



Факультет социальных наук
Департамент психологии

Научно-учебная группа
«Психология организационной
коммуникации»

Иркутск, 2023

ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ДОВЕРИЕ И ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Штроо В.А., Мовилян М.Г.

Сообщение подготовлено в ходе проведения исследования (№ проекта 22-00-014) в рамках Программы «Научный фонд Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ)» в 2023 г



Постановка проблемы

Пандемия COVID-19 стала катализатором цифровизации экономики.

При вынужденной работе из дома россиянам пришлось столкнуться с переходом в цифровое пространство многих рабочих процессов, в том числе связанных с коммуникацией работников между собой и их руководителями, встречи стали опосредоваться программами для создания видеоконференций, такими как Zoom, MS Teams, Skype и др.

А наличие рабочих чатов в мессенджерах наряду с корпоративной электронной почтой стало неотъемлемой частью рабочего общения.





Постановка проблемы

Согласно последним исследованиям, работа в дистанционном режиме привела к ряду проблем в сфере коммуникаций:

- увеличение времени взаимодействия;
- коммуникационные провалы;
- неспособность коллектива работать в команде;
- уменьшение степени вовлеченности сотрудников в работу;
- затруднение управленческих процессов.





Постановка проблемы

Так что же происходит с доверием работника к организации при переходе большей части рабочей коммуникации в цифровое пространство?

Не дистанцируется ли сам работник от организации, снижая уровень доверия к ней?

Или же упрощение коммуникации, связанное с ее цифровой трансформацией, может, напротив, укрепить доверие между сотрудниками и руководством, поскольку становится проще поделиться знаниями, обратной связью и предложениями?





Этапы эмпирического исследования

1. Пилотажный этап (интервью с работниками ИТ-компаний)
2. Составление анкеты и формирование выборки.
3. Сбор первичных данных (Гугл-Форма, $n = 100$; Анкетолог.ру, $n = 110$)
4. Обработка и анализ собранных данных.





Уровень цифровой трансформации коммуникации в моей организации (в процентах)

14

НИЗКИЙ УРОВЕНЬ

Работают в офисе (на территории работодателя), значительную часть работы выполняют на компьютере, не часто используют приложения, установленные на личный или рабочий смартфон, для работы, используют в своей работе в среднем одно-два цифровых средства коммуникации и не испытывают сложности при использовании цифровых средств коммуникации.

54

СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ

Работают в офисе (на территории работодателя), значительную часть работы выполняют на компьютере, периодически используют приложения, установленные на личный или рабочий смартфон, для работы, используют в своей работе одно-четыре цифровых средства коммуникации и не испытывают сложности при использовании цифровых средств коммуникации.

32

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ

Работают в офисе (на территории работодателя) или в смешанном формате, все действия для работы выполняют на компьютере, очень часто используют приложения, установленные на личный или рабочий смартфон, для работы, как правило, используют в своей работе четыре-пять цифровых средств коммуникации и не испытывают сложности при использовании цифровых средств коммуникации.



Таблица 1. «Методика оценки уровня доверия в организации»: описательные статистики

Наименование шкалы	Мин./Макс. значение	Среднее значение	Станд. отклонение
Доверие	8 – 38	24.74	6.393
Последовательность	8 – 39	26.49	7.618
Результативность	8 – 40	25.87	7.317
Забота	8 – 40	26.64	7.781
Общее доверие к организации	32 – 152	103.73	26.628

Таким образом, большинство респондентов продемонстрировали умеренный уровень доверия к организации, отметив и средний уровень цифровой трансформации, происходящей в их организациях.



Корреляционный анализ

Установлена значимая позитивная взаимосвязь между шкалой «Доверие» и воспринимаемым уровнем цифровой трансформации коммуникации в организации ($r = 0.180$ при $p = 0.009$) и использованием цифровых технологий (ПК, ноутбук, планшет и др.) в работе ($r = 0.163$ при $p = 0.018$).

Характер указанной взаимосвязи означает, что чем выше воспринимаемый уровень цифровой трансформации коммуникации в организации и чем больше рабочих действий выполняет человек на компьютере, тем выше он оценивает уровень доверия в организации.

Установлена значимая позитивная взаимосвязь между шкалой «Последовательность» и воспринимаемым уровнем цифровой трансформации коммуникации в организации ($r = 0.217$ при $p = 0.002$), а также использованием цифровых технологий (ПК, ноутбук, планшет и т.п.) в работе ($r = 0.155$ при $p = 0.025$).

Характер указанной взаимосвязи означает, что чем выше воспринимаемый уровень цифровой трансформации коммуникации в организации и чем больше рабочих действий выполняет человек на компьютере, тем выше он оценивает уровень последовательности в организации.





Корреляционный анализ

Установлена значимая позитивная взаимосвязь между шкалой «Результативность» и воспринимаемым уровнем цифровой трансформации коммуникации в организации ($r = 0.383$ при $p = <.001$), режимом работы ($r = 0.146$ при $p = 0.035$) и количеством используемых цифровых средств коммуникации ($r = 0.170$ при $p = 0.013$).

Характер указанной взаимосвязи означает, что чем выше воспринимаемый уровень цифровой трансформации коммуникации в организации, тем чаще человек работает удаленно и больше цифровых средств коммуникации использует, тем выше он оценивает уровень результативности в организации.

Установлена значимая прямая взаимосвязь между шкалой «Забота» и воспринимаемым уровнем цифровой трансформации коммуникации в организации ($r = 0.245$ при $p = <.001$), использованием цифровых технологий (ПК, ноутбук, планшет и тому подобное) в работе ($r = 0.219$ при $p = 0.001$), а также количеством используемых цифровых средств коммуникации ($r = 0.220$ при $p = 0.001$).

Характер указанной взаимосвязи означает, что чем выше воспринимаемый уровень цифровой трансформации коммуникации в организации, тем больше рабочих действий выполняет человек на компьютере и больше цифровых средств коммуникации использует, тем выше он оценивает уровень заботы в организации.





Выводы

При определении характера взаимосвязи между доверием в организации и уровнем цифровой трансформации коммуникации с помощью однофакторного дисперсионного анализа ANOVA было установлено положительное влияние цифровой трансформации коммуникации на доверие в организации, то есть чем выше уровень цифровой трансформации коммуникации в организации, тем выше уровень доверия.

Однако существует и возможность обратного влияния, то есть доверие может влиять на уровень цифровой трансформации в организации, что согласуется и с исследованиями, в которых подчеркивалась важность открытой коммуникации в формировании доверия и поддержания его на оптимальном уровне, и с исследованиями, в которых говорилось о положительном влиянии доверия в организации на эффективность коммуникации.





Выводы

Полученные данные согласуются с обнаруженным кумулятивным эффектом доверия, позволяющему работникам легче принимать организационные изменения, к числу которых можно отнести цифровую трансформацию коммуникации.





Спасибо за
внимание!