital educational tools during an emergency complete transfer to a distant format, caused by pandemic. It should be noted that competences related to learning and interaction in the online space will also be relevant in ordinary life, as more and more seemingly familiar things have moved and started to develop in the offline environment during the pandemic. The authors carried out a study aimed at identifying acquired or improved competences related to online learning. The methodological basis of the study was surveys and interviews with respondents from UrFU, as well as an examination of earlier studies on a similar topic. The findings can be a good motivation and one of the factors for the introduction and use of digital technologies in the learning process, not only in universities, but also in colleges, as well as in continuing education courses and trainings.

Keywords: competencies, online education, distance learning.

УДК 304.444

Н. В. Гончарова, А. В. Ворожцова

ОСОБЕННОСТИ ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОММУНИКАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Аннотация

Цифровая трансформация экономики позволила персоналу организаций взаимодействовать в режиме онлайн, используя информационно-коммуникационные технологии. Целью статьи является анализ последствий влияния цифровых технологий на внутриорганизационные коммуникации. Авторами были рассмотрены особенности перевода работы в дистанционный режим, проанализированы мнения работодателей относительно изменения эффективности работы сотрудников в дистанционном режиме. В статье описаны основные проблемы в сфере коммуникаций при дистанционном режиме: увеличение времени взаимодействия, коммуникационные провалы, неспособность коллектива работать

в команде, уменьшение степени вовлеченности сотрудников в работу, затруднение управленческих процессов. Сделан вывод о влиянии коммуникаций на эффективность работы организации.

Ключевые слова: коммуникации, дистанционная работа, цифровая трансформация, персонал, компетенции.

Цифровизация все больше становится необходимым условием мирового социального развития, обеспечивающим экономический рост и улучшение качества жизни. Под влиянием цифровизации во всех сферах общества происходят глобальные трансформационные процессы, затрагивающие деловые коммуникации в коммерческих организациях. Предпосылками трансформации коммуникаций являются распространение интернет-технологий, рост вычислительной мощности процессоров, повсеместное использование мобильных устройств, рост значимости социальных сетей в процессе общения, развитие цифровых стартапов. В коммуникационных процессах организаций активно применяются новейшие цифровые информационно-коммуникационные технологии, позволяющих работать в дистанционном режиме, активно используя интернет, беспроводные сети, электронный документооборот, электронные средства коммуникации, различные способы для хранения, обработки и передачи информации [4, 15].

За последние пять лет в России количество организаций, использующих цифровые технологии, увеличилось в 1,3 раза. Доля сотрудников, использующих интернет в работе, составляет 40 %, а персональными компьютерами пользуются 50 % сотрудников [18].

Пандемия COVID-19 ускорила цифровизацию экономики. На дистанционный режим работы перешли 16 % взрослого населения России. Большинство изменения коснулись специалистов с высшим образованием в бюджетной и коммерческой сферах. Организации столкнулись с необходимостью приспосабливаться к новым условиям работы. Наиболее подготовленными к изменениям оказались предприятия Москвы, Санкт-Петербурга и городов-миллионников [17].

При переходе на работу из дома россиянам пришлось столкнуться с использованием новых программных продуктов, многие начали осваивать программы для организации видеоконференций (ZOOM, Google-meet, Microsoft Teams и другие приложения), обучаться использованию мессенджеров и электронной почты. Значительно возросла роль мобильных устройств, позволяющих оперативно обмениваться информацией и находить нужные сведения в сети Интернет. Общение вне офиса стало осуществляться при помощи уже знакомых многим приложений, таких как WhatsApp, который использовали 86% работающих дистанционно, и Skype – 43 % [8]. Использование мессенджеров раскрывает широкие возможности для взаимодействия сотрудников. Мессенджеры дают возможность обмениваться документами, фото, голосовыми сообщениями, общаться по видеосвязи, создавать группы для обсуждения производственных вопросов.

По данным социологического опроса, можно сделать вывод, что россияне достаточно легко освоили цифровые навыки, необходимые для работы. У 62 % сотрудников, переведенных в режим онлайн, владение цифровыми компетенциями находится на уровне выше среднего. Лишь у 20 % работников низкий уровень владения компетенциями [17].

Наличия цифровых сервисов для организации эффективной работы недостаточно. В условиях удаленной занятости важную роль играют внутриорганизационные коммуникации. Многие исследователи изучают особенности изменения практики корпоративных коммуникаций в период пандемии [10], анализируют общие тенденции развития коммуникаций в условиях технического процесса [5], исследуют особенности работы персонала в диктантном режиме [9; 12; 13; 14] изучают отношение сотрудников к удаленной работе [6; 7], рассматривают особенности и проблемы управления сотрудниками при удаленном режиме работы [11, 3], описывают преимущества и недостатки удаленного режима работы как для сотрудников, так и для работодателей [2].

Внедрение цифровых технологий ведет к востребованности дистанционных работников на рынке труда. К 2028 году ожидается, что 73 % мировых компаний будут иметь в штате удаленных сотрудников, дистанционная работа станет приемлема для широкого круга отраслей и профессий [16]. Однако, на сегодняшний день, многие работодатели не стремятся к полному переводу работы в онлайн-режим. На рис. 1 представлены данные опроса, отражающие желание российских компаний продолжать работать в дистанционном режиме.



Рис. 1. Доля компаний, желающих перевести сотрудников на дистанционный режим работы (составлено автором по данным [17])

Опрос показывает, что только 5 % компаний хотят продолжить работать полностью в дистанционном режиме после пандемии, 32 % компаний хотят работать в очном режиме, 63 % компаний планируют часть сотрудников оставить работать в дистанционном формате, а часть сотрудников вывести на очный режим работы. Несмотря на то, что перевод сотрудников в дистанционный режим позволяет работодателям экономить на аренде офисных помещений, на оплате коммунальных услуг и т. д., 95 % работодателей не планируют полный перевод работы в дистанционный режим, что во многом связано с нерешёнными проблемами в сфере коммуникаций.

Общение с помощью технических устройств привело к увеличению времени коммуникаций. Деловые встречи и совещания, организованные в формате видеоконференций, значительно затягиваются. Возросла угроза срыва коммуникаций. Сотрудники не всегда имеют возможность эффективно организовать свое рабочее место. Наличие помех, таких как плохой сигнал, посторонние шумы, несоответствие средства связи характеру передаваемого сообщения, препятствуют общению. Например, отсутствие корпоративной телефонной линии не позволяет оперативно решать производственные вопросы. Еще одним примером срыва коммуникаций является отсутствие обратной связи. Оно может происходить как по объективным причинам, так и вследствие сознательного уклонения работника от своих обязанностей. Массовый переход на удаленную работу привел к необходимости организации коллективного общения в режиме онлайн. Для данной цели организовываются групповые чаты в мессенджерах. Они позволяют донести информацию до большого круга лиц. Однако, часто рабочие группы оказываются перегружены. Работнику приходится знакомиться с информацией, непосредственно не касающейся его работы. Большое количество спама приводит к потере важной информации.

На рис. 2 отражена оценка работодателями эффективности работы сотрудников в дистанционном режиме.

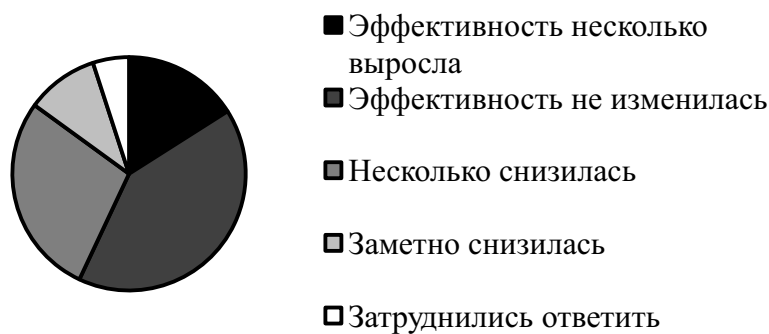


Рис. 2. Доля работодателей, оценивающих степень эффективности работы сотрудников в дистанционном режиме (составлено автором по данным [17])

Почти половина работодателей (43 %) не отмечают изменения эффективности работы сотрудников в дистанционном режиме, 38 % работодателей считают, что эффективность работы снизилась, и только 5 % работодателей считают, что эффективность выросла. Необходимо отметить, что как правило, организации не используют специальные инструменты или программные средства для измерения или управления эффективностью работы дистанционных сотрудников. В основном это субъективные оценки работодателей. Основной причиной возможного снижения эффективности сотрудников является несовершенство организационных процессов, которые обострились при переходе в онлайн (много нерегламентированных коммуникаций, сложнее воспроизводить устные договоренности и т. д.). К тому же на эффективность работы сотрудников влияет снижение контроля со стороны руководства.

Негативным последствием перехода на удаленный режим работы является разрушение корпоративной культуры. Корпоративная культура играет важную роль в жизни организации. Она способствует формированию у работника чувства приверженности фирме, мотивирует его к более эффективной работе. В новых условиях коммуникации сосредотачиваются только на рабочих вопросах. Вследствие отстранения от дел организации, отсутствия неформального общения, недостаточности информации, наблюдается снижение мотивации и вовлеченности сотрудников в работу [1].

Вышеперечисленные проблемы внутриорганизационных коммуникаций представлены на рис. 3.

Основными проблемами коммуникации являются: увеличение времени коммуникаций, коммуникационные провалы, неспособность работать в команде, уменьшение степени вовлеченности сотрудников в работу. Причинами возникновения указанных проблем служат плохо налаженные коммуникации и отсутствие необходимых компетенций. Руководители оказываются не способны эффективно управлять персоналом так как традиционные управленческие практики не подходят для удаленной работы. Подчиненные часто оказываются не готовы к самоорганизации, и ослабление контроля ведет к ухудшению качества работы. Так же сильное влияние на результаты работы оказывает разрушение корпоративной культуры.

Дистанционная работа в условиях цифровой трансформации экономики становится необходимостью и затрагивает многие категории сотрудников. Данные социологических опросов показали, что организации не готовы к полному переводу сотрудников в режим онлайн. Основной причиной этому служит отсутствие навыков взаимодействия в дистанционном формате. Использование технических средств усложняет процесс общения, удлинняет время протекания коммуникаций. К тому же происходит разрыв внутренних связей, который негативно сказывается на результатах работы. В связи с этим работодатели все чаще выбирают комбинированный режим работы, основанный на чередовании работы в офисе и в режиме онлайн. Это позволяет руководителям сохранять контакт с подчиненными и при личной встрече решать накопившиеся вопросы.



Рис. 3. Проблемы внутриорганизационных коммуникаций в условиях удаленной занятости (составлено автором по данным [1])

Главная роль в обеспечении эффективных коммуникаций в условиях цифровой трансформации должна отводиться управленческому персоналу организации. Важно находить «узкие» места в процессе коммуникации и своевременно принимать меры по их устранению. Руководителям необходимо отработать режим онлайн-взаимодействия и обеспечить вовлеченность всех членов коллектива в процесс работы. От того насколько грамотно построена внутриорганизационная модель взаимодействия зависит эффективность работы и конкурентоспособность компании.

Библиографический список

1. Абрамов Р. Н., Климов И. А. Работа на удаленке: конец эксклюзивности // Социодиггер: Труд и занятость. 2021. Т. 1. № 6. С. 16-25. Режим доступа: https://profi.wciom.ru/fileadmin/file/nauka/podborka/wciom_sociodigger_012021.pdf (дата обращения: 28.02.2022).
2. Белобровская А. А., Сидорова В. Н. Особенности перехода организаций на удаленный режим работы на примере современных компаний // Нормирование и оплата труда в промышленности. 2021. № 1. С. 24-29.
3. Вобляя И. Н., Григорян Л. К. К вопросу управления рисками при удаленном режиме работы в условиях пандемии // Управленческие науки. 2021. № 2. С. 73-84.
4. Гончаров И. Л. Трансформация управленческих процессов под влиянием цифровизации // Инновации и инвестиции. 2020. № 9. С. 106-110.
5. Кривоносов А. Д., Лебедева Т. Ю. Цифровая эпоха: взаимовлияние технического прогресса и прогресса коммуникации // Коммуникации в эпоху цифровых изменений. 2020. С. 10-13.
6. Никитина Н. А. Удаленная занятость на российском рынке труда и отношение к ней работников // Социальные и экономические системы. 2021. № 3. С. 143-151.

7. Михеенкова Т. А., Морозова К. В., Лобачева А. С. Отношение сотрудников организаций к удаленной работе // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2020. Т. 9. № 1. С. 54-60.
8. Муссель М. К., Ермоленко Ю. С. Бизнес в эпоху коронакризиса: тренды и перспективы // Социодиггер: Бизнес и предпринимательство. 2021. Т. 1. № 6. С. 5-18. Режим доступа: https://profi.wciom.ru/fileadmin/file/nauka/podborka/wciom_sociodigger_012021.pdf (дата обращения: 28.02.2022).
9. Обанова А. С. Особенности работы компаний при переходе на удаленную работу // Актуальные исследования. 2021. № 2. С. 29.
10. Рассохина И. Ю., Сармаева М. И. Трансформация внутрикорпоративных коммуникаций в условиях пандемии COVID-19 // Российская школа связей с общественностью. 2021. № 21. С. 111-128.
11. Савченко М. С., Гримашевич О. Н. Проблемы управления персоналом на предприятиях в условиях удаленной работы // Парадигмы управления, экономики и права. 2020. № 2. С. 26-31.
12. Сергеева И. И. и др. Некоторые аспекты организации удаленной работы персонала в условиях пандемии // Экономическая среда. 2021. № 1. С. 47-52.
13. Ткешелиадзе Д. В., Дворядкина А. А. Особенности организации удаленной работы на предприятиях во время пандемии коронавируса // Гипотеза. 2020. № 1 (10). С. 25.
14. Федорова Н. В., Минченкова О. Ю., Макеева В. Г. Особенности работы менеджеров в условиях перевода сотрудников на удаленную форму работы // Наука и искусство управления. 2021. № 1/2. С. 32-43.
15. Халин В. Г., Чернова В. Г. Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски // Управленческое консультирование. 2018. № 10. С. 46-63.
16. Полная статистика по удалённой работе за 2021 год. Режим доступа: <https://promopoisk.com/articles/polnaya-statistika-po-udalyonnoy-rabote-za-2021-god> (дата обращения: 20.03.2022).
17. Цифровая грамотность и удаленная работа в условиях пандемии // Совместный аналитический доклад ВЦИОМ и Social Business Group. Режим доступа: <https://wciom.ru/analytical-reports/analiticheskii-doklad/czifrovaya-gramotnost-i-udalennaya-rabota-v-usloviyakh-pandemii> (дата обращения: 25.02.2022).
18. Цифровые технологии (ЦТ) в России // Федеральная служба государственной статистики (Росстат). Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/technologies.pdf> (дата обращения: 03.03.2022).

N. Goncharova, A. Vorozhtsova

FEATURES OF INTRA-ORGANIZATIONAL COMMUNICATIONS IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION

Abstract

The digital transformation of the economy has allowed the personnel of organizations to interact online using information and communication technologies. The purpose of the article is to analyze the consequences of the influence of digital technologies on intra-organizational communications. The authors considered the features of transferring work to remote mode, analyzed the opinions of employers regarding changes in the efficiency of employees' work in remote mode. The article describes the main problems in the field of communications in remote mode: an increase in interaction time, communication failures, the inability of the team to work in a team, a decrease in the degree of employee involvement in work, and the difficulty of management processes. The conclusion is made about the impact of communications on the efficiency of the organization.

Keywords: communications; remote work; digital transformation; staff; competencies.