РАЗЛИКА ВО КОРПОРАТИВНАТА КОМУНИКАЦИЈА ПОМЕЃУ ИНФОРМАТИЧКО-ТЕХНОЛОШКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ИНФОРМАТИЧКО-ТЕХНОЛОШКИ ОДДЕЛ

М-р. Ана Трпчевска, anna.dimitrovska@gmail.com

АПСТРАКТ

Комуникацијата е централниот феномен во организациите и е особено важна за менаџментот. Нормално, како активност, таа окупира голем дел од времето на менаџерите, па затоа подобрување на комуникациските вештини, директно или индиректно придонесува за подобрување на организациските перформанси. Организациската комуникација, претставува сложен и континуиран процес преку кој организациските членови ја креираат, одржуваат и менуваат организацијата. Информатичката технологија (ИТ) е примена на компјутери и телекомуникациска опрема за складирање, преземање, пренос и манипулирање со податоци, често во контекст на бизнис или друго претпријатие. Како што употребата на електронска комуникација стана се почеста за бизниси од сите големини, така се зголемува потребата за создавање на оддели за ИТ во секоја компанија, која најчесто употребува телефонија и интернет уреди за водење бизнис. Одделот за ИТ е збир на лица кои се експерти кога станува збор за електронски комуникации од секаков вид. Во голема организација, ИТ одделот може да биде задолжен дури и за стратешко планирање, се со цел да се осигура дека воспоставените ИТ иницијативи ги поддржуваат деловните, односно бизнис целите на самата организација. За разлика од ИТ секторот, кој е составен дел на една корпоративна компанија, ИТ компанија претставува индивидуален правен субјект, кој не е дел од некоја компанија, туку делува самостојно и има различна организациска структура. Главна разлика забележуваме во управувањето, членовите во самата компанија, односно сектор, а со тоа и во комуникацијата на ИТ секторот и ИТ компанијата.

Клучни зборови: корпоративна комуникација, организациска комуникација, информатичко-технолошки организации, ИТ менаџмент, комуникациски процеси

1. Вовед

Комуникацијата е централниот феномен во организациите и е особено важна за менаџментот. Нормално, како активност, таа окупира голем дел од времето на менаџерите, па затоа секое зголемување на менаџерската ефективност или подобрување на комуникациските вештини, директно или индиректно придонесува за подобрување на организациските перформанси.

Комуникацијата е една од оние човечки активности кои секој може да ги препознае, а малкумина да ги дефинираат на задоволително ниво. Како што истакнува авторот Lee Thayer: *„Комуникацијата е добар пример на сè она за што повеќе се зборува, отколку што вистински се разбира."* (Lee Thayer цитиран во Rogers и Rogers, 1976).

Комуникацијата се појавува на четири нивоа и тоа:

- интраперсонална,
- интерперсонална,
- макроопштествена,
- организациска. (Hargie, O., Dickison, D. and Tourish, D.,1999).

Четвртото и последно ниво на комуникација, односно комуникацијата на која што ќе се фокусираме во овој труд, е мрежата на *организациското комуницирање*, односно ***корпоративната комуникација***.

Организациската комуникација, претставува сложен и континуиран процес преку кој организациските членови ја креираат, одржуваат и менуваат организацијата. Таа опфаќа изучување на групни норми и начинот на кој тие се развиваат и спроведуваат, потоа формирање на организациски идентитет и негово интерпретирање преку симболи, формулирање на организациски вредности, интерна дифузија на истата, како и креирање нејзин видлив израз за набљудување од надвор. (Keyton, J., 2005)

Овде спаѓаат и формални и неформални канали на комуникација, награди и казни, процеси кои го олеснуваат поврзувањето и чувството на припадност и, на крај, создавање и развој на корпоративен имиџ. Постојат автори кои сметаат дека организациската комуникација треба да се подели на интерна и екстерна, односно на комуникација помеѓу членовите на организацијата и комуникација помеѓу организацијата и окружувањето.

2. Корпоративна комуникација

Разбирањето на организациската комуникација е предуслов за да се биде успешен член на организацијата и да се добијат продуктивни раководни позиции. Комуникацијата е примарниот елемент со кој може да се сфати како организацијата функционира и како треба вработените и менаџерите да се однесуваат.

Очигледно е дека организациите не би можеле да егзистираат без комуникација. Дури и членовите на една организација пред да влезат во процес на комуникација со потенцијалните клиенти, мораат да комуницираат еден со друг за подобро да ја развијат организациската понуда на пазарот. Иако многумина прифаќаат дека

концептот на комуникацијата е многу важен за ефективноста на организациите, сепак, нејзината улога често се потценува и премногу се симплифицира. На комуникацијата се гледа како на едноставна техника, основна за пренос на информации која, доколку се следи и почитува, секој вработен автоматски го сместува во класата на ефективни комуникатори. Сите организации мора да набљудуваат како нивните членови комуницираат меѓусебно, затоа што многу е веројатно опстанокот и развојот на организацијата да зависи од способностите на вработените да разменуваат и да ги координираат потребните информации.

Во една организација, комуникацијата може да биде метафоризирано третирана како нејзин крвоток, нејзин кислород, мозок, централен нервен систем, нејзини артерии, „автопати“ низ кои се движи бизнисот, лепило кое ги поврзува деловите во една целина, моторот кој го движи возилото.

Сите овие метафори ја нагласуваат улогата на комуникацијата во брзото пренесување пораки и поврзување на различните, а меѓусебно зависни делови. Притоа, колку е поголема и посложена организациската структура, толку е поголема и потребата од ефективна и ефикасна комуникација.

Како пример за важноста на организациската комуникација може да се истакне едно истражување спроведено во Велика Британија помеѓу 2.600 вработени од различни индустрии. Тие јасно го искажале својот став дека она што е најдемотивирачко при извршување на нивната работа е токму недостатокот од ефективна комуникација од менаџерите, а тоа влијае на резултатите од нивната работа. Евидентни се придобивките кои со себе ги носи ефективната организациска комуникација. Притоа, комуникацијата е можеби најважната човечка димензија на организациското функционирање. Поради ова, комуникацијата е од првостепено значење за успехот на организациите. Впрочем, организациите постојат за и од луѓето, а не обратно, а нив ги поврзува комуникацијата.

Корпоративната комуникација е збир на активности кои се вклучени во управувањето и организирањето на сите внатрешни и надворешни комуникации, со цел да се создаде поволна гледна точка меѓу засегнатите страни, од кои зависи компанијата.

3. Информатичко-технолошки организации

Информатичко-технолошки организации (ИТ организации) претставуваат посебна или оддел во голема организација, која е задолжена за воспоставување, следење и одржување на системи и услуги за информатичка технологија. Во голема организација, ИТ одделот може да биде задолжен дури и за стратешко планирање, се со цел да се осигура дека воспоставените ИТ иницијативи ги поддржуваат деловните, односно бизнис целите на самата организација.

Додека во ИТ организација, која не е дел од поголема компанија, туку претставува индивидуално правно тело, процесот на работа се разликува од тој на ИТ одделот. Во овој случај стратешкото планирање на ИТ организацијата е наочена кон сопствените бизнис цели, или кон целите на компаниите со кои ИТ организацијата соработува, односно е ангажирана како аутсорсинг организација.

Организациските структури на ИТ варираат и можат да бидат централизирани или децентрализирани во зависност од потребите на компанијата. Во голема организација, ИТ секторот обично е управуван од назначен Управител на секторот.

Во приватни ИТ компании, се во зависност од големината на компанијата, највисоко рангиран вработен, кој ја има целосната контрола над претпријатието,

организацијата или агенцијата е Извршниот директор (CEO). Вообичаено, извршниот директор има неколку помошници околу него, и секој од нив има посебни задолженија. Најчесто тоа се: извршен финансов директор, извршен директор за операции, извршен технички директор, извршен маркетинг директор, извршен директор за информации и директор или заменик претседател, во одделот за човечки ресурси.

4. Вовед во информатичка технологија

Информатичката технологија (ИТ) е примена на компјутери и телекомуникациска опрема за складирање, преземање, пренос и манипулирање со податоци, често во контекст на бизнис или друго претпријатие.

Терминот за првпат, во својата модерна смисла, се појавува во 1958 година, во статија која била објавена во Harvard Business Review, каде авторите Левит и Вислер напишале „за новата технологија сè уште се нема установено едно име, но ние ќе ја наречеме информатичка технологија“. (Leavitt and Whisler, 1958).

Терминот најчесто се користи како синоним за компјутери и компјутерски мрежи, но опфаќа и други технологии за дистрибуција на информации како што се телевизијата и телефоните. Неколку индустрии кои се поврзани со информатичката технологија, покрај компјутерски хардвер и софтвер, вклучуваат електроника, полупроводници, интернет, телекомуникациска опрема, инженерство, здравство, е-трговија и останати компјутерски услуги.

ИТ организациите можат да бидат:

- оддел (сектор) од поголема корпоративна компанија;
- ИТ компанија, односно индивидуално правно тело, кое работи како аутсорсинг организација.

5. ИТ-оддел: структура и комуникација

Како што употребата на електронска комуникација стана се почеста за бизниси од сите големини, така се зголемува потребата за создавање на оддели за ИТ во секоја компанија, која најчесто употребува телефонија и интернет уреди за водење бизнис.

Во суштина, одделот за ИТ е збир на лица кои се експерти кога станува збор за електронски комуникации од секаков вид. Покрај разбирањето кои форми на електронски податоци, визуелна и аудио комуникација се достапни, одделот за ИТ ќе може да ги процени достапните услуги и да одреди кои услуги и продавачи можат да ја обезбедат најдобрата опрема и сервисна поддршка за компанијата.

Заедно со одлучувањето за тоа каква опрема да се користи и со кои продавачи да работи, одделот за ИТ ќе го надгледува и секојдневното работење на сите електронски комуникациски уреди во рамките на компанијата. Надзорот на целата опрема би вклучувал конфигурирање на пристапот до мрежата, поставување и правење промени на постоечките работни станици и доделување права за пристап на различни нивоа на клучниот персонал во компанијата. Важно е да се напомене дека иако одделот за ИТ го имплементира и го олеснува протокот на информации, тој не ја креира политиката што дефинира кои информации се точни или достапни за другите.

Трите главни одговорности на ИТ одделот се:

- **Управувањето** – се однесува на имплементација на оперативни параметри за работните единици и користењето на ИТ системи, архитектура и мрежи од страна на поединците.
- **Инфраструктура** – се однесува на хардверските компоненти, мрежата, кола и сета друга опрема неопходна за да функционира еден ИТ систем според утврдените потреби и системската „големина“ на компанијата.
- **Функционалност** – која е можеби највидливата задача што ја извршува одделот за ИТ, и затоа она со што тие најчесто се поврзуваат во главите на многу работници. Се однесува на креирање и одржување на оперативни апликации; развивање, обезбедување и складирање на електронски податоци што и припаѓаат на организацијата; и помагање при користење на софтвер и управување со податоци во сите функционални области на организацијата.

Важноста на комуникацијата помеѓу различни оддели во една организација е една од организациските функции што и помага на компанијата да остане ефикасна и продуктивна. Една од поважните форми на организациска комуникација е меѓусекторската комуникација. Важноста на комуникацијата помеѓу различните оддели во една организација станува најочигледна кога таа комуникација ќе се прекине. Оттука, може да заклучиме дека ИТ секторот во една корпоративна организација е тесно поврзана со сите останати сектори во организација, како што се: маркетинг, човечки ресурси, продажба, финансии, како и со останатите сектори кои ги нуди компанијата, во зависност од нејзината дејност. Комуникацијата помеѓу ИТ секторот и останатите сектори помага во целокупната корпоративна комуникација на компанијата, не само во интерниот сегмент, туку и со надворешното опкружување, односно со јавноста.

6. ИТ компанија: структура и комуникација

За разлика од ИТ секторот, кој е составен дел на една корпоративна компанија, ИТ компанија претставува индивидуален правен субјект, кој не е дел од некоја компанија, туку делува самостојно и има различна организациска структура.

Како што напоменавме на почеток на оваа глава, главна разлика забележуваме во управувањето на ИТ секторот и ИТ компанијата.

Кај ИТ секторот воочуваме дека тој е управуван од назначен Управител (директор), кој е одбран по пат на гласање меѓу вработени и/или е назначен од врховен одбор на самата корпоративна организација, додека во индивидуалната ИТ компанија, највисоко рангиран вработен, кој ја има целосната контрола над претпријатието, е извршниот директор (CEO – chief executive officer).

Исто така, во ИТ компанијата покрај извршен директор, кој е носител на правниот субјект, забележуваме уште неколку луѓе кои се носители на високи позиции, кои претставуваат дел од организациското одлучување со правниот субјект.

Најчесто тоа се:

- Извршен финансов директор (CFO - chief financial officer);
- Извршен директор за операции (COO - chief operating officer);
- Извршен технички директор (CTO - chief technical officer);
- Извршен маркетинг директор (CMO - chief marketing officer);
- Извршен директор за информации (CIO - chief information officer);
- Директор или заменик претседател, во одделот за човечки ресурси.

Уште една разлика која може да се воочи меѓу ИТ сектор и ИТ компанија, е начинот и целта на работа. Додека ИТ секторот е тесно поврзан со останатите сектори во една компанија и работи за целите на компанијата, ИТ компанијата работи индивидуално, како аутсорсинг компанија, која нуди софтверски и/или хардверски услуги на надворешни физички или правни лица.

ИТ-аутсорсинг е практика на користење на надворешен давател на услуги за да се испорачаат некои или сите ИТ функции што ги бара бизнисот, вклучувајќи управување со инфраструктура, стратегија за насочување и водење на сервисот.

ИТ-аутсорсинг провајдерите можат да преземат целосна одговорност за ИТ одржувањето и поддршката, и ова се нарекува целосно управувана услуга, или тие можат да обезбедат дополнителна поддршка на внатрешен ИТ тим, односно сектор, и ова се нарекува ИТ поддршка од ко-извор.

Додека кај ИТ-одделот, напоменавме дека тој работи во зависност од останатите сектори на компанијата, дека секое вмрежување, техничка поддршка или развој на програми е за целите на компанијата, кај ИТ-компаниите напоменавме дека тие нивните услуги ги нудат на надворешни, помали компании или лица кои имаат потреба од ИТ услуги.

Најчести услуги, кои ИТ компаниите ги нудат за аутсорсинг се:

- Развој на апликации/софтвер;
- Веб развој/хостинг;
- Поддршка или управување со апликации;
- Техничка поддршка или биро за помош;
- Развој или управување со бази на податоци;
- Телекомуникации;
- Инфраструктура – хардвер, софтвер и мрежна инсталација и поддршка;
- Вмрежување и комуникации;
- Обнова од катастрофи (DRaaS);
- Управување со центарот за податоци;

7. Студија на случај

За повизуелно да ја разграничиме разликата меѓу ИТ-секторот и ИТ-компанијата, за пример ќе го земеме принципот на функционирање на една голема корпоративна организација од банкарскиот сектор.

8. Дискусија

Во една банка, покрај сектори како што се пр. кредитирање, лизинг, депозити, платен промет, платежни картички и сл., се наоѓа и ИТ-секторот, кој е задолжен за поставување на мрежа во секој сектор индивидуално, да обезбеди секој вработен да е поврзан на таа мрежа, како и за одржување на истата.

Пред поврзување на вработените во мрежата, ИТ-секторот е должен на секој вработен да му креира корисничка сметка со корисничко име и лозинка за најавување на компјутерот кој му е доделен за работа, како и да му креира електронска сметка со која вработениот ќе може да комуницира внатрешно во организацијата, како и надворешно со клиенти.

Исто така, ИТ-секторот треба секој вработен да го поврзе на телефонска мрежа која ќе овозможи директно комуницирање на вработените преку вртење на посебен локал (пр. позив кон локал 37 – сектор за платежни картички, локал 38 – сектор од лизинг, локал 39 – сектор за кредитирање, итн.).

Во случај, некој од вработените во банката да има проблем со мрежата, телефонијата, електронската сметка, компјутерот или било каков ИТ уред (принтер, проектор, монитор и сл.) вработените од ИТ-секторот се тие што ќе бидат повикани да го решат проблемот.

Но, во една банка, во секој сектор, покрај индивидуалната мрежа што ја користат, на која прикачуваат документи и пристап имаат само вработените од секторот, тие може да користат и програм (апликација) каде што ги вматичуваат потребните информации за клиентите и предметите кои ги работат.

Таа апликација која ја користат, е креирана за потребите на секторот, но не ја креирал ИТ-секторот на банката, туку надворешна ИТ-компанија (како аутсорсинг услуга) за која банката ја најмила да ја креира апликацијата.

Исто така, за напоменатата апликација, не се грижи ИТ-секторот, туку ИТ-компанијата. Доколку дојде до проблем со апликацијата или некоја пречка во работа, вработените од банката ја информираат директно ИТ-компанијата или ИТ-секторот стапува во контакт со ИТ-компанијата, но во ниту еден случај ИТ-секторот не го решава настанатиот проблем.

9. Комуникација во ИТ организации

Без разлика на големината на ИТ- компанијата или ИТ- секторот, луѓето кои го сочинуваат ИТ-тимот се од витално значење за успехот на една компанија. Важно е да се разбере како функционираат ИТ-тимовите, како треба да се структурираат и како тие можат да помогнат на еден бизнис да расте.

Како што напоменавме, одделот за ИТ е одговорен за обезбедување на деловни инфраструктури, мрежа и оперативни системи. ИТ-тимот им овозможува на вработените да комуницираат и да соработуваат едни со други, да ја обезбедат функционалноста што им е потребна за извршување на нивната работа, да го олеснат протокот на информации и да ги автоматизираат задачите.

Кога се гради ИТ-тим, важно е да се процени какви се потребите на компанијата, какви услуги нуди и каков тип на системи има. Откако овие прашања ќе се одговорат, ќе се дојде до заклучок каков тип на тим и е потребен на компанијата, како и нивото на експертиза што најдобро ќе биде од корист на компанијата.

Важно е да се спомене дека некои ИТ-тимови се постојани тела во една компанија, додека други може да бидат привремени во зависност од одредени проекти или барања.

Постојат 4 главни типови на ИТ тимови:

- **Операции** – фокусиран на одржување, следење и управување со операциите, технологијата и инфраструктурата на една компанија. Ова опфаќа мрежи, услуги, системи и веб-услуги. Овие тимови се многу важни бидејќи се сигурни дека сè функционира правилно за да ги поддржи секојдневните деловни операции. Оперативниот тим е постојана работа во бизнисот, бидејќи тие постојано ги следат и поддржуваат операциите на компанијата.
- **Поддршка** – слично како тимот операции, овој тим се грижи за услугите и системите во рамките на компанијата, обично компјутерите и другата опрема што се користи во бизнисот. Овие се постојани тимови бидејќи помагаат да се одржуваат деловните операции и да се тестираат, проценуваат и поправаат какви било проблеми со компјутерот или мрежата.
- **Процеси** – имаат задача да управуваат и да ги подобрат ИТ системите за решавање на конкретни деловни проблеми и процедури. Деловните процеси опфаќаат низа функции на компанијата, како податоци, безбедност, операции (опции) и развој (devs). Поради ова преклопување, тимовите за процеси често може да работат и да соработуваат со тимовите на Ops и Devs, како и со надворешни контакти и клиенти.
- **Проекти** – се поставени за да работат на одреден проблем, ослободување, промена или имплементација. Овие тимови обично се прават на привремена основа по проект. Тие може да се соберат со ангажирање луѓе на определено време или преземање на други членови на ИТ тимот и нивно преместување на одреден проект. Овие тимови обично се распуштаат по завршувањето на проектот или преминувањето на друг проект. (Интернет извор)

Многу е важно да се дефинираат тимовите во поголемите ИТ-оддели, односно компании. Иако луѓето во ИТ-одделот можеби имаат исто знаење, тоа не ги прави сите експерти за одредени делови од компанијата. Поделбата на ИТ-луѓето во тимови помага да се развие структуриран оддел, односно компанија и помага да се разликуваат кои се работните места и приоритетите на ИТ тимовите. Повеќето ИТ тимови се организирани околу процеси или проекти. Во помалите организации, најчесто во ИТ-секторите, ИТ-луѓето може да бидат генералисти со широк опсег на техничко знаење. Во поголемите организации, тимовите имаат тенденција да бидат поспецијализирани.

10. Заклучок

ИТ покрива широк спектар на области кои вклучуваат, но не се ограничени да работат како што се процеси, компјутерски софтвер, комјутерски хардвер, програмски јазик и податочни конструктори. На кратко, нешто што прави податоци, информации или знаење, во каков било визуелен формат, преку кој било мултимедијален дистрибуиран механизам, се смета за дел од доменскиот простор познат како информатичка технологија.(ИТ)

Како што напоменавме во овој труд, ИТ- одделот е столбот на модерното работно место: без технологија, повеќето бизниси нема да можат ефикасно да функционираат. За жал, во многу организации, единствениот пат кога луѓето размислуваат за ИТ одделот и што прави тој е кога нешто не функционира. Добар план и стратегија за ИТ комуникација може да помогнат за да се зголеми свесноста за улогата на одделот во организацијата и за сите проекти, иницијативи или други прашања за кои би требало организацијата да знае. Резултатите од ефективната комуникација произлегуваат од големите нивоа на ангажираност, разбирање и удобност во работата со еден тим на различни задачи. Како проектен професионалец, тој треба да има арсенал на квалитети, но најбитни се добрите комуникациски вештини кои претставуваат еден од најголемите двигатели за деловниот успех.

Добрата комуникација е важна компонента во управувањето со проекти, овозможувајќи им на проектите да напредуваат непречено и на време. Таа обезбедува дека членовите на тимот се усогласени со целите на проектот и разбираат што точно се очекува од нив. Исто така, помага да се изгради доверба за сите да работат подобро заедно од почеток до крај на проектот.

11. КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

1. Антони Дејвис, 2007, второ издание, „Совладување на односи со јавноста“.
2. Steven Venette, 2003, „Risk communication in a High Reliability Organization: APHIS PPQ’s inclusion of risk in decision making“.
3. Edited by Norman A. Hart, foreword by Mike Beard, President of the Institute of Public Relations, „Strategic Public Relations“.
4. Rogers, E. and Rogers, R., 1976, „ Communication in organization. New York: The Free Press, a Division of Macmillan Publishing“;
5. Hargie, O., Dickison, D. and Tourish, D., 1999, „Communication in management. England: Gower Publishing“;
6. Keyton, J., 2005, „Communication and organizational culture: a key to understanding work experiences. Sage Publications“;
7. Интернет извори достапни на:

a. https://www.marketing91.com/communication-strategy/#:~:text=A%20communication%20strategy%20is%20a,and%20then%20formulating%20a%20plan
b. https://womsvetinikole.org.mk/public/wp-content/uploads/komunikaciska-strategija-2020-2024.pdf
c. https://www.indeed.com/career-advice/career-development/communication-strategy-template
d. https://www.northeastern.edu/graduate/blog/what-is-corporate-communications/
e. https://en.wikiversity.org/wiki/Introduction_to_Information_Technology
f. https://smallbusiness.chron.com/importance-communication-between-different-departments-organization-11901.html
g. https://www.gradwell.com/blog/how-to-structure-your-it-team/

ЗА АВТОРОТ

АНА ТРПЧЕВСКА

Ана Трпчевска е магистер по корпоративна комуникација со интердисциплинарна позадина во односи со јавноста, ИТ комуникација и организациски процеси. Има професионално искуство во финансискиот и лизинг сектор, продажба, продукт менаџмент и администрација, како и во развој на комуникациски и маркетинг стратегии во ИТ средина. Нејзиниот академски интерес е насочен кон корпоративната комуникација во информатичко-технолошки организации, со посебен фокус на разликите помеѓу ИТ-оддели и ИТ компании.