

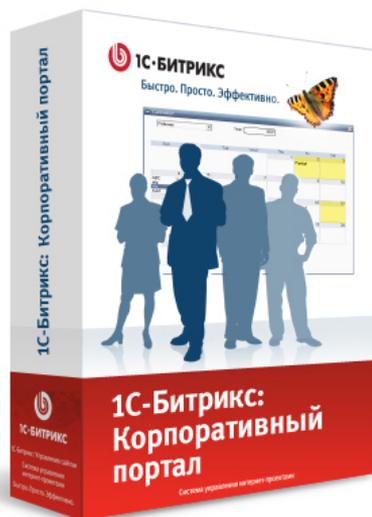


# Инструменты анализа внутренних коммуникаций в корпоративном портале Bitrix

21 июня 2011 г. Семинар «1С-Битрикс»: «Корпоративный портал 10.0 как инструмент управления персоналом»

**Social Lab**

# 1С-Битрикс: Корпоративный портал



- формирование корпоративной культуры
- повышение эффективности бизнес-процессов
- создание социальной сети
- организация коммуникаций внутри рабочих групп
- консолидация и хранение корпоративной информации
- обучение и тестирование персонала
- интеграция ресурса в действующую IT-инфраструктуру компании (интеграция с «1С:Зарплата и Управление Персоналом» и ActiveDirectory, SSO)



# Основа HR

Внутренние коммуникации - это инструмент менеджмента, управления персоналом, который решает задачи:

- ✓ Повышения скорости и эффективности бизнеса / обмена информацией
- ✓ Формирования целостности компании/ общности работающих в ней людей
- ✓ Нематериальной мотивации, повышения лояльности и вовлеченности
- ✓ Роста КПД и производительности труда



субкультура



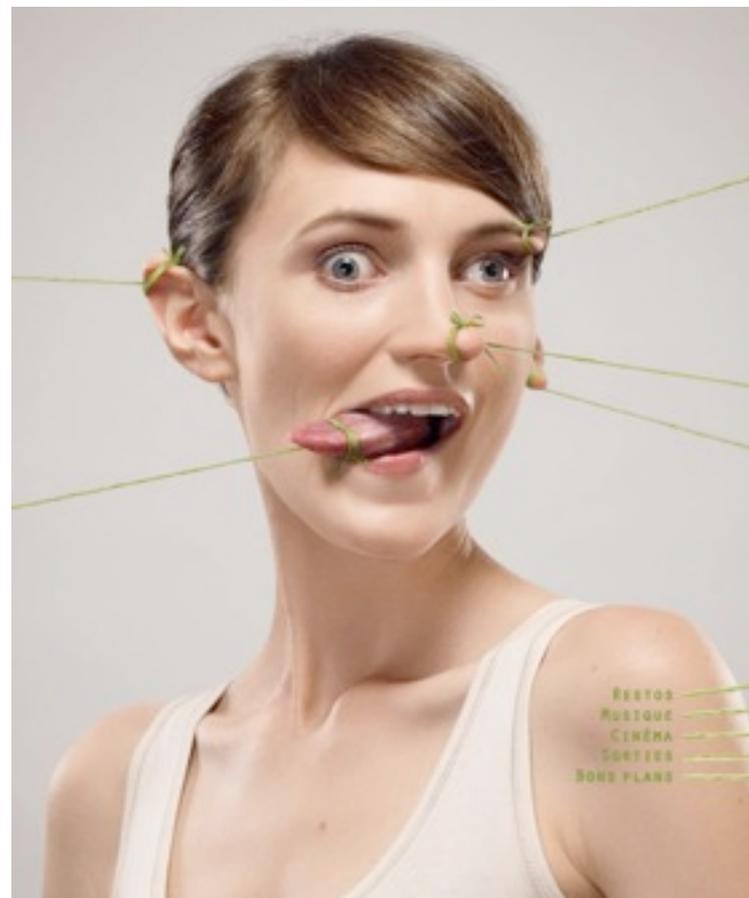
политика



инфраструктура



# Концепция внутренних коммуникаций ?



**Social Lab**

# Структура - основа компании

Формальная  
структура  
организации

Неформальная  
структура  
организации

✓ Эффективное  
взаимодействие  
между  
подразделениями

✓ Легкость в  
межличностных  
отношениях и  
комфортные  
условия труда



Развитие бизнеса

Social Lab

# Методология исследования

Управление организацией имеет 3 уровня:

- ✓ Административная структура
- ✓ Бизнес Процессы
- ✓ Неформальные связи (внутрикорпоративная социальная сеть).

Каждому уровню соответствует свой тип отношений. Баланс связей внутри - основа здоровой корпоративной культуры компании.

Социальный Анализ Организации (SNA) основан на выявлении неформальной структуры организации и направлен на создание системы управления организацией на уровне личных связей сотрудников.

# Баланс Деловых/Эмоциональных/ Традиционных связей

Деловые связи включают в себя:

- Сбор информации
- Предоставление информации

Эмоциональные связи включают в себя:

- Позитивную Мотивацию
- Негативную Мотивацию (Критику)
- Позитивная Демотивация

(отвлечение коллег от работы разговорами, не относящимися к работе)

- Негативная Демотивация

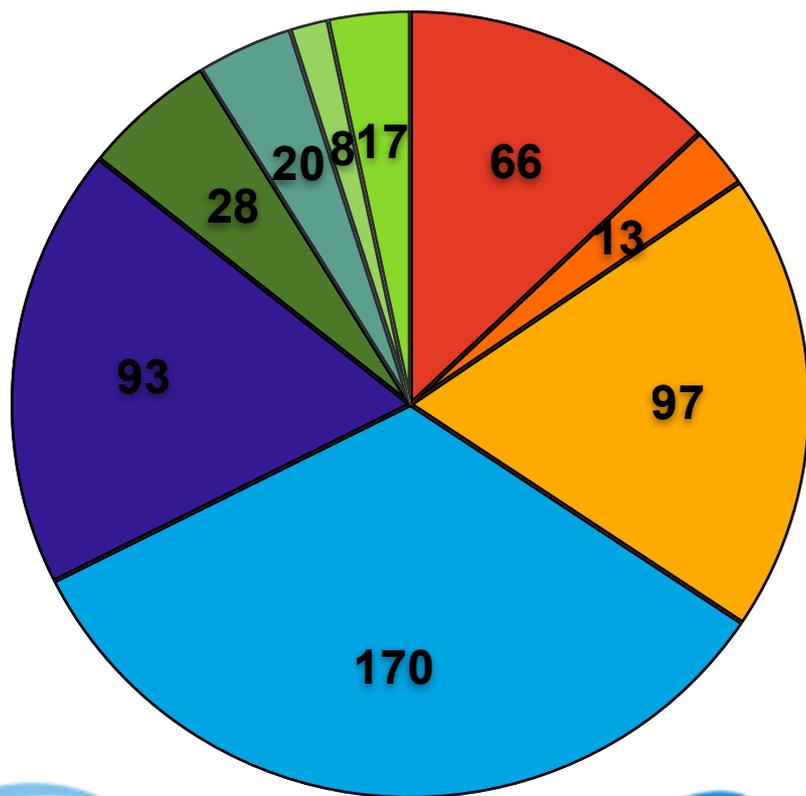
Традиционные связи включают:

- Комфорт
- Дискомфорт
- Дружба



**Social Lab**

# Баланс Деловых/ Эмоциональных/ Традиционных связей



- Комфорт
- Дискомфорт
- Дружба
- Потребление Информации
- Источники Информации
- Мягкая Мотивация
- Жесткая Мотивация
- Мягкая Демотивация
- Жесткая Демотивация

Баланс связей внутри компании смещен в сторону деловых связей. Вероятно, сотрудники испытывают дефицит эмоциональной привязанности к компании и еще больший дефицит ритуалов/традиций в общении с коллегами. Такой перекоп может создавать формальное отношение к работе и ориентацию исключительно на материальную мотивацию в коллективе. Дисбаланс между Потреблением Информации и наличием Источников Информации отражает сложности в обмене необходимой для эффективной работы информацией и необходимости создания процессов.

# Источники Информации



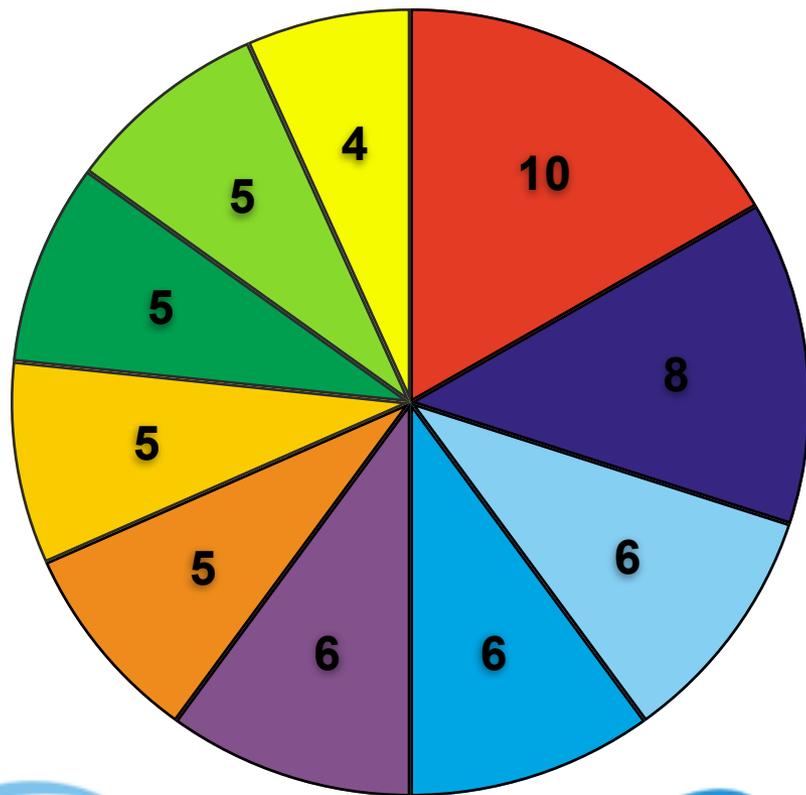
Параметр сформирован на основе вопроса: "Укажите тех сотрудников, к кому Вы обращаетесь, когда у Вас недостаточно информации, чтобы принять решение".

Люди, имеющие наиболее высокие значения по данному срезу, обладают высокой экспертизой и необходимыми для работы компании знаниями (как теоретическими, так и практическими). Они обладают высокой осведомленностью и авторитетом среди коллег. Однако, если среди сотрудников, обладающих такой характеристикой есть конкуренция, то различия в подходах создают риски в управлении компанией и делают процессы более тяжелыми. Также, необходимо понимать, что ошибки в работе таких сотрудников могут быть масштабированы по всему кругу общения.

При внедрении изменений следует привлечь этих людей в первую очередь, поскольку они могут как «игнорировать» новые правила, так и настаивать, поддерживать, внедрять их в рабочем режиме.



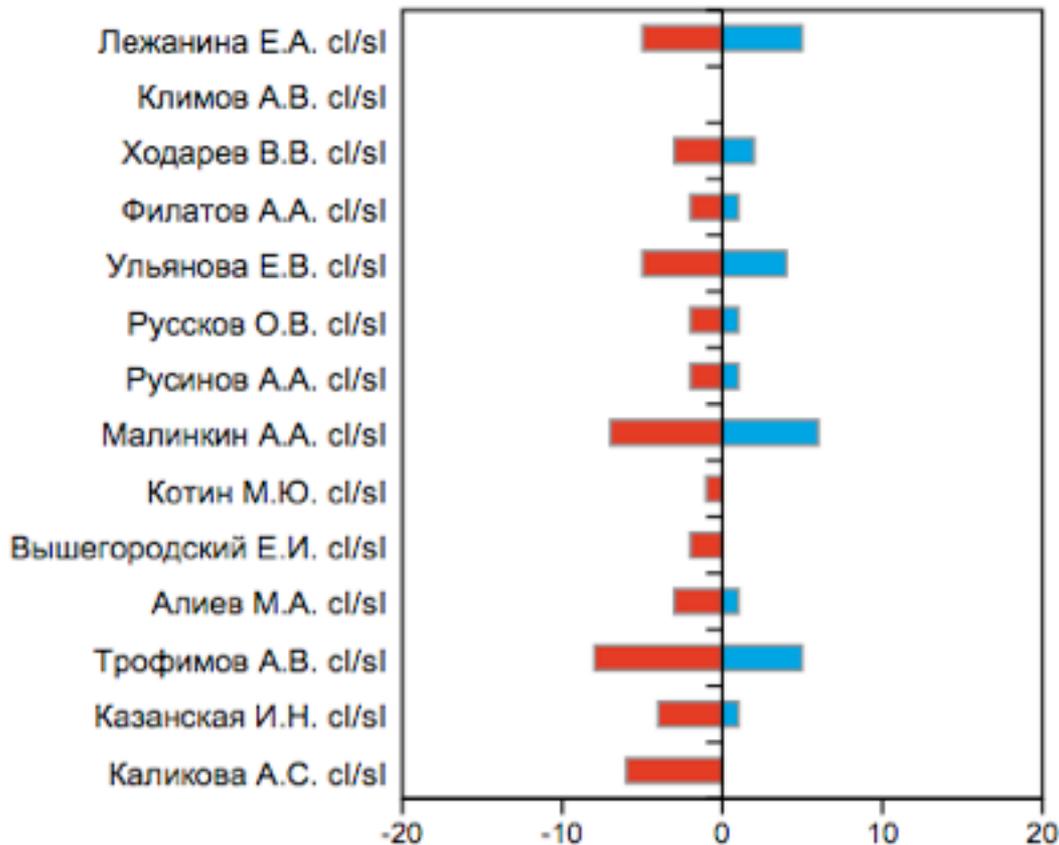
# ТОП-10 сотрудников, являющиеся Источниками Информации



Для человека является нормой общения 5+/-2 контакта в окружении.

Избыток контактов у Проскуриной Степаниды Николаевны и Пупкина Александра Ивановича позволяет предположить высокую нагрузку этих сотрудников в целях поддержания информационного поля и информированности коллег о процессах в компании.

# Баланс участия в обмене Информацией



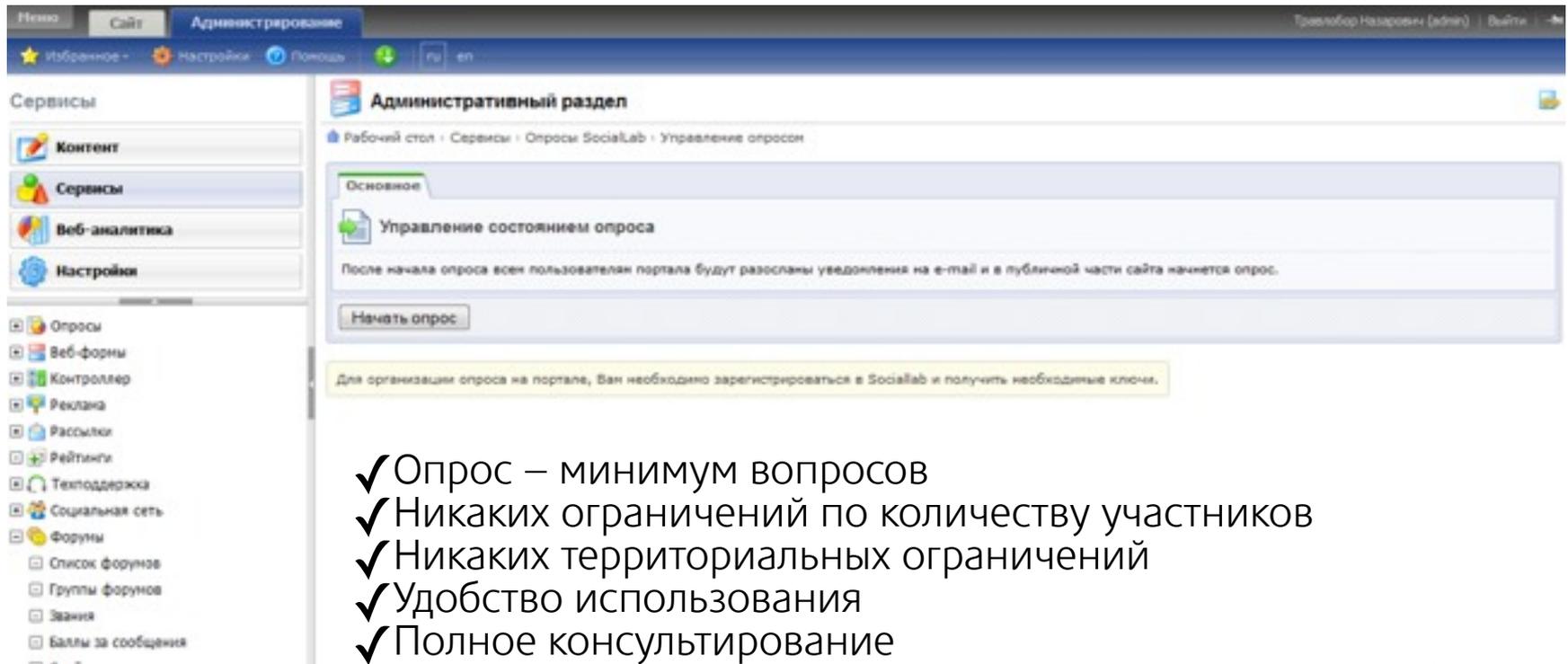
■ Потребитель Информации  
■ Источник Информации

Баланс связей позволяет выделить 4 основных коммуникатора:

Лежанина Е.А., Ульянова Е.В., Малинкин А.А. и Трофимов А.В. Эти сотрудники осуществляют основной обмен информацией внутри группы и находятся в «привилегированном» положении. Сбор информации со стороны Каликовой А.С., Вышегородского Е.И. и Котина М.Ю. и отсутствие связей как Источников информации позволяет предположить возможное дублирование предоставляемой информации другими коллегами, а также ведение указанными сотрудниками политики утаивания информации и использования ее как некоего преимущества в общении с другими коллегами.

Такой дисбаланс создает риски в управлении коллективом, развитии «теневых» потоков информации и сплетен.

# Преимущества

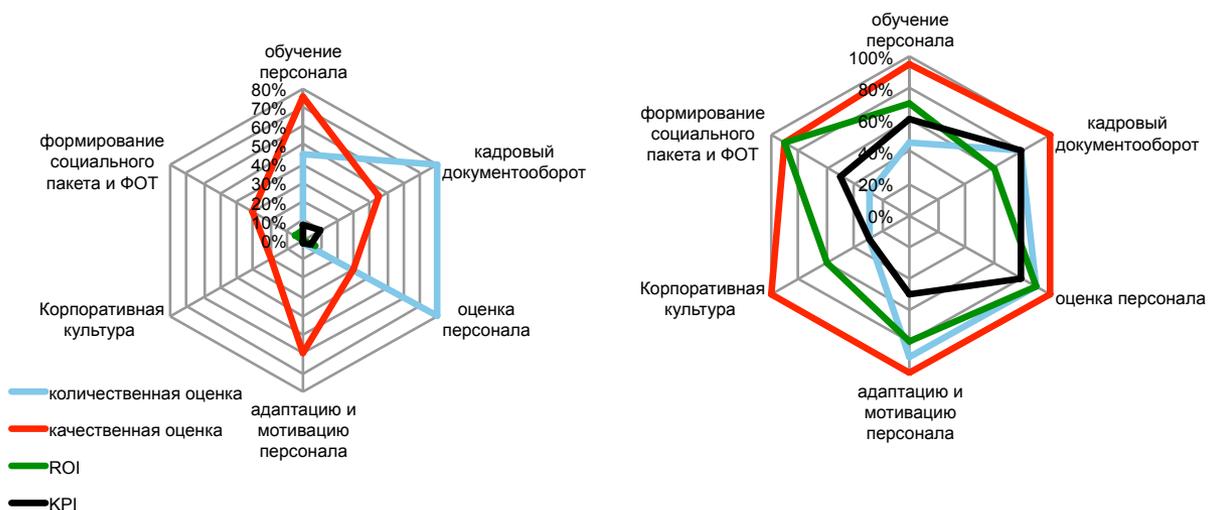


- ✓ Опрос – минимум вопросов
- ✓ Никаких ограничений по количеству участников
- ✓ Никаких территориальных ограничений
- ✓ Удобство использования
- ✓ Полное консультирование
- ✓ **Доступно прямо из панели Администратора в 1С-Bitrix**

# Главное преимущество!

## Оценка эффективности

*Наталья Моисеенкова, Генеральный директор RB.ru, Индипендент Медиа: HR отвечает за основную статью расходов и должен быть ориентирован на то, что компания должна получать прибыль от вложенных денег в его направление*



SNAP - это измеримый результат!

# Литература

- Уорнер М., Витцель М. «Виртуальные организации. Новые формы ведения бизнеса в XXI веке»
- Allee Verna «The future of knowledge. Increasing prosperity through value networks»
- Динелло Н. "От плана к клану: социальные сети и гражданское общество"
- Бир Стаффорд «Мозг фирмы» Джозеф О'Коннор,
- Ян МакДермотт «Искусство системного мышления. Необходимые знания о системах и творческом подходе к решению проблем»
- Кастельс М. «Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе»
- Леви В. «Искусство быть другим»



# Social Lab

## Спасибо за внимание!

Смирнова Наталия

[natalia@sociallab.ru](mailto:natalia@sociallab.ru)

725-84-27

