

Коваль Кристина Олеговна
студент I-го курса магистратуры
кафедра экономической кибернетики
ФБГОУ ВО «Донецкий национальный технический университет»
e-mail: Beabeato@mail.ru
г. Донецк, Донецкая Народная Республика, Россия

Искра Елена Александровна
кандидат экономических наук, доцент,
кафедра экономической кибернетики
ФБГОУ ВО «Донецкий национальный технический университет»,
e-mail: iskra_helen@mail.ru
г. Донецк, Донецкая Народная Республика, Россия

ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕССЕНДЖЕРА КАК САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИНСТРУМЕНТА ВНУТРЕННИХ КОММУНИКАЦИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ

УДК 65.012.45

Аннотация:

В последние несколько лет резко возросло применение мессенджеров не только для поддержания внешних, но и внутренних связей на предприятиях. Мессенджеры обладают широким набором инструментов для оптимизации процесса обмена информацией, представленной в разнообразных форматах. Легкость в овладении ими и интегрируемость в коммуникационные процессы в бизнесе обусловлена текущим состоянием информационно-технологической культуры. Однако, данные процессы усложняются с возрастанием числа участников коммуникации, что и происходит на средних и крупных предприятиях, где руководители отдельных структурных единиц сталкиваются с высокими значениями нормы управляемости и вытекающей из этого информационной перегрузкой. Поэтому необходимо оценить, насколько эффективно мессенджер как самостоятельный инструмент способен удовлетворять потребность персонала в передаче информации и насколько целесообразно вести дополнительные разработки для устранения выявленных слабых мест.

Ключевые слова:

Коммуникационные процессы, коммуникационный шум, информационно-технологическая культура, этикет электронной переписки, мессенджер, чат-бот.

На сегодняшний день большая часть горизонтальных и вертикальных внутренних коммуникаций протекают в мессенджерах. Мессенджеры предоставляют широкий спектр функций, оптимизирующих коммуникационный процесс, например, поддерживают передачу не только текстового, но и графического, видео- и аудиоматериала в сопровождении редакторов различной степени сложности. В обновлении для популярного мессенджера Телеграмм – 10.2, вышедшего 29-го октября 2023-го года – разработчики продемонстрировали заботу о времени пользователей, добавив возможность цитирования при ответе на чужое сообщение. Точность передачи информации, несомненно, возрастёт с появлением ссылок на конкретные фрагменты сообщения вместо всего сообщения целиком. Время является ценным ресурсом, а точность передачи способствует лучшей координации действий и снижает риски, связанные с искажением информации, однако, у общения в мессенджерах имеются и слабые стороны, указывающие на то, что мессенджеры не всегда способны одновременно выступать самостоятельным и эффективным инструментом внутренних коммуникаций. Целью данной работы является анализ полноты и достаточности данного программного решения

организации внутрикорпоративных коммуникаций в разрезе эффективности передачи информации.

А. С. Головкин в своей статье даёт мессенджерам следующую характеристику: «Мессенджеры – это новое поколение сервисов мгновенных сообщений, ориентированных на мобильные устройства» [1]. Обеспеченность сотрудников смартфонами на рабочих местах значительно превышает обеспеченность компьютерами или ноутбуками, поскольку ими оснащены только места работников определённых должностей. Благодаря ориентации на мобильные устройства, мессенджеры становятся универсальным решением в вопросах оптимизации коммуникации, подходящим большинству людей. При этом, поскольку даже вне профессиональной и деловой сфер мессенджеры установлены практически на каждом смартфоне, при «открытии» нового коммуникационного канала не придётся преодолевать нежелание или инертность сотрудников по отношению к установке нового приложения. Это становится возможным благодаря тому, что мессенджеры прочно вошли в информационно-технологическую культуру современного человека и их использование не связано с приобщением к новым технологиям и освоением новых программ, если мы говорим об общеизвестных Telegram, Viber, WhatsApp.

Информационно-технологическая культурность – условие эффективности деятельности человека в рамках техносферы. Смена культурных оснований деятельности означает ее несоответствие технологической системе, т.е. неэффективность, чего человек сознательно избегает [2].

Интерфейс наиболее популярных мессенджеров, означенных ранее, является привычным для многих обладателей смартфонов. Чем легче пользователю даётся взаимодействие с программным продуктом, тем проще ему принять нововведение. И наоборот, чем больше затруднений он испытывает в процессе взаимодействия, тем сложнее ему будет освоить функции, реализованные на основе инструментов той или иной платформы. Поскольку коллектив предприятия должен работать как единый слаженный механизм, его отдельные участники не должны значительно отставать друг от друга по уровню информационно-технологической компетентности, чему и способствует использование хорошо освоенных большинством пользователей приложений – мессенджеров.

Мессенджеры, создавая удобную коммуникационную среду и формируя новую культуру общения, быстро распространяющуюся по всему миру, в значительной мере упрощают процесс коммуникации, однако, сами по себе не решают некоторых проблем, потому как просто переносят общение из одной среды в другую, виртуальную. Анализ сообщений по-прежнему осуществляется людьми, которые приносят в общение такой фактор как коммуникационный шум.

Важно помнить, что каждый человек обладает уникальным опытом, ценностями и установками, и именно через них он извлекает смысл из сообщений [3]. Уникальный опыт нескольких людей в рамках одной социальной ситуации может приводить к появлению расхождений в понимании одного и того же сообщения или к тому, что одинаковая информация будет передана по-разному.

Коммуникационный шум возникает при кодировании сообщений на естественном языке в следующих ситуациях:

- в нескольких сообщениях, излагающих общую суть, используются разные ключевые слова, на которые опирается получатель при декодировании информации

Например, при обсуждении задач, стоящих перед командой, одна часть сотрудников строит предложения с использованием слова «запланировано», а другая – «стоит задача». При небольшом числе собеседников в групповом чате и, соответственно, малых объемах информации необходимость в переключении между ключевыми словами, как правило, не перенапрягает человека. Однако, при анализе опыта руководителей, чья работа на предприятии сопряжена с высокими показателями нормы управляемости (количеством сотрудников в непосредственном подчинении), мы видим, что такой человек часто оказывается перегружен поступающими к нему запросами. Снижению нагрузки способствует создание шаблонов

обращений, которые облегчают их распознавание и восприятие и тем самым снижают уровень коммуникационного шума, но для того, чтобы убедить людей использовать их, необходимо как-либо автоматизировать этот процесс.

- сообщения с одинаковым набором ключевых слов строятся по-разному в силу различий в манере общения – уникального и индивидуального для каждого отдельно взятого человека способа использовать голос и тело для совершения речевых коммуникаций [4]. В контексте переписка вместо голоса и тела (не считая передач по аудио- и видеосвязи) используется тональность текста.

Снова становится очевидным, что для того, чтобы упростить анализ множественных сообщений в различных формулировках, но с общим содержанием, необходимо прежде привести их к единому виду. Это то слабое место коммуникации, которое мессенджер сам по себе не устраняет.

Однако, наличие API (Application Programming Interface, или программного интерфейса приложения) предусматривает подключение к мессенджеру сторонних программ в интересах индивидуальных нужд пользователей, таких как, например, формирование шаблонов обращений по типовым вопросам. На рисунке 1 изображена диаграмма бизнес-процессов, построенная в ARIS Express, которая демонстрирует, как программный модуль, представляющий собой чат-бота, позволяет проложить единственный безопасный путь через коммуникационный процесс.

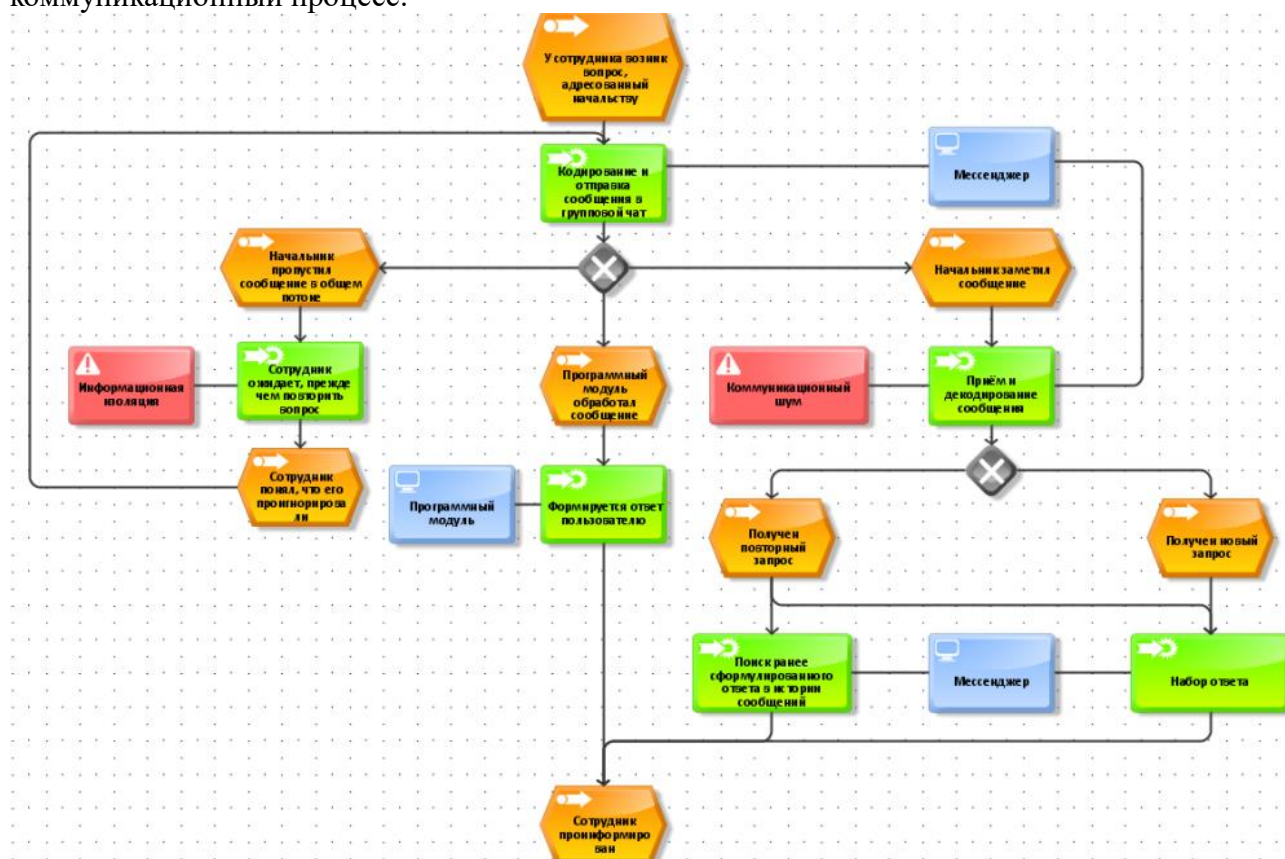


Рисунок 1 – Модель вертикальных внутренних коммуникаций отдельной структурной единицы предприятия с использованием программного модуля, или чат-бота

Центральный путь позволяет избежать рисков возникновения коммуникационного шума и информационной изоляции. Информационная изоляция опасна по ряду причин: в ней человек может предпринимать несогласованные инициативы, бездействовать, испытывать волнение. У программы, при отсутствии сбоев в её работе, на формирование ответа уходит столько времени, сколько занимает выполнение кода, что значительно превосходит человеческую скорость. Модуль также можно разработать таким образом, чтобы он либо обрабатывал сообщения пользователей на естественном языке, подобно человеку выделяя в

них опорные ключевые слова, либо настроить так, чтобы взаимодействие с ним через интерфейс мессенджера заменяло необходимость делать запросы на естественном языке.

Мессенджеры и чаты как самостоятельные ИТ-инструменты являются не самой эффективной платформой ещё и по той причине, что информация часто теряется в общем потоке. Вдобавок к этому, в отличие от живого разговора или диалога с использованием средств видеосвязи, в мессенджерах невозможно подтвердить, кто действительно ознакомился с содержанием сообщения, а кто оставил смартфон со включенным экраном или отвлекся и вернулся к прочтению только тогда, когда нужное сообщение исчезло под новыми. У людей возникает повод для недобросовестности: они могут обвинить канал связи в том, о чём сами забыли или предпочли притвориться незнающими. Этого не случается, если, к примеру, известие о грядущем мероприятии сотрудник получает непосредственно от руководителя или же от коллеги, который, не желая быть ответственным за невыполненное поручение, не позволит другому солгать о том, что его не оповестили.

В решении этой проблемы снова становятся полезны программные модули, способные предлагать отправлять и собирать обратную связь. Их можно усовершенствовать: если сотрудник не подтверждает факт ознакомления с информацией, программа через равные промежутки времени будет дублировать напоминание. Чем больше таких сообщений он проигнорирует, тем менее убедительно прозвучат его слова в свою защиту.

Ещё одной проблемой перехода коммуникаций в мессенджеры стал этикет электронной переписки, который не является таким же распространенным, как разговорный этикет в живом общении, и уровень владения которым варьируется в широком диапазоне от человека к человеку. Привычка дробить сообщение или даже одно предложение множит текстовые плашки, которые отделяются друг от друга отступами, даже если их последовательно отправил в чат один пользователь. Несмотря на то, что мы говорим об одном объёме текста, такой вывод будет занимать большую область экрана, чем одно цельное сообщение. Это негативно сказывается не только на удобстве прочтения, но и создает тот самый поток, в котором теряется информация, а также возникает раздражение от частых звуковых оповещений, вынуждающее активировать беззвучный режим и тем самым препятствуя получению информации.

Если не удастся выработать определенную культуру общения, стоит либо использовать упоминания из стандартного функционала чата для привлечения внимания к некоторым сообщениям, либо реализовать другие способы выделения информации, такие как, например, рассылка в личные сообщения.

Несмотря на поток сообщений, у пользователя всегда есть возможность найти в нём конкретную информацию, представляющую для него интерес. Этой потребности служит инструмент «поиск по сообщениям». Возвращаясь к концепту информационно-технологической культуры, следует напомнить о необходимости развивать и её тоже, поскольку использование некоторых отдельных функций приложений ещё не вошло в привычку большинства людей. Так, например, вероятность, что сотрудник воспользуется поиском по сообщениям, невелика. Несмотря на то, что такой инструмент в большинстве мессенджеров является интеллектуальным, потому как (хоть и не во всех случаях) учитывает словоформы, большинство всё ещё считает, что спросить проще, чем искать.

Таким образом, на основании проведённого анализа, можно утверждать, что мессенджер сам по себе не является достаточной мерой в оптимизации общения. Он обладает хорошей внедряемостью во внутрикорпоративные коммуникационные процессы, поскольку является привычным средством общения в повседневной жизни и тем самым прочно закрепился в информационно-технологической культуре современного человека. Но мессенджеры не решают проблему коммуникационного шума, препятствующего эффективному обмену информацией, и требуют применения вспомогательных средств, которые бы, к примеру, автоматизировали формирование шаблонных обращений по типовым вопросам. Также использование мессенджеров требует выработки этикета электронной переписки и определенной культуры общения у сотрудников предприятия.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Головкин, А. С. Мессенджеры как инструмент relationship marketing в продвижении спортивного клуба / А. С. Головкин // Интегрированные коммуникации в спорте и туризме: образование, тенденции, международный опыт. – 2017. – Т. 1. – С. 72-75.
2. Тулинов, К. Н. Информационно-технологическая культура (социально-философский анализ): диссертация на соискание ученой степени кандидата философских наук / К. Н. Тулинов // Уфимский государственный нефтяной технический университет. – 2000. – 148 с.
3. Какие проблемы создала людям необходимость переписки в мессенджерах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.business-speech.ru/blog/kakie-problemy-sozdala-lyudyam-neobkhdimost-perepiski-v-messendzherakh/> (дата обращения: 11.11.2023).
4. Кевин, Р. Исследуя внутренние коммуникации. Голос информированного сотрудника / под ред. К. Рака; пер. с англ. А. Е. Айзенштад. М. : Изд. дом Высшей школы экономики, – 2022. – с. 440.

Koval Kristina Olegovna

Student of the I-st course of the undergraduate
Department Economic Cybernetics
Donetsk National Technical University
e-mail: Beabeato@mail.ru
Donetsk, Donetsk People's Republic, Russia

Iskra Elena Aleksandrovna

Research Supervisor
Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Department of Economic Cybernetics
Donetsk National Technical University,
email: iskra_helen@mail.ru
Donetsk, Donetsk People's Republic, Russia

EFFECTIVENESS OF A MESSENGER AS AN ENTERPRISE'S INDEPENDENT INTERNAL COMMUNICATIONS TOOL

Abstract:

In the last few years, the use of messengers has increased dramatically not only to maintain external, but also internal communications at enterprises. Messengers have a wide range of tools to optimize the process of information exchange presented in a variety of formats. The ease of mastering them and their integration into communication processes in business is due to the current state of digital culture. However, these processes become more complicated with the increase in the number of communication participants, which happens at medium and large enterprises, where the heads of individual structural units face high values of the manageability norm and the resulting information overload. Therefore, it is necessary to assess how effectively the messenger as an independent tool is able to meet the need of personnel to transmit information and how appropriate it is to conduct additional developments to eliminate the identified weaknesses.

Keywords:

Communication processes, communication noise, digital culture, electronic communication etiquette, messenger, chatbot.