

С.Е. Тибейкин

Использование RPA-технологий как оптимизация социальных коммуникаций в организации

S. Tibeykin. Using RPA-technologies to optimize social communications in an organization

Аннотация. В результате анализа текущей конъюнктуры социального взаимодействия общества, было определено, что главная задача цифровых технологий на сегодняшний день – оптимизация взаимодействия субъектов коммуникационного процесса. В последнее время роль коммуникации значительно выросла, поскольку она стала неотъемлемой частью всех сфер жизнедеятельности человека. И именно от того, насколько грамотно будет оптимизирована работа по социальному взаимодействию в организации, будет зависеть успешность выполнения поставленных задач.

Ключевые слова: цифровизация; социальные коммуникации; интеллектуальный анализ данных; роботизированные решения; цифровые сервисы.

Контактные данные: 191023, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30–32, литер А; e-mail: stepantib@mail.ru

Abstract. Having analyzed the current state of social interaction in society, it was determined that the main purpose of digital technologies today is to optimize the interaction of subjects of the communication process. Recently, the role of communication has grown significantly, as it has become an integral part of all spheres of human life. And the success of completing the assigned tasks will depend on how competently the work on social interaction in the organization is optimized.

Keywords: digitalization; social communications; data mining; robotic solutions; digital services.

Contact information: 30-32 Canal Griboyedov emb., 30–32, letter A, St. Petersburg, 191023; e-mail: stepantib@mail.ru

На современном этапе развития общество сталкивается с проблемами ускорения и автоматизации процессов, которые имеют собственные алгоритмы, определенные действия, схему решения с учетом определенных принципов и правил выполнения.

На помощь к решению проблемы циклических действий приходят современные информационные технологии. Такой подход позволяет при помощи использования ресурсов компьютеров и программного обеспечения сократить степень участия человека в том или ином процессе.

Использование программного обеспечения сегодня играет немаловажную роль в построении различных процессов в организации, поэтому оно должно быть экономически и социально целесообразным. Если внедренные технологии только усложняют и удлиняют процесс, то, как следствие, снижают эффективность взаимодействия сотрудников в процессе исполнения ими своих трудовых функций, усложняют их социальные коммуникации.

Сама тема автоматизации и внедрения цифровых технологий в социальные коммуникации становится на сегодняшний день одной из весомых, ведь она влияет на эффективность организации в целом.

Социальная коммуникация – термин довольно обширный, означает процесс передачи информации между отдельными лицами, группами, общественными организациями,

Тибейкин Степан Евгеньевич – аспирант кафедры социологии и управления персоналом Санкт-Петербургского государственного экономического университета

S. Tibeykin - Postgraduate student, Department of Sociology and Personnel Management, St. Petersburg State University of Economics

© Тибейкин С.Е., 2024

нацеленный на те или иные преобразования, а также имеет цель воздействовать на оппонента с целью получения какого-то результата, действия, получения ответа. Так, Я. С. Яскевич говорит, что социальная коммуникация – это «фундаментальное основание общественной жизни и профессиональной деятельности, формирования «общества доверия» и достижения социального согласия по дискуссионным вопросам». Данным определением ученый обосновывает, что на современном этапе имеются все основания и предпосылки, позволяющие выделять данный процесс как отдельную область исследования, социальный процесс, самодостаточную единицу.

Определяющая роль социальных коммуникаций задает потребность в ее развитии в рамках цифрового развития общества и по сей день. В современном HR-digital пространстве особую роль играют именно цифровые сервисы, которые выступают своеобразным связующим между социальными процессами и социальными коммуникациями, которые мы описали ранее. Поэтому можно с уверенностью сказать, что на сегодняшний момент цифровые сервисы становятся социально-ориентированными.

Социально-ориентированные цифровые сервисы – такой инструмент цифровой коммуникации, способствующий решению фундаментальных вопросов, связанных с организацией жизнедеятельности и взаимодействием граждан с организациями, учреждениями, государством по вопросам формирования социальной, информационной, политической активности субъектов. Так, например, А. В. Чугунов предлагает для изучения вовлеченности граждан в процесс цифровизации использовать концепцию «электронного участия», обозначающего комплекс методов и инструментов для обеспечения электронного взаимодействия граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений [5, с. 95]. Их исследования показали, что человеческий потенциал, социальная политика и электронное гражданское участие взаимообусловлены: если государство инвестирует в развитие человеческого потенциала, то в результате возникает спрос на механизмы электронного участия, а это, в свою очередь, способствует усилению готовности органов власти внедрять цифровые инновации для взаимодействия с гражданами. Подтверждением данной мысли является теория «электронной коммуникации», которую в своей книге «Война и мир в глобальной деревне» описал М. Маклюэн. Канадский профессор говорил, что «электронные технологии общения способствуют слиянию мифологического (непосредственного) и рационалистического (опосредованного) способов восприятия мира, создают предпосылки для целостного развития личности» [4, с. 38].

Исходя из данной мысли, можно сказать, что на сегодняшний день можно выделить основные социально-ориентированные цифровые инструменты, которые способствуют улучшению в первую очередь социальных коммуникаций:

1. Социальные сети — это платформы, где люди могут общаться, делиться информацией и устанавливать связи.

2. Чат-боты – это программы, которые могут отвечать на вопросы бесперебойно по заданному алгоритму действий, предоставлять информацию и помогать в решении проблем. Чат-боты используются в различных сферах, например, в поддержке клиентов, образовании и медицине.

3. Искусственный интеллект (в том числе RPA-технологии) – это технология, которая позволяет компьютерам имитировать человеческое мышление и учиться на основе проводимых тестовых запусков, решений задач. Искусственный интеллект используется в разных областях, таких как распознавание образов, анализ данных и прогнозирование.

4. Мобильные приложения — это программы, которые предоставляют доступ к различным функциям и услугам. Мобильные приложения могут быть ориентированы на разные сферы жизни, например образование, здоровье, финансы.

Социально-ориентированные RPA-технологии (Robotic Process Automation) направлены на помощь людям в решении различных задач [1, с. 18]. Они созданы для автоматизации повторяющихся процессов, что позволяет сотрудникам сосредоточиться на более важных и сложных задачах. RPA-системы имитируют действия человека, используя алгоритмы и искусственный интеллект. Они способны распознавать информацию, взаимодействовать с различными приложениями и системами, а также выполнять задачи, требующие точности и внимательности. Благодаря RPA-технологиям сотрудники могут повысить свою эффективность, снизить вероятность ошибок и улучшить качество работы.

Говоря о более долгосрочных прогнозах, можно сказать, что в будущем компании, стремясь оптимизировать социальные коммуникации в организациях, будут использовать комплексные роботизированные решения (RPA-роботы), которые в свою очередь исключают из трудовых функций ключевого персонала однотипные, монотонные задачи. Такая мера позволит расширить возможности мгновенной передачи информации, ее загрузки и хранения, что очень важно в социальных процессах. В особенности в рамках социальных коммуникаций.

Избавляя сотрудников от рутинной работы, компания повышает продуктивность труда специалистов, уменьшает вероятность допущения ошибок. В нашем случае RPA-технологии выступают отличным цифровым помощником, призванным снизить трудозатраты на формирование аналитических таблиц.

Назначение роботизации состоит в проведении мероприятий по заявлениям кандидатов и приложенным к ним документам, поступающим в комиссию в электронном виде, а также выполнение работ по выводу аналитических данных из анализируемых документов для организации дальнейшей работы специалистов. Примерная схема программной логики использования RPA-технологий представлена на рисунке.

Целью внедрения программного робота является: уменьшение трудозатрат работников отдела кадров за счет автоматизации рутинных операций, выполняемых при проведении мероприятий по заявлениям работников Общества; минимизация рисков потенциальных ошибок специалистов, ответственных за выполнение данных функций, связанных с человеческим фактором; сокращение времени на рассмотрение, согласование документов конкурсной комиссией, повышение эффективности взаимодействия между отделами и структурными подразделениями Общества.

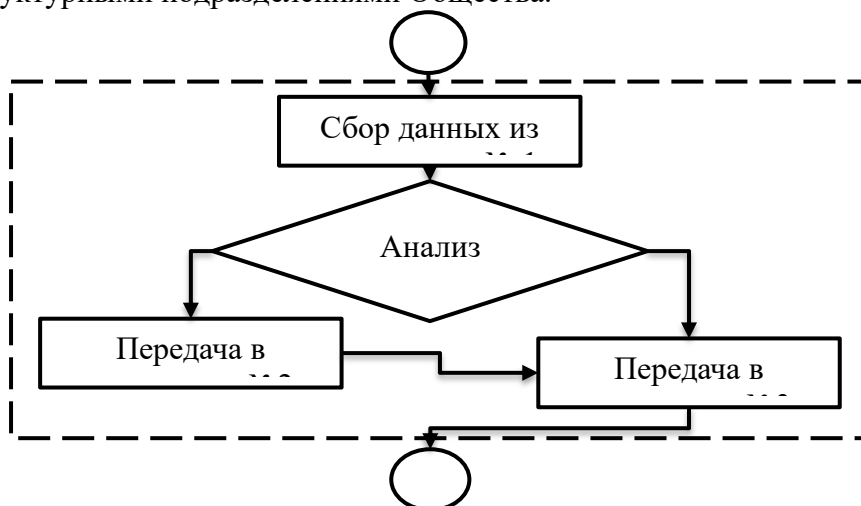


Рисунок. Схема программной логики использования RPA-технологий

Перспективные возможности для роботизации функций при помощи цифровых решений:

- консолидация в один PDF-файл по отдельному кандидату посредством соединения в один файл его документов и документов;
- автоматическое создание письма в почте Outlook;
- анализ приложенных файлов конкурсантов в PDF-файле и выделение ошибок (возможно, с добавлением комментария от робота, каких документов не хватает), консолидация всех необходимых документов после предоставления недостающих документов;
- присвоение каждому кандидату уникального номера по порядковому номеру конкурсанта.

Показателями эффективности внедрения программных роботов будут представлены следующие результаты:

- созданный программный робот, который проводит проверку документов, создавая отчеты и информируя участников процесса проделанной работе, ошибках, невозможности проведения проверки;
- сформированные и категоризованные списки кандидатов;
- сформированный электронный архив документов кандидатов.

Показатели: созданный и сохраненный отчет; уведомление ответственного работника о сохранении отчета/списков, электронного архива.

При этом показатели результативности процесса будут заключаться в проведении проверочных мероприятий по документам, заявлениям, проведенных без ошибок и привлечения участников процесса в 80% случаев.

В настоящий момент наиболее перспективными RPA- платформами выступают следующие поставщики услуг в России:

PIX RPA — платформа для автоматизации процессов с применением роботов и искусственного интеллекта (AI). Способен выполнять рутинные действия за пользователя: работа с сайтами, распознавание и обработка документов, перенос данных между системами, заполнение форм и документов, работа с файлами и папками по правилам, построение отчетов, работа с текстом, OCR.

Primo RPA - автоматизация обработки резюме. Робот авторизуется на кадровом ресурсе, производит мониторинг откликов на открытые вакансии, ищет кандидатов по определенным параметрам поиска. Для всех отобранных кандидатов робот скачивает соответствующие резюме и сохраняет их для последующей обработки. Размещает информацию о кандидатах в учетных системах организации, после получения подтверждения отправляет приглашение на собеседование и уведомляет об этом сотрудников.

Sherpa RPA - отдел HR может запустить процесс оформления нового сотрудника в штат с момента сканирования документов. Робот (имея встроенный модуль OCR) распознает документы, регистрирует данные в информационной системе компании, выдает необходимые доступы, оформляет заявки на выдачу пропуска и другие обязательные действия с учетом должности сотрудника. По аналогии с процессом приема сотрудника на работу может быть роботизирован процесс увольнения сотрудника с работы: согласование, расчет заработной платы, закрытие доступа к информационным системам и почте и другие процедуры, принятые в компаниях.

На анализируемом примере в организации ООО «Стандарт» с численностью персонала до 200 человек при помощи социального эксперимента удалось описать и унифицировать бизнес-процесс по выдаче направлений на медицинскую комиссию. Данный процесс включает в себя следующие этапы:

1. сбор информации о кандидате: ФИО, дата рождения, шифры для медицинской комиссии;

2. создание заявки на медицинскую комиссию: указание всех необходимых данных о кандидате;

3. получение результатов медицинской комиссии: заключение о состоянии здоровья кандидата;

4. проведение дальнейших процедур по трудоустройству кандидата.

Раньше этот процесс занимал около 4–6 минут, когда данные вводились «вручную». С использованием RPA-робота, а именно программной логики, описанной выше, временные издержки по выдаче направления сократились до 1–2 минут благодаря автоматизации ввода данных и обработки заявок. В относительном отклонении результат исследования показал, что при использовании RPA-технологий социальные коммуникации ускорились на 34% лишь только в данном бизнес-процессе.

Также в рамках исследования был задействован такой метод, как интервьюирование. Такой качественный метод позволил уточнить проблематику исследуемой темы, а также определить уровень удовлетворенности социальными коммуникациями в рамках проводимых мероприятий в области внедрения цифровых сервисов. Вид интервьюирования, который был выбран для реализации очной формы опроса, - полустандартизированный. Данный вид интервью был выбран неслучайно, так как имеет ряд своих преимуществ в качестве вспомогательного социологического инструментария, позволяющего выполнить ряд задач, определенных в рамках социологического исследования [6, с. 159].

По результатам интервьюирования специалистов был получен ряд дополняющих сведений, которые способствуют подтверждению задач, поставленных в рамках социологического исследования.

Можно придать качественную оценку проводимым мероприятиям. Так, на вопрос: «Насколько, по Вашему мнению, улучшились взаимодействия с сотрудниками в компании при использовании RPA-сервисов? Оцените по 10-бальной шкале (где 10 – сервисы оказали максимально положительный эффект в коммуникациях, 1 – сервисы оказали отрицательный эффект в коммуникациях)» респондент-1 отметил, что в количественном измерении можно поставить 8 баллов. Качественная же оценка выражается в эмоциональных окрасках, которой респондент-1 придал следующие характеристики «нет предела совершенству», а также «есть небольшие изъяны, но я так понимаю, они в разработке». Данная информация означает, что ввиду того, что некоторые функции цифровых сервисов находятся в стадии опытно-промышленной эксплуатации, они уже показывают неплохие результаты.

Однако всеми респондентами были отмечены недостатки сервисов, которые на сегодняшний день уже находятся в разработке. Так, респондент-1 отметил, что новый проект расширяет возможности как работника (пользователя), так и специалиста кадровой службы (модератора процесса). Преимущество RPA-робота заключается в том, что вместо дублирования информации в ячейки на основе одних и тех же данных, теперь можно извлекать информацию из других заявок, которые ранее заполнял кандидат.

В целом, проводя анализ на исходном предприятии, можно выделить преимущества RPA-технологий для социальных коммуникаций. Они включают в себя автоматизацию рутинных задач, снижение нагрузки на персонал, повышение качества и оперативности работы, упрощение процессов и исключение ошибок. Роботы могут выполнять различные функции, такие как поиск и анализ данных, взаимодействие с базами данных, отправка сообщений и другие. Также при использовании RPA-сервисов происходит улучшение взаимодействия между сотрудниками и отделами: программные роботы могут координировать и синхронизировать работу разных отделов и сотрудников, обеспечивая более эффективное сотрудничество и обмен информацией.

Таким образом, использование RPA-технологий способствует модернизации и оптимизации социальных коммуникаций, ускоряя процессы, повышая качество обслуживания клиентов.

RPA-платформы работают следующим образом [1, с. 19]:

1. сбор данных: такие системы собирают информацию из различных источников, таких как веб-сайты, социальные сети, мессенджеры и другие каналы коммуникации;
2. анализ данных: RPA-системы анализируют собранные данные, используя алгоритмы машинного обучения и искусственного интеллекта;
3. классификация данных: RPA-системы классифицируют данные на основе заданных критериев, например, по темам, интересам пользователей или по степени важности;
4. предоставление информации: RPA предоставляют пользователям релевантную информацию, основываясь на их предпочтениях и истории взаимодействия с платформой.

RPA-платформы способствуют социальной коммуникации, предоставляя пользователям быстрый доступ к нужной информации, улучшая качество обслуживания и облегчая поиск нужных контактов.

На сегодняшний день можно сказать, что цифровые решения – катализатор коммуникационного взаимодействия, который складывается из возможностей социальных сетей и способностей компаний адекватно реагировать на изменения, и который позволяет оптимизировать как работу компании, так и восприятие информации молодыми специалистами. «Электронная галактика» в самом широком понимании данного термина в книга М. Маклюэна, влечет «ретрибализацию» существующих обществ и на новой технологической основе воспроизводит «первобытное единство коллективного сознания», превращая нашу планету в единую «глобальную деревню». В этой «деревне» не будет индивидуализма и национализма, отчуждения, агрессивности и военных конфликтов [4, с. 172].

Помимо всего прочего, цифровые решения, вбирая в себя лучшие характеристики, позволяют компаниям сформировать устойчивый HR-бренд, что в свою очередь создает дополнительное пространство для взаимодействия между участниками и компанией.

С позиции метатеории социальной коммуникации большой интерес представляют его периодизация коммуникационных «эпох» и выводы о воздействии коммуникационных технологий на человеческую историю, правда, скорее напоминающие наивные утопии, чем научные прогнозы. Грядущая всемирная цивилизация, — пророчил М. Маклюэн, — будет обществом «гармоничной коммуникации» и «образного мышления», являющихся непременным условием формирования высших культур.

Однако, стоит учитывать тот факт, что полный переход все же невозможен. Многие недостатки дистанционного общения в ближайшее десятилетие компенсируются как скоростью подачи информации, так и ее качеством.

Литература

1. Беломытцев И. О. Основные проблемы внедрения решений, основанных на роботизированной автоматизации процессов (RPA) // Инновационная наука. 2019. № 4. С. 18-20.
2. Зараменских Е. П. Цифровые сервисы: их атрибуты и взаимосвязь с архитектурой предприятия // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2018. № 10. С. 36–42.
3. Куликова Т. А. Использование сервисов и цифровых инструментов в преподавании методики профессионального обучения / Т. А. Куликова // Известия Тульского государственного университета. Педагогика. – 2022. – № 3. – С. 55–59.
4. Маклюэн М. Война и мир в глобальной деревне / Маршалл Маклюэн, Квентин Фиоре; пер. с англ. И. Летберга. — М.: АСТ: Астрель, 2012. — С. 219.
5. Маргулян Я. А. Влияние интернет-коммуникаций на социальную трансформацию личностного потенциала современной российской молодежи / Я. А. Маргулян, Н. И. Данилова // Телескоп: журнал социологических и маркетинговых исследований. – 2022. – № 4. – С. 93–96.
6. Молодькова Э. Б. Роль социальных сетей в профессиональной деятельности менеджера по подбору персонала / Э. Б. Молодькова, О. А. Попазова // Социология управления: актуальные вопросы современности : Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 17

февраля 2022 года / Под общей редакцией В.А. Мордовца. – г. Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2022. – С. 156–165.

7. Попазова О. А. Социология коммуникаций : учебно-методическое пособие / О. А. Попазова, Я. С. Рочева. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2022. – 88 с.

DOI:10.24412/1994-3776-2024-3-170-179

УДК: 316.4

А.А. Шадрин

Рейтинг вуза как социальная технология и инструмент человекоориентированного управления в организации

A. Shadrin. The university's rating as a social technology and a tool for human-oriented management in an organization

Аннотация. В статье рассматривается понятие «рейтинг вуза» как инструмент управления информационной, мотивационной, имиджеформирующей составляющей деятельности организации высшего образования. Анализируются основные модели университетов с учетом процесса коммуникации между организациями и их стейкхолдерами (целевыми аудиториями, трансляторами и получателями имиджа вуза). Описаны ключевые рейтинги вузов и выделены основные тенденции, повлиявшие на формирование имиджа вузов в России.

Ключевые слова: имидж вуза; рейтинг вуза; трансформационные модели вузов; стратегический менеджмент, имиджевая политика

Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30/32, ауд. 3018; тел.: (921) 922-18-16; e-mail: shadrin29@list.ru

Abstract. The article considers the concept of «university rating» as a tool for managing the information, motivational, image-forming component of the activities of higher education organization. The main models of universities are analyzed, taking into account the communication process between organizations and their stakeholders (target audiences, translators and recipients of the university's image). The key ratings of universities are described and the main trends that influenced the formation of the image of universities in Russia are highlighted.

Keywords: image of the university; rating of the university; transformational models of universities; strategic management, image policy.

Contact information: 30/32 nab. Griboyedov Canal, room 3018, Saint-Petersburg, 193023; tel.: (921) 922-18-16; e-mail: shadrin29@list.ru

Университет — предмет общественных дискуссий в России. Перестройка бизнес-процессов, в том числе оценка и построение имиджевой политики в отечественных вузах началась с 2000-х годов. Этому способствовали знаковые федеральные проекты в сфере образования: Национальный проект «Образование» (2006 год), Проект 5-100 (2012 год), «Приоритет 2030» (2020 год) [14, 15].

Вузы России ориентировались на мировые практики в развитии высшего образования. Однако на имиджевую и репутационную составляющую организаций высшего образования стали обращать внимание лишь с 2012 года. Например, в Германии, оценка и построение имиджевой политики в вузах началась с 2000-х годов. Значительное влияние на это оказал низкий объем госфинансирования, демографические изменения, диджитализация общества.

Шадрин Александр Александрович – аспирант кафедры социологии и управления персоналом Санкт-Петербургского государственного экономического университета

A. Shadrin – Postgraduate student of the Department of Sociology and Personnel Management at St. Petersburg State University of Economics.

© Шадрин А.А., 2024