



Промени и предизвикателства във вътрешните организационни комуникации, породени от дигитализацията

Ивайло Илиев*

Въведение

Различни дигитални инструменти за бизнес комуникация, под формата на софтуер постепенно навлизат на работното място в продължение на няколко десетилетия. През последното десетилетие интернет и дигитализацията промени всички области на комуникация, като служителите използват цифрови канали за комуникация и на работното си място и в личния си живот (Kovaitè, 2020).

Дигиталната технология стана по-необходима за трудовия живот от всякога, предвид масовостта на дистанционна работа през последните години. Бизнес организациите разчитат на комуникационния софтуер, за да могат служителите им останат свързани и да поддържат продуктивността си на ежедневна база. Ефективната комуникация винаги е била жизненоважна за успеха на всяко работно място, а през последните няколко години се наблюдава бум в броя на платформите за бизнес комуникация. Софтуерът започва да играе все по-важна роля в поддържането на нормалната работа на бизнес организациите и на техните служители, като за определени бизнеси може да говорим и за силна зависимост към тях.

Нарастващото използване на технологиите при обмен на информация е показателен за това, че корпоративните компании разбират стойността на ефективната комуникация, но също и за това, че производителността и комуникацията на

служителите са неразривно свързани. Целта на статията е да проучи и изложи основните промени във вътрешните комуникации породени от дигиталните технологии, както и да анализира предимствата и предизвикателствата, които те представят за организациите. Тези комуникации обхващат обмена на информация, идеи, мнения и стойности между различните служители и отдели в една организация.

Отдавна е известно, че добрата комуникация на работното място е ключът към успеха (Muscalu, 2013) на всеки бизнес, така че наличието на правилните инструменти за улесняване на комуникацията е жизненоважно. Във всеки бизнес комуникацията може да има различни форми и размери - от неформална, хоризонтална комуникация между служителите до формална, вертикална комуникация с висшето ръководство. Важно е да се разглеждат и да се взимат под внимание промените, тъй като дигитализацията е най-силният тренд, който променя обществото и бизнеса (Trașcă, 2019).

Комуникационни канали за породени от дигиталните технологии

Вътрешните организационни комуникации са от съществено значение за успешното функциониране на всяка организация. Още от появата на Интернет се създават и развиват възможностите в тази посока, като част от най-ранните все още се използват. Някои от основните използвани дигитални във вътрешните организационни комуникации са:

- Електронна поща – тя е един от най-широко използваните начини за комуникация във вътрешните организационни комуникации. Тя предоставя възможност за бърз и ефективен обмен на информация, като множество служители могат да получат съобщение в едно и също време. С развитието на дигиталните технологии, електронната поща става все по-достъпна и лесна за употреба. Това позволява на служителите да получават и изпращат съобщения по-бързо и по-ефективно.

- Видеоконферентна връзка – този цифров метод за комуникация позволява комуникация лице в лице в реално време между голям брой хора, които не се намират на едно и също физическо място, което го прави идеално алтернатива при работа от разстояние (Sashi,

* Гл. ас. д-р Ивайло Илиев,
Университет за национално и световно стопанство,
катедра „Управление“, София



2021).

- Социални мрежи – те стават все по-популярни и в организационните комуникации. Те предоставят възможност за бързо и ефективно споделяне на информация и идеи между различни отдели и служители в организацията. Социалните мрежи позволяват също така на служителите да се свързват с колеги, които работят от различни места, като се насърчава комуникацията и сътрудничеството между тях.

- Чат приложенията – също стават все по-популярни във вътрешните организационни комуникации. Те предоставят възможност за бърз и ефективен обмен на мнения и информация между служители в организацията.

- Уебинари – могат да се използват за виртуални обучения, демонстрации на продукти или други видове професионално развитие.

- Инструменти за сътрудничество – инструменти за цифрово сътрудничество като Slack, Trello, Asana и др. позволяват на екипите да си сътрудничат по проекти, да споделят файлове и да общуват в реално време.

- Интранет – това е вътрешна мрежа, която позволява на служителите в организацията да споделят информация, документи и ресурси. Този тип мрежа може да бъде достъпен само за служителите в организацията и предлага единен и удобен начин за споделяне на информация и документи.

- Различни мобилни приложения – това са дигитални приложения, които изпълняват разнообразни функции, но посредством мобилни устройства като телефони и таблети. Те предоставят възможност за бърз и лесен достъп до информация и ресурси директно без нуждата от специално оборудване.

С развитието на дигиталните технологии, вътрешните организационни комуникации стават все по-ефективни и бързи. Когато става въпрос за технологични решения се появява и въпросът свързан с бюджета и възможностите за инвестиция. Понякога най-очевидните бизнес процеси, важни за постигане на успех в бизнеса, като комуникацията между служителите, е възможно да се пренебрегнат. Това е така и поради често субективния характер на оценките за ефективността на тези взаимодействия и необходимостта от възвръщаемост на инвестициите (Krizanova, 2019). Въпреки че

инвестирането в софтуер за бизнес комуникация може да не изглежда като нещо, което може да предложи гаранция за незабавна възвръщаемост, в дългосрочен план, пряко или косвено, със сигурност ще повлияе на производителността на служителите.

Ползи и предизвикателства на дигиталните организационни комуникации

Организациите могат да използват различни инструменти и технологии, за да улеснят комуникацията между служителите и да подобрят продуктивността и ефективността на работата им. Бизнес организациите са тези, които са отговорни за това да подпомогнат и да подобрят комуникацията между служителите си. Използването на правилните технологични инструменти за комуникация водят до ползи за организацията сред които:

- По-ефективни работни процеси - когато служителите общуват ефективно един с друг, те работят по-добре заедно и в резултат на това работата им е много по-ефективна. Лошата комуникация поставя бариери там, където не трябва да има, а това може да доведе до скъпи грешки дори от най-добрите служители. Посредством възможността за обмен на съобщения, идеи, процедури и важна информация бързо и без значение от местоположението, дезинформацията е по-малко и вътрешните процеси се следват по-стриктно.

- Повишена производителност – подобрата комуникация означава по-малко време, прекарано в опити за преодоляване на лошата комуникация, съответно по-висока производителност (Kuroda, 2018). Софтуерът за бизнес комуникация позволява на служителите да говорят помежду си мигновено и да не се налага да прекарват време в преглеждане на входящата си поща или отговаряне на сложни имейл вериги. Връзката е мигновена, което означава, че екипът може да си сътрудничи един с друг по-ефективно и в реално време. Повишената производителност е мигновена печалба за всеки бизнес.

- По-лесен достъп до информация – информацията може да бъде достъпна бързо и лесно, благодарение на дигиталните инструменти за споделяне. Служителите могат да получат достъп до информацията от всяко



място и по всяко време, което може да подобри продуктивността и ефективността на работата им.

- По-добра координация – използването на дигитални инструменти може да помогне за по-добра координация на работата между служителите и да предотврати дублирането на задачи.

- По-голяма прозрачност – дигиталните инструменти могат да подобрят прозрачността в организацията, като позволяват на служителите да получат достъп до информацията, свързана с работата им, и да следят напредъка на проектите.

- Ефективност на разходите – физическите срещи струват време и пари. Пътуването до срещата често означава загуба на работно време, разходите за транспорт и настаняване също трябва да бъдат взети предвид. Онлайн комуникацията е много, много по-рентабилна. Не само спестява паричните разходи за самата среща, но също така не е нужно да се губи допълнително време за пътуване в двете посоки. Разбира се не всички срещи е удачно да се провеждат онлайн, но когато е възможно или пък се налага по обективни причини използването на подходящ софтуер е предимство.

- По-висока мотивация и удовлетворение – дигиталните инструменти могат да предоставят на служителите по-голяма свобода и гъвкавост при работа, като им позволяват да работят от всяко място и по всяко време. Това може да доведе до по-висока мотивация и удовлетворение от работата, което може да повиши производителността и ефективността на организация

Технологиите правят света на бизнеса по-лесен, по-продуктивен и по-печеливш, разрушавайки бариерите и спестявайки време, пари и усилия. Въпреки това трябва да се признае, че има и някои предизвикателства пред онлайн комуникацията. Те се развиват и потенциалните проблеми, които се проявяват. Сред най-сериозните предизвикателства на дигиталните организационни комуникации са:

- Проблеми с Интернет – най-очевидният недостатък на концентрирането на бизнес процесите около онлайн комуникацията е необходимостта от достъп до интернет и електричество за него. Въпреки че проблеми в тази посока не се случва често в наши дни не

трябва да се забравя. Освен това интернет трябва да е стабилен, сигурен и бърз. Загубата на връзка или дори бавната връзка може да има лоши последици при важна среща или конферентен разговор.

- Липса на физически контакт – въпреки че инструментите за онлайн комуникация често използват видео връзки възможността за цялостното разшифроване на невербалния език на тялото е силно затруднен. Различни изследвания от много време твърдят (Hall, 1966), че по-голяма част от комуникацията е именно невербалната. Освен това по-старото поколение, все още ценят физическите срещи и действителното присъствие може да помогне за създаване на разбирателство, доверие и взаимоотношения.

- Сигурност на информацията – в дигиталните комуникации, информацията може да бъде изложена на различни видове кибератаки, което може да доведе до загуба на конфиденциални данни и нарушаване на сигурността на информацията.

- Прекомерно използване на технология – използването на дигитални комуникационни технологии може да доведе до прекомерна употреба на технология и намаляване на човешкото присъствие, което може да засегне работната атмосфера.

- Зависимост от технологиите – тъй като цифровата комуникация става все по-разпространена, съществува риск служителите да станат прекалено зависими от технологиите и да загубят способността си да общуват ефективно лично.

- Проблеми със социалните взаимодействия – използването на дигитални комуникации може да доведе до нарушаване на социалните взаимодействия, което може да доведе до проблеми със заинтересоваността и мотивацията на служителите, както и намаляване на човешкото присъствие, което може да засегне работната атмосфера.

- Недостатъчна компетентност – не всички служители имат необходимата компетентност и умения за ефективно използване на дигиталните комуникации, което може да затрудни приложението им и да доведе до липса на ефективност в комуникацията.

- Голям обем от данни - в резултат на напредъка на Интернет на нещата (Internet of



things) и увеличаването на обема на данните, с които разполагат компаниите, е необходимо да се намерят нови процеси за анализиране на големия обем разнородна информация, която непременно ще възникне (Almeida, 2020). Big Data е терминът, който може да се използва за обозначаване на този изключително широк набор от данни, който следователно се нуждае от специални инструменти за съхраняване, извличане, организиране и трансформиране на данните в информация, която може да бъде анализирана широко и в кратки срокове (Gorelik, 2019).

На подобни недостатъци и проблеми трябва да се обръща внимание при използване на дигитални комуникационни технологии в организацията. За да се избегнат тези проблеми, е необходимо да се вземат мерки за гарантиране на сигурността на информацията, за обучение на служителите за ефективно използване на дигиталните комуникационни технологии, за насърчаване на личния контакт и за опазване на социалните взаимодействия.

Предпоставки за по-добри резултати чрез дигитални инструменти

Важна роля в този процес играят хората на ръководни позиции в организациите. Без значение от нивото в йерархията, от сферата на дейност и от големината на екипа, все по-често се налага да се работи във виртуални екипи. За да допринесат в процесите на вътрешни комуникации е удачно да се създадат необходимите условия за използване дигитални инструменти, като това да позволи предотвратяването на евентуални проблеми.

На първо място е важно да се изберат подходящите канали за дигитална комуникация, като например електронна поща, онлайн конферентни платформи, социални медии и др., в зависимост от нуждите на конкретната организация и спрямо поставените цели.

Комуникацията трябва е ясна и своевременна, и в дигиталното пространство. Чрез организиране достатъчно често на срещи и използването на разбираем език може да се гарантира, че всички разбират съобщенията.

Друг важен аспект е укрепването на екипната работа. Цифровите инструменти дават възможност за организиране, например, на онлайн форуми или чат групи за обмяна на идеи

и информация, които ще помогнат на екипа да се чувства свързан и да работи заедно по-ефективно.

Информационното претоварване е добре да се избягва. Добрите резултати няма да са навременни ако служителите се претоварват с излишна информация. Разумното използване и организиране на подходящите информационни инструменти предполага всички да получават само необходимата им информация. По този начин ще се избегне претоварването на избраните канали и необходимостта от излишно отсяване на нужната от ненужната информация.

Обученията на служителите за използване на различни софтуерни продукти също са важни. При наличието на обучение свързано с нови комуникационни инструменти няма да се стигне до възникването на проблеми при използването, повишаване на стреса или понижаване на производителността на служителите.

Темата със сигурността на данните също е от особено значение. Трябва да се осигури сигурността и защитата на данните и информацията, която се изпраща и получава посредством дигиталните комуникации. Използването на надеждни софтуерни и технически решения увеличава сигурността на данните на организацията и защитата на личната информация на служителите.

Перспективи за развитие

Разгледаните до тук инструменти за комуникация са част от ежедневието на много хора, тъй като са най-популярните към този момент. Заслужава си да се погледнат и тенденциите в развитието на взаимодействието в дигиталния свят. Впечатление прави концепцията за мета вселената, като дигитална реалност или съвкупност от виртуални пространства, където потребителите могат да взаимодействат помежду си (Mystakidis, 2022), използвайки аватари и специално технологично оборудване. Подобна концепция предизвиква сериозни дискусии по различни аспекти свързани със сигурността, междуличностните отношения, моралът (Fernandez, 2022) и др., но почти всеки популярен дигитален продукт започва да „живее“ собствен живот в мрежата и бива използван за различни цели. Основната идея е да бъде усъвършенствана формата на



видеоконференция, която позволява симулация на реалния живот, при която участниците в среща се чувстват така, сякаш физически разговарят един с друг. Участниците могат да установят зрителен контакт и да си взаимодействат на лично ниво. Не липсват разработки в тази посока, които да са насочени към виртуалната бизнес комуникация. Така например във Virbela вярват, че новия дистанционен начин за работа, срещи и учене ще отключи огромен растеж – по-продуктивни и иновативни компании, по-достъпно образование, по-щастливи и по-сигурни хора и по-здравословна среда за всички. През март 2022 обявиха новопроектиран виртуален кампус, по-гъвкава система за аватари и интеграция със популярната платформа Zoom (Virbela2021). В световен мащаб има множество организации, които работят в тази посока като Vairs, HexaFair, EventTitans, Gather и др. и вероятно предстои да се чуват все по-често техните имена.

Методическа рамка

Изследвания свързани с дистанционната работа набират широка популярност пред последните години. Разнообразни аспекти печелят заслужена популярност и привличат много изследователи. Сред причините за тази популярност са тенденциите за продължаващо експоненциално развитие на технологиите и тяхното задълбочено навлизане в ежедневните лични и служебни процеси. Представените в разработката данни са част от по-обширно изследване (Piev, 2022), от което са изведени елементите отнасящи до разгледаните теми. Обект на изследването са всички успели да попълнят предоставената анкета правилно, а предмет нагласите към дигиталните устройства за работа и комуникация. Емпиричните данни в изследването са набирани посредством анкетна карта в Google Forms в периода от ноември 2021 до април 2022 година, като са получени 137 отговора. За анализ на получените данни са използвани софтуерни и статистически инструменти, като Microsoft Excel с вградените си функции, двумерно емпирично разпределение и др..

В разработената анкетна се съдържат 11 твърдения, свързани с ежедневната употребата

на електронни устройства при служебна комуникация. Необходимите отговори са в 5-степенна ликертова скала със стойности от 1 до 5 и избор 1 – силно съгласен, 2 – по-скоро съгласен, 3 – не мога да преценя, 4 – по-скоро несъгласен, 5 – силно несъгласен. Разглеждат се основно навлизането на технологиите при служебна комуникация, отношението към дигиталните устройства, включително при работа от разстояние и сигурността на данните:

- По-голямата част от служебната ми комуникация е посредством социални мрежи и мобилни приложения.

- Служебната ми дейност е невъзможна без дигитални устройства.

- Харесва ми това, че в организацията, в която работя, се използват дигитални устройства.

- Не мисля, че имам проблеми със служебната комуникация, ако работя от

- вкъщи.

- Смятам, че дигиталните устройства и услуги влияят силно положително върху дейността на бизнес организациите.

- Не изпитвам затруднения, когато се налага да работя с различни софтуерни продукти.

- Различните платформи за служебна комуникация улесняват работата ми.

- Изучаването на нов софтуер за работа от разстояние не води до притеснение или безпокойство при мен.

- През последната една година провеждано ли е обучение по киберсигурност на персонала?

- Имате ли във Вашата организация план за действие при евентуален киберинцидент?

Емпирични резултати

Първото от твърденията е свързано със служебната комуникация и дали по-голямата част от нея е посредством социални мрежи и мобилни приложения. Предвид, че споменатите комуникационни канали са по-скоро неформални, получените общи резултати показват близки резултати между съгласни и несъгласни по общ сбор – 48% срещу 46%. (фигура 1). Това потвърждава все по-осезаемото навлизане на мобилни технологии за неформална комуникация в света на бизнеса.



Фигура 1. По-голямата част от служебната ми комуникация е посредством социални мрежи и мобилни приложения

Близки до тези са резултатите разделени по критерии като възрастови групи, пол и местожителство. Емпиричните данни за настоящата позиция пък показват, че най-малко такива технологии се използват от мениджъри и от служители на ниско йерархично ниво (фигура 2).



Фигура 2. Разпределение по работна позиция

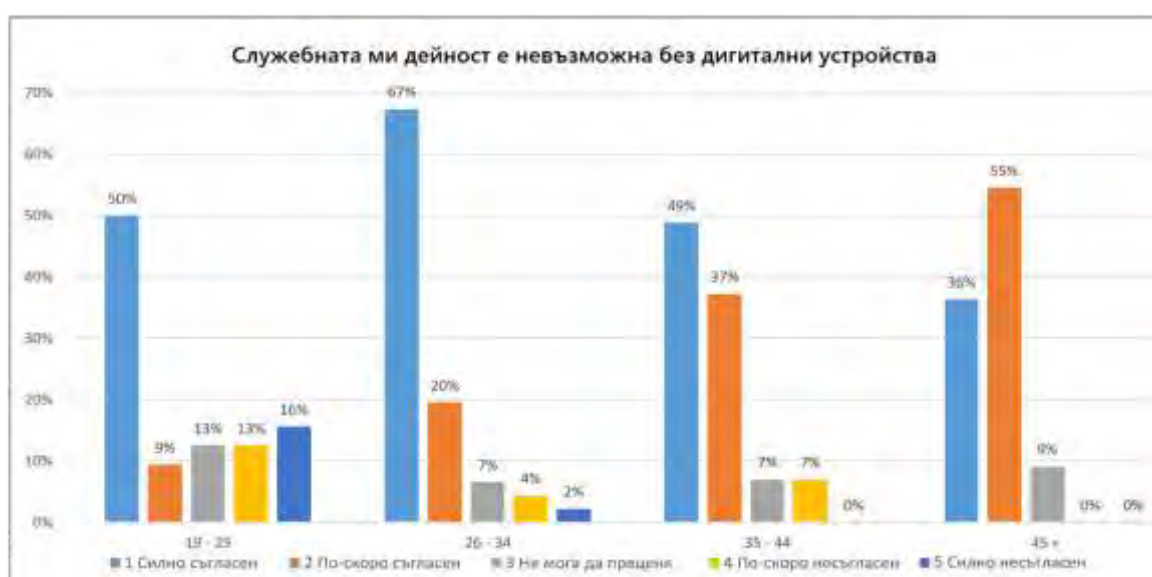
Навлизането на дигитални технологии е разгледано и от следващото твърдение, но не конкретно за комуникацията, а невъзможността за извършване на служебна дейност без дигитални устройства. Висок е процентът на съгласие и силно съгласие с твърдението „Служебната ми дейност е невъзможна без дигитални устройства“ (табл. 1). Близки до показаните са и резултатите по пол и населено място.



Таблица 1. Служебната ми дейност е невъзможна без дигитални устройства

Служебната ми дейност е невъзможна без дигитални устройства	1 Силно съгласен	2 По-скоро съгласен	3 Не мога да преценя	4 По-скоро несъгласен	5 Силно несъгласен
	55%	26%	8%	7%	5%

Разделението на респондентите по възрастови групи показва по-голяма категоричност в съгласието при по-младите (фигура 3). Имайки предвид, че компютърът е част от дигиталните устройства подобен резултат не би следвало да е особено изненадващ, но потвърждава силната зависимост на хората към технологиите.



Фигура 3. Разпределение по възрастови групи

Следващото твърдение в тази посока е своеобразна личностна оценка за навлизането на все повече дигитални устройства в личния и професионалния свят на хората. То гласи „Харесва ми това, че в организацията, в която работя, се използват дигитални устройства“. Оценката получена от емпиричните данни е категорично положителна, като силно съгласните (31%) и по-скоро съгласните (45%) са общо 76%. Интересно е, че разделени по възрастови групи единствено 19 – 25 годишните имат по-ниски проценти на съгласие спрямо общите (фигура 4).



Фигура 4. Харесва ми това, че в организацията, в която работя, се използват дигитални устройства, по възрастови групи

Тук изглежда тенденцията е за по-голямо харесване от страна на по-възрастните респонденти. Безспорно е, че технологиите улесняват много дейности и обективна оценка за това може да бъде дадена от хора, които могат да направят съпоставка как са изглеждали работните процеси преди и след масовото навлизане дигиталните устройства.

От получените данни е видно, повече от половината от респондентите нямат проблеми със служебната комуникация дори при работа от разстояние (фигура 5). Общо 52% твърдят, че при работа от дома служебната комуникация не се повлиява, докато при 35% има проблеми. Твърдението дава самооценка за общото усещане на анкетираните, тъй като служебната комуникация може да има различни аспекти в зависимост от спецификите на организацията и на работната позиция.



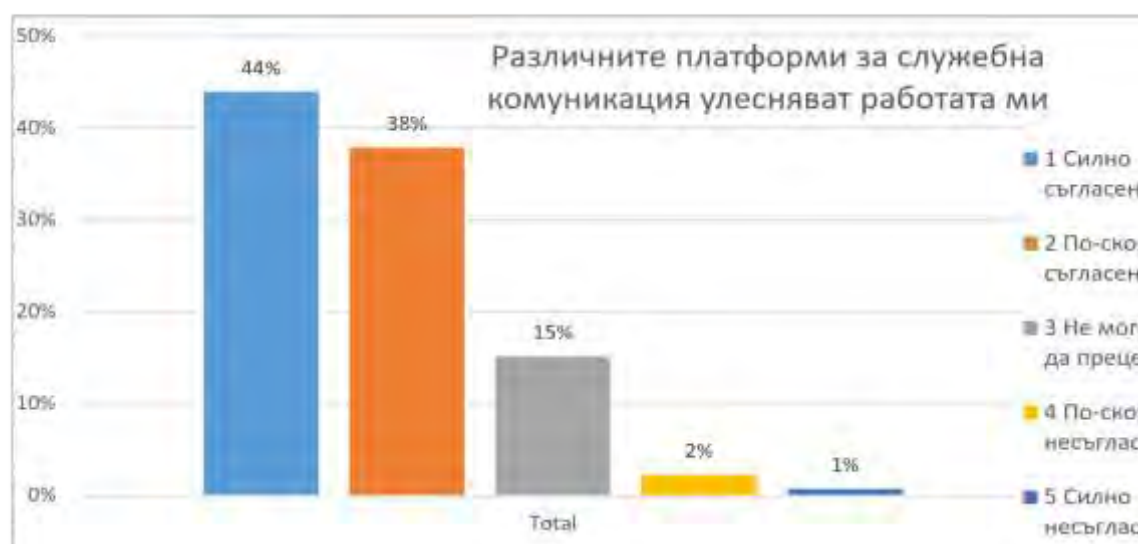
Фигура 5. Не мисля, че имам проблеми със служебната комуникация, ако работя от вкъщи

И след като тенденцията е ясна може да се потърси причината за отговорите на респондентите с едно от другите твърдения, а именно „Смятам, че дигиталните устройства и услуги влияят силно положително върху дейността на бизнес организациите“. Според изследването дигиталните устройства и услуги влияят силно положително върху дейността на бизнес организациите, като отново процентът силно съгласните и по-скоро съгласните е общо 76, а едва седем е този на несъгласните.

Таблица 2. Дигиталните устройства и услуги влияят силно положително върху дейността на бизнес организациите

Смятам, че дигиталните устройства и услуги влияят силно положително върху дейността на бизнес организациите.	Силно съгласен	По-скоро съгласен	Не мога да преценя	По-скоро несъгласен	Силно несъгласен
		36%	40%	17%	4%

Още едно твърдение е насочено към лична оценка, но в този случай на платформите за служебна комуникация и дали те улесняват работа на анкетираните. Тук резултатите са силно категорични в полза на софтуерът подпомагащ комуникацията – улеснява работата според 82% от отговорилите, а на противоположното мнение са една 3% от респондентите. При толкова голяма съгласие с твърдението няма съществени разлики в отговорите и при различните разглеждани до сега групи от анкетираните.



Фигура 6. Различните платформи за служебна комуникация улесняват работата ми

По-конкретно е следващото от включените в този раздел твърдения, което се отнася за изучаването на нов софтуер за работа от разстояние и евентуалните притеснения свързани с това. Развитието на технологиите увеличи броя на софтуерните разработки, а пандемията от 2020 година засили този процес. Това доведе до наличието на алтернативи при избора на софтуерни продукти, които да бъдат използвани, а понякога и до последващи промени, в зависимост от различни фактори. Получените данни показват, че изучаването на нов софтуер за работа от разстояние не е проблем за 48% от отговорилите (табл. 3), от което следва подобни дейности да не предизвикват и стрес. На различно мнение са 33% от респондентите, които признават, че биха имали притеснения или безпокойство ако се окажат в такава ситуация. Без нужната подкрепа и обучение от страна на работодател е възможно да се увеличат нивата на стрес при тези хора.



Таблица 3. Липса на притеснения при изучаване на нов софтуер

Изучаването на нов софтуер за работа от разстояние не води до притеснение или безпокойство при мен	Силно съгласен	По-скоро съгласен	Не мога да преценя	По-скоро несъгласен	Силно несъгласен
	25%	23%	18%	17%	16%

Най-съществено разграничение при получените отговори се наблюдава при най-младата възрастова група и то при съпоставяне на отговорите между жени и мъже (фигура 7). По-голямата част (58%) от жените на възраст между 19-25 години нямат притеснения от изучаването на нов софтуер, докато 54% от мъжете отговарят, че имат. В следващата възрастова група ситуацията е разменена, но резултатите са близки. Във останалите групи и по възраст и по пол се забелязва отсъствието на притеснение по този въпрос.



Фигура 7. Разпределение по възрастови групи и пол

Следващото твърдение е насочено към специфичните софтуерни продукти необходими, не толкова за комуникация от разстояние, а по-скоро за изпълнение на служебните задължения. Тук притесненията на респондентите са още по-малки. Общо 82% от отговорилите не изпитват затруднения, ако се наложи да работят с различни софтуерни продукти, а едва 6% имат притеснения (табл. 4).

Таблица 4. Липса на притеснения от работа с различен софтуер

Не изпитвам затруднения, когато се налага да работя с различни софтуерни продукти	Силно съгласен	По-скоро съгласен	Не мога да преценя	По-скоро несъгласен	Силно несъгласен
	46%	36%	11%	4%	2%

Това вероятно има своето обяснение и като такава може да се посочи предоставените от организацията обучения преди въвеждането и нуждата от работа със съответния продукт. Спокойствието може да идва и от специализиран отдел за поддръжка и подпомагане работата на служителите. Подобни фактори могат да обосноват разликите в резултатите между последните две твърдения и голямото значение на специализираните обучения, които се организират и провеждат от страна на мениджърите в бизнес организациите, работещи с дигитални устройства.

Що се отнася до защитата на служебната информация и служебните устройства, това

обикновено е политика на самата организация. Специалисти в областта поддържат и защитават системите за работа, за да върви нормално работния процес. Своевременно персоналът се обучава с цел да се намали риска от евентуални пробиви в сигурността. На въпроса дали това е правено през последната година, в организациите на респондентите, отрицателните отговори са повече. При 45% от отговорилите такова обучение не е правено, а 37% са дали положителен отговор (фигура 8). Липсата на информация за обучение при 17% говори за липсата на такова или са сфера на дейност, при която не се налага, поради минимално използване на цифрова технология.



Фигура 8. Провеждано ли е обучение по киберсигурност на персонала

Според респондентите обученията не са характерни за по-голямата част от участниците, но пък в организациите има план за действие при евентуален Кибер инцидент. Така твърдят 55% от анкетираните, а при 24% от тях няма (фигура 9). Такива инциденти вече не са прецедент и никоя компания не е застрахована от недобронамерени опити за престъпление с компютърната сигурност. Планът за действие в такава ситуация е важен от гледна точка, на това, служителите да запазят нужното спокойствие и да предприемат необходимите действия за минимизиране на отрицателните последици.



Фигура 9. Има ли в организацията ви план за действие при Кибер инцидент

Вглеждайки се по-внимателно в твърденията свързани със софтуерни продукти могат да се потърсят връзки между някои от тях. Така например съвкупностите на анкетираните, които са отговорили, че по-скоро не използват средства за Кибер защита и тази на отговорилите, че не са извършвали тест за сигурност на дигиталните си устройства през последната година, имат затруднения при работа с различни софтуерни продукти. Формулировката на трите споменати твърдения насочва по-скоро към индивидуална работа, а данните насочват към оформяне на профил от респонденти, които по-трудно работят с какъвто и да е софтуер или такива с по-ниска компютърна грамотност.

Заклучение

Комуникациите са една от сферите, които са най-силно засегнати от настъпващите промени в следствие на дигитализацията и няма как служебните такива да бъдат изключение. По-бързата адаптация от страна на бизнес организациите към новите възможности могат да им донесат редица ползи.

Резултатите от проведеното изследване потвърждават все по-осезаемото навлизане на мобилни технологии за неформална комуникация в света на бизнеса, като се наблюдава и невъзможност за извършване на служебна дейност без дигитални устройства. Въпреки тази зависимост изглежда се оценяват

ползите и улесненията за работата, тъй като оценката за използването на дигитални технологии е категорично положителна. По-голямата част от анкетираните твърдят, че служебната комуникация не се повлиява дори при работа от разстояние, а дигиталните устройства и услуги влияят силно положително върху дейността на бизнес организациите. Признание в изследването получават и различните софтуерни продукти подпомагащи комуникацията, като според 82% те улесняват работата им.

При изучаване на нови инструменти за работа от разстояние се оказва важно бизнес организациите да осигурят необходимото обучение, тъй като половината от респондентите биха имали притеснения от това. Същото е необходимо и за защита на компютърните системи, тъй като обучение не е правено през последната година, в организациите на респондентите, при по-голямата част от отговорилите. Въпреки това съществува план за действие при евентуален Кибер инцидент при повече от половината анкетираните

Важно да се подчертае, че дигиталните организационни комуникации не трябва да се разглеждат като заместител на личната комуникация, а като допълнение към нея. Комбинацията от дигитални и лични комуникационни инструменти може да се



използва за създаване на по-ефективни комуникационни стратегии, които да подобрят работата в организацията и да увеличат ефективността на служителите.

Използвана литература:

Almeida, F., Santos, J. D., & Monteiro, J. A. (2020). The challenges and opportunities in the digitalization of companies in a post-COVID-19 World. *IEEE Engineering Management Review*, 48(3), 97-103.

Fernandez, C. B., & Hui, P. (2022, July). Life, the Metaverse and everything: An overview of privacy, ethics, and governance in Metaverse. In 2022 IEEE 42nd International Conference on Distributed Computing Systems Workshops (ICDCSW) (pp. 272-277). IEEE.

Gorelik, A. (2019). *The enterprise big data lake: Delivering the promise of big data and data science*. O'Reilly Media.

Hall, E., *The Hidden Dimension*. Anchor Books, 1966. ISBN 0-385-08476-5.

Iliev, I. (2022). A general methodology for studying the impact of digitalization on individuality and behavior in an organizational environment. *VSIM* 18

Kovaitė, K., Šūmakaris, P., & Stankevičienė, J. (2020). Digital communication channels in Industry 4.0 implementation: The role of internal communication. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 25(1), 171-191.

Krizanova, A., Lăzăroiu, G., Gajanova, L., Kliestikova, J., Nadanyiova, M., & Moravcikova, D. (2019). The effectiveness of marketing communication and importance of its evaluation in an online environment. *Sustainability*, 11(24), 7016.

Kuroda, S., & Yamamoto, I. (2018). Good boss, bad boss, workers' mental health and productivity: Evidence from Japan. *Japan and the World Economy*, 48, 106-118.

Muscalu, E., Todericiu, R., & Fraticiu, L. (2013). Efficient organizational communication-A key to success. *Studies in Business and Economics*, 8(2), 74-78.

Mystakidis, S. (2022). *Metaverse*. *Encyclopedia*, 2(1), 486-497.

Sashi, C. M. (2021). Digital communication, value co-creation and customer engagement in business networks: a conceptual matrix and propositions. *European journal of marketing*, 55(6),

1643-1663.

Trașcă, D. L., Ștefan, G. M., Sahlian, D. N., Hoinaru, R., & Șerban-Oprescu, G. L. (2019). Digitalization and business activity. The struggle to catch up in CEE countries. *Sustainability*, 11(8), 2204.

Virbela, *Your Remote Work Operating System*, <https://www.virbela.com/why-virbela>, 2021