

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETO
INFORMATIKOS IR STATISTIKOS KATEDRA

Viešojo administravimo fakulteto
Elektroninės valdžios administravimo magistratūros
neakivaizdinių studijų EVAmn5-01 grupės studentės
Veros Astaškinos

INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ VAIDMUO STIPRINANT SOCIALINIO
KAPITALO VIDINIUS RYŠIUS IR KOKYBĘ

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:

Prof. dr. Vitalija Rudzkiene

Vilnius, 2006

TURINYS

IVADAS	3
1. SOCIALINIO KAPITALO SAMPRATA	10
1.1. Socialinio kapitalo sąvoka	10
1.2. Bendruomeninis socialinis kapitalas	14
1.3. Socialinio kapitalo vidiniai ryšiai	17
1.4. Informacinės technologijos ir socialinis kapitalas	19
1.4.1. Informacinių technologijų, interneto įtaka socialinio kapitalo dinamikai	19
1.4.2. Vidinių ryšių kokybė	21
2. ORGANIZACIJA KAIP SOCIALINIO KAPITALO IR VADYBOS OBJEKTAS	23
2.1. Faktorai, turintys įtaką vidiniams ryšiams organizacijoje	23
2.2. Vidiniai ryšiai ir informacinės technologijos (vidinių ryšių realizavimas organizacijoje)	31
2.3. Informacinių technologijų sektoriaus Lietuvoje analizė	36
3. INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ ĮTAKOS VIDINIAMS RYŠIAMS STATISTINIS TYRIMAS	39
3.1. Organizacijų vidinių ryšių vertinimo apklausos analizė ir apibendrinimas	41
3.1.1. UAB „Baltic Amadeus“	41
3.1.1.1. UAB „Baltic Amadeus“ veiklos apžvalga	41
3.1.1.2. Kokybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas	41
3.1.1.3. Kiekybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas	47
3.1.2. Viešoji įstaiga „Radiacinės saugos centras“	56
3.1.2.1. Viešosios įstaigos „Radiacinės saugos centras“ veiklos apžvalga	56
3.1.2.2. Kokybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas	57
3.1.2.3. Kiekybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas	62
3.2. Statistinio tyrimo rezultatų apibendrinimas	68
4. PABAIGA	70
4.1. Išvados ir pasiūlymai	70
LITERATŪROS SĄRAŠAS	72
SANTRAUKA	78
SUMMARY	79
PRIEDAI	80

IVADAS

Temos aktualumas

XX amžiaus antroje pusėje prasidėjusi informacinė revoliucija iš esmės keičia visuomenės gyvenimą. Sparčiai formuojasi informacinė visuomenė, nes pasaulyje, įžengusiame į informacijos amžių, pagrindinį vaidmenį vaidina žinios.

Lietuva, integruodamasi į Europos ir pasaulio ekonominę erdvę, siekia didinti informacinių technologijų ir tarpusavio ryšių naudojimą visose gyvenimo ir veiklos srityse. Sėkminga verslo plėtra šiuo metu neįsivaizduojama be naujausių informacinių technologijų ir ryšių priemonių naudojimo bei diegimo. Informacinės technologijos iš esmės keičia organizacijų veiklą. Informacinių technologijų naudojimas sudaro galimybę į aktyvią darbinę ir visuomeninę veiklą įtraukti skirtingų socialinių sluoksnių žmones. Jos tampa vienu pagrindinių veiksnių, darančių įtaką efektyviai bendruomenės veiklai, vis labiau lemia bendruomenių sėkmę.

Lisabonos strategijos pagrindinis tikslas – per dešimtmetį Europos Sąjungą paversiti „konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių pagrindu augančia ekonomika pasaulyje, kurioje darni ekonominė plėtra būtų suderinta su didesniu ir geresnės kokybės užimtumu ir tvirtesne socialine sanglauda.“¹

Nacionalinėje Lisabonos strategijos įgyvendinimo programoje akcentuojama būtinybė informacinių technologijų (IT) naudojimo srityje sudaryti sąlygas didėti gyventojų kompetencijai ir socialinei sanglaudai, panaudojant informacines technologijas modernizuoti viešąjį administravimą, skatinti žiniomis, inovacijomis, mokslo laimėjimais ir informacinėmis technologijomis grindžiamą ekonomiką.² Analogiški tikslai yra įtvirtinti ir Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijoje, kurioje taip pat nurodoma būtinybė informacinėmis technologijomis teikiamomis galimybėmis plėtoti Lietuvos informacinėmis technologijomis grindžiamą žinių ekonomiką, sukurti šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis grindžiamam verslui palankią aplinką.³

¹ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 20 d. nutarimas Nr. 670 „Dėl Lisabonos strategijos įgyvendinimo ir koordinavimo Lietuvoje“ // Valstybės žinios. 2005, Nr. 78–2823.

[http://www.ukmin.lt/index.php/lt/Strategijosirprogramos/Valstybesilgalaikesraidosstrategija/Lisabona/;](http://www.ukmin.lt/index.php/lt/Strategijosirprogramos/Valstybesilgalaikesraidosstrategija/Lisabona/)

² Ten pat.

³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos“ // Valstybės žinios. 2005, Nr. 73–2649.

Informacinių technologijų plataus taikymo svarba pabrėžta daugelyje strateginių valstybės dokumentų: Valstybės ilgalaikės raidos strategijoje, Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikėje strategijoje, Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijoje, Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginiame plane, Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje.

Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijoje, teigiama: „Vienas iš pagrindinių tikslų kuriant informacinę visuomenę Lietuvoje – modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius, sukuriant tinkamą teisinę aplinką, tobulinant e. valdžią, suteikiant gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų informaciją, sudarant sąlygas plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimančias sprendimus.“⁴

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginiame plane pabrėžiama, kad „viešasis administravimas nurodytas kaip viena iš prioritetinių sričių ugdant informacinę visuomenę. Jame numatyta:

sukurti modernių informacinių technologijų naudojimu pagrįstas priemonės, padedančias valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms vykdyti joms priskirtas funkcijas įrengus svarbiausių valstybės funkcijų vykdymo duomenų tvarkymo informacines sistemas;

nustatyti kompiuterinio raštingumo kvalifikacinius reikalavimus valstybės tarnautojams;

sudaryti sąlygas įgyti šią kvalifikaciją;

sukurti bendrą valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų informavimo sistemą... ir kita.“⁵

Valstybės ilgalaikės raidos strategijoje deklaruojamos pagrindinės informacinių komunikacinių technologijų diegimo į valdymą kryptys.⁶

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje numatyta gerinti valstybės tarnautojo įvaizdį, siekiant, kad visuomenė labiau pasitikėtų valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, didėtų valstybės tarnautojų autoritetas, jų

⁴ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugpjūčio 10 d. nutarimu Nr. 984 patvirtintas Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginis planas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 71–2534.

⁵ Ten pat.

⁶ Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimas Nr. IX–1187 „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 113–5028.

atsakomybė už savo veiksmus, atskaitomybė visuomenei ir valdžios įstaigoms, būtų užkirstas kelias korupcijai atsirasti ir plisti.

Gerinant valstybės tarnautojo įvaizdį, bus stiprinami komunikaciniai vidiniai ryšiai valstybės tarnyboje ir išoriniai ryšiai su visuomene.⁷

Informacinėje visuomenėje išskirtinę reikšmę įgyja žmonių žinios ir kompetencija. Svarbus įrankis šiai kompetencijai didinti yra informacinės technologijos, kurios leidžia greitai ir patogiai pasiekti įvairius informacijos šaltinius, atlikti tiek su darbinėmis, tiek su asmeninėmis reikmėmis susijusią veiklą. Pastaruoju metu kompiuterių ir interneto naudojimo apimtis Lietuvoje didėja sparčiai, tačiau Lietuvai, kaip ir daugeliui ES valstybių naujokių, interneto prieigos klausimas vis dar labai aktualus (2005 metais kompiuteriais naudojosi mažiau negu pusė, internetu – mažiau negu trečdalis šalies gyventojų). Gana ryški tendencija, kad kompiuteriais ir internetu naudojasi dažniausiai jauni, gaunantys palyginti didelės pajamas, didmiesčiuose gyvenantys žmonės.

„Lietuvos ūkis funkcionuos remdamasis žinių ekonomikos principais, svarbią vidaus produkto dalį kurs su informacinėmis technologijomis naudojamu susijusių rūšių veikla, plačiai paplis pažangių technologijų naudojamu paremtas verslas, šalies informacinių technologijų sektorius taps konkurencingas pasaulio rinkose.“⁸

Lietuvos verslo įmonių naudojimosi informacinėmis technologijomis bendrieji rodikliai gerėjo nedaug, tačiau 2004 metais pastebimai didėjo informacinių technologijų naudojimas (2005 metais kompiuterius turėjo apie 91,7 procento Lietuvos verslo įmonių; internetu naudojosi 85,2 procento apdirbamosios gamybos ir paslaugų sektoriaus įmonių).⁹ Įmonėms, ypač smulkaus ir vidutinio verslo, tapti kompiuterių vartotojomis labai trukdo kompiuterinės ir programinės įrangos brangumas, tačiau yra galimybė padėti joms spręsti šią problemą – jau minėtos atvirojo kodo programinės įrangos kūrimo iniciatyvos ir sukurti nemokami programinės įrangos produktai leidžia gerokai sumažinti išlaidas įrangai įsigyti.“¹⁰

⁷ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos“// Valstybės žinios. 2004, Nr. 69–2399.

⁸ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. spalio 19 d. nutarimas Nr. 1104 „Dėl smulkaus ir vidutinio verslo plėtros iki 2008 metų strateginių krypčių aprašo ir Smulkaus ir vidutinio verslo plėtros 2005-2008 metų priemonių aprašo patvirtinimo“// Valstybės žinios. 2005, Nr. 126–4491).

⁹ Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės: <http://www.std.lt/>

¹⁰ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos“// Valstybės žinios. 2005, Nr. 73–2649.

Temos problematika

Valstybės ilgalaikės raidos strategijoje pateiktos Lietuvos informacinės visuomenės silpnybės:

- žemas bendras informacinių technologijų (IT) vartojimo lygis tarp gyventojų ir verslo įmonių;
- gana didelės (lyginant su pajamomis) kompiuterių ir interneto ryšio kainos;

Grėsmės:

- gyventojų socialinės atskirties didėjimas dėl nevienodos kompetencijos ir galimybių naudotis informacinėmis technologijomis;
- kvalifikuotų informacinių technologijų specialistų darbinė migracija į kitas šalis;
- mažas Lietuvos ekonomikos konkurencingumas tarptautinėse rinkose.¹¹

Naudojantis galimybėmis, turi būti ištaisomos esamos silpnybės. Viena didžiausių problemų – žemas bendro informacinių technologijų (IT) panaudojimo šalyje lygis: technologijomis naudojasi tik gana maža gyventojų grupė, o daugelis gyventojų nesinaudoja ir nėra suinteresuoti naudotis informacinėmis technologijomis. Tai sietina su motyvacijos stoka, todėl labai svarbu plėtoti elektronines paslaugas – sukurti išankstines sąlygas elektroninio verslo plėtrai, tobulinti elektroninės valdžios paslaugas, kad šalies gyventojai turėtų galimybes, naudodamiesi informacinėmis technologijomis, greičiau, patogiau gauti geresnes paslaugas iš viešojo administravimo ir privataus sektorių. Siekiant spręsti žemo informacinių technologijų naudojimo verslo įmonėse lygio problemą, svarbiau-sieji darbai – elektroninio verslo plėtrai palankios teisinės ir techninės bazės sukūrimas ir elektroninės valdžios plėtra. Tai paskatintų verslo įmones sparčiau pereiti prie modernių informacinių technologijų naudojimo kasdienėje jų veikloje. Taip pat labai svarbu informuoti gyventojus apie informacinių technologijų kuriamas naujas galimybes, informacinės visuomenės plėtros naudą: plėstūsi jų akiratis, jie būtų suinteresuoti šiais procesais. Sudarant sąlygas žinių ekonomikos plėtrai, būtina tobulinti aukštųjų technologijų specialistų rengimą pagal darbo rinkos poreikius ir sudaryti sąlygas bendradarbiauti mokslo ir studijų institucijoms bei verslo įmonėms diegti mokslo laimėjimus į gamybą.

Pagrindinės silpnybės, kurias reikia pašalinti, siekiant sumažinti grėsmes, yra tam tikrų visuomenės grupių atsiskyrimas nuo informacinės visuomenės (tiek dėl motyvacijos

¹¹ Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimas Nr. IX–1187 „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 113–5028.

stokos, tiek dėl nepakankamos informacinių technologijų infrastruktūros), kuris ateityje galėtų lemti naujos socialinės diferenciacijos atsiradimą.¹²

ES darnaus vystymosi strategijoje teigiama, kad ekonominio ir socialinio regionų vystymosi netolygumas, didėjantys gyventojų gerovės skirtumai – vienas iš didžiausių darnaus vystymosi pavojų. Atsižvelgiant į tai, kad ekonominiai ir socialiniai Lietuvos regionų skirtumai pastarąjį dešimtmetį ne tik nesumažėjo, bet gerokai padidėjo, regionų gyvenimo lygio skirtumo mažinimas išsaugant jų savitumą – vienas Lietuvos darnaus vystymosi prioritetų.¹³

Tobulėjant informacinėms technologijoms didėja socialinio kapitalo plėtra. Dabar, kai žinios tapo naujuoju ekonominiu ištekliumi, socialinio (bendravimo) kapitalo sąvoka – bendra vertė žmonių, kurie vienas kitą pažįsta, ir to, ką jie vienas dėl kito padarytų, įgijo ypatingą vertę.

Socialinio kapitalo sąvoka plačiai vartojama ne tik tradicinėje, bet ir šiuolaikinėje rinkos ekonomikoje, ypač Japonijoje ir Pietryčių Azijoje. Šiam regionui kartais net taikomas „tinklinio kapitalizmo“ terminas. Tai kapitalizmas, besiremiantis ne formaliąja racionalizacija ir nusavinimu (atsiskyrimu), o šeimos, klanų ir kitų bendruomenių darbuotojais.

Amerikiečiai Jimas Kouzesas, Tom Peters Company profesionalių paslaugų firmos vadovas, vienas iš geriausių darbo vadovavimo ekspertų ir Barry Posneris, Santa Klaros universiteto (Kalifornijoje, Silikono slėnyje) Leavey verslo mokyklos dekanas, tarptautinio pripažinimo vadybos specialistas, savo knygoje „Iššūkis vadybai“ rašo, kad pagrindinis krūvis ir neeilinės užduotys tektų vadovams, kurie yra tinklo viduryje. Tradiciniai administravimo metodai, pagrįsti principu „įsakyti ir kontroliuoti“, beviltiškai paseno. Naujoje sparčių permainų epochoje organizacijoms reikia naujo tipo vadovų lyderių, kurie gebėtų valdyti organizacijos pokyčius, kuriančius pasitikėjimą ir, svarbiausia, skatinančius bendradarbius ieškoti naujų darbo metodų ir įveikti priešinimąsi permainoms, nurodydami naujas darbo kryptis.¹⁴

Ši tema aktuali Lietuvos organizacijų vadovams, siekiantiems stiprinti savo

¹² Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos“ // Valstybės žinios. 2005, Nr. 73–2649.

¹³ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. rugsėjo 11 d. nutarimas Nr. 1160 „Dėl Nacionalinės darnaus vystymosi strategijos patvirtinimo ir įgyvendinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 89–4029.

¹⁴ . Kozes, J. M., Posner, B. Z. Leadership the Challenge. Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

organizacijų socialinį kapitalą tokiu būdu, kad organizacijos veikla būtų kuo efektyvesnė, darbuotojai būtų patenkinti savo padėtimi, kad jų darbo našumas būtų efektyvesnis, nes tai lemia sėkmingą organizacijos raidą. Nemažai užsienio specialistų, mokslininkų, teoretikų domisi šia problema, tačiau Lietuvoje tam kol kas skiriama nepakankamai dėmesio: trūksta metodinės literatūros lietuvių kalba, nėra atliekami reguliarūs tyrimai, siekiant išsamiau išsiaiškinti informacinių technologijų poveikio socialinio kapitalo vidiniams ryšiams ypatumus.

Tiriamąo darbo tema

Informacinių technologijų vaidmuo stiprinant socialinio kapitalo vidinius ryšius ir kokybę.

Tyrimo dalykas

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjami socialinio kapitalo sąvoka, jo vystymasis, analizuojama informacinių technologijų įtaka socialinio kapitalo vystymuisi ir informacinių technologijų vaidmuo stiprinant socialinio kapitalo vidinius ryšius organizacijoje.

Tyrimo objektas

Socialinio kapitalo vidiniai ryšiai, jų stiprinimas pasitelkiant informacines technologijas.

Hipotezė

Tiriamoje organizacijoje (viešojo administravimo įstaiga „Radiacinės saugos centras“ ir uždaroji akcinė bendrovė „Baltic Amadeus“) kuriamos palankios sąlygos socialinio kapitalo vidinių ryšių stiprinimui pasitelkiant informacines technologijas.

Tyrimo tikslas:

Ištirti socialinio kapitalo vidinių ryšių struktūrą, vadovo valdymo metodų, darbuotojų ir informacinių technologijų sąsajas ir įtaką vieni kitiems, deramai stiprinant vidinius ryšius organizacijoje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti literatūrą socialinio kapitalo, jo vidinių ryšių, bendruomenių ir organizacijos vidinių ryšių klausimais.

2. Aprašyti sąlygas ir faktorius, turinčius įtakos organizacijos vidinių ryšių gerinimui.
3. Ištirti darbuotojų pasitenkinimą vidine organizacijos aplinka, vidiniais ryšiais pasirinktoje organizacijoje, atlikti anketinę apklausą.
4. Išanalizuoti gautus rezultatus ir suformuluoti išvadas bei pasiūlymus.

Tyrimo metodika:

1. Literatūros analizė;
2. Interviu – ekspertų apklausa – kokybinis tyrimas;
3. Anketinė apklausa – kiekybinis tyrimas;
4. Statistinė duomenų analizė.

Darbo struktūra

Baigiamąjį darbą sudaro įvadas, dėstomoji dalis iš trijų skyrių. Pirmame skyriuje analizuojama socialinio kapitalo samprata, antrame – aprašomi faktoriai, darantys įtaką vidiniams ryšiams organizacijoje, ir vidinių ryšių sąsajos su informacinėmis technologijomis, trečioje – informacinių technologijų įtakos vidiniams ryšiams statistinis tyrimas ir analizė. Toliau pateikiamos išvados ir rekomendacijos, pateikiamas naudotos literatūros sąrašas, santraukos lietuvių ir anglų kalbomis bei priedai.

1. SOCIALINIO KAPITALO SAMPRATA

1.1. Socialinio kapitalo sąvoka

Socialinis kapitalas – sąvoka, plačiai ir įvairiai vartojama šiandienos socialiniuose moksluose. Į mokslo terminiją ją įtraukė prancūzų filosofas ir sociologas Pierre'as Bourdieu (Bourdieu Pierre, 1985) bei amerikiečių sociologas Jamesas Colemanas (Coleman James, 1998), ypač išpopuliarino amerikiečių politologas Robertas Putnamas (Putnam Robert, 1993). Dažniausiai kalbama apie tris socialinio kapitalo aspektus: 1) įsipareigojimus ir lūkesčius, 2) informacijos kanalus ir 3) socialines normas. Socialinis artumas ypač svarbus 1 ir 3 atveju.

Fizinis kapitalas visada apčiuopiamas ir turi materialias formas, žmogiškasis kapitalas – mažiau apčiuopiamas, jis įkūnytas individo turimose žiniose ir gebėjimuose, socialinis kapitalas – apčiuopiamas dar mažiau, nes egzistuoja žmonių santykiuose.

Socialinis kapitalas – tai platūs žmogiškieji ryšiai, bendruomeniškumas, gausios pilietinės iniciatyvos, tarpusavio pasitikėjimo kultūra. Pasaulis suprato, kad sparti šalies ekonomikos pažanga, žmonių gerovės kilimas labai stipriai priklauso nuo socialinio kapitalo lygmens.

Socialinis kapitalas nėra monolitinis darinys. Nors socialinį kapitalą sudarantys pasitikėjimas, socialiniai tinklai ir savitarpiskumo normos gali būti tarp savęs susiję aspektai, jie yra santykinai savarankiški dydžiai. Kiekvienas iš šių dydžių apima įvairias socialinio kapitalo rūšis.

Socialiniai tinklai taip pat nėra vienmatis socialinio kapitalo komponentas: jie gali būti horizontalūs ir vertikalūs, formalūs ir neformalūs, paremti silpnais arba stipriais ryšiais, susiejantys (angl. *bonding*) arba sujungiantys (*bridging*), atsižvelgiant į tai, ar juos sudarantys individai ir grupės yra panašūs socialiniame gyvenime svarbių charakteristikų atžvilgiu, ar skiriasi.¹⁵

Remiantis Giedre Kvieskiene, Lietuvos mokslininke, Vilniaus pedagoginio universiteto Socialinės komunikacijos instituto direktore: „Socialinis kapitalas – tai

¹⁵ Putnam, R. D. and Goss, K. A. „Introduction” in Robert D. Putnam (ed.). *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. – Oxford University Press, 2002.

kapitalas, kurį plačiąja prasme sudaro žmogaus socialinės raidos ir institucinių ryšių, nevyriausybinių organizacijų, atskirų asmenybių sukurtas turtas.“¹⁶

Iš tikrųjų galima skirti 3 klasikinės socialinio kapitalo sampratų grupes, kurios siejamos su Bourdieu, Colemano ir Putnamo vardais ir kurie socialinio kapitalo sampratą formuluoja savaip.

Bourdieu

Bourdieu pristato socialinį kapitalą kaip „visumą, faktinių arba potencialių išteklių kurie susieti su ilgalaikiu (tvirtu) tinklų valdymu arba daugmaž oficialiai nustatytais tarpusavio pažinimo ir pripažinimo santykiais (sąryšiais)“ ir „priklauso nuo ryšių (santykių, sąryšių) tinklo dydžio, kuriuos jis (socialinis kapitalas) gali mobilizuoti, ir kiekvienu ryšiu išreiškiamo kapitalo (ekonominio, kultūrinio ir socialinio) apimties su kuriuo jie teisėtai visi susiję.“¹⁷

Socialinis kapitalas pristato faktinius ir potencialius išteklius, kurie siejami su pastovaus ryšio tinklo egzistavimu. Individualių ryšių vertė priklauso nuo ryšių skaičiaus, kuriuos šie ryšiai gali mobilizuoti, ir kiekvienu ryšio išreiškiamo kapitalo (ekonominio, kultūrinio, socialinio) apimties. Funkcionuodamas kartu su ekonominiu ir kultūriniu kapitalu, socialinis kapitalas sukuria nelygybę. Bourdieu teigia, kad socialinis kapitalas yra visi faktiniai arba virtualūs ištekliai, kurie atitenka individui arba grupei, priklausantiems daugiau arba mažiau institucionalizuotų tarpusavio pažinimo ir pripažinimo santykių tinklui.¹⁸

Bourdieu nusakomas socialinis kapitalas yra socialinių santykių ir ryšių tinklas, kurį turi ir kuriuo naudojasi asmuo. Jo socialinio kapitalo samprata yra individualistinė, nes plėtodami ryšius individai siekia įgyti viršenybę vieni kitų atžvilgiu ir organizacijų gyvenimas yra tik priemonė šiam tikslui pasiekti. Bourdieu teorija kritikuojama dėl to, kad socialinį kapitalą laiko išimtinė elito nuosavybe, sukurta apsaugoti elito padėtį visuomenės hierarchijoje, ir ignoruoja idėją, kad mažiau privilegijuoti individai arba grupės gali gauti naudos iš socialinių ryšių.¹⁹

¹⁶ Kviessienė G. Pozityvioji socializacija: monografija. – Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2005.

¹⁷ Bourdieu, P. The Forms of Capital // Richardson J. (ed.). Handbook of Theory and Research for Sociology of Education, N.Y., Greenwood, 1985.

¹⁸ Bourdieu, P. and Loic I. D. Wacougaut. Įvadas į refleksyviąją sociologiją, – Vilnius: Baltos lankos, 1992.

¹⁹ Bourdieu, P. Distinction: The Social Critique of the Judgement of Taste. – London: Routledge, 1998.

Colemanas

Pagal Colemaną socialinis kapitalas – „daugybė įvairių subjektų, kurie visi susideda iš tam tikro socialinės struktūros aspekto ir kurie palengvina tam tikrus veikėjų veiksmus – arba asmeninius ar bendrus (kolektyvinius) – struktūros viduje.“²⁰

Socialinį kapitalą Colemanas tapatina su „pareigomis ir lūkesčiais“ tarp individų, „informacijos potencialu“, „normomis ir sankcijomis“, autoriteto santykiais ir visų tipų socialinėmis organizacijomis. Socialinis kapitalas nėra akivaizdžiai susijęs su demokratijos funkcionavimu. Skirtingu laipsniu socialinis kapitalas egzistuoja visuose socialinių ryšių tipuose tol, kol šie ryšiai aprūpina ištekliais tam tikram veiksmui atlikti. Socialinio kapitalo pavyzdys gali būti Niujorko deimantų prekybininkų bendruomenėje egzistuojančios normos ir vertybės.²¹

Putnamas

Roberto Putnamo socialinis kapitalas – tai „socialinės organizacijos ypatumai kaip antai tinklai, normos ir pasitikėjimas palengvina abipusiškai naudingą koordinavimą ir bendradarbiavimą.“²²

Socialinio kapitalo aspektai – normos, socialiniai tinklai ir pasekmės. Putnamo teigimu, „socialinis kapitalas apima tokius socialinio gyvenimo bruožus kaip tinklai, normos ir pasitikėjimas, kurie įgalina dalyvius veikti efektyviau drauge siekiant bendrų tikslų.“²³ Panašiai kaip kitos kapitalo rūšys (ekonominis ir žmogiškasis kapitalas), įgalinančios žmones užsiimti tam tikra veikla, socialinis kapitalas yra produktyvus, t. y. leidžia individams ir jų kolektyvams pasiekti tikslus, kurie be socialinio kapitalo būtų nepasiekti.

Putnamo teigimu, socialinis kapitalas, kylantis iš dalyvavimo visuomeninėse organizacijose ir savanoriškoje veikloje, atlieka dvi svarbias funkcijas: 1) skatina gerą demokratišką valdymą bei 2) skatina ir palaiko ekonominį augimą ir plėtrą.²⁴

Kitų mokslininkų socialinio kapitalo sąvokai suteikiamos įvairios reikšmės.

Anot Fukuyamos, socialiniu kapitalu laikomas pasitikėjimas socialiniuose santykiuose.²⁵ Sprendimas pasitikėti kitu asmeniu iš esmės yra strateginis arba pagrįstas

²⁰ Coleman, J. *Foundations of Social Theory* Cambridge. – MA: Belknap, 1990.

²¹ Coleman, J. *Social capital in the creation of human capital*. *American Journal of Sociology*, 1998.

²² Putnam, R. *The prosperous community – social capital and public life*. – Harvard University Press, 1993.

²³ Putnam, R. *Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in America*.// *Political Science and Politics*, 1995.

²⁴ Ten pat.

žiniomis. Jis susijęs su rizika, kuri mažinama remiantis (pozityviomis) prielaidomis, kylančiomis iš praeityje įgytos patirties. Kitas pasitikėjimo tipas yra moralinis, t. y. moralinis išpareigojimas kitus žmones laikyti patikimais ir elgtis su jais kaip su patikimais. Esminė moralinio pasitikėjimo idėja yra tikėjimas, kad dauguma žmonių veikia pagal tuos pačius esminius moralinius principus.²⁶ Moralinis pasitikėjimas yra išankstinis tikėjimas gera kitų žmonių valia.

Kaip rašo mokslininkas Alejandro Portes, „Ekonominis kapitalas yra žmonių sąskaitose banke, žmogiškasis kapitalas – jų galvose, socialinis kapitalas glūdi jų santykių struktūroje. Kad turėtų socialinį kapitalą, asmuo turi palaikyti ryšius su kitais, ir tie kiti, o ne jis pats, yra tikrieji jo naudos šaltiniai.“²⁷

Kaip matome, socialinio kapitalo sąvokai suteikiamos įvairios reikšmės. Remiantis 2003 metu „Regional social capital in Europe' report“ socialinių tyrimų pateiktais duomenimis, galima padaryti svarbias išvadas, būtent: „Konkrečiai dėl socialinio kapitalo sąvokos (sampratos) tinkamumo. Gauti duomenys patvirtina, kad sąvoka (socialinio kapitalo) yra abstrakti, tai reiškia kad nėra vienodo supratimo apie tai, ką ji reiškia. Tyrinėjimai patvirtina, kad socialinio kapitalo apibūdinimą atspindi šiuose terminai:

- socialinis kapitalas turi kultūrinį aspektą – tiesiogiai susiję su visuomenės vertybėmis, pažiūromis bei normomis;
- tinklų supratimas – reikšmingas bendrame supratime;
- pasitikėjimas – svarbi tinklų vertybė.“²⁸

Tinklai gali jungti skirtingus veikėjus ir gali dirbti skirtingais lygiais: vietiniu, regioniniu ir sektoriniu. Tinklų buvimas (egzistavimas) – ne problema, – greičiau kokybė ir praktika panaudojant šiuos tinklus ateities tikslams arba ekonominiams tikslams, užimtumui ir socialiniam išsivystymui. „Socialinės organizacijos ypatumai, tokie kaip tinklai, normos ir pasitikėjimas, gali palengvinti veiksmus ir stiprinti abipusiškai naudingą bendradarbiavimą. Tai būdinga erdvinėms bendruomenėms ir socialekonominiams veikėjams (žmonės, kompanijos, valdžia, tyrinėjimų centrai, verslo rėmimo agentūros ir t.

²⁵ Fukuyama, F. Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity. – New York: Free Press, 1995.

²⁶ Fukuyama, F. Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity. – New York: Free Press, 1995.

²⁷ Portes, A. Social capital: its origins and applications in modern sociology in Eric E. Lesser (ed.). 2000.

²⁸ Regional social capital in Europe' report. The report (EF04114), 2003.

<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF04114EN.pdf>

t.) vietiniame arba regioniniame kontekste taip pat atitinkamai politikai (t. y. bendra-veiksmiškai orientuotai).“²⁹

Mūsų laikais socialinis kapitalas tampa svarbiausiu ekonominei pažangai produktyvumo didinimo elementu. Jis išreiškiamas ir apibūdinamas žinojimo charakteristikomis, tokiomis kaip neapčiuopiamumas, neišreikštinumas. Socialinis kapitalas pagrįstas vertybėmis, turi ryškiai išreikštus mobilizacinius ir inovacinius aspektus, susijusius su artima žmogiškojo ir „intelektinio“ kapitalo sąvoka. Kita vertus, socialinis kapitalas aprėpia tokias kategorijas kaip gyvenimo būdas ir kokybė, kurios suponuoja darbo stilių, vadybos ir organizavimo būdą, taip pat ekonominės veiklos prioritetus.

1.2. Bendruomeninis socialinis kapitalas

Anot Putnamo socialinio kapitalo samprata ir bendruomenės samprata yra „konceptualinės pusseserės.“³⁰

Socialinis kapitalas bet kuriai visuomenei yra ne mažiau svarbus negu fizinis ir žmogiškasis kapitalas, tačiau, priešingai nei materialusis kapitalas, socialinis kapitalas negali būti sukurtas jokio pavienio žmogaus. Socialinis kapitalas yra konkrečios bendruomenės savybė, atsirandanti ten, kur žmonės jungia bendras tikslas ir socialiniai tarpusavio ryšiai. Socialinis kapitalas gali būti sukurtas ir išlaikytas tik bendromis pastangomis ir ne per trumpą laiką. Visuomenės, kurios sugeba jį sukaupti, tampa atsparios ir valdžios korupcijai, ir lyderių autoritarizmui, ir ekonominėms krizėms.

Bendruomenės apibrėžime svarbiausias elementas yra bendruomeniškumo jausmas ir socialiniai tinklai, kuriems būdingi tęstiniai, susipynę, glaudūs žmonių ryšiai, tuo tarpu socialinis kapitalas bendruomenėms padeda išlikti, kurti savo gerovę ir stiprinti bendruomeninius ryšius.³¹

Putnamas teigia, kad socialinis kapitalas veikia kaip priklausomasis kintamasis: jis priklauso nuo visuomenės kultūros ir religijos, esančios tarp asmeninio ir institucinio nepasitikėjimo/pasitikėjimo pagrindu, tradicijų. Socialinis kapitalas kuria gerą, efektyvų valdymą, nes skatina pasitikėjimą kitais, kartu ir valdžia, lengvina

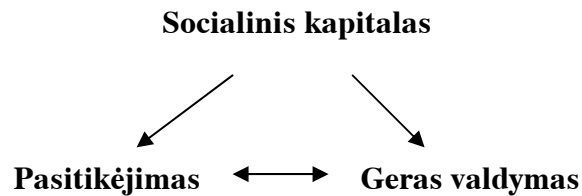
²⁹ Regional social capital in Europe' report. The report (EF04114)
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF04114EN.pdf>

³⁰ Putnam, R. Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community. – N.Y., London, Toronto, Sydney, Singapore: Simon and Schuster, 2000.

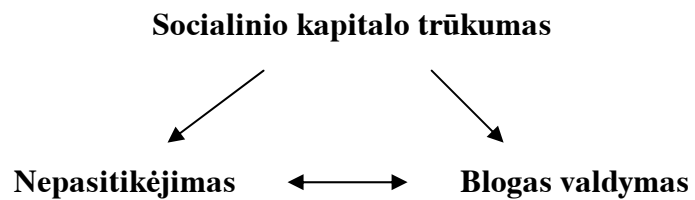
³¹ Ferlander, S. The internet, social capital and local community, 2003. www.crdlt.stir.ac.uk/docs.

„koordinaciją ir kooperaciją dėl abipusės naudos“, išplečia piliečių savęs suvokimo ribas nuo „aš“ iki „mes.“³² Pagal šį teiginį socialinio kapitalo trūkumas sukelia nepasitikėjimą valdžia ir atitinkamai blogą valdymą (1 pav.).

1. „Palaimintosios bendruomenės“



2. „Nelaimingosios bendruomenės“



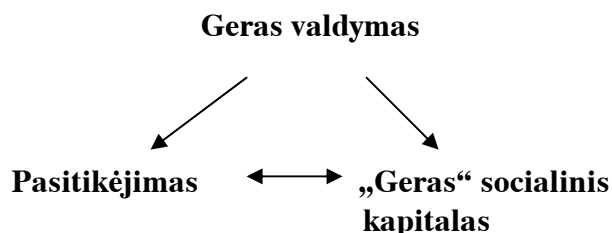
1 pav. Ryšys tarp socialinio kapitalo, pasitikėjimo valdžia ir valdymo efektyvumo, kur socialinis kapitalas yra nepriklausomas kintamasis.³³

Šitaip savaime sukuriamas ydingas ciklas: bloga valdžios kokybė skatina nepasitikėjimą, o šis didina valdžios neefektyvumą. Blogas valdžios veikimas kuria „blogą“ socialinį kapitalą (2 pav.).

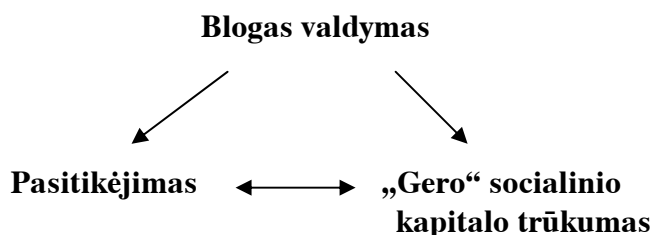
³² Putnam, R. R. *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community.* – N.Y., London, Toronto, Sydney, Singapore: Simon and Schuster, 2000.

³³ Della Porta, D., Pharr S. J., Putnam R. D. *Disaffected democracies. What's troubling the trilateral countries.* – Princeton University Press: New Jersey, 2000.

1. „Palaimintosios bendruomenės“



2. „Nelaimingosios bendruomenės“



2 pav. Ryšys tarp socialinio kapitalo, pasitikėjimo valdžia ir valdymo efektyvumo, kur valdymo efektyvumas yra nepriklausomas kintamasis.³⁴

Matome, kad ne visada socialinis kapitalas gerina organizacijų darbą. Socialinis kapitalas gali būti „blogas“. Ne visada organizacijoje kuriama atmosfera skatina bendradarbiavimą ir pasitikėjimą. „Blogu“ socialiniu kapitalu remiasi korumpuota nomenklatūra, mafija, rėmėsi naciai. Korumpuotieji vienas kitam išipareigoja, tarp jų susikuria savitas socialinis kapitalas. Už „blogo“ socialinio kapitalo turėjimą valdžia atlygina paremdama tuos, kurie priklauso jų tinklams ir elgiasi pagal jų normas. Tarp blogo valdymo ir blogo socialinio kapitalo nusistovi tam tikra pusiausvyra, bet ta pusiausvyra nestabili, nes griaua ir materialinius, ir moralinius išteklius.

Sociologai teigia, kad pasitikėjimas yra socialinių santykių bruožas, savybė, kuri nepriklauso asmenims, veikėjams, o randasi ir yra juos apimančioje socialinėje erdvėje.³⁵ Pasitikėjimas teikia galimybių žmonėms, kurie vienas kito gerai nepažįsta. Pasitikėjimas mažina socialinį kompleksiskumą, kuris, deja, neišvengiamai didėja moderniose visuomenėse.

³⁴ Della Porta D., Pharr S. J., Putnam R. D. Disaffected democracies. What's troubling the trilateral countries. – Princeton University Press: New Jersey, 2000.

³⁵ Coleman J. „Social capital in the creation of human capital“, 1998.

Socialinis kapitalas „apima tokius socialinio gyvenimo bruožus kaip tinklai, normos ir pasitikėjimą, kurie įgalina dalyvius veikti efektyviau drauge siekiant bendrų tikslų.“³⁶

Anot Putnamo, socialinis kapitalas – tai žmonių ryšiai: socialiniai tinklai ir iš jų kylančios abipusiškumo (angl. *reciprocity*) normos bei pasitikėjimas ir patikimumas. Socialinio kapitalo samprata atkreipia dėmesį į tai, kad pilietinės dorybės (pasitikėjimas, patikimumas, abipusiškumas) ypač veiksmingos, kai yra panirusios į tankų abipusių socialinių santykių tinklą. Visuomenė, kurioje daug dorų, bet izoliuotų asmenų, turi mažai socialinio kapitalo. Visuomenė, kurioje paplitęs pasitikėjimas, yra efektyvesnė už nepasitikėjimo persmelktą visuomenę, panašiai kaip ir pinigai efektyvesni negu tiesioginiai mainai (natūriniai). Jeigu nereikia iš naujo nustatyti kiekvienos sąveikos taisyklių, tada daugiau dėmesio galima skirti veiklos plėtrai.³⁷

„Kalbant apie ant socialinio kapitalo reikšmę individų lygmeniu pastebima, kad kuo įvairesnius ir gausesnius ryšius turi individas, tuo daugiau jam prieinama su jais susijusių išteklių, tokių kaip informacija, kitų pagalba ir parama sprendžiant kasdienio gyvenimo problemas. Socialinis kapitalas išplečia individų veiklos galimybes, ypač kai veiklai būtina kitų pagalba ir be kitų pagalbos asmeninė nauda, kurios siekia individas, būtų neįgyta. Dėmesį sutelkiant į kokybinius socialinio kapitalo rūšių aspektus pastebima, kad neformalūs, stiprūs ryšiai individams dažniausiai svarbūs kaip draugystės, socialinės ir emocinės paramos šaltinis, tuo tarpu tiek formalūs, tiek neformalūs silpni ryšiai gali suteikti priėjimą prie įvairesnių informacijos bei materialinių išteklių. Ryšiai su panašiais arba artimais žmonėmis (susiejantis socialinis kapitalas) padeda individams išgyventi, o ryšiai su žmonėmis, besiskiriančiais pagal socialiniame gyvenime svarbius požymius (sujungiantis socialinis kapitalas), padeda judėti į priekį, keisti ką nors savo gyvenime.“³⁸

1.3. Socialinio kapitalo vidiniai ryšiai

Žmonės priklauso ne vienai bendruomenei, o daugybei dalinių bendruomenių, siejančių juos su šeimos nariais, kaimynais, draugais, bendradarbiais arba žmonėmis,

³⁶ Putnam R. Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in America.// Political Science and Politics, 1995.

³⁷ Putnam R. Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community. – N.Y., London, Toronto, Sydney, Singapore: Simon and Schuster, 2000.

³⁸ Putnam R. D. and Goss K. A. „Introduction” in Robert D. Putnam (ed.). Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society. – Oxford University Press, 2002.

turinčiais panašių pomėgių ir interesų. Šie tinklai retai kada būna stabilūs. Santykiai juose yra labiau savanoriški ir laisvai pasirenkami, palyginti su tradicinėmis bendruomenėmis.

Tokiuose tinkluose žmonės nebegali pasikliauti susitelkusios, tankiais socialiniais ryšiais paremtos vietinės bendruomenės socialine kontrole ir jos pastangomis išlaikyti juos bendruomeninių ryšių tinkle. Individualizuotų socialinių tinklų turėjimas priklauso nuo aktyvių individų pastangų ieškoti, užmegzti ir palaikyti santykius su kitais, jiems svarbiais žmonėmis.

Socialinio kapitalo tinklai „gali būti horizontalūs ir vertikalūs, formalūs ir neformalūs, paremti silpnais arba stipriais ryšiais, susiejantys arba susijungiantys, atsižvelgiant į tai, ar juos sudarantys individai ir grupės yra panašūs socialiniame gyvenime svarbių charakteristikų atžvilgiu, ar skiriasi.“³⁹

Roberto Putnamo nuomone, produktyviausia šiuo požiūriu socialinio kapitalo rūšis yra horizontalūs tinklai. Jo darbuose jie dažniausiai siejami su formaliomis savanoriškomis asociacijomis. Putnamo požiūriu, horizontalūs tinklai sudaro palankią terpę pasitikėjimo kitais žmonėmis ir savitarpiškumo normų formavimuisi. Horizontalūs tinklai skatina individus susitelkti bendrai veiklai ir bendradarbiauti siekiant kolektyvinių tikslų. Kuo tokie tinklai tankesni bendruomenėse arba visoje visuomenėje, tuo geresnės yra sąlygos jų ekonominei pažangai ir demokratijos plėtrai.⁴⁰ Nors neretai teigiama, kad socialinis kapitalas išplečia individų veiklos galimybes, skatina socialinės integracijos procesus bei didina bendruomenės ir net visos visuomenės sutelktumą, jis gali turėti neigiamų pasekmių. Pavyzdžiui, ne visiems socialiniams tinklams būdingos prodemokratinės vertybės, jie gali būti netolerantiški įvairių socialinių grupių atžvilgiu, skatinti socialinę įtampą bei susiskaldymą visuomenėje. Pastebima, kad socialiniai tinklai, suburiantys žmones, kurie yra panašūs vieni į kitus (susiejantis socialinis kapitalas), dažniau yra nepageidaujamų socialinių pasekmių šaltinis negu tinklai, jungiantys skirtingus individus ir jų kolektyvus (sujungiantis socialinis kapitalas).⁴¹

Anot Bourdieu, kuris socialinį kapitalą (ir kitus kapitalus – kultūrinį, ekonominį) apibrėžia individo lygmeniu teigia, kad socialinio kapitalo atsiradimas, kūrimas ir reprodukovimas, dauginimas yra procesas, susijęs su galia, valdžia. Bourdeu išskiria

³⁹ Putnam R. D. and Goss K. A. „Introduction” in Robert D. Putnam (ed.). *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society* – Oxford University Press, 2002.

⁴⁰ Putnam R. *The prosperous community – social capital and public life.* – Harvard University Press, 1993.

⁴¹ Putnam R. and Goss K. A. Introduction in Robert D. Putnam (ed.). *Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society.* – Oxford University Press, 2002.

socialinius tinklus, kuriuose individas dalyvauja ir iš kurių kyla socialinis kapitalas, ir kalba apie tai, kad socialinis tinklas nelaikomas paprastu, mechaniškai atsirandančiu bet kurių socialinių santykių ir visuomeninių ryšių produktu. Svarbus klausimas, kas valdo tuos socialinius santykius arba ryšius. Bendruomenės gali turėti daug socialinio kapitalo ir didelį narių pasitikėjimą, tačiau jei joms trūksta valdžios ir ekonominių išteklių, jų ekonominis saugumas ir raida nebus užtikrinti. Tam, kad esami tinklai ir ryšiai iš tiesų gerintų bendruomenių situaciją, reikia leisti, kad tie tinklai galėtų dalyvauti kapitalo srautų kontrolėje ir valdžios žaidimuose.⁴² Taigi turime paminėti, kad „geras valdymas“ nemažiau veiksminga priemonė bendruomenei tobulėti ir plėstis.

1.4. Informacinės technologijos ir socialinis kapitalas

1.4.1. Informacinių technologijų, interneto įtaka socialinio kapitalo dinamikai

Šiuolaikinėse industrinėse šalyse mokslininkai stengiasi įvertinti, kokių pasekmių socialiniam kapitalui gali turėti spartus naujųjų informacinių technologijų, t. y. kompiuterių ir interneto, skverbimasis į žmonių kasdienį gyvenimą.

Ar internetas papildė socialinio kapitalo įtaką? Ar internetas atskiria žmonės nuo kitų, skatina sėdėti namuose, pasinerti į virtualų pasaulį? O gal sukuria naują galimybę, erdvę bendrauti su jau pažįstamais žmonėmis, užmezgti naujas pažintis, palengvina žmonių pilietines veiklas?

Įvairių tyrimų, atliktų Vakarų šalyse, duomenys rodo, kad dažniausiai žmonės internetą naudoja būtent tarpasmeniniam bendravimui: elektroninio pašto žinučių siuntimui, dalyvavimui pokalbių svetainėse, elektroninėse konferencijose ir pan.^{43,44}). Mokslininkų vertinimai skiriasi atsižvelgiant į tai, ar jie labiau pabrėžia neigiamą interneto įtaką socialiniam kapitalui, ar teigiamą. Tie, kurie savo darbuose atskleidžia destruktivų interneto poveikį socialiniams ryšiams, papildė „prarastos bendruomenės“ šauklių gretas; kiti, labiau pabrėžiantys internete glūdinčius socialinio kapitalo palaikymo ir formavimo

⁴² Bourdieu P. The Forms of Capital // Richardson J. (ed.). Handbook of Theory and Research for Sociology of Education, N.Y. – Greenwood, 1985.

⁴³ Katz J. and Aspden Ph. Social and Public Policy Internet Research: Goals and Achievements, 1998. www.communitytechnology.org/aspden/aspden_talk.html.

⁴⁴ Wellman B., Quan-Haase A., J., Witte Hampton K. Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? Social Networks. Participation, and Community Commitment. Working paper, 2001.

pajėgumus, sudaro „išlaisvintos bendruomenės“ arba „transformuotos bendruomenės“ frakciją.⁴⁵ Yra ir požiūris, kuris teigia, kad internetas neturi įtakos socialiniam kapitalui.

Kai kurių mokslininkų (Di Maggio Paul, Eszter Hargittai, Russel Neuman, John Robinson)⁴⁶ nuomone, klysta ir kalbantys apie interneto ardomąjį poveikį socialiniam kapitalui, ir išvelgiantys jame socialinio kapitalo formavimo potencialą. Uslaneris teigia: „Internetas nei griaua, nei kuria socialinį kapitalą. Tinkle yra ir altruistų, ir nenaudėlių, kaip jų yra ir kasdieniame gyvenime. Iš tikrųjų internetas, panašiai kaip televizija, atspindi kasdienį gyvenimą. Tai, ką žmonės veikia internete, beveik sutampa su tuo, ką jie veikia jo nenaudodami: jie išsityja pirkinių, sužino sporto naujienas ir orą, planuoja atostogas ir dažniausiai palaiko ryšius su jiems jau pažįstamais žmonėmis elektroniniu paštu. Tinklas nėra grėsmė. Bet taip pat jis nėra nirvana.“⁴⁷

Jeigu internetas palengvina žmonių bendravimą (o tai teigia pats Uslaneris), ar tai rodo, kad jis neturi įtakos jų socialiniam kapitalui?

Toks požiūris grindžiamas mintimi, kad internetas nekeičia žmonių asmenybių. Di Maggio pažymi, kad internetas tėra papildoma priemonė žmonėms, turintiems polinkį bendrauti ir dalyvauti bendruomeninėje veikloje. Jis neišsprendžia individų, kuriems sunkiai sekasi užmegzti ir palaikyti įvairius socialinius ryšius, socialinės izoliacijos problemų. Uslaneris savo aiškinime pabrėžia kitą aspektą.⁴⁸ Pripažindamas, kad internetas gali padėti žmonėms jų pilietinėse veiklose, jis teigia, kad interneto poveikis itin ribotas, nes svarbiausias veiksnys dalyvavimui pilietinėse veiklose, bendruomeniškumo puoselėjimui yra dar vaikystėje išugdytos žmonių vertybės. Toks aiškinimas nuosekliai dera prie Uslanerio socialinio kapitalo sampratos, kurioje pamatinis socialinio kapitalo komponentas yra apibendrintas pasitikėjimas, suprantamas kaip moralinė vertybė. Žmonės, kuriems būdingas apibendrintas pasitikėjimas, dažniau bendrauja su kitais žmonėmis ir užsiima bendruomenine veikla, jie taip pat dažniau panaudoja interneto teikiamas galimybes informacijos mainams, bendravimui ir bendradarbiavimui negu tie, kurie nepažįstamuosius suvokia kaip galimus nenusipėjamų pavojų šaltinius ir realiame, ir

⁴⁵ Ferlander S. „The internet, social capital and local community”, 2003. www.crdlt.stir.ac.uk/docs.

⁴⁶ Di Maggio P., Eszter H. R., Neuman, J. R. Social Implications of the Internet// Annual Review of Sociology 27, 2001.

⁴⁷ Uslaner E. The Internet and Social Capital. Communications of the ACM (Annals of Computing Machinery) 43, 2000.

⁴⁸ Uslaner E. Trust, Civic Engagement, and the Internet. Political Communication 21 (2), 2004.

virtualiame pasaulyuose. Šiuo aspektu interneto naudojimas yra „kasdienio gyvenimo atspindys“, nei pridedantis, nei atimantis socialinį kapitalą.

Taigi internetas skatina žmonių veiklos efektyvumą laiko požiūriu, atlieka bendravimo ir bendradarbiavimo funkciją.

Internetą naudojančios žmonės, palyginti su jo nenaudojančiais žmonėmis, dažniau domisi viešaisiais reikalais, skaito laikraščius, klauso radijo, dalyvauja bendruomeninėje veikloje, lanko įvairius renginius, turi daugiau socialinių tinklų.⁴⁹ Šie pastebėjimai prieštarauja Nie ir Erbringo teiginiams, kad internetas ardo žmonių bendruomeninius ryšius.⁵⁰ Kita vertus, interneto poveikio bendruomeniniams ryšiams vertinimas priklauso nuo pačios bendruomenės sampratos.

Vienas iš lūkesčių, siejamų su internetu, tebėra tas, kad internetas padės žmonėms rasti jų interesus ir vertybes atitinkančias bendruomenes, netgi įveikti socialinę izoliaciją ir atskirti. Šiuo požiūriu internetas tampa daugiau negu papildoma priemone palaikyti jau egzistuojančius socialinius ryšius, jis suteikia galimybę rasti alternatyvai tiesioginiu bendravimu paremtoms bendruomenėms. Kol kas sunku vertinti, kiek pasitvirtina šis lūkestis, nes trūksta empirinių duomenų, atskleidžiančių, kiek internetas padeda įveikti socialinę izoliaciją žmonėms, kurie jaučiasi vieniši.

1.4.2. Vidinių ryšių kokybė

„Efektyvumo modelis“⁵¹ negali būti adekvačiai suprastas atskyrus jį nuo konteksto, kuriame apibrėžiami veiksniai, nuo kurių priklauso interneto galima įtaka įvairių rūšių socialiniam kapitalui. Kitaip tariant, internetas suteikia tam tikras galimybes, tačiau vien tik jo buvimas nereiškia, kad žmonės ir jų kolektyvai, įgiję kompiuterinį raštingumą ir prieigą prie interneto, neišvengiamai tuo pasinaudos socialinio kapitalo palaikymui ir formavimui. Gali būti svarbūs daugelis veiksnių: interneto ryšio kokybė; patogi programinė įranga, o svarbiausia – žmonių gebėjimai ir įgūdžiai siekiant integruoti interneto galimybes į savo veiklas, kurių ugdymui reikia laiko, patirties bei tarpasmeninio

⁴⁹ Robinson J., Meyer, Neustadt K. A., Alvarez A.. Information Technology and Social Time Displacement. IT and Society. 2002.Vol.1 (1).

⁵⁰ 35. Nie Norman H. and Lutz Erbring. Internet and Society: A Preliminary Report.// IT and Society 1 (1), 2002.

⁵¹ Wellman B. and Hogan B. The Internet in Everyday Life. Encyclopedia of Human Computer Interaction. MA – Berkshire Publishing, 2004.

ir institucinio konteksto, kuris skatintų interneto naudojimą ir kuriame būtų prieinama pagalba naujųjų informacinių technologijų taikymo klausimais.^{52,53}

Internetė klestinti pokalbių svetainių, elektroninių konferencijų įvairovė nesunkiai leidžia internetą bendravimui ir informacijos paieškai naudojantiems žmonėms rasti tai, kas jiems artima pagal jų vertybes, pažiūras ir interesus.

Jeigu žmonėms kas nors nepatiko įtinklintoje diskusijoje, pakanka spustelėti pelytės klavišą ir įtinklinta grupė išnyksta iš jų gyvenimo, lyg niekada ir nebūtų buvusi jo dalis. Šios interneto savybės yra palankios homogeniškų pagal žmonių interesus, vertybes ir įsitikinimus socialinių tinklų tarpimui. Kita vertus, socialinės sąveikos internete remiasi tik tekstiniu bendravimu, jose nėra vizualių užuominų apie žmonių lytį, socioekonominį statusą, amžių ir pan., kurios dažnai sukuria barjerus tarp skirtingų žmonių. Įtinklintai sąveikai būdingas anonimiškumas ir įtinklintų bendruomenių atvirumas naujiems nariams leidžia manyti, kad jos padės nugriauti tam tikras visuomenėms būdingas tradicines socialinio susiskaldymo sienas ir nuties tiltus tarp skirtingos socialinės kilmės, klasės ir statuso žmonių. Kitaip tariant, internetas turi savyje bruožų, kurie sukuria galimybes sujungiančių socialinių tinklų formavimuisi ir palaikymui.

Dažniausiai internetas atlieka „susiejimo“ funkciją, tačiau bent iš dalies skatina ir ryšių tarp žmonių, besiskiriančių pagal socialiniame gyvenime svarbius socialinius požymius, formavimąsi.

⁵² Robinson J., Dimaggio P., Hargittai E. New Social Survey Perspectives On The Digital Divide.// IT and Society 1, 2003.

⁵³ Wellman B. and Wenhong Ch. Charting Digital Divides: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries, 2003.

2. ORGANIZACIJA KAIP SOCIALINIO KAPITALO IR VADYBOS OBJEKTAS

2.1. Faktorai, turintys įtaką vidiniams ryšiams organizacijoje

Žmogaus gyvendamas priklauso daugybei organizacijų: šeimai, darbovietai, gyvenamosios aplinkos bendrijai, valstybei, profesinei draugijai, laisvalaikio leidimo bei sugebėjimų ugdymo bendrijoms. Į daugumą jų jis stoja savo valia, todėl būtina kiekvienos organizacijos gyvavimo sąlyga yra žmonių noras tarnauti bendram tikslui, suvokiant savo asmeninio tikslo skirtumą nuo bendrojo tikslo. Tai atsiranda tada, kai organizacija sudaro žmogui galimybes tenkinti jo poreikius geriau, negu jis tai galėtų padaryti vienas.

Organizacija yra vientisa socialinė sistema, kurią sudaro tarpusavyje komuniikuojantys ir dinamiškai susiję žmonės ir jų grupės. Organizacijos gyvavimas priklauso ne tik nuo jos darbo sistemos elementų materialios sąveikos, bet ir nuo organizacijos narių santykių su ja ir tarpusavyje.

Svarbiausias organizacijos kapitalas yra žmogus ir jo žinios. Kaip teigia Stephenas O. Robbinsas, sustruktūrinta ir suplanuota sistema, kurią sudaro du arba daugiau žmonių, siekia bendrų tikslų, tačiau besikeičiančios šios sistemos sudėtinės dalys verčia keistis ir organizaciją kaip visumą.⁵⁴

Socialinis kapitalas organizacijoje pirmiausia turi kultūrinį aspektą, kuris tiesiogiai susijęs su organizacijos vertybėmis, vyraujančiomis pažiūromis bei normomis arba tradicijomis. Vidiniai ryšiai ir jų supratimas – reikšmingas elementas bendrame supratime. Labai svarbi vidinių ryšių vertybė – pasitikėjimas.

Kouzesas ir Posneris rašo, kad „bendravimo kapitalas – bendra vertė žmonių, kurie vienas kitą pažįsta, ir to, ką jie vienas dėl kito padarytų. Tai daugybė intelektualių žmonių, kurie gali kurti naujoves ir siekti bendro tikslo dirbdami bendrai. Taigi rezultatai lemia žmonių tinklai. Nėilines užduotis atliks vadovai, kurie yra tų žmonių tinklo viduryje“.⁵⁵

Socialinio ir žmogiškojo kapitalo augimas ir tinkamas panaudojimas šiuolaikinėmis sąlygomis pirmiausia priklauso nuo valdymo. Žmonės, reikšmingiausias organizacijos vidaus aplinkos elementas, ypač svarbūs. Nuo jų veiklos daugiausia priklauso organizacijos veiklos efektyvumas. Organizacijos vadovybė numatytus tikslus įgyvendina padedama žmonių. Tai reiškia, kad žmonės yra pagrindinis bet kurio valdymo modelio veiksnys. Jeigu

⁵⁴ Robbins S. O. Essentials of Organizational Behavior. – Prentice Hall. Inc., 2003.

⁵⁵ Kozes J. M., Posner B. Z. Leadership the Challenge. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

organizacijos vadovas nesupras, kad kiekvienas organizacijos darbuotojas (žmogus) yra asmenybė, turinti savo nepakartojamus poreikius ir išgyvenimus, tai galimybė realizuoti tikslus bus daug mažesnė.

Organizacijos vadovo darbas ir pats vadovavimo procesas priklauso nuo organizacijos dydžio, gaminamos produkcijos ir atliekamų paslaugų pobūdžio, dirbančiųjų kolektyvo, žmonių išsilavinimo, kultūros lygio ir kitų veiksnių. Vadovo darbas visur labai įvairus. Vadovavimo procesas nebus efektyvus, jei vadovas nebus ir vadovu ir lyderiu viename asmenyje. Lyderiavimas pasireiškia vadovo sugebėjimu įtikinti, sutelkti žmones organizacijos tikslams realizuoti. Vadovas, Peterio Druckerio nuomone, privalo turėti specifinių vadybos žinių ir mokėti tomis žiniomis naudotis, jausti organizacijos nuotaiką, mokėti atskleisti pavaldinių mintis ir jas panaudoti. Pagrindinė jo dalykinė savybė yra kompetencija – vadovauti reikiamų žinių visuma. Svarbiausios asmeninės savybės: atsakingumas, reiklumas, drausmingumas, komunikabilumas, operatyvumas, diplomatiškumas ir, aišku, – talentas dirbti vadovo darbą.⁵⁶

Šiuolaikinėje organizacijoje dėmesys pirmiausia sutelkiamas ne į struktūrą, bet į žmonių elgseną bei tarpusavio santykius, tad esminis vadovo bruožas turi būti lankstumas, priešingas formalumui. Vadovas, siekiantis gerų rezultatų, turi turėti daugiau asmeninės įtakos nei formalios valdžios. Asmeninį autoritetą vadovas užsitarnauja savo asmeninių savybių, kompetencijos, žmogiškumo, tobulo bendravimo dėka.

Vadovo veiklos pobūdį nusako vadovavimo stilius. Gerai žinomi X, Y ir Z valdymo teorijos. Teorija X pripažįstantys vadovai pasižymi autokratiniais vadovavimo stiliais. Teorija Y besiremiantiems vadovams daugiausia būdingas demokratinis vadovavimo stilius. Teorija Z akcentuoja pagrindinį siekį – sukurti pozityvią darbo aplinką, kurioje būtų patenkinti darbuotojų poreikiai, noras būti laisvais, nepriklausomais. Tai liberalus vadovavimo stilius. Vis daugiau organizacijų šiandien pereina prie Z valdymo teorijos taikymo. Ši teorija, sujungusi geriausią Japonijos ir JAV valdymo patirtį, remiasi tokiais pagrindinėmis vertybėmis kaip darbuotojų dalyvavimas valdyme, kokybė, produktyvumas, atvira komunikacija ir svarbiausia – teigiamais žmogiškaisiais santykiais.

Vidiniai ryšiai – tai darbas ne tik su kolektyvo nariais, bet ir jų šeimomis, buvusiais organizacijos darbuotojais.

Kodėl yra svarbu geri vidaus ryšiai?

⁵⁶ Drucker P. F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. – New York, 1974.

1. Viduje egzistuojanti atmosfera gerai jaučiama patekus iš išorės. Malonūs darbuotojų santykiai, paslaugumas, informuotumas sukuria „laimingos šeimos“ pojūtį, kuris gerai nuteikia ir lankytoją, ir interesantą.

2. Darbuotojai – nemokama organizacijos reklama. Jeigu jie gerai žino organizacijos planus, artėjančius svarbiausius įvykius, jie gali paskleisti „geras naujienas“ tarp draugų, šeimos narių, kaimynų.

3. Vertingas abipusis keitimasis informacija – jie bendrauja su tokiomis grupėmis, kurios ne visada yra organizacijos akiratyje, perteikia išpūdžius, lūkesčius ir nuoskaudas, kurios gali pakoreguoti organizacijos veiklą.

4. Darbuotojai turi jaustis reikalingi ir svarbūs, ypač organizacijos veiklos srityje, nes tik tada galima laukti atsiskleidžiant jų kūrybiškumo, iniciatyvos ir lojalumo bendriems tikslams.

5. Organizacijos politiką galima sėkmingai įgyvendinti tik tada, kai ja kolektyvas tikės ir jai pritaris, todėl būtina aiškinti pokyčius, kartu rengti užduotis, dalintis nuomonėmis.

6. Skatina kelti darbuotojų kvalifikaciją, tobulinti profesinius įgūdžius, pastebėti žmonių galimybes, pomėgius, kurie gali būti panaudoti kuriant specifines programas, leidžia keisti darbo grupių sudėtį arba rasti darbuotojui labiausiai tinkančią nišą.

Kokiais būdais galima palaikyti gerus vidaus ryšius?

Veiksmingi vidiniai ryšiai yra pagrindas siekiant maksimaliai išnaudoti organizacijos išteklius ir sutelkti juos strateginiams tikslams. Šiandien vidinė komunikacija neapsiriboja vien tik vidiniais susirinkimais ar laikraščiais. Vadovai ieško vis naujesnių, dažnai nestandartinių formų ir būdų, kad vidiniai ryšiai taptų patikimu pagalbininku palaikant ir tobulinant nuolatinį darbuotojų ir skirtingų skyrių bei padalinių dialogą.

Norint išmokyti darbuotojus kalbėti bendra, visiems suprantama ir aiškia kalba, tereikia, pasak vadovų ir ekspertų vadybininkų, įdiegti tinkamas vidinės komunikacijos priemones. Šiandien tai – ne prabanga, o būtinybė ir, matyt, tokių iškilių vadovų, kaip Henry Fordas, kuris nepripažino, neskatino ir netobulino vidinės darbuotojų komunikacijos, o priešingai – manė, kad tai nereikalinga ir netgi kenksminga, nerasime.

Manančių, kad darbuotojų bendravimas nenaudingas arba nereikalingas laiko švaistymas, šiandien mažuma. Pažangūs vadovai suvokia, kaip svarbu skatinti darbuotojus

bendrauti su kolegomis, keistis žiniomis, nuomonėmis, patirtimi ir kokią naudą iš to gauna tai skatinančios organizacijos.

Bendradarbiavimo santykiams ugdyti vadovai privalo organizacijoje, komandose ir tarp darbuotojų nustatyti abipusiškumo normas. Abipusiškumas yra sėkmingiausias elgsenos tipas kasdieniame gyvenime, nes jis atskleidžia tiek norą bendradarbiauti, tiek nenorą būti išnaudojantiems. Ilgainiui abipusiškumas daro teigiamą įtaką santykiams: jeigu žmonės žinos, kad reaguosite maloniai, vargu ar jie elgsis priešišškai. Jeigu žmonės žino, kad jūs nusiteikę abipusiam bendradarbiavimui, jie suvokia, kad geriausia su jumis bendradarbiauti ir priimti jūsų bendradarbiavimą.

Svarbu, kad vadovai nepamirštų abipusio bendradarbiavimo normų ir sąžiningumo. Robertas Putmanas savo knygoje apie visuomenę *Bowling Alone* pasakoja: „Civilizuotam gyvenimui labai svarbi abipusio bendravimo norma, todėl visi garsūs moralės kodeksai turi kokią nors Auksinės taisyklės ekvivalentą“.⁵⁷

Kai žmonės suvokia, kad bendradarbiaudami turės naudos, nesvarbu, ar piniginės, ar ne, jie linkę pripažinti jiems naudingą kitų žmonių interesų pagrįstumą, todėl vadovai turėtų pasirūpinti, kad abi šalys suprastų viena kitos interesus ir bendradarbiavimo naudą.⁵⁸

Horizontalūs, grįžtamuoju ryšiu pagrįsti ryšiai organizacijoje gali smarkiai pagerinti veiklos rezultatus, kurie matuojami tiek darbuotojų lojalumu, pasitenkinimu, tiek didėjančia apyvarta ir pelnu, patenkintais klientais, patikimos ir saugios organizacijos reputacija. „Konsultacinės kompanijos „Watson Wyatt“ atliktais tyrimais įrodyta, kad sklandus vadovų ir pavaldinių bendravimas gali padidinti pelną iki 26 proc., o štai įmonės, mažiau dėmesio skiriančios vidinei komunikacijai, turi tenkintis ne taip sparčiai augančiu pelnu – iki 15 proc. Tyrimai taip pat liudija, kad dėl gerai sustyguotos vidinės komunikacijos kompanijos vertė gali išaugti iki 30 proc. Organizacijos nuostoliai, patirti dėl nelojalių darbuotojų, yra trigubai skaudesni nei patirti dėl konkurentų arba žiniasklaidos poveikio. Dažniausiai organizacijos bankrutuoja dėl nelojalių darbuotojų, kurie, susidarius krizinei situacijai organizacijoje, bėga iš jos kaip žiurkės iš skėstančio laivo. Taigi šiandien, kai, pasak darbdavių, trūksta kvalifikuotos darbo jėgos, o, pasak

⁵⁷ Putnam R. *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. – N.Y., London, Toronto, Sydney, Singapore: Simon and Schuster, 2000.

⁵⁸ Kozes J. M., Posner, Barry Z. *Leadership the Challenge*. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

darbuotojų, darbdaviai tik žodžiais deklaruoja meilę ir supratimą darbuotojams, abiem šalims vertėtų pagalvoti ir paieškoti netradicinių bendravimo formų, kurios būtų pagrįstos ne baime prarasti darbą arba užsitraukti nemalonę, bet nuoširdžiu noru – eiti į darbą!“. ⁵⁹

Organizacijos centro stiprybė dažnai priklauso nuo to, kokie jos nariai, kokie jų tarpusavio santykiai, koks jų lojalumas organizacijai, todėl ir organizacijos stiprumą, jos sutelktumą, pasitelkimą bendrai veiklai parodo jos narių bendra veikla, kurios efektyvumas neįmanomas be koordinuojamos vidinės komunikacijos (pvz., gandai yra reali, tačiau dažnai neigiamų pasekmių turinti vidinio bendravimo forma). Kad informacija nebūtų iškraipoma, reikalingi tam tikri ją fiksuojantys rašytiniai šaltiniai, kurie turėtų būti viešai pasiekiami. Kaip vidinės komunikacijos gali būti išskirti šie informacijos šaltiniai:

Vidiniai informaciniai leidinukai (skrajutės, informaciniai lapeliai, laikraštukas);

Skebimų lentos (su reguliariai atnaujinama informacija);

Vaizdiniai pristatymai (lentelės, grafikai, nuotraukos su aprašymais);

Organizacijos centro narių susirinkimai.

Susirinkimai yra svarbi vidinės komunikacijos dalis. Čia informacija išgirstama iš pirmų lūpų, galima pasitikslinti, jei ko nors nesupranti, pareikšti savo nuomonę vienu arba kitu klausimu. ⁶⁰

Vidinis ryšys reiškiasi per pačių organizacijos darbuotojų nuomonę apie savo organizaciją ir teikiamas paslaugas arba gaminamą produkciją, teikiamas paslaugas. Net be specialios vidinių ryšių programos organizacijoje vyksta komunikacija – juk kiekvienas darbuotojas perduoda informaciją toliau daugeliui žmonių, su kuriais jis bendrauja. Ypač intensyviai skleidžiama negatyvi informacija. Turėdami vidinių ryšių programą darbuotojai geriau dirba, kai žino, t. y. siekiama, kad visų lygių darbuotojai operatyviai ir laiku gautų išsamią, su organizacija susijusią informaciją (pvz., elektroniniu paštu) bei vienodai suvoktą institucijos strategiją bei joje vykstančius procesus. Turint vidinių ryšių programą, gerinama darbuotojų motyvacija, komandos dvasia, dalyvavimas organizacijos reikaluose, taip pat lengviau įveikiamos krizės. Vidiniai ryšiai organizacijoje pasireiškia formalus ir neformalus bendravimo metu. Formalus bendravimas pasireiškia įvairių susirinkimų, posėdžių, oficialių susitikimų metu ir pan. Itin svarbus yra neformalus organizacijos

⁵⁹ Kozes J. M., Posner B. Z. Leadership the Challenge. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

⁶⁰ Baršauskienė V., Janulevičiūtė B. Žmogiškieji santykiai. – Kaunas: Technologija, 1999.

darbuotojų bendravimas. Tai bendravimas kasdienybėje akis į akį, telefonu, elektroniniu paštu arba intranetu; tai kolegų gimtadienių šventimai, įvairios organizacijos šventės, išvykos į gamtą visiems kartu ir pan. Neformalus bendravimas yra svarbus vienas kito pažinimui, tarpusavio santykių stiprinimui.

Netiesioginis darbuotojų bendravimas vyksta vidiniais organizacijos kanalais. Darbuotojai siunčia elektroninius pranešimus, rengia organizacijos šventes, vidines kampanijas, konkursus. Darbuotojai tiesiogiai bendrauja per informacinius renginius, organizuojamas šventes, sporto šventes, kolektyvinius užsiėmimus, konkursus, konkuruojimo žaidimus ir pan.

„Sugebėjimas bendradarbiauti yra svarbiausias, jei norite gauti ir išlaikyti gerus darbo rezultatus – ypač interneto amžiuje. Būtina skatinti bendradarbiavimą, todėl reikalingi vadovai, kurie sugeba:

Sukurti pasitikėjimo atmosferą;

Ugdyti pozityvią tarpusavio priklausomybę;

Skatinti asmeninį bendradarbiavimą“.⁶¹

Bendradarbiavimo esmė yra pasitikėjimas – žmonių santykių organizacijoje ir už jos ribų pagrindas. Be pasitikėjimo neįmanoma vadovauti.

Geriausias būdas darbe išsaugoti pasitikėjimą – tai jo nesumažinti. Kritiniai faktoriai yra organizacijos vadovybės integracija ir sąžiningas bei skaidrus bendravimas su darbuotojais. Pasitikėjimą gali didinti svarbi vienijanti misija ir vizija. Kitas būdas išsaugoti pasitikėjimą – nuolat teikti informaciją apie visus svarbiausius bendrovėje vykstančius procesus. Svarbi ir organizacijos sėkmė. Žmonės labiau pasitiki sėkmingai dirbančios organizacijos darbuotojų kompetencija.

Vis dėlto net ir organizacijoje, kurioje pasitikėjimui teikiama pirmenybė, gali įvykti nesusipratimų. Žmonės gali neteisingai vienas kitą suprasti; nepatenkinamas klientų užsakymas, niekas nepripažįsta savo kaltės ir pan. Kalbant apie gebėjimą pasitikėti, kai kuriems žmonėms labai sunku pasitikėti net, atrodytų, puikiai dirbančia bendrove, nes jie turi blogos patirties. Daugelyje darbuotojų žmonės nuolat apgaulinėjami.

Pavyzdiniai vadovai žino, kad svarbiausia pasitikėjimas, todėl atsižvelgia į alternatyvų požiūrį, panaudoja kitų žmonių patirtį ir sugebėjimus. Jie labiau pasitiki

⁶¹ Kozes J. M., Posner B. Z. Leadership the Challenge. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

grupės darbuotojais, todėl mieliau jiems leidžia daryti įtaką grupės sprendimams. Tai abipusis procesas. Atvirai priimdami darbuotojų įtaką, vadovai kuria pasitikėjimą, kuris paskatina darbuotojus priimti vadovų įtaką.

Briano Coughlino „Brown Brothers Harriman Fund Administration Services Ireland“ generalinio direktoriaus žodžiais tariant, pasitikėjimas sukuria pasitikėjimą^{.62}

Paldamas teigia: „Pasitikėjimas kaip alyva sutepa bendradarbiavimo variklį“. Ypač tai svarbu organizacijos ekonomikoje: „Praktiškai bet kuris komercinis sandoris savyje turi pasitikėjimo elementą,“ – teigia autorius.⁶³ Rinka remiasi patikimumu ir kuria pasitikėjimą. Fredas Catherwoodas sako: „Paprasta vertybė sąžiningumas yra visų sėkmingo verslo esmė... Abipusis nepasitikėjimas turbūt yra didžiausia skurdo priežastis pasaulyje“.⁶⁴ Ekonomikos ir verslo tyrinėtojas Ladmannas Werneris teigia: „Nepaprastai didelę reikšmę rinkos ekonomikai turi patikimumas. Teisingumas, pasitikėjimas ir patikimumas yra svarbūs gamybos faktoriai. Patikimumą netgi galima laikyti kapitalu. Gebantys jį sukurti ir įtvirtinti patiria ilgalaikę ekonominę sėkmę. Pasitikėjimo vertą laikyseną skatina ir ugdo konkurencijos procesas“.⁶⁵

Daugelyje gyvenimo sričių mes neturime kitos išeities, kaip tik pasitikėti žmonėmis ir institucijomis. Lietuvoje, palyginti su Vakarais, vis dar gana didelis nepasitikėjimas. 75 proc. apklaustųjų mano, kad su žmonėmis reikia būti labai atsargiam, tik 25 proc. – kad dauguma žmonių galima pasitikėti.^{66,67}

Paprastai tariant, ar žmonės patenkinti organizacija, labiausiai lemia pasitikėjimas. Kai vadovai sukuria pasitikėjimo atmosferą, jie liaujasi kontroliuoti, leidžia žmonėms nevaržomai diegti naujovės ir bendradarbiauti. Taigi lengviausiai bendradarbiaujama tose organizacijose, kurių žmonių tarpusavio santykių normos yra aiškiai apibrėžtos, kuriose vyrauja ne vertikalūs, bet horizontalūs tarpusavio santykiai ir kurių darbuotojai yra linkę dalyvauti sprendžiant bendrus reikalus. Žmonėmis pasitikintys vadovai ugdo atvirumą, susidomėjimą, pastenkinimą darbų ir didelį pasišventimą siekiant geriausių rezultatų.

⁶² Kozes J. M., Posner B. Z. *Leadership the Challenge*. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

⁶³ Paldam M. *Social Capital: One or Many? Definition and Measurement* // *Journal of Economic Surveys*. Vol. 14, 2000.

⁶⁴ Catherwood F. *Cretonof Wealth: Recovering a Christian Understanding of Money*. – Work and Ethics. Crossway Books, 2002.

⁶⁵ Ladmann W. *Leben um zu arbeiten – Arbeiten um zu Leben? Jahrhundert*, 2002.

⁶⁶ 47. Ramonaitė A. *Pilietinės kultūros formavimosi prielaidos ir perspektyvos: socialinio pasitikėjimo raiškos analizė*// Jankauskas A. (red.). *Politinė kultūra ir visuomenės kaita*. – Vilnius, Kaunas: Naujas lankas, 2002.

⁶⁷ Matulionis A. *Pratarmė, Teorinės vertybių tyrimo prielaidos (kartu su Juknevičiumi S.)*// *Europa ir mes, Kolektyvinė monografija*. Vilnius: Gervelė, 2001.

R. Jucevičiaus nuomone, organizacijos klimatas – tai žmogiškoji aplinka, kurioje darbuotojai dirba savo darbą; klimato negalima paliesti, pamatyti, bet jis „tvyro ore“. Psichologinis klimatas keičiasi keičiantis organizacijos personalui, keičiant vadovavimo stilių, įgyvendinant bendruosius uždavinius ir kt. Mokslininkai pripažįsta, kad tarp organizacijos psichologinio klimato ir darbo efektyvumo yra glaudi sąsaja: palankus klimatas sudaro geresnes sąlygas kokybiškam ugdymui bei ugdymuisi, todėl išskiriami šie psichologinio klimato požymiai:

Pagarba, pasitikėjimas vienas kitu organizacijoje;

Poreikių tenkinimas organizacijoje;

Informacijos viešumas;

Atvirumas plėtojant darbinius tarpusavio santykius;

Lygios galimybės organizacijoje.⁶⁸

Apie organizacijos kultūrą galima spręsti iš pasakojimų ir mitų, sklindančių apie organizaciją, iš organizacijos darbuotojų kalbos, ritualų, tradicijų, iš klimato, vyraujančio organizacijoje, ir kitų kultūros pasireiškimo elementų.

Praktiškai kiekviena organizacija turi tik jai vienai būdingas nusistovėjusias tradicijas, vertybes, politiką ir nuostatas. Šios nusistovėjusios tradicijos ir elgesio tendencijos, kuriomis vadovaujasi organizacija ir kurias pripažįsta organizacijos nariai, vadinamos organizacijos kultūra.

Bendros vertybės labai svarbios organizacijos ir kiekvieno darbuotojo asmeniniam gyvybingumui.

„Organizacijos privalo turėti vertybes. Žmonės irgi. Jei žmogus nori, kad jo darbas organizacijoje būtų efektyvus, jo vertybės turi derintis su organizacijos vertybėmis. Jos nebūtinai turėtų sutapti, bet turėtų būti pakankamai artimos, kad galėtų taikiai sugyventi. Priešingu atveju žmogus ne tik bus nusivylęs, bet ir jo darbo rezultatai bus prasti“.⁶⁹

Labai naudinga tikrinti, ar darbuotojai žino, kokios yra organizacijos vertybės, ar jos sutampa su asmeninėmis. Tai iš naujo sužadina žmonių pasišventimą, paskatina aptarti vertybes (pvz., įvairovę), kurios yra svarbios sudedamosios organizacijos vertybės. Kai

⁶⁸ Jucevičius R. Strateginis organizacijų vystymas. – Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros mokslo ir švietimo centras, 1998.

⁶⁹ Drucker P. F. Management Challenges for the 21st Century. – Butterworth-Heinemann: Paperback edition, 2002.

žmonės aiškiai suvokia vadovų, asmenines ir bendras vertybes, jie žino, ko iš jų tikimasi, lengviau išgyvena stresus, randa geresnius kitus konfliktinių situacijų sprendimus darbe.

„Klestinčių organizacijų patirtis rodo, kad stipri vidinė kultūra yra šios svarbios vertybių sritys:

Puikūs darbo rezultatai;

Atidumas žmonėms;

Unikalumo ir išdidumo jausmas.

Puikūs darbo rezultatai akcentuoja pasišventimą tobulėjimui, atidumas žmonėms apibūdina, kaip reikia elgtis su žmonėmis, o unikalumas nurodo žmonėms organizacijos viduje ir išorėje, kuo organizacija skiriasi iš visų kitų“.⁷⁰

Organizacijos kultūros nauda organizacijos vadovams:

Išskirtinumo – suteikia organizacijai unikalumo, išskiria organizaciją iš kitų, nes kiekvienoje organizacijoje vyrauja savitos vertybės, elgesio normos, tradicijos.

Lojalumo – stiprina bendrumo jausmą, atsidavimą, lojalumą organizacijai, taigi mažina darbuotojų kaitą.

Motyvacinė – priklausymas stipriai organizacijai yra galingas paskata.

Normatyvinė – reguliuojanti – darbuotojų elgseną daro nuoseklesnę, nes pateikia standartus, kas yra priimtinas elgesys kompanijoje, formuoja nuostatas ir elgseną.

Komunikacinė – skatina darbuotojų bendradarbiavimą, gerina sprendimų priėmimo procesą, taip didindama organizacijos efektyvumą.

Tikslo siekimo – padeda pasiekti organizacijos tikslus.

2.2. Vidiniai ryšiai ir informacinės technologijos (vidinių ryšių realizavimas organizacijoje)

Šiuolaikinės organizacijos vis labiau kompiuterizuojamos, popierines žinutes keičia žinutės, kuriamos ir perduodamos kompiuteriais. Informacija spausdinama ir siunčiama faksu.

Informacinės technologijos keičia ir pokalbius. Mobilieji telefonai, telekonferencijos ir vaizdo konferencijos leidžia palaikyti ryšį bet kuriuo paros metu bet kurioje

⁷⁰ Kozes J. M., Posner B. Z. Leadership the Challenge. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.

pasaulio vietoje. Ši bendravimo technologija suteikia žmonėms laisvę išvykti iš organizacijos nebijant praleisti svarbaus skambučio ar susirinkimo.

Taigi informacinių technologijų priemonės padarė revoliuciją darbo vietoje – įgalino perduoti informaciją daug greičiau ir efektyviau nei kada nors anksčiau.

Pasikeitimas informacija apima visas pagrindines valdymo veiklos rūšis, ir informacijos kokybė daro tiesioginę įtaką organizacijos veiklos efektyvumui.

Komunikavimą organizacijose praplėtė ir praturtino kompiuterinės technologijos. Tai elektroninis paštas, intraneto bei ekstraneto ryšys ir vaizdo konferencijos.

Elektroninis paštas, kaip komunikavimo priemonė, turi daugybę pranašumų. Elektroninio pašto pranešimus galima greitai parašyti, redaguoti ir išsaugoti. Vienu pelės spragtelėjimu juos galima išsiųsti vienam ir net tūkstančiams žmonių. Gavėjas juos gali perskaityti sau patogiu laiku. Elektroninis paštas labai stipriai sumažino tarnybinių raštelių, laiškų ir telefono skambučių skaičių, tai darbuotojai istoriškai naudojo bendraudami tarpusavyje ir su klientais, tiekėjais ir su kitais asmenimis už organizacijos ribų.

Intranetai – tai privatūs, visą organizaciją apimantys informacijos tinklai, veikiantys panašiai kaip internetas, tačiau juos gali pasiekti tik organizacijoje dirbantys žmonės. Intranetas sparčiai virsta populiariausia darbuotojų komunikavimo vienas su kitu priemone. Be to, organizacijos kuria ekstraneto ryšius, jungiančius jų darbuotojus su pasirinktais klientais ir strateginiais partneriais.

Vaizdo konferencijos – tai intraneto ir ekstraneto tąsa. Naudodami vaizdo konferencijas vadovai, organizacijos darbuotojai gali rengti bendrus posėdžius su kitose vietovėse esančiais žmonėmis. Tiesiogiai girdėdami ir matydami vienas kitą, posėdžio dalyviai gali tarpusavyje bendrauti. Vaizdo konferencijos leidžia darbuotojams, esantiems skirtingose geografinėse vietovėse, vesti tiesioginį dialogą. Anksčiau vaizdo konferencijos vykdavo specialiose patalpose, kuriose buvo įrengtos televizijos kameros, o dabar kameros ir mikrofonai yra prijungti prie asmeninių kompiuterių, todėl žmonės gali dalyvauti vaizdo konferencijoje nepasitraukdami nuo savo rašomojo stalo.

Naujos informacinės technologijos keičia organizacijos valdymo stilių. „Tradici-
nėms organizacijosms būdinga griežta hierarchija ir centralizacija, struktūrizavimas pagal specialistus, atliekančius fiksuotą standartinių procedūrų skaičių kuriant tam tikrą produkciją arba paslaugą. Naujas valdymo stilius yra mažiau hierarchinis ir daugiau centralizuotas, lanksčiau prisitaiko prie pokyčių. Naujam valdymo stiliui svarbiau darbuotojų

profesionalumas ir žinios bei nuolatinis darbuotojų kvalifikacijos kėlimas“. Tokiose organizacijose daug plačiau naudojamos įvairios informacinės technologijos. „Informacinės technologijos organizacija daro labiau negu praeityje priklausomą nuo atskirų darbuotojų žinių, tobulėjimo, sprendimų, taip pat nuo kompiuterinės bei program-minės įrangos“.⁷¹

„Informacinės technologijos iš naujo apibrėžė darbo vietos galimybes. Organizacijos darbuotojų, atliekančių savo darbą, jau nebevaržo nei laikas, nei vieta. Darbuotojai vis dažniau dirbs komandose su žmonėmis, su kuriais net nebuvo susitikę. Jis gali užmegsti „darbinę“ draugystę su žmonėmis esančiais už tūkstančių mylių. Ir savo „mokėjimą bendrauti su žmonėmis“ gali dažniau reikšti ne tik gebėjimu akivaizdžiai bendrauti, bet ir kompiuterio ekrane parašytais žodžiais perduoti šilumą, emocijas, pasitikėjimą ir vadovo savybes“.⁷²

Informacijos technologijos kuria naują organizacijos kultūros lygį, nors pačių informacinių technologijų plėtotė yra gerokai spartesnė nei su tuo susijusių socialinių, kultūrinių ir psichologinių procesų plėtra. Šie kultūros lygiai atsiranda organizacijoje, įdiegusioje informacines technologijas įvairiose savo veiklos srityse: pradedant informacinėmis valdymo bei lanksčiomis gamybos sistemomis ir baigiant atliekamų darbų kontrole, kanceliariniu darbu ir pan.

Informacinių technologijų naudojimo efektyvumo didinimas yra tiesiogiai susijęs su neformalių tarpusavio santykių organizacijoje plėtra. Nustatyta, kad organizacijoje, kurioje yra aukštas informacinių technologijų naudojimo lygis, organizacinės struktūros pagrindu laikomas ne vertikalusis, o horizontalusis tarpusavio santykių tipas. Organizacijai su aukštu informacinių technologijų lygiu būdinga decentralizacija: vieno autoriteto nebuvimas ir darbuotojų darbo patikimumas. Esant horizontaliam tarpusavio santykių tipui, padidėja laisvės ir veiksmų nepriklausomumo apatiniuose organizacijos lygiuose, ir neformalūs tarpusavio santykiai įgyja naują reikšmę priimant sprendimus ir sudarant pavaldinių susitarimus. Taigi horizontalus bendravimas yra svarbus organizacijos veikloje.

⁷¹ Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. – Vilnius: Lietuvos teises universitetas, 2001.

⁷² Nie Norman, Hillygus H., Sunshine D. The Impact Of Internet Use On Sociability: Time-Diary Findings, IT and Society 1 (1), 2002.

Kiekvienoje organizacijoje keičiamasi informacija – nori to vadovai ir darbuotojai, ar ne. Dėl to reikia išanalizuoti organizacijoje esančius informacijos kanalus ir juos integruoti į vidinės komunikacijos programas.

PIRMA – organizacinės kultūros ir vidinės komunikacijos diagnozė, situacijos analizė (vertybės, standartai, tradicijos...).

ANTRA – informacinės erdvės sukūrimas organizacijoje, pasitelkiant vidinės žiniasklaidos priemones (laikraštis, radijas, TV, elektroninis paštas, intranetas ir kt.).

TREČIA – vidinės korporatyvinės kultūros sukūrimas, palaikymas, tobulinimas, skatinimas (vidiniai kodeksai ir kt.).

KETVIRTA – darbuotojų lojalumo stiprinimas (kvalifikacijos kėlimas, stažuotės, mokymai, korporatyviniai renginiai, konkursai, karjeros planai ir kt.).

PENKTA – stebėseną, naujų uždavinių, tikslų iškėlimas (korporatyvinės kultūros, vidinių santykių kolektyve analizė; įgyvendintų veiksmų ir iškeltų uždavinių įvertinimas ir pasiekiamumas; naujų uždavinių iškėlimas siekiant naujų tikslų, pratęsiant naują vidinės komunikacijos ciklą, kuris privalo būti nenutrūkstamas, nuolatinis ir kt.).

Svarbu, kad ryšys su svarbiausia tiksline publika – darbuotojais – būtų nuolatinis. Tai pagrindas ir sėkmės prielaida, norint išlikti rinkoje, augti, plėstis ir sėkmingai dirbti. Kai kurie tyrimai atskleidžia kelias veiksmingas vidinės komunikacijos priemones, kurias įvertino ir kurių naudą pajuto tiek jų iniciatoriai, tiek tie, kuriems jos buvo skirtos. Galima paminėti tokias vidinės komunikacijos priemones:

- Specialūs renginiai, kurių metu sudaroma (o ne imituojama, kaip dažnai pasitaiko) aplinka, kurioje darbuotojai nuoširdžiai, o ne primygtinai (dėl to, kad taip sumanė vadovas arba padalinio vadovai) keičiasi žiniomis.

- Priemonės, skirtos suburti laikinas komandas (iš įvairių skyrių, padalinių, kabinetų).

- Neformalus bendravimas.

- Skatinimas kurti biurus „be sienų“ ir „be durų“ – kuo daugiau erdvės ir šviesos.

- Vidinės kompanijos kalbos, „folkloro“ palaikymas.

- Kita.

Jeigu organizacijoje vidinių ryšių komunikavimas sukurtas visapusiškų, integruotų tinklų pagrindu, tradiciniai hierarchijos lygiai jau nebevaržo komunikavimo. Darbuotojai

gali akimirksniu bendrauti su bet kuo, bet kur ir bet kada. Pavyzdžiui, virtualūs posėdžiai leidžia reguliariai susitikti žmonėms, esantiems skirtingose geografinėse vietovėse.

Informacinių technologijų inovacijos keičia procesus, vykstančius organizacijoje. Nauja technika ir naujos informacinės technologijos padeda sukurti lanksčias organizacines struktūras, sukuria lanksčios politikos sąlygas, veikia žmogiškųjų išteklių valdymą, keičia socialinį bendravimą ir dažnai skatina neformalių tarpusavio santykių atsiradimą. Tai stiprina naujovių rengimo ir diegimo strategijos integraciją, nes diegiant naujas informacines technologijas tobulėja sprendimų priėmimo procesas, atsiranda galimybė aktyvinti kolektyvinių sprendimų rengimo procesą.

Diegiant naujas informacines technologijas organizacijoje, pasipriešinimas, nors ir nedidelis, vis tiek išlieka. Taip būna todėl, kad ne visi darbuotojai gerai supranta ir žino savo vietą naujomis sąlygomis. Tokiu atveju organizacijoje, išgyvenančioje pasikeitimų procesą, vadovai privalo žinoti, kaip suformuoti gerus tarpusavio santykius ir kartu stiprinti vidinius ryšius. Šie santykiai yra derybų, sutarimo ir bendro sprendimų priėmimo pagrindas, o iš to išsirutulioja patikimo elgesio ir bendravimo normos bei taisyklės. Taigi naujų informacinių technologijų įdiegimo sąlyga – esamų santykių pakeitimas ir tarpusavio pasitikėjimo santykių atsiradimas.⁷³

Organizacijai nepaprastai svarbus dinamiškumas ir nuolatinės permainos. Tai, kas svarbu šiais metais, gali būti antraeilis klausimas kitais metais, todėl „mokymasis labai svarbus, nes padeda žmonėms išsiaiškinti nemalonius jausmus, kuriuos dažnai sukelia bet kokios permainos. Jei žmonėms trūksta žinių ir mokymo, jie nenoriai naudojami įgaliojimais, nes nežino, kaip atlikti svarbias užduotis ir baiminasi, kad bus baudžiami už klaidas“.⁷⁴

Norint gerai apmokyti žmones, nebūtina išleisti milijonus. Peteris Druckeris pastebėjo, kad „švietimo ir paslaugų sričių darbuotojai daugiausia išmoksta mokydami kitus“. Jis teigia, kad geriausias būdas pagerinti darbo rezultatus – paprašyti geriausią pardavėją per bendrovės vaizdokonferenciją papasakoti apie „sėkmės paslaptį“, pakviesti geriausią savanorį pakalbėti valdybos posėdyje. Užuoat vaikius darbo metu susibūrusius žmones, geriau panaudoti turimas informacinių technologijų galimybes mokymui neoficialioje ir net ne darbo aplinkoje.⁷⁵

⁷³ Paliulis N., Chlivickas E., Pabedinskaitė A. Valdymas ir informacija. – Vilnius: Technika, 2004.

⁷⁴ Drucker P. F. Management Challenges for the 21st Century. – Butterworth-Heinemann: Paperback edition, 2002.

⁷⁵ Drucker P. F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. – New York, 1974.

Informacinių technologijų efektyvus taikymas padeda atsirasti naujoms darbo organizavimo formoms, pozityviai veikia darbo kokybę: didina atsakomybę, darbo produktyvumą, nes padeda geriau valdyti informacijos srautus. Kompiuterių naudojimas sudaro geras sąlygas greičiau integruoti įvairias darbo proceso fazes, pvz., projektavimą, gamybą ir kontrolę. Šie procesai turi vykti kartu dirbant įvairiems specialistams, todėl horizontalieji tarpusavio santykiai svarbūs ir šių procesų spartai, ir naujų technologijų įvedimo tikslams ir uždaviniams.

2.3. Informacinių technologijų sektoriaus Lietuvoje analizė

Spartus informacinių technologijų vystymasis sudarė prielaidas modernizuoti valdymo sistemą. Šios idėjos įgavo naują impulsą, kai XX a. dešimtame dešimtmetyje sparčiai pradėjo daugėti interneto vartotojų. Naujos informacinės technologijos užtikrina vis paprastesnį ir pigesnį informacijos priėmimo, apdorojimo, saugojimo ir perdavimo procesą. Platus naujų informacinių technologijų ir interneto naudojimas, leidžia gerokai padidinti darbo produktyvumą ir darbo našumą. Ši faktorių greitai įvertino verslo pasaulis, kuriam veiklos plėtra virtualioje erdvėje žadėjo nemažą pelną. Viešojo administravimo įstaigos, biznio įmonės, kitos institucijos vis daugiau savo veiklos, bendradarbiavimo bei informacinius santykius perkelia į elektroninę erdvę.

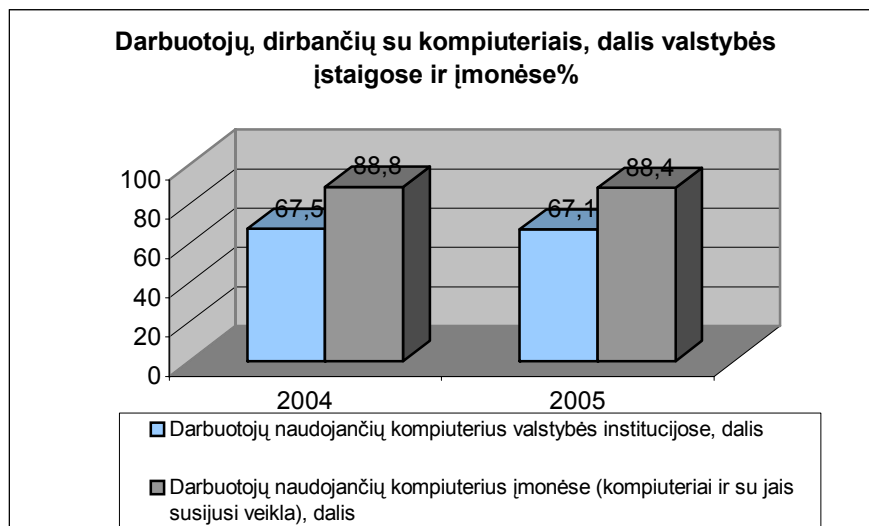
Naujos informacinės technologijos, sparti interneto plėtra skatina didelius pokyčius viešojo administravimo srityse. Jau nuo pat pirmųjų šių technologijų panaudojimo viešojo administravimo subjektu veikloje dienu, pradėta kalbėti, kad informacinės technologijos gali padėti užmegzti glaudesnę ryšį su gyventojais, pagerinti viešųjų paslaugų teikimą, kitų funkcijų atlikimą. Pasikeitė valdymo aplinkos, informacijos valdymas ir pateikimas tampa vis svarbesnis administravimo procese. Atsirado elektroninė dokumentų apyvarta, pradėjo keistis biurokratijos, kaip valdymo instrumento, vieta valdymo ir administravimo struktūrose. Interneto plitimas leido žmonėms plačiau dalyvauti viešojo administravimo, ir valdymo institucijų veikloje.

Sėkminga verslo plėtra šiuo metu neišsivaizduojama be aktyvaus naujausių informacinių technologijų naudojimo. Informacinės technologijos tampa vienu pagrindinių veiksmų, darančių įtaką efektyviai organizacijos veiklai, vis labiau lemia organizacijų sėkmę. Šiuolaikinės informacinės technologijos sudaro galimybę dirbti virtualioje erdvėje,

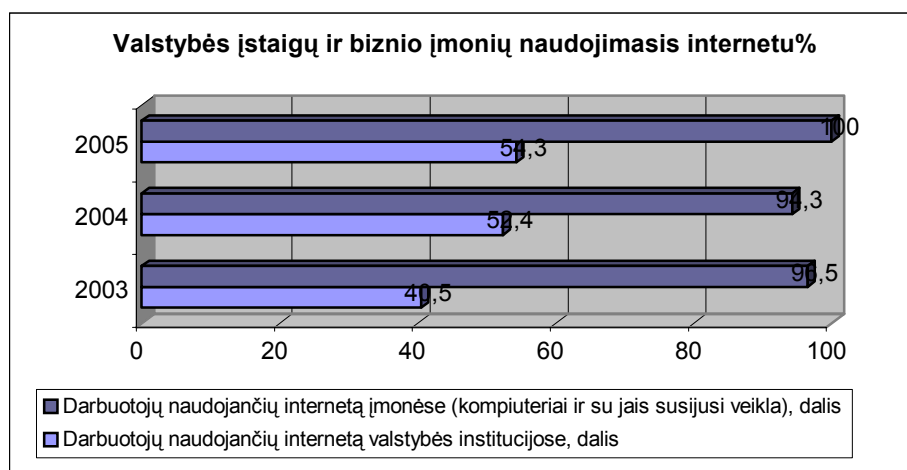
dėl to mažoms organizacijoms atsiranda galimybė organizuoti savo veiklą pagal scenarijų – maža organizacija, didelis tinklas.

Lietuvoje sparčiai auga informacinių technologijų sektorius.

Statistikos departamento duomenimis, Lietuvoje daugėja viešojo administravimo institucijų ir biznio įmonių, kurie savo veikloje naudoja informacines technologijas: kompiuterius (3 pav.), internetą (4 pav.).



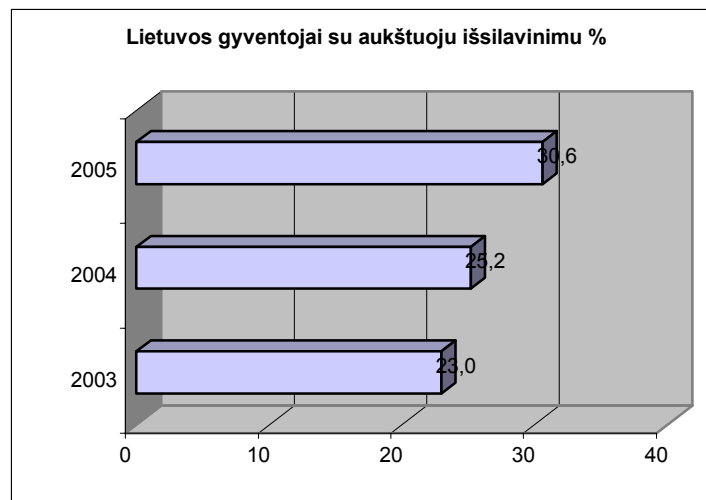
3 pav. Darbuotojų, dirbančių su kompiuteriais, valstybės institucijose ir įmonėse, dalis



4 pav. Darbuotojų, naudojančių internetą valstybės institucijose ir įmonėse, dalis

Nors didėja kompiuterių ir interneto vartotojų skaičius, vis dar išlieka gana didelė informacinių technologijų naudojimo atskirtis. Daugiausia kompiuterių ir interneto varto-

tojų yra tarp jaunų žmonių, tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą žmonių. Lietuvoje gyventojai su aukštuoju išsilavinimu 2005 metais sudarė tik 30,6 proc. visų gyventojų (5 pav.).



5 pav. Lietuvos gyventojai su aukštuoju išsilavinimu

UAB „Alna Intalligence“ atlikus ekspertinę Lietuvos įmonių vadovų apklausą paaiškėjo, kad daugumos vadovų požiūris į informacinių technologijų paskirtį ir įtaką verslui keičiasi. 73 proc. apklausoje dalyvavusių vadovų nurodė, kad informacinės technologijos yra priemonė įmonei daugiau uždirbti, 70 proc. patvirtino, kad šiuo metu informacinės technologijos daro poveikį jų vadovaujamų įmonių rezultatų gerėjimui, 18 proc. mano, kad informacinės technologijos – daug sąnaudų reikalaujanti sritis, nes dabar įmonės vis aktyviau ieško efektyvesnių informacinių technologijų valdymo būdų ir informacinės technologijos naudoja pagrindiniams įmonės tikslams siekti. Daugiausia įmonių investuoja į programinės įrangos įsigijimą ir atnaujinimą, valdymo sistemų projektavimą ir diegimą.⁷⁶

2004 metais JAV internetą naudojo 70 proc. gyventojų, Švedijoje – 75, Danijoje – 63, Didžiojoje Britanijoje – 63, Lietuvoje – 20 (2006 metais jau 28.3 proc.)⁷⁷. Nors skirtumai yra dideli, nėra priežasčių manyti, kad ilgainiui skaitmeninė plėtra Lietuvoje jų taip pat nesumažintų, juolab kad interneto naudojimas šalyje jau įgijo gerą pagreitį.

⁷⁶ Vadovai informacinės technologijas sieja su augančiu pelnu // Verslo žinios. Online, prisijungimo laikas 2006-09-18.

⁷⁷ Internet World Statistics, www.internetworldstats.com/index.html

3. INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ ĮTAKOS VIDINIAMS RYŠIAMS STATISTINIS TYRIMAS

Tikslas

Ištirti informacinių technologijų ir darbuotojų sąsajas, tarpusavio įtaką stiprinant vidinius ryšius organizacijoje.

Uždaviniai

Ištirti darbuotojų pasitenkinimą vidinę aplinką, vidiniais ryšiais pasirinktoje organizacijoje.

Išsiaiškinti faktorius, turinčius įtakos organizacijos vidinių ryšių gerinimui.

Tyrimo dalyviai

Šiame tyrime dalyvavo:

- viešojo administravimo įstaigos Radiacinės saugos centro vadovai ir darbuotojai;
- uždarnosios akcinės bendrovės „Baltic Amadeus“ vadovai ir darbuotojai.

Tyrimo metodika

Buvo atlikti du tyrimai. Tai ekspertų interviu su tiriamų organizacijų vadovais (kokybinis tyrimas) ir darbuotojų respondentų apklausa (kiekybinis tyrimas).

Kokybinis tyrimas suteikia daug vertingos informacijos, padedančios išsiaiškinti ir tiksliai apibrėžti problemą. Kokybinė analizė leidžia:

įsigilinti į tiriamą reiškinį;

įvertinanti ryšius ir sąveikas su jo aspektais;

išnagrinėti, kas tie ryšiai yra, ir kokia jų įtaka;

papildyti nagrinėjamą reiškinį ir jo ryšius.

Kokybiniu metodu surinkta informacija nepateikia tikslių skaičių arba priklausomybių, tačiau leidžia nusakyti tendencijas, idėjas, požiūrius. Kokybinis metodas yra orientuotas į „atvejus“ (šiuo tyrime – skirtingas kategorijas vadovus, darbuotojus), ne į skaičius, kintamuosius ar panašiai.

Apklausančiam ekspertus, norėta sužinoti jų nuomonę apie socialinio kapitalo vidinių organizacijos ryšių bei informacinių technologijų įtaką šių ryšių realizavimui. Pokalbio su

ekspertais metu pažymėti ekspertų atsakymai, kurie netrukus po interviu buvo papildyti svarbesnėmis detalėmis, kurių ekspertai neužrašė pildydami anketą. Nors ekspertai respondentai buvo geranoriški, jie atsisakė duoti interviu užrašant į magnetinę juostą. Laisvas pokalbis (interviu) ir pateikta anketa leido konstruktyviai ir atvirai bendrauti.

Kiekybinis tyrimas iš anksto remiasi nuostata, kad mokslo tikslas yra atskleisti pasaulyje egzistuojančius objektyvius dėsnius (tiesą) tam tikslui naudojant mokslinius metodus ir visa tai turi padėti gauti pilnesnę tikrovės sampratą. Kiekybinė analizė prasideda nuo teorinio pagrindimo, pradedant nuo hipotezių ar teiginių formulavimo ir toliau – šių hipotezių patvirtinimo arba atmetimo.

Organizacijų darbuotojų apklausai parengtas klausimynas, sudarytas iš 25 klausimų, reikalaujančių laisvų (nepriklausomų) atsakymų. Respondentai paprašyti įvertinti teiginių reikšmingumą balais nuo 1 iki 6 (1 – labai gerai, 5 – visai nepatenkinamai ir 6 – sunku pasakyti).

Klausimyno klausimai sudaryti remiantis išanalizuota teorine medžiaga. Atsižvelgiant į ekspertų pastabas (klausimų konkretumas, laiko taupymas ir kt.), į klausimyną įtraukti papildomi klausimai. Klausimyno pavyzdys pateikiamas 1 priede.

Darbuotojų apklausai naudotą klausimyną sudarė tokių klausimų grupės:

- Demografinių klausimų grupė.
- Klausimai, apibūdinantys organizacijos klimatą ir darbo aplinką.
- Klausimai, atskleidžiantys darbuotojų informuotumo ir dalyvavimo bendrovės valdyme, darbuotojų aprūpinimą informacinėmis technologijomis, darbuotojų dalyvavimo savarankiškumo sprendimų priėmimo lygiu, darbuotojų galimybes tobulinti savo žinias, kvalifikacijos kėlimo, mokymo bei karjeros galimybes, darbuotojų motyvavimo, pasitenkinimo darbu ir atlygiu lygį.
- Klausimai, susiję su informacinių technologijų poveikiu, socialinio kapitalo vidiniams ryšiams organizacijoje įvertinti.

Tyrimas atliktas 2006 m. rugpjūčio – spalio mėnesiais.

3.1. ORGANIZACIJŲ VIDINIŲ RYŠIŲ VERTINIMO APKLAUSOS ANALIZĖ IR APIBENDRINIMAS

3.1.1. Uždaroji akcinė „Baltic Amadeus“

3.1.1.1. Uždarnosios akcinės bendrovės „Baltic Amadeus“ veiklos apžvalga

Uždaroji akcinė bendrovė „Baltic Amadeus“ įkurta 1988 metais kaip bendra Lietuvos ir Austrijos įmonė, sudaryta iš Lietuvos mokslų akademijos Matematikos ir kibernetikos instituto darbuotojų. Tuo metu bendrovė tapo antrąja bendra įmone Lietuvoje ir pirmąja bendra su Vakarų Europos šalimi.

Šiandien „Baltic Amadeus“ - visiškai lietuviška įmonė, kurios pagrindinė veiklos sritis – informacinių technologijų sprendimų kūrimas, diegimas ir priežiūra. Nuo 2001 metų pradžios UAB „Baltic Amadeus“ yra įdiegta ir veikia kokybės vadybos sistema. Kokybės vadybos sistema apima visas pagrindines UAB „Baltic Amadeus“ veiklos sritis: kompiuterinių sistemų projektavimą, diegimą ir priežiūrą; kompiuterių ir programinės įrangos gamybą, pardavimą, priežiūrą; biuro įrangos pardavimą ir priežiūrą.

Visi UAB „Baltic Amadeus“ kokybės vadybos sistemos dokumentai saugomi elektronine forme, o kokybės vadybai naudojamas pačioje bendrovėje sukurtas sprendimas – Darbo organizavimo ir dokumentų valdymo sistemos „DoVaS“ modulis „Kokybės valdymo sistema“. Šis modulis leidžia operatyviai registruoti vadovybės analizės posėdžių nutarimus ir tiesiogiai kontroliuoti jų vykdymą.

Bendrovėje dirba maždaug 110 žmonių, todėl norint objektyviai ir visapusiškai išanalizuoti šioje bendrovėje informacinių technologijų vaidmenį stiprinant socialinio kapitalo vidinius ryšius, reikėjo apklausti nemažai respondentų. Norint ištirti, kas nulemia informacinių technologijų vaidmenį stiprinant socialinio kapitalo vidinius ryšius, parinkti šie kriterijai: darbuotojų vaidmuo bendrovėje, darbuotojų pasitenkinimas darbu, darbuotojų veiklos, darbo apribojimai, bendrovės vertybės, darbuotojų ir bendrovės tikslų susietumas.

3.1.1.2. Kokybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas

Apklausti šie Uždarnosios akcinės bendrovės „Baltic Amadeus“ vadovai ekspertai:

Viceprezidentas personalui ir kokybei;

Dokumentų valdymo sistemų centro vadovas;

Informacinių paslaugų centro vadovas;

Informacinių technologijų infrastruktūros sprendimų centro vadovas;

Realizacijos skyriaus vadovas.

Pokalbio metu nagrinėtos šios temos:

1. Vadovų ekspertų nuomonė apie tai, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos).

Vadovams buvo pateiktas klausimas: „Kaip Jūs manote, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos)?“.

Visi vadovai į pateiktą klausimą atsakė vienodai, kad kolektyvą stiprina „vadovo skatinimas“, „bendri renginiai“, „bendras požiūris į vertybes“ ir „asmeninis bendravimas“.

2. Vadovų ekspertų nuomonė apie socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus vaidmenį kolektyve.

Respondentų klausta: „Koks socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus vaidmuo bendruomenėje?“. Visų nuomone, kad „labai didelis“.

3. Vadovų nuomonė apie vidinių ryšių realizavimą (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) kolektyve.

Vadovams pateiktas klausimas: „Kaip realizuojami vidiniai ryšiai (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) bendruomenėje (kolektyve)?“ Į pateiktą klausimą atsakė, kad „bendrauja asmeniškai“, „susirašinėja elektroniniu paštu“, „skambinama telefonais“.

4. Vadovų nuomonė apie vidinių ryšių kokybę.

Buvo pateiktas klausimas: „Kaip Jūs išsivaizduojate, kokie turi būti vidiniai ryšiai kolektyve?“. Vadovai atsakė, kad vidiniai ryšiai turi būti pagrįsti „pasitikėjimu“, „supratimu“, „draugiškumu“, „būti operatyvus“.

5. Vadovų nuomonė apie informacinių technologijų poveikį valdymui.

Pokalbyje su vadovais klausta, „Ar gali informacinės technologijos (IT) paveikti valdymą?“. Vadovų gauti teiginiai patvirtino, kad informacinės technologijos veikia valdymą, tai „taip, nes išnyksta atstumo apribojimai“, „aukšto lygio informacinės technologijos pritraukia žmogiškuosius išteklius“, „veikia iš dalies“.

6. Vadovų nuomonė apie informacinių technologijų vietą organizacijoje.

Visi vadovai į pateiktą klausimą „Kaip Jūs išsivaizduojate informacinių technologijų vietą Jūsų vadovaujamoje įstaigoje (organizacijoje)?“ atsakė vienodai: „reikšminga“.

7. Vadovų nuomonė apie informacinių technologijų įtaką kolektyvo darnai, jų poveikį kolektyvo stiprumui.

Respondentų klausta: „Kokią įtaką informacinės technologijos (IT) turi bendruomenės (kolektyvo) darnai? Kaip bendruomenė (kolektyvas) stiprėja taikant informacines technologijas?“. Šiuo klausimu vadovų nuomonės išsiskyrė, tai „lemiama, nes be informacinių technologijų neįmanomas kasdieninis darbas“, „įtaką turi, bet ne lemiamą“.

8. Vadovų nuomonė apie vadovaujamo kolektyvo interesus ir poreikius, kurie nepatenkinamai įgyvendinami.

Vadovų klausta: „Kokie Jūsų vadovaujamo kolektyvo interesai ir poreikiai, kurie, Jūsų nuomone, turėtų būti Bendrovės valdybos rūpestis, šiuo metu yra nepatenkinamai įgyvendinami?“. Į klausimą buvo atsakyta, kad „nėra adekvataus pastangų įvertinimo“.

9. Vadovų nuomonė apie tai, kas paskatintų jas aktyviau dalyvauti organizacijos veikloje.

Buvo pateiktas klausimas: „Kas paskatintų Jūs įsitraukti į Bendrovės veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?“. Atsakyta, kad „interesų bendrumas“ ir „dalyvavimas sprendimų priėmime“.

10. Vadovų nuomonė apie tai, kas trukdo informacinės visuomenės plėtrai Lietuvoje.

Į klausimą „Kas labiausiai trukdo sparčiai informacijos visuomenės plėtrai Lietuvoje?“ vadovai atsakė: „Nepakankamas žmonių išsilavinimas“ ir „ekonominis atsilikimas“.

11. Vadovų nuomonė apie tai, kodėl vietos valdininkai skiria nepakankamai dėmesio informacijos visuomenės ir informacinių technologijų (IT) kūrimo problemoms.

Vadovams pateiktas klausimas: „Kodėl, Jūsų nuomone, vietos valdininkai skiria nepakankamai dėmesio informacijos visuomenės ir informacinių technologijų (IT) kūrimo problemoms spręsti?“. Vadovai mano dėl „lėšų stygiaus“ ir todėl, kad „nesuvokia problemų sprendimo svarbos“.

Analizuojant vadovų ekspertų atsakymų panašumus ir skirtumus, klausimai buvo sujungti ir atsakymai į klausimus išrūšiuoti (1 lentelė) pagal bendras veiklas.

1 lentelė. Duomenų kategorizavimas

Klausimas	Bendros veiklos	Sąryšis
<p>Kaip Jūs manote, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos)?</p> <p>Kaip realizuojami vidiniai ryšiai (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) bendruomenėje (kolektyve)?</p>	<p>Bendri renginiai 2, požiūris į vertybes 1, vadovo skatinimas 3, asmeninis bendravimas 1</p> <p>Asmeninis bendravimas 3, informacinių technologijų (IT) pagalba 3.</p>	<p>Kolektyvo stiprumą nulemia vidiniai ryšiai.</p>
<p>Koks socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus vaidmuo bendruomenėje?</p> <p>Kaip Jūs išsivaizduojate, kokie turi būti vidiniai ryšiai kolektyve?</p>	<p>Labai didelis 5.</p> <p>Pagrįsti pasitikėjimu 4, supratimu 3, draugiškumu 2, operatyvumu 1, motyvacija 1.</p>	<p>Socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus išraiška per vidinius ryšius.</p>
<p>Ar gali informacinės technologijos paveikti valdymą?</p> <p>Kaip Jūs išsivaizduojate informacinių technologijų vietą Jūsų vadovaujamoje įstaigoje (organizacijoje)? Kokią įtaką informacinės technologijos turi bendruomenės (kolektyvo) darnai? Kaip bendruomenė (kolektyvas) stiprėja taikant informacines technologijas?</p>	<p>Taip, nes išnyksta atstumo apribojimai 4.</p> <p>Aukšto lygio informacinės technologijos pritraukia žmogiškuosius išteklius 1.</p> <p>Veikia iš dalies 1.</p> <p>Reikšminga 5.</p> <p>Lemiamas, be informacinių technologijų neįmanomas kasdieninis darbas 4.</p> <p>Turi poveikį, bet ne lemiamą 1.</p>	<p>Informacinių technologijų poveikis organizacijos kolektyvui, jo darnai ir darbo organizavimui.</p>
<p>Kokie Jūsų vadovaujamo kolektyvo interesai ir poreikiai, kurie, Jūsų nuomone, turėtų būti Bendrovės valdybos rūpestis, šiuo metu yra nepatenkinamai įgyvendinami?</p>	<p>Iniciatyvos, pastangų įvertinimas 3, be atsakymo 2.</p>	<p>Vadovavimo poveikis interesų bendrumui, darbuotojų dalyvavimui sprendimų priėmime, jų iniciatyvų įvertinime.</p>

Kas paskatintų Jus įsitraukti į Bendrovės veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?	Interesų bendrumas 4, dalyvavimas sprendimų priėmime 3.	
Kas labiausiai trukdo sparčiai informacijos visuomenės plėtrai Lietuvoje? Kodėl, Jūsų nuomone, vietos valdininkai skiria nepakankamai dėmesio informacijos visuomenės ir informacinių technologijų kūrimo problemoms spręsti?	Nepakankamas žmonių išsilavinimas 5, ekonominis atsilikimas 3. Sunku pasakyti 3, dėl lėšų stygiaus 1, nesuvokia šių problemų sprendimo svarbos 1.	Informacinių technologijų ryšys su išsilavinimu, ekonominiu atsilikimu.

2 lentelė. Bendravimo sąsajos

Klausimai	Veiklos	Kuri efektyviausia	Kodėl
	Bendravimas		
1. Kaip Jūs manote, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos)?	Bendri renginiai 2, požiūris į vertybes 1, vadovo skatinimas 3, asmeninis bendravimas 1	Vadovo skatinimas Bendri renginiai	Geresnė motyvacija Neformalus bendravimas
2. Kaip realizuojami vidiniai ryšiai (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) bendruomenėje (kolektyve)?	Asmeninis bendravimas 3, Per informacines technologijas 3.	Asmeninis bendravimas Per informacines technologijas	Trumpiausias kelias keistis informacija
3. Kas paskatintų Jus įsitraukti į Bendrovės veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?	Interesų bendrumas 4, dalyvavimas sprendimų priėmime 3.	Bendri interesai Dalyvavimas sprendimų priėmime	Dalyvavimas organizacijos valdyme

Iš 2 lentelės matyti, kad bendradarbiavimą organizacijoje nulemia tinkama vadovo motyvacija (skatinimas), bendrų interesų įgijimas dalyvaujant bendruose renginiuose, bendravimas per informacines technologijas ir galimybė dalyvauti valdyme.

3 lentelė. Skirtingų lyčių nuomonės apie bendravimą, socialinio kapitalo bei informacinių technologijų panaudojimą bendrovėje.

	Bendravimas	Socialinis kapitalas, žmogiškasis faktorius	Informacinių technologijų (IT) panaudojimas
Vyrai	Asmeninis (tiesioginis) bendravimas 3. Per informacines technologijas 1.	Labai didelis poveikis per vidinius ryšius 3. Pagrįstas pasitikėjimu 1, motyvacija 1.	Lemiamas, be informacinių technologijų neįmanomas kasdieninis darbas 3. Aukšto lygio informacinės technologijos pritraukia žmogiškuosius išteklius 1.
Moteris	Asmeninis (tiesioginis) per bendravimas 1. informacines technologijas 2.	Labai didelis poveikis per vidinius ryšius 2. Pagrįstas pasitikėjimu 2,	Lemiamas, be informacinių technologijų neįmanomas kasdieninis darbas 1. Išnyksta atstumo apribojimai 1.
Kuri efektyviausia: Vyrai	Asmeninis bendravimas.	Poveikis per vidinius ryšius	Informacinių technologijų naudojimas kasdieniniame darbe
Moteris	Bendravimas per informacines technologijas.	Poveikis per vidinius ryšius Pagrįstas pasitikėjimu	Informacinių technologijų naudojimas kasdieniniame darbe. Bendravimas per atstumą.

Iš 3 lentelės matyti, kad vadovai vyrai daugiau linkę darbe bendrauti asmeniškai, tuo metu moterys – per informacines technologijas. Vyrų ir moterų nuomonės dėl socialinio kapitalo poveikio vidiniams ryšiams bendrovėje sutampa. Sutampa ir nuomonė dėl informacinių technologijų panaudojimo kasdieniniame darbe ir jų pranašumus panaikinant atstumo apribojimus.

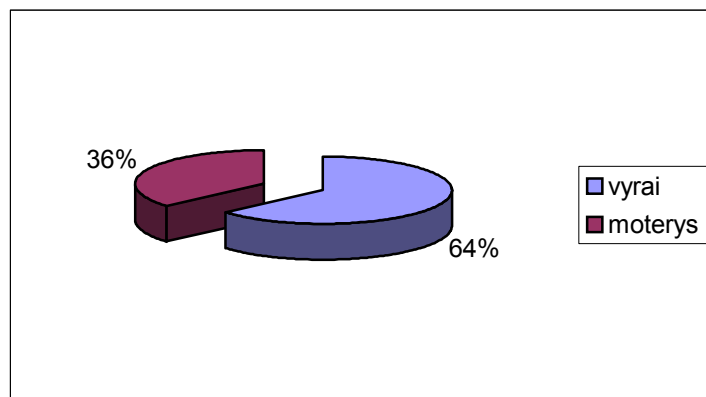
3.1.1.3. Kiekybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas

Parengtas klausimynas buvo išdalintas bendrovės centrinėje 60 respondentų būstinėje. Kita dalis – 40 anketų – buvo išsiųsta elektroniniu paštu į bendrovės padalinius su prašymu atsiųsti atsakymus. Gražinta 10 ir atsiųsta 23 užpildytų anketų. Iš viso gauti 33 atsakymai, tai sudarė tik 30 proc. apklaustųjų.

Gautų duomenų analizė atlikta naudojantis MS EXCEL ir STATISTICA kompiuterine programa.

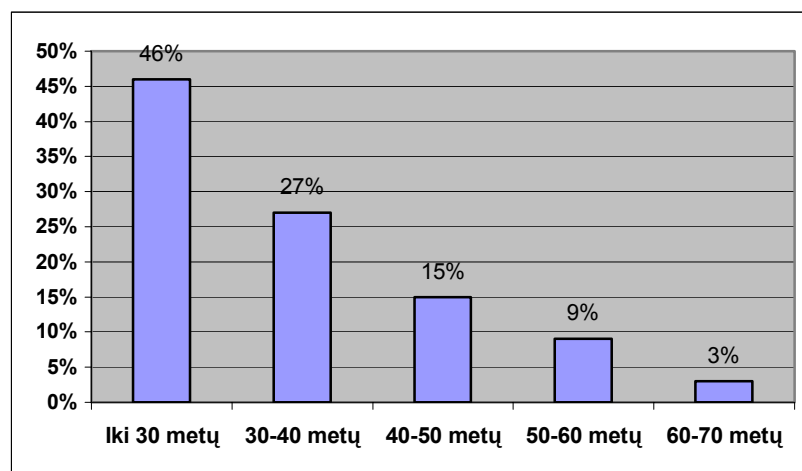
Tyrimas atliktas 2006 m. rugpjūčio – rugsėjo mėnesiais.

Apklausoje dalyvavusiųjų respondentų pasiskirstymas pagal lytį – 64 proc. vyrų ir 36 proc. moterų (6 pav.).

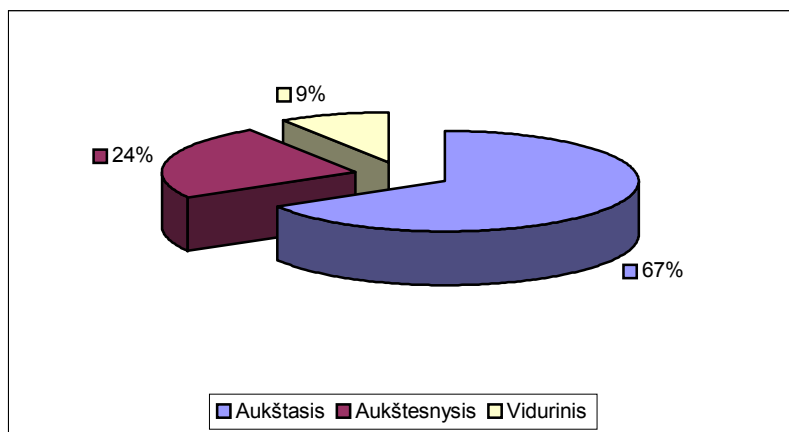


6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

Pagal amžiaus grupes bendrovės darbuotojai pasiskirstė taip (7 pav.):

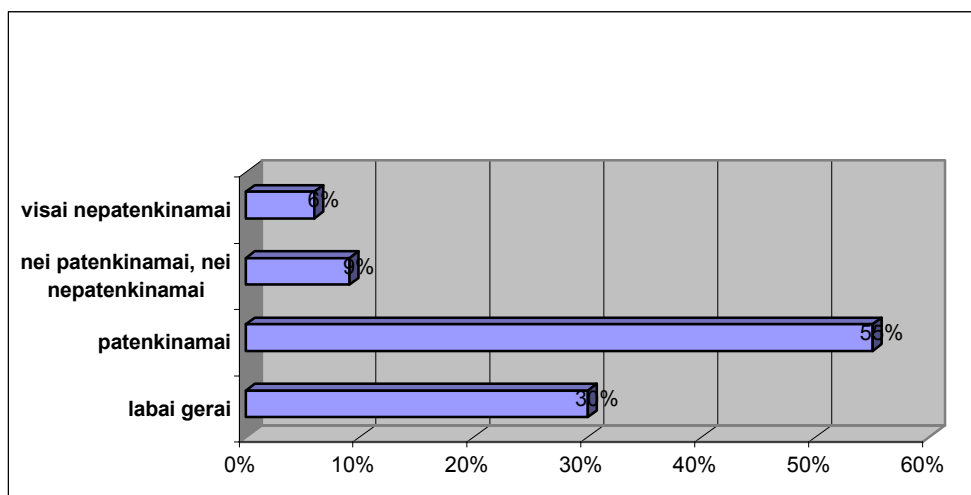


7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

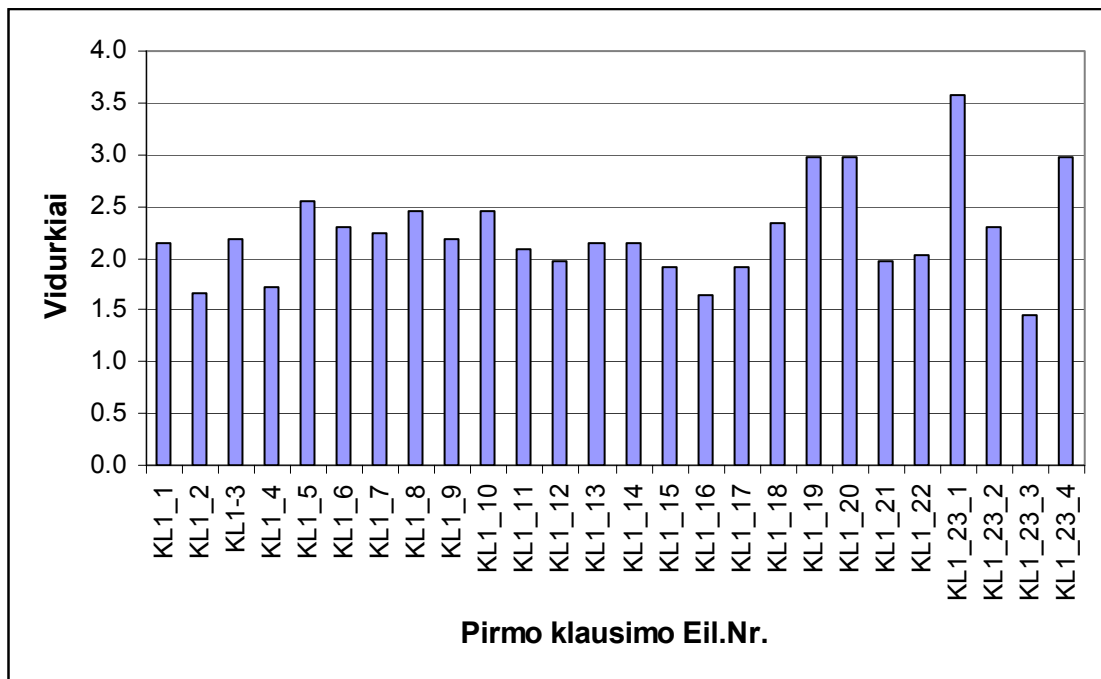
Iš pateiktų grafikų (7 pav. ir 8 pav.) matyti, kad bendrovės kolektyvas palyginti jaunas ir išsilavinęs. Net 67 proc. apklaustųjų turi aukštąjį ir tik 9 proc. – vidurinį išsilavinimą (8 pav.). Galbūt tai nulemia darbuotojų siekimą tobulėti bei pritarti bendrovėje įgyvendinamoms naujovėms.



9 pav. Darbuotojų pasitenkinimas darbo vietoje aprūpinimu informacinėmis technologijomis (IT), kompiuterine įranga

Iš esmės bendrovės darbuotojai patenkinti darbo vietų aprūpinimu informacinėmis technologijomis ir kompiuterine įranga: 30 proc. labai gerai, 55 proc. patenkinamai, ir tik 9 proc. nei patenkintų, nei nepatenkintų, visai nepatenkintų – 6 proc. respondentų (9 pav.). Nei patenkintų, nei nepatenkintų ir nepatenkintų respondentų išsilavinimas yra vidurinis ir aukštesnysis.

Atliktas klausimų įverčių vidurkių skaičiavimas.



10 pav. Pirmo klausimo atsakymų vidurkiai

Bendras atsakymų į pirmą klausimą vidurkių vidurkis yra 2,24, o standartinis nuokrypis 0.5, todėl apibendrinus visų respondentų nuomones (10 pav.), galima manyti, kad pirmo klausimo vidurkio įvertinime iki 2,24 balų problemų įvertinimas laikomas patenkinamu. Problemų nuo 2,24 iki 3,24 balų vertinimai laikomi nei patenkinamai, nei nepatenkinamai. Virš 3,24 balų problemų sprendimas vertinamas nepatenkinamai, tai 19, 20, 23,1 ir 23,4 klausimai:

- Pasitenkinimas savo uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi, kurią turite;
- Institucijos, kurioje dirbate, organizacine struktūra;
- Jūsų nuomone, kaip kompiuterių paplitimas veikia toliau nurodytus dalykus (žmogaus sveikatą, santykius kolektyvę): palankiai ar nepalankiai?

Hipotezės apie įvertinimų (procentų arba vidurkių) lygybę bendrovėje tikrintos remiantis klausimynu. Reikšmingumo lygmeniu p-level pasirinkta 0,05.

Klausimui, ar Jūs supažindintas su bendrovės strateginiais planais, suformuluotos hipotezės:

Ho: supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu);

H1: supažindinimas su strateginiais planais priklauso nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu);

Summary Table: Expected Frequencies (Vera Astaskina.sta)			
Marked cells have counts > 10			
Pearson Chi-square: 5.80220, df=1, p=.016008			
Darbo_vieta	KL_25 taip	KL_25 ne	Row Totals
c. filialas	8.66667	2.333333	11.00000
centras	17.33333	4.666667	22.00000
All Grps	26.00000	7.000000	33.00000

11 pav. Respondentų darbo vietos (teritoriniu požiūriu) ir jų supažindinimo su strateginiais planais ryšys

Respondentų darbo vietos (teritoriniu požiūriu) ir jų supažindinimo su strateginiais planais ryšys (11 pav.) statistiškai reikšmingas ($\chi^2 = 5.80$; $df = 1$; $p = 0.016$, kontingencijos koeficientas $c > 10$), rodo požymių priklausomybę. Hipotezė H_0 atmetama. Išvada: susipažinimui su organizacijos strateginiais planais turi įtakos darbo vietos dislokacija.

Klausimui, ar Jūs supažindintas su bendrovės strateginiais planais, suformuluotos hipotezės:

Ho: supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo respondentų amžiaus;

H1: supažindinimas su strateginiais planais priklauso nuo respondentų amžiaus;

Summary Table: Expected Frequencies (Vera Astaskina.sta)			
Marked cells have counts > 10			
Pearson Chi-square: 14.1187, df=4, p=.006928			
Amzius	KL_25 taip	KL_25 ne	Row Totals
iki 30	11.81818	3.181818	15.00000
60-70	0.78788	0.212121	1.00000
50-60	2.36364	0.636364	3.00000
30-40	7.09091	1.909091	9.00000
40-50	3.93939	1.060606	5.00000
All Grps	26.00000	7.000000	33.00000

12 pav. Supažindinimo su strateginiais planais ir respondentų amžiaus ryšys.

Lyginant respondentų atsakymus pagal amžių ($\chi^2 = 14.11$; $df = 4$; $p = 0.0069$) galima atmesti hipotezę H_0 , kad supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo respondentų amžiaus (12 pav.). Išvada: supažindinimui su strateginiais planais turi įtakos respondentų amžius.

Klausimui, ar žinote, ką jūsų kolegos veikia gretimame kambaryje, kitame skyriuje, kitame padalinyje suformuluotos hipotezės:

Ho: žinojimas apie savo kolegų veiklą nepriklauso nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu);

H1: žinojimas apie savo kolegų veiklą priklauso nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu);

Summary Table: Expected Frequencies (Vera Astaskina.sta)			
Marked cells have counts > 10			
Pearson Chi-square: 3.66667, df=1, p=.055514			
Darbo_vieta	KL_26 taip	KL_26 ne	Row Totals
c. filialas	9.00000	2.000000	11.00000
centras	18.00000	4.000000	22.00000
All Grps	27.00000	6.000000	33.00000

13 pav. Žinojimo apie savo kolegų veiklą priklausomai nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu) ryšys

Ryšys tarp respondentų darbo vietos (teritoriniu požiūriu) ir jų žinojimo apie savo kolegų veiklą statistiškai reikšmingas ($\chi^2 = 3,66$; $df = 1$; $p = 0.055$) ir rodo ryšių priklausomybę (13 pav.). Hipotezė H1 atmetama. Priimama Ho hipotezė. Išvada: žinojimui apie savo kolegų veiklą neturi įtakos jų darbo vieta (teritoriniu požiūriu).

Klausimui, ar žinote, ką jūsų kolegos veikia gretimame kambaryje, kitame skyriuje, kitame padalinyje, hipotezės:

Ho: žinojimas apie savo kolegų veiklą nepriklauso nuo respondentų lyties;

H1: žinojimas apie savo kolegų veiklą priklauso nuo respondentų lyties;

Summary Table: Expected Frequencies (Vera Astaskina.sta)			
Marked cells have counts > 10			
Pearson Chi-square: 2.91005, df=1, p=.088032			
Lytis	KL_26 taip	KL_26 ne	Row Totals
vyr	17.18182	3.818182	21.00000
mot	9.81818	2.181818	12.00000
All Grps	27.00000	6.000000	33.00000

14 pav. Respondentų žinojimo apie savo kolegų veiklą ir jų lyties ryšys

Lyginant vyrų ir moterų atsakymus (14 pav.) ($\chi^2 = 2.91$; $df = 1$; $p = 0.088$) galima atmesti hipotezę H1, kad respondentų žinojimas apie savo kolegų veiklą priklauso nuo

respondentų amžiaus. Nulinė hipotezė H_0 priimama. Išvada: žinojimui apie savo kolegų veiklą respondentų lytis neturi įtakos.

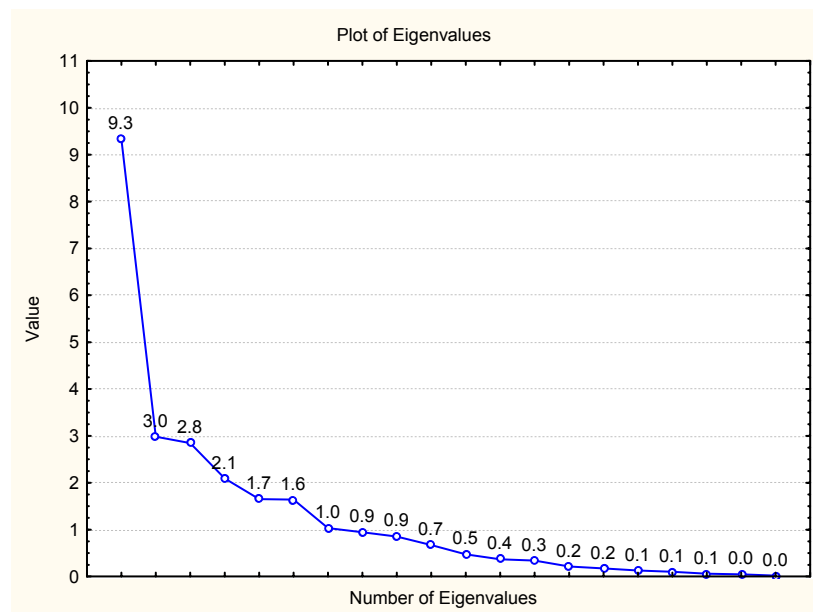
Apibendinant, galima taigti, kad susipažindimui su organizacijos strateginiais planais turi įtakos darbo vietos dislokacija ir respondentų amžius.

Žinojimui apie savo kolegų veiklą neturi įtakos darbuotojo darbo vieta (teritoriniu požiūriu) ir respondentų lytis.

Atlikta klausimyno atsakymų klasterinė analizė. Pasirinktas *k vidurkių* algoritmas.

Šiuo tyrimo tikslas - atskleisti klausimyno klausimų sąryšį su kitais panašiais klausimais ir priskirti vienam klasteriui.

Apskaičiuotos faktorių tikrinės vertės, pavaizduotos diagramoje (15 pav.)



15 pav. Faktorinių tikrinių verčių pokyčiai

Didelė pirmoji reikšmė (9.3) ir daug mažesnė antroji reikšmė (1,6) leidžia manyti, kad šalia dominuojančio faktoriaus galima išskirti dar du faktorius. Gauname trijų faktorių grupę, kuri paaiškina 58 proc. dispersijos kitimo

Eigenvalues (Vera Astaskina.sta) Extraction: Principal components				
Value	Eigenvalue	% Total variance	Cumulative Eigenvalue	Cumulative %
1	9.33	35.9	9.3	35.9
2	2.98	11.5	12.3	47.4
3	2.85	11.0	15.2	58.3
4	2.09	8.0	17.3	66.3
5	1.65	6.4	18.9	72.7
6	1.64	6.3	20.5	79.0

16 pav. Faktorių reikšmių skaičiuotė

Pagrindinių komponento metodų taikymo rezultatas.

Atliktos faktorinės analizės rezultatai padeda nustatyti klasterių skaičių.

Ištirti trys klasteriai, į kuriuos suskirstysime pirmo klausimo atsakymus taikydami *k* vidurkių metodą.

Pasirinkti trys klasteriai:

Members of Cluster Number 1 (Spreadsheet69) and Distances from Respective Cluster Center Cluster contains 4 cases				
	Case No. C 19	Case No. C 20	Case No. C 23	Case No. C 26
Distance	0.151515	0.151515	0.454545	0.151515

17 pav. Pirmojo klasterio nariai

Pirmąjį klasterį (17 pav.) sudaro keturi klausimai: 19, 20, 23, 26.

- Pasitenkinimas savo uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi, kurią turite;
- Institucijos, kurioje dirbate, organizacinė struktūra;
- Jūsų nuomone, kaip kompiuterių paplitimas veikia toliau nurodytus dalykus: palankiai, ar nepalankiai?
- Ar Jūs žinote, ką Jūsų kolegos veikia gretimame darbo kambaryje, kitame skyriuje, kitame padalinyje?

Members of Cluster Number 2 (Vidurkiai.sta) and Distances from Respective Cluster Center Cluster contains 14 cases														
	ase N C 1	ase N C 3	ase N C 5	ase N C 6	ase N C 7	ase N C 8	ase N C 9	ase N C 10	ase N C 11	ase N C 13	ase N C 14	ase N C 18	ase N C 22	ase N C 24
Distance	0.104	0.074	0.290	0.048	0.013	0.199	0.074	0.199	0.165	0.104	0.104	0.078	0.225	0.048

18 pav. Antrojo klasterio nariai

- Antrąjį klasterį (18 pav.) sudaro keturiolika klausimų: 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 18, 22, 24.
- Pasitenkinimas bendradarbiavimu ir pasidalijimu informacija institucijoje, kurioje dirbate;
- Kaip įvertinamos Jūsų pastangos darbe;
- Kaip esate motyvuojamas darbu;
- Pasitenkinimas esamomis karjeros galimybėmis;
- Pasitenkinimas saugumu dėl savo darbo vietos;
- Pasitenkinimas savo dalyvavimu formuojant institucijos, kurioje dirbate, tikslus ir įvaizdį;
- Pasitenkinimas Jūsų darbo priežiūra, kontroliuojamumu;
- Pasitenkinimas metodais, kaip institucijoje, kurioje dirbate, įgyvendinami pokyčiai, naujovės;
- Pasitenkinimas užduotimis, kurias turite atlikti darbe;
- Pasitenkinimas konfliktų sprendimais institucijoje, kurioje dirbate;
- Pasitenkinimas galimybėmis, kurias turite darbe realizuoti savo troškimus ir siekius;
- Pasitenkinimas bendra darbo atmosfera institucijoje;
- Pasitenkinimas galimybėmis tobulinti savo žinias, kelti kvalifikaciją;
- Kokį poveikį informacijos visuomenės ir informacinių technologijų vystymasis gali turėti Lietuvos ekonomikos vystymuisi ir gyvenimo lygio kilimui?

Members of Cluster Number 3 (Spreadsheet69) and Distances from Respective Cluster Center Cluster contains 8 cases								
	Case No. C 2	Case No. C 4	Case No. C 12	Case No. C 15	Case No. C 16	Case No. C 17	Case No. C 21	Case No. C 25
Distance	0.113636	0.053030	0.189394	0.128788	0.143939	0.128788	0.189394	0.325758

19 pav. Trečiojo klasterio nariai

Trečiąjį klasterį (19 pav.) sudaro aštuoni klausimai: 2, 4, 12, 15, 16, 17, 21, 25.

- Pasitenkinimas santykiais tarp žmonių institucijoje, kurioje dirbate;
- Pasitenkinimas apskritai darbu, kurį dirbate;

- Pasitenkinimas galimybėmis, kurios suteikiamos asmeniniam augimui ir tobulėjimui;
- Pasitenkinimas savo dalyvavimu kolektyve priimant svarbius sprendimus;
- Pasitenkinimas savo įgūdžių ir žinių pritaikymu darbe;
- Pasitenkinimas lankstumu ir savarankiškumu atliekant užduotis;
- Pasitenkinimas darbo vietos aprūpinimo informacinėmis technologijomis (IT), kompiuterine įranga;
- Ar Jūs supažindintas su savo institucijos strateginiais planais?

Klasterių analizė patvirtina, kad pagal klausimų įvertinimo lygį jas galima sugrupuoti į tris klasterius.

Palyginus pirmo klausimo vidurkių įvertinimą (10 pav.) ir klasterinės analizės tyrimo rezultatu, matyti, kad jie sutampa. Tai grupė klausimų, kai problemų sprendimas vertinamas nepatenkinamai:

- Pasitenkinimas savo uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi, kurią turite;
- Institucijos, kurioje dirbate, organizacine struktūra;
- Jūsų nuomone, kaip kompiuterių paplitimas veikia toliau nurodytus dalykus (žmogaus sveikatą, Jūsų ir Jūsų artimųjų gerovę): palankiai ar nepalankiai?

Analizuojant vidurkius (10 pav.) ir klasterinės analizės tyrimo rezultatus galima pasakyti, kad 2, 3, 15, 16, 17, 21 klausimai, kurių problemų įvertinimas laikomas patenkinamų. Tai:

- Pasitenkinimas žmonių santykiais institucijoje, kurioje dirbate;
- Pasitenkinimas apskritai darbu, kurį dirbate;
- Pasitenkinimas savo dalyvavimu kolektyve priimant svarbius sprendimus;
- Pasitenkinimas savo įgūdžių ir žinių pritaikymu darbe;
- Pasitenkinimas lankstumu ir savarankiškumu atliekant užduotis;
- Pasitenkinimas darbo vietos aprūpinimu informacinėmis technologijomis (IT), kompiuterine įranga;

Atlikto tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad:

Bendrovėje sukurta pasitikėjimo atmosfera, darbuotojai patenkinti žmonių santykiais;

Bendrovės darbuotojų nuomonė, kad informacinių technologijų, kompiuterių paplitimas palankiai veikia santykius, o kartu vidinius ryšius kolektyve bei bendrovės ekonominę gerovę.

Darbuotojai supažindinti su bendrovės strateginiais planais ir dalyvauja priimant svarbius sprendimus kolektyve. Tai turi didelę įtaką bendrovės sėkmingai veiklai ir kultūrai;

Darbuotojai pritaiko darbe savo įgūdžius ir žinias, turi galimybę lanksčiai ir savarankiškai atlikti užduotis, patenkinti galimybėmis, kurios suteikiamos asmeniniam augimui ir tobulėjimui;

Darbuotojų darbo vietų aprūpinimas informacinėmis technologijomis, kompiuterine įranga lygis gana aukštas – 85 proc., kaip ir darbuotojų išsimokslinimo lygis;

Bendrovės vadovai mano, kad bendravimą organizacijoje nulemia ir tiesioginis asmeninis, ir bendravimas per informacines technologijas, kad informacinių technologijų panaudojimas panaikina atstumo tarp padalinių apribojimus ir informacinės technologijos tiesiogiai veikia organizacijos vidinius ryšius.

Apibendrinant tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, kad darbo pradžioje iškelta hipotezė pasitvirtino tiriamoje organizacijoje (uždaroji akcinė bendrovė „Baltic Amadeus“) sukuriama palankios sąlygos socialinio kapitalo vidinių ryšių stiprinimui pasitelkiant informacines technologijas.

3.1.2. Viešoji įstaiga „Radiacinės saugos centras“

3.1.2.1. Viešosios įstaigos „Radiacinės saugos centras“ veiklos apžvalga

Radiacinės saugos centras (toliau centras) viešojo administravimo biudžetinė įstaiga, kuri įsteigta 1997 metais. Centro steigėjas yra Sveikatos apsaugos ministerija. Centras yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas sveikatos apsaugos ministrui. Radiacinės saugos centras yra valstybės valdymo bei savivaldos vykdomųjų ir kitų institucijų veiksmus radiacinės saugos srityje koordinuojanti bei radiacinės saugos valstybinę priežiūrą ir kontrolę, gyventojų apšvitos vertinimą ir ekspertizę atliekanti institucija. Radiacinės saugos valstybinė priežiūra ir kontrolė yra viena iš pagrindinių centro veiklos sričių.

Svarbiausias valstybinės radiacinės saugos priežiūros ir kontrolės uždavinys – organizuoti ir vykdyti juridinių asmenų, vykdančių veiklą su jonizuojančiosios spinduliuotės šaltiniais, radiacinės saugos priežiūrą ir kontrolę, vertinti, kaip jie vykdo Lietuvos

Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų, reguliuojančių radiacinę saugą, reikalavimus ir taikyti pažeidėjams įstatymų ir kitų teisės aktų numatytas poveikio priemones. Vertinami veiklos su šaltiniais galimos įtakos gyventojams ir aplinkai rezultatai, prognozuojami jos padariniai ir imamasi visų galimų priemonių avarijoms, kurias gali nulemti jonizuojančiosios spinduliuotės šaltiniai, išvengti.

Iš viso centre dirba apie 50 darbuotojų.

3.1.2.2. Kokybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas

Apklausti šie „Radiacinės saugos centro“ vadovai ekspertai:

Direktorius pavaduotoja;

Branduolinės energetikos objektų priežiūros ir kontrolės skyriaus vedėjas;

Radiacinės saugos priežiūros ir kontrolės skyriaus vedėjas;

RSC Šiaulių skyriaus vedėjas;

RSC Panevėžio skyriaus vedėja.

Atlikta klausimyno ekspertams turinio analizė.

1. Vadovų ekspertų nuomonė apie tai, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos).

Vadovams buvo pateiktas klausimas: „Kaip Jūs manote, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos)?“

Visi vadovai į pateiktą klausimą atsakė, kad kolektyvą stiprina „vadovo skatinimai“, „bendri renginiai neformalioje aplinkoje“, „bendravimas“.

2. Vadovų ekspertų nuomonė apie socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus vaidmenį kolektyve.

Respondentų klausta: „Koks socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus vaidmuo bendruomenėje?“. Visų nuomone, „labai didelis“.

3. Vadovų nuomonė apie vidinių ryšių realizavimą (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) kolektyve.

Vadovams buvo pateiktas klausimas: „Kaip realizuojami vidiniai ryšiai (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) bendruomenėje (kolektyve)?“. Į pateiktą klausimą atsakyta, kad „bendrauja asmeniškai“, „skambinama telefonais“.

4. Vadovų nuomonė apie vidinių ryšių kokybę.

Buvo pateiktas klausimas: „Kaip Jūs įsivaizduojate, kokie turi būti vidiniai ryšiai kolektyve?“ Vadovai atsakė, kad vidiniai ryšiai turi būti pagrįsti „supratimu“, „draugiškumu“.

5. Vadovų nuomonė apie informacinių technologijų poveikį valdymui.

Pokalbyje su vadovais klausta: „Ar gali informacinės technologijos (IT) paveikti valdymą?“. Vadovų gauti teiginiai patvirtino, kad informacinės technologijos veikia valdymą, tai „taip, nes išnyksta atstumo apribojimai“, „paspartiną sprendimų priėmimą“.

6. Vadovų nuomonė apie informacinių technologijų vietą organizacijoje.

Visi vadovai į pateiktą klausimą „Kaip Jūs įsivaizduojate informacinių technologijų vietą Jūsų vadovaujamoje įstaigoje (organizacijoje)?“ atsakė vienodai: „reikšminga kuriant tarpusavio bendradarbiavimą“.

7. Vadovų nuomonė apie informacinių technologijų įtaką kolektyvo darnai jų poveikio kolektyvo stiprumui.

Respondentų klausta: „Kokią įtaką informacinės technologijos (IT) turi bendruomenės (kolektyvo) darnai? Kaip bendruomenė (kolektyvas) stiprėja taikant informacines technologijas?“. Šiuo klausimu vadovų nuomonės išsiskyrė. Tai „lemiama, nes leidžia operatyviai spręsti aktualius klausimus“, „didinamas darbo efektyvumas“ bet „didinant veiklos greitį ir apimtis auga stresas“.

8. Vadovų nuomonė apie vadovaujamo kolektyvo interesus ir poreikius, kurie nepatenkinamai įgyvendinami.

Vadovų klausta: „Kokie Jūsų vadovaujamo kolektyvo interesai ir poreikiai, kurie, Jūsų nuomone, turėtų būti centro vadovų rūpestis, šiuo metu yra nepatenkinamai įgyvendinami?“. Į klausimą atsakyta, kad „būtina labiau atsižvelgti į darbuotojų pasiūlymus“, „reikia gerinti darbuotojų darbo sąlygas“.

9. Vadovų nuomonė apie tai, kas paskatintų jas aktyviau dalyvauti organizacijos veikloje.

Buvo pateiktas klausimas: „Kas paskatintų Jūs įsitraukti į centro veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?“. Atsakyta, kad „aiškesni veiklos tikslai“ ir „dalyvavimas sprendimų priėmime“.

10. Vadovų nuomonė apie tai, kas trukdo informacinės visuomenės plėtrai Lietuvoje.

Į klausimą „Kas labiausiai trukdo sparčiai informacijos visuomenės plėtrai Lietuvoje?“ vadovai atsakė: „Nepakankamas žmonių išsilavinimas“ ir „valdžios politika“.

11. Vadovų nuomonė apie tai, kodėl vietos valdininkai skiria nepakankamai dėmesio informacijos visuomenės ir informacinių technologijų (IT) kūrimo problemoms.

Vadovams pateiktas klausimas: „Kodėl, Jūsų nuomone, vietos valdininkai skiria nepakankamai dėmesio informacijos visuomenės ir informacinių technologijų (IT) kūrimo problemoms spręsti?“. Vadovai mano, kad pagrindę „nesuvokia šių problemų sprendimo svarbos“.

Analizuojant vadovų ekspertų atsakymų panašumus ir skirtumus, klausimai buvo sujungti ir atsakymai į klausimus išrūšiuoti (4 lentelė) pagal bendras veiklas.

4 lentelė. Duomenų kategorizavimas

Klausimas	Bendros veiklos	Sąryšis
<p>Kaip Jūs manote, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos)?</p> <p>Kaip realizuojami vidiniai ryšiai (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais) bendruomenėje (kolektyve)?</p>	<p>Bendri renginiai 5, vadovo skatinimai 3, asmeninis bendravimas 1</p> <p>Asmeninis bendravimas 3, per informacines technologijas 2.</p>	<p>Kolektyvo stiprumą nulemia vidiniai ryšiai.</p>
<p>Koks socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus vaidmuo bendruomenėje?</p> <p>Kaip Jūs įsivaizduojate, kokie turi būti vidiniai ryšiai kolektyve?</p>	<p>Labai didelis 5.</p> <p>Pagrįsti supratimu 3, draugiškumu 3, pasitikėjimu 1.</p>	<p>Socialinio kapitalo, žmogiškojo faktoriaus išraiška per vidinius ryšius.</p>
<p>Ar gali informacinės technologijos paveikti valdymą?</p> <p>Kaip Jūs įsivaizduojate informacinių technologijų vietą Jūsų vadovaujamoje įstaigoje (organizacijoje)? .</p>	<p>Taip, nes išnyksta atstumo apribojimai 4, paspartina sprendimų priėmimą 1.</p> <p>Reikšminga kuriant tarpusavio bendradarbiavimą 5.</p>	<p>Informacinių technologijų poveikis organizacijos kolektyvui, jo darnai ir darbo organizavimui.</p>

Kokią įtaką informacinės technologijos turi bendruomenės (kolektyvo) darnai? Kaip bendruomenė (kolektyvas) stiprėja taikant informacines technologijas?	Lemiamą, nes leidžia operatyviai spręsti aktualius klausimus 4, didinamas darbo efektyvumas 3. Turi poveikį, bet didinant veiklos greitį ir apimtis auga stresas 1.	
Kokie Jūsų vadovaujamo kolektyvo interesai ir poreikiai, kurie, Jūsų nuomone, turėtų būti centro vadovų rūpestis, šiuo metu yra nepatenkinamai įgyvendinami? Kas paskatintų Jus įsitraukti į centro veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?	Būtina labiau atsižvelgti į darbuotojų pasiūlymus 1, gerinti darbuotojų darbo sąlygas 3, be atsakymo 1. Dalyvavimas sprendimų priėmimo 4, aiškesni veiklos tikslai 1.	Vadovavimo poveikis interesų bendrumui, darbuotojų dalyvavimui sprendimų priėmimo, jų iniciatyvų įvertinime.
Kas labiausiai trukdo sparčiai informacijos visuomenės plėtrai Lietuvoje? Kodėl, Jūsų nuomone, vietos valdininkai skiria nepakankamai dėmesio informacijos visuomenės ir informacinių technologijų kūrimo problemoms spręsti?	Nepakankamas žmonių išsilavinimas 5, valdžios politika 1. Nesuvokia šių problemų sprendimo svarbos 4, sunku pasakyti 1.	Informacinių technologijų ryšys su išsilavinimu, šios problemos svarbos nesuvokimu.

5 lentelė. Bendravimo sąsajos

Klausimai	Veiklos	Kuri efektyviausia	Kodėl
	Bendravimas		
1. Kaip Jūs manote, kas stiprina bendruomenę, kolektyvą (kokios priemonės, skatinimai, bendri renginiai, įrenginiai, konferencijos)?	Bendri renginiai 5, vadovo skatinimai 3, asmeninis bendravimas 1.	Bendri renginiai. Vadovo skatinimai.	Neformalus bendravimas. Geresnė motyvacija.
2. Kaip realizuojami vidiniai ryšiai (su kolektyvo nariais, jų šeimos nariais, konsultantais, buvusiais darbuotojais)	Asmeninis bendravimas 3, per informacines technologijas 2.	Asmeninis bendravimas Per informacines technologijas	Trumpiausias kelias keistis informacija

bendruomenėje (kolektyve)?			
3. Kas paskatintų Jus įsitraukti į centro veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?	Dalyvavimas sprendimų priėmime 4, aiškesni veiklos tikslai 1.	Dalyvavimas sprendimų priėmime	Dalyvavimas organizacijos valdyme

Iš 5 lentelės matyti, kad bendradarbiavimą organizacijoje nulemia tinkama vadovo motyvacija (skatinimai), bendrų interesų įgijimas dalyvaujant bendruose renginiuose, bendravimas per informacines technologijas ir galimybė dalyvauti valdyme.

6 lentelė. Skirtingų lyčių nuomonės apie bendravimą, socialinio kapitalo bei informacinių technologijų panaudojimą bendrovėje.

	Bendravimas	Socialinis kapitalas, žmogiškasis faktorius	Informacinių technologijų (IT) panaudojimas
Vyrai	Asmeninis (tiesioginis) bendravimas 3, Per informacines technologijas 2.	Labai didelis poveikis per vidinius ryšius 3. Pagrįstas pasitikėjimu 1, draugiškumu 1.	Lemiamas, nes informacinės technologijos leidžia operatyviai spręsti aktualius klausimus 3, išnyksta atstumo apribojimai 2.
Moteris	Asmeninis (tiesioginis) bendravimas 2, per informacines technologijas 2.	Labai didelis poveikis per vidinius ryšius 2. Pagrįstas pasitikėjimu 1,	Lemiamas nes informacinės technologijos leidžia operatyviai spręsti aktualius klausimus 1, išnyksta atstumo apribojimai 2.
Kuri efektyviausia: Vyrai	Asmeninis bendravimas.	Poveikis per vidinius ryšius Pagrįstas pasitikėjimu	Informacinių technologijų naudojimas kasdieniniame darbe Bendravimai per atstumą.
Moteris	Bendravimas per informacines technologijas.	Poveikis per vidinius ryšius Pagrįstas pasitikėjimu	Informacinių technologijų naudojimas kasdieniniame darbe. Bendravimai per atstumą.

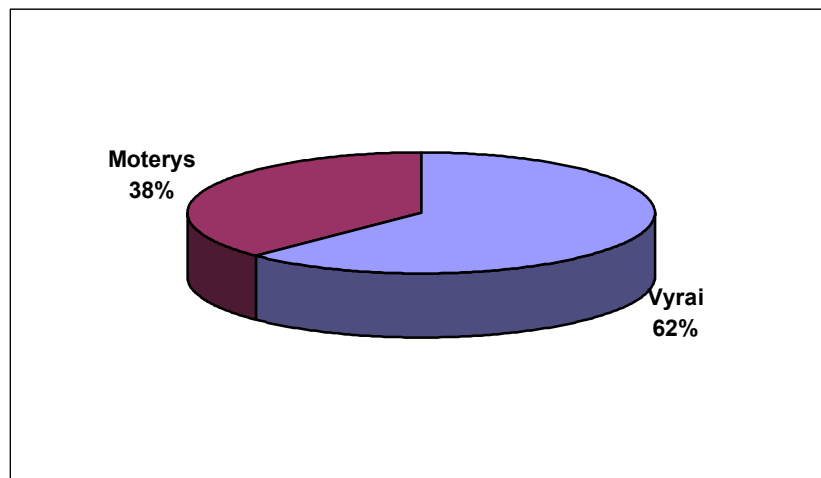
Iš 6 lentelės matyti, kad vadovai vyrai daugiau linkę darbe bendrauti asmeniškai, tuo tarpu moterys – per informacines technologijas. Vyrų ir moterų nuomonės dėl socialinio kapitalo poveikio vidiniams ryšiams bendrovėje sutampa. Sutampa ir nuomonė dėl informacinių technologijų naudojimo kasdieniniame darbe ir jų pranašumus panaikinant atstumo apribojimus.

3.1.2.3. Kiekybinio tyrimo rezultatų analizė ir apibendrinimas

Parengti 40 anketos (klausimynai), kurių dalis buvo išdalyta ir išsiųsta elektroniniu paštu centro centrinėje būstinėje Vilniuje. Kita anketų dalis – 10 užklausimų – buvo išsiųsta elektroniniu paštu į centro padalinius su prašymu atsiųsti atsakymus. Gražinta ir atsiųsta 16 užpildytų anketų, tai sudarė tik 32 proc. apklaustųjų.

Tyrimas atliktas 2006 m. spalio mėnesį.

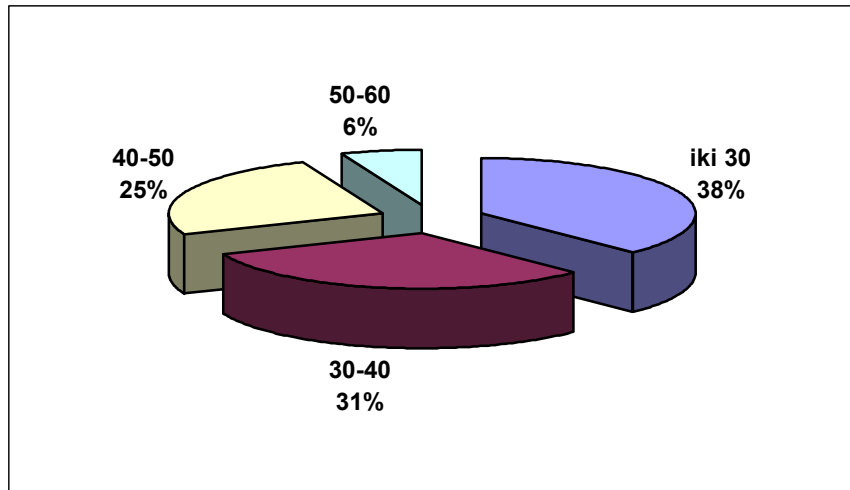
Gautų duomenų analizė atlikta naudojantis MS EXCEL ir STATISTICA kompiuterine programa.



20 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

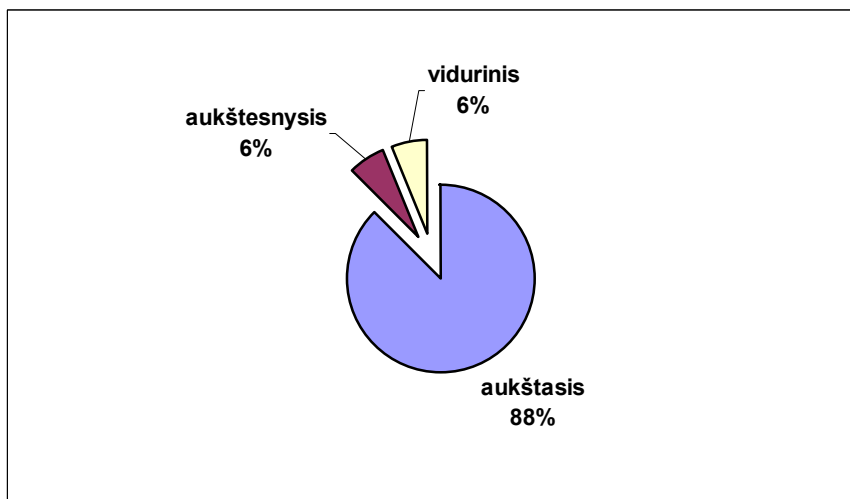
Apklausoje dalyvavusiųjų pasiskirstymas pagal lytį – 62 proc. vyrų ir 38 proc. moterų (20 pav.).

Pagal amžiaus grupes centro darbuotojai pasiskirstė taip (21 pav.):



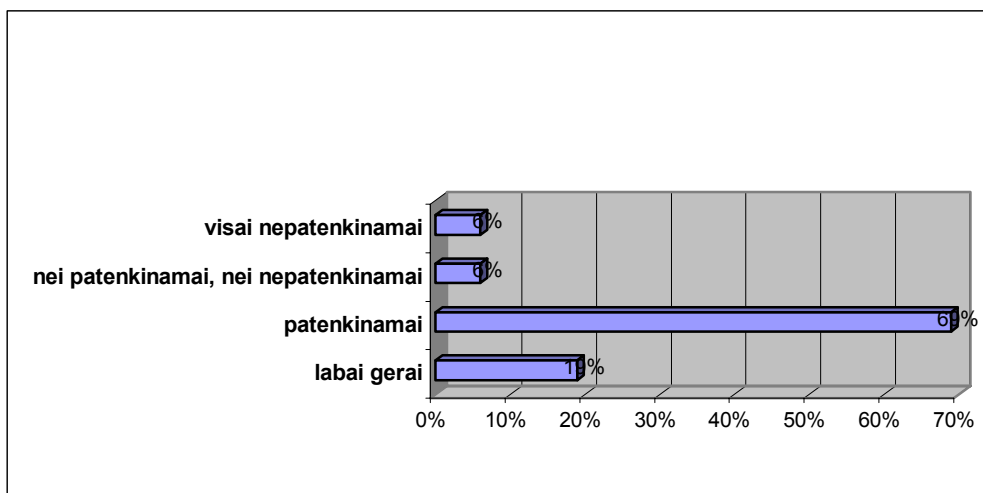
21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Iki 30 metų - 38 proc. visų apklaustųjų darbuotojų;
 30 - 40 metų - 31 proc. visų apklaustųjų darbuotojų;
 40 - 50 metų - 25 proc. visų apklaustųjų darbuotojų;
 50 - 60 metų - 6 proc. visų apklaustųjų darbuotojų;
 per 60 metų - 0 proc. visų apklaustųjų darbuotojų.



22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

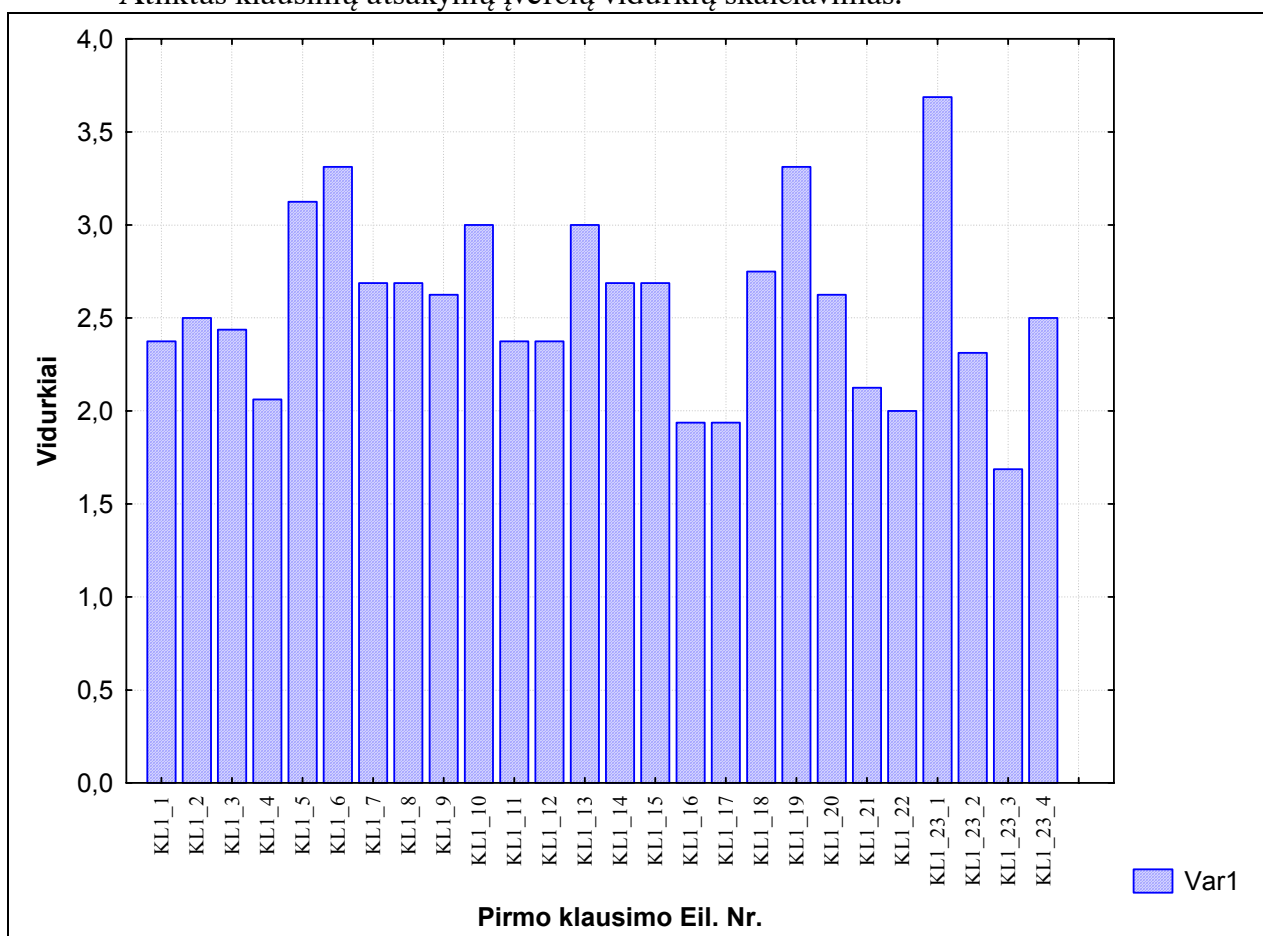
Iš pateiktų grafikų (21 pav. ir 22 pav.) matyti, kad centro kolektyvas jaunas ir išsilavinęs. Net 88 proc. apklaustųjų turi aukštąjį išsilavinimą ir tik po 6 proc. aukštesnįjį ir vidurinį išsilavinimą.



23 pav. Darbuotojų pasitenkinimas aprūpinimu informacinėmis technologijomis (IT), kompiuterine įranga darbo vietoje

Išsėmės centro darbuotojai patenkinti darbo vietų aprūpinimu informacinėmis technologijomis ir kompiuterine įranga: 19 proc. - labai gerai, 69 proc. - patenkinamai, ir tik 6 proc. - nei patenkintų, nei nepatenkintų ir visai nepatenkintų 6 proc. respondentų (23 pav.).

Atliktas klausimų atsakymų įverčių vidurkių skaičiavimas.



24 pav. Pirmo klausimo atsakymų vidurkiai

Bendras atsakymų į pirmą klausimą vidurkių vidurkis yra 2,6, o standartinis nuokrypis - 0,5, todėl apibendrinus visų respondentų nuomones (24 pav.), galima manyti, kad pirmo klausimo vidurkio įvertinime iki 2,6 balų problemų įvertinimas laikomas patenkinamu. Problemų nuo 2,6 iki 3,6 balų vertinimai laikomi nei patenkinamais, nei nepatenkinamais. Virš 3,6 balų problemų sprendimas vertinamas nepatenkinamai, tai 5, 6, 19, 23,1 klausimai:

- Kaip esate motyvuojamas darbu;
- Pasitenkinimas esamomis karjeros galimybėmis;
- Pasitenkinimas savo uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi, kurią turite;
- Jūsų nuomone, kaip kompiuterių paplitimas veikia toliau nurodytus dalykus (žmogaus sveikatą): palankiai ar nepalankiai?

Hipotezės apie įvertinimų (procentų arba vidurkių) lygybę centre tikrintos remiantis klausimynu. Reikšmingumo lygmeniu p-level pasirinkta 0,05.

Klausimui, ar Jūs supažindintas su bendrovės strateginiais planais suformuluotos hipotezės:

Ho: supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo darbo vietos (teritorinių požiūrių);

H1: supažindinimas su strateginiais planais priklauso nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu);

Summary Table: Expected Frequencies (Vera Astaskina_nau)			
Marked cells have counts > 10			
Pearson Chi-square: ,950303, df=1, p=,329645			
Darbo viet	KL25 taip	KL25 ne	Row Totals
centras	6,88	4,125	11,00
filialas	3,13	1,875	5,00
All Grps	10,00	6,000	16,00

25 pav. Respondentų darbo vietos (teritoriniu požiūriu) ir jų supažindinimo su strateginiais planais. ryšys

Respondentų darbo vietos (teritoriniu požiūriu) ir jų supažindinimo su strateginiais planais ryšys (25 pav.) statistiškai reikšmingas ($\chi^2 = 0.95$; $df = 1$; $p = 0.329$, kontingencijos

koeficientas $c > 10$), rodo požymių priklausomybę. Hipotezė H_0 priimama. Išvada: supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu).

Klausimui, ar Jūs supažindintas su bendrovės strateginiais planais, suformuluotos hipotezės:

H_0 : supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo respondentų amžiaus;

H_1 : supažindinimas su strateginiais planais priklauso nuo respondentų amžiaus;

Summary Table: Expected Frequencies (Vera Astaskina_nau)			
Marked cells have counts > 10			
Pearson Chi-square: 1,99111, df=3, p=,574256			
Amzius	KL25 taip	KL25 ne	Row Totals
50-60	0,62500	0,375000	1,00000
30-40	3,12500	1,875000	5,00000
40-50	2,50000	1,500000	4,00000
iki30	3,75000	2,250000	6,00000
All Grps	10,00000	6,000000	16,00000

26 pav. Supažindinimo su strateginiais planais ir respondentų amžiaus ryšys

Lyginant pagal amžių respondentų atsakymus ($\chi^2 = 1.99$; $df = 3$; $p = 0.574$, kontingencijos koeficientas $c > 10$) galima atmesti hipotezę H_1 , kad supažindinimas su strateginiais planais priklauso nuo respondentų amžiaus (26 pav.). Išvada: supažindinimas su strateginiais planais nepriklauso nuo respondentų amžiaus.

Į klausimą, ar žinote, ką jūsų kolegos veikia gretimame kambaryje, kitame skyriuje, kitame centro padalinyje vyrai ir moterys atsakė „taip“.

Į klausimą, ar žinote, ką jūsų kolegos veikia gretimame kambaryje, kitame skyriuje, kitame padalinyje, priklausomai nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu) respondentai atsakė „taip“. Išvada: žinojimas apie savo kolegų veiklą nepriklauso nei nuo respondentų lyties, nei nuo darbo vietos (teritoriniu požiūriu).

daro didelę įtaką sėkmingam organizacijos vystymui.

Taigi pirmo klausimo atsakymų vidurkių vidurkio įvertinimas (24 pav.), parodė grupę klausimų, kai problemų sprendimas vertinamas nepatenkinamai:

- Kaip esate motyvuojamas darbu;
- Pasitenkinimas esamomis karjeros galimybėmis;

- Pasitenkinimas savo uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi, kurią turite;
- Jūsų nuomone, kaip kompiuterių paplitimas veikia toliau nurodytus dalykus (žmogaus sveikatą): palankiai ar nepalankiai?

Analizuojant vidurkių (24 pav.) rezultatus galima pasakyti, kad 16, 17, 22, 23,3 klausimai ir yra tie blogai sprendžiami klausimai, kurių problemų įvertinimas laikomas patenkinamu. Tai:

- Pasitenkinimas darbe savo įgūdžių ir žinių pritaikymu;
- Pasitenkinimas lankstumu ir savarankiškumu atliekant užduotis;
- Pasitenkinimas galimybėmis tobulinti savo žinias, kelti kvalifikaciją;
- Pasitenkinimas centro ekonomine gerove.

Atlikto tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad:

Darbuotojai supažindinti su centro strateginiais planais ir dalyvauja priimant svarbius sprendimus kolektyve.

Darbuotojai pritaiko darbe savo įgūdžius ir žinias, turi galimybę lanksčiai ir savarankiškai atlikti užduotis;

Darbuotojai patenkinti galimybėmis, kurios suteikiamos asmeniniam augimui ir tobulėjimui;

Darbuotojų darbo vietų aprūpinimas informacinėmis technologijomis, kompiuterine įranga lygis gana aukštas – 88 proc., kaip ir darbuotojų išsimokslinimo lygis;

Bendrovės vadovai mano, kad bendravimą organizacijoje nulemia ir tiesioginis asmeninis, ir bendravimas per informacines technologijas, kad informacinių technologijų panaudojimas panaikina atstumo tarp padalinių apribojimus ir informacinės technologijos tiesiogiai veikia centro vidinius ryšius

Apibendrinant tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, kad darbo pradžioje iškelta hipotezė pasitvirtino: tiriamoje organizacijoje (Viešojo administravimo įstaiga „Radiacinės saugos centras“) sukuriamos palankios sąlygos socialinio kapitalo vidinių ryšių stiprinimui pasitelkiant informacines technologijas.

3.2. Statistinio tyrimo rezultatų apibendrinimas

Tyrimo pradžioje paskelbti uždaviniai: ištirti darbuotojų pasitenkinimą vidinę aplinką, vidiniais ryšiais pasirinktoje organizacijoje ir išsiaiškinti faktorius, turinčius įtakos organizacijos vidinių ryšių gerinimui atlikti.

Sutapimai.

Lyginant UAB „Baltic Amadeus“ ir viešojo administravimo įstaiga „Radiacinės saugos centro“ pirmo klausimo vidurkių įvertinimus (10 pav.ir 24 pav.), matyti kad respondentų nuomonės kai kuriais klausimais sutampa. Tai grupė problemų, kurių sprendimas vertinamas nepatenkinamai:

- uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi;
- sveikata dirbant su kompiuteriu.

Analizuojant matyti, kad problemos bendros, tik kyla klausimas ar gali būti bendras šių problemų sprendimas, todėl išvelgus bendrumus galima pasiūlyti:

Pasitenkinimas darbu sudarytas iš pasitenkinimo įvairaus darbo objektais, subjektais ir reiškiniiais, tarp kurių ir pasitenkinimas savo uždarbiu. Bendradarbiavimą organizacijoje, kaip ir pasitenkinimą, nulemia vadovo motyvacija, uždarbis, įvertinantis atliekamo darbo sudėtingumą ir darbuotojo patirtį bei galimybė dalyvauti valdyme. Be to, pasitenkinimas darbu yra dinamiškas, todėl vadovai turi rūpintis atsirandančiais pokyčiais organizacijos veikloje, kitaip pasitenkinimas darbu gali mažėti.

Draugiška parama pagerina darbo rezultatus, psichologinę savijautą ir fizinę sveikatą. Ji padeda išvengti ligų, ypač per ilgalaikius stresus. Tarp stresinių faktorių, susijusių su darbu kompiuteriu, tarp aukštos kvalifikacijos darbuotojų, yra kuo ilgesnės darbo valandos, tuo didesnės perkrovos bei psichologinė įtampa. Ilgas darbas neproduktyvus ir neduoda tų rezultatų, kuriuos suteikia trumpas, bet koncentruotas, kryptingas darbas. Pervargę žmonės ir kaip pasekmė – įtempti santykiai kolektyve tik kenkia organizacijai. Tarp streso pasėkmių - stresas darbe ir ribos tarp darbo ir asmeninio gyvenimo ištrynimasis (IT leidžia dirbti bet kur ir bet kuriuo laiku). Atsiranda riziką žmogaus sveikatai ir socialiniam kapitalui (šeiminis gyvenimas, pilietinis dalyvavimas ir pan.). Organizacijų vadovų draugiška parama ir rūpinimasis darbuotojų psichologine ištvėrme labai svarbus.

Skirtumai

Analizuojant atsakymus, nustatyti šie skirtumai:

UAB „Baltic Amadeus“ darbuotojai nepatenkinti bendrovės organizacine struktūra;

Radiacinės saugos centro darbuotojai nepatenkinti esamomis karjeros galimybėmis ir nepakankama motyvacija darbu.

Uždaroji akcinė bendrovė „Baltic Amadeus“ yra pelno siekianti organizacija, kurioje akivaizdžiai subrendo struktūrinė reforma. Ši reforma reikalauja papildomų lėšų investavimo, todėl jos įgyvendinimas vėluoja.

Viešojo administravimo įstaiga „Radiacinės saugos centras“ yra tradicinė biurokratinė organizacija, kuriai būdinga centralizacija, vertikali hierarchinė valdymo struktūra. Organizacijoje nepakankamai skiriama dėmesio darbuotojų skatinimui ir kilimui karjeros laiptais. Tai trukdo darbuotojams siekti geresnių darbo rezultatų. Šių problemų sprendimas reikalauja koreguoti organizacijos vertybių sistemą, nes geri santykiai su vadovais ir žmonių asmeninio indėlio pripažinimas tiesiogiai susiję su jų darbo rezultatais.

Apibendrinant uždarnosios akcinės bendrovės „Baltic Amadeus“ ir viešosios administravimo įstaigos „Radiacinės saugos centro“ mikroaplinkos tyrimo metu gautus rezultatus galima teigti, kad socialinė kultūrinė aplinka susipina su informacine technologine, todėl tyrimo metu gauti rezultatai leidžia teigti, kad darbo pradžioje iškelta hipotezė pasitvirtino – tiriamosiose organizacijose sudarytos sąlygos per informacines technologijas stiprinti socialinio kapitalo vidinius ryšius ir gerinti jų kokybę.

Taigi socialinio kapitalo komponentai – tarpasmeniniai ryšiai, su jų kylančiais įsipareigojimais ir lūkesčiais, informacijos sklaida ir socialinėmis normomis. Teigiama, kad ilgainiui, praktikuojamas socialinis kapitalas sukuria tarpasmeninį ir institucinį pasitikėjimą, nes pasitikėjimas ir „geros“ socialinės normos kyla per rutininį bendravimą, bendrų renginių ir projektus, turinčius gana konkretus ir apčiuopiamus tikslus. Pragmatiškiausia – didinti socialinį kapitalą būtent per organizacinius veiksmus, per vidinių ryšių plėtojimą, vystymą ir išsaugojimą. Informacinės technologijos (IT) suteikia įrankius socialinio kapitalo palaikymui ir stiprinimui. Šių įrankių veiksmingas panaudojimas priklauso nuo tam tikrų veiksmų ir sąlygų, kurių išsiaiškinimas ir pažinimas leidžia maksimaliai išnaudoti organizacijos išteklius ir sutelkti juos veikti strateginius tikslus.

4. PABAIGA

4.1 Išvados ir pasiūlymai

1. Skaitmeninė plėtra padeda įveikti socialines problemas Lietuvoje, prisideda prie socialinio ir žmogiškojo kapitalo raidos, gyvenimo kokybės gerėjimo šalyje.

2. „Efektyvumo modelis“, teigiantis, kad informacinės technologijos, internetas padeda žmonėms įgyvendinti savo veiklas mažesniais sąnaudomis bei išplečia jų bendravimo ir bendradarbiavimo galimybes, nereiškia, kad šis procesas yra savaiminis.

3. Informacinės technologijos keičia pasitikėjimo mechanizmus organizacijose, vertybių sistemas, tinklus ir informacijos prieinamumą.

4. Organizacijos socialinio kapitalo vidinių ryšių kokybė priklauso nuo informacinių technologijų naujoviškumo ir pasiskirstymo organizacijoje. Kiekvienai darbo vietai – kompiuteris.

5. Analizuojant informacinių technologijų reikšmę organizacijos socialiniam kapitalui, galima daryti prielaidą, kad jų vaidmuo šiuolaikiniame etape yra strategiškai svarbus. Informacinės technologijos tapo reikšmingos organizacijos veikloje ir kartu jos vidiniams ryšiams. Pirmiausia informacinės technologijos leidžia suaktyvinti ir efektyviau naudoti darbo laiką, kelti darbo našumą, padeda lengviau perimti ir taikyti naujoves. Antra – informacinės technologijos vaidina svarbu vaidmenį informacinėje žmonių sąveikoje, kuri asimiliuojasi su organizacijos kultūra. Informacinės technologijos padeda išspręsti daugumą gamybinių, socialinių ir buitinių problemų, kurios kyla dėl žmonių dinamiško migravimo iš vienos vietovės į kitą, todėl plačiai naudojamos elektroninės komunikacijos, elektroninis paštas, internetas ir kitos ryšių rūšys.

6. Daugelis specialistų, mokslininkų, teoretikų domisi šia problema, bet Lietuvoje tam skiriama per mažai dėmesio: trūksta šia tema metodinės literatūros lietuvių kalba.

7. Tyrimo rezultatai rodo, kad norint, jog žmonės daugiau bendrautų tarpusavyje, aktyviau dalyvautų organizacijos veiklose, nepakanka tik suteikti jiems prieigą prie interneto. Reikia:

- nuolatinio vadovų dėmesio koreguojant valdymo struktūrą;
- nuolatinio vadovų rūpinimosi darbuotojų motyvavimo formomis;
- sudaryti darbuotojams sąlygas kopti karjeros laiptais.

Be to, būtina skatinti žmonių mąstymo ir gyvenimo būdo pokyčius, kurių diegimas reikalauja daug didesnių pastangų nei mokymas elementaraus kompiuterinio raštingumo.

Tam tikslui reikia:

- laiku pastebėti kilusias valdymo, motyvavimo stokos problemas;
- nustatyti jų priežastis;
- sudaryti planus šioms problemoms spręsti.

8. Organizacijų vadovai turėtų dalytis atsakomybę ir funkcijas su darbuotojų iniciatyvomis ir pasiūlymais, kad būtų pasiektas organizacijai reikalingas socialinis saugumas, socialinis pasitikėjimas, vidinių ryšių kokybė ugdant pasitikėjimą, skaidrumą bei atsakomybę.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai:

1. Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija, Vilnius: Lietuvos mokslas, 2002. <http://www.ukmin.lt/files/Docs/Ilgalaikė/galutine040121.doc>; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 20 d. nutarimas Nr. 670 „Dėl Lisabonos strategijos įgyvendinimo ir koordinavimo Lietuvoje“ // Valstybės žinios. 2005, Nr. 78–2823.
<http://www.ukmin.lt/index.php/lt/Strategijosirprogramos/Valstybesilgalaikesraidostategija/Lisabona/>; prisijungimo laikas: 200-07-22.
3. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. lapkričio 12 d. nutarimas Nr. IX–1187 „Dėl valstybės ilgalaikės raidos strategijos“ // Valstybės žinios. 2002, Nr. 113–5028.
4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos“// Valstybės žinios. 2005, Nr. 73–2649.
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. rugpjūčio 10 d. nutarimu Nr. 984 patvirtintas Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginis planas // Valstybės žinios. 2001, Nr. 71–2534.
6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos“// Valstybės žinios. 2004, Nr. 69–2399.
7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. spalio 19 d. nutarimas Nr. 1104 „Dėl smulkaus ir vidutinio verslo plėtros iki 2008 metų strateginių kryptių aprašo ir Smulkaus ir vidutinio verslo plėtros 2005–2008 metų priemonių aprašo patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2005, Nr. 126–4491).
8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. rugsėjo 11 d. nutarimas Nr. 1160 „Dėl Nacionalinės darnaus vystymosi strategijos patvirtinimo ir įgyvendinimo“// Valstybės žinios. 2003, Nr. 89–4029.

Kita literatūra:

9. Bourdieu P. and Loic I. D. Wacguaut. Įvadas į refleksyviają sociologiją. — Vilnius: Baltos lankos, 1992.

10. Bourdieu P. The Forms of Capital // Richardson J. (ed.). Handbook of Theory and Research for Sociology of Education. – N.Y., Greenwood, 1985.
11. Bourdieu P. Distinction: The Social Critique of the Judgement of Taste. – London: Routledge, 1998.
12. Baršauskienė V., Janulevičiūtė B. Žmogiškieji santykiai. – Kaunas: Technologija, 1999.
13. .Building the Knowledge Society: Social and Human Capital Interactions Commission Staff Working Document SEC(2003)652
http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/shc_en.pdf;
prisijungimo laikas: 2006-07-22.
14. Catherwood F. Creatonof Wealth: Recovering a Christian Understanding of Money, Work and Ethics. – Crossway Books, 2002.
15. Coleman J. Social capital in the creation of human capital. – American Journal of Sociology, 1998.
16. Coleman J. Foundations of Social Theory. – Cambridge, MA: Belknap, 1990.
17. Della Porta, D., Pharr S. J., Putnam R. D. Disaffected democracies. What's troubling the trilateral coutries. – Princeton University Press. New Jersey, 2000.
18. Di Maggio P., Eszter H., Neuman R., Robinson J. Social Implications of the Internet Annual Review of Sociology 27, 2001.
19. Drucker P. F. Management Challenges for the 21st Century. Butterworth-Heinemann – Paperback edition, 2002.
20. Drucker P. F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. – New York, 1974. 21. Ferlander S. The internet, social capital and local community, 2003.
www.crdlt.stir.ac.uk/docs; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
21. E-Inclusion – The Information Society's potential for social inclusion in Europe Commission Staff Working Document SEC(2001)1428 http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/eincl_en.pdf; prisijungimo laikas: 200-07-22.
22. Fukuyama F. Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity. – New York: Free Press, 1995.
23. Fukuyama F. Social capital and civil society. – New York: Free Press, 1999.
24. Gradaitė S. Ar spėjame gyventi?. Delfi portalas. 2006 m. spalio 12 d.
25. ICTs and Social Capital in the Knowledge Society Report on a Joint DG JRC/DG EMPL Workshop (IPTS, Sevilla, 3-4/11/2003)

- http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/ictsc_empl_ipts_en.pdf;
prisijungimo laikas: 2006-07-22.
26. Jucevičius R. Strateginis organizacijų vystymas. – Kaunas: Pasaulio lietuvių kultūros mokslo ir švietimo centras, 1998.
27. Kozes J. M., Posner B. Z. Leadership the Challenge. – Jossey-Bass Publishing inc.: John Wiley and Sons, 2002.
28. Katz J. and Aspden P. Social and Public Policy Internet Research: Goals and Achievements,1998. www.communitytechnology.org/aspden/aspden_talk.html; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
29. Katz J. E. and Ronald R. E. Project Syntopia: Social Consequences of Internet Use. IT and Society 1, 2002.
30. Kvieskienė G. Pozityvioji socializacija.: monografija. – Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2005.
31. Kvieskienė G. Socializacijos pedagogika. – Vilnius: Vilniaus pedagoginio universiteto leidykla, 2000.
32. Ladmann W. Leben um zu arbeiten – Arbeiten um zu Leben? – Jahrhundert, 2002.
33. Matulionis A. Pratarė, Teorinės vertybių tyrimo prielaidos (kartu su Juknevičiumi S.). // Europa ir mes, Kolektyvinė monografija. – Vilnius: Gervelė, 2001.
34. Nie Norman H. and Lutz Erbring. Internet and Society: A Preliminary Report.// IT and Society 1 (1), 2002.
35. Nie Norman H., Hillygus Sunshine D. The Impact Of Internet Use On Sociability: Time-Diary Findings.// IT and Society 1 (1), 2002.
36. Paliulis N., Chlivickas E., Pabedinskaitė A. Valdymas ir informacija. – Vilnius: Technika, 2004.
37. Paldam M. Social Capital: One or Many? Definition and Measurement // Journal of Economic Surveys. Vol. 14. 2000.
38. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. – Vilnius: Lietuvos teises universitetas, 2001.
39. Portes A. Social capital: its origins and applications in modern sociology in Eric E.// Lesser (ed.), 2000.
40. Putnam R. The prosperous community – social capital and public life. – Harvard University Press, 1993.

41. Putnam R. Tuning in, tuning out: the strange disappearance of social capital in America.// Political Science and Politics, 1995.
42. Putnam R. Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community. – N.Y., London, Toronto, Sydney, Singapore: Simon and Schuster, 2000.
43. Putnam R. The Dynamics of Social Capital. – Oxford University Press, 2002.
44. Putnam R. and Goss K. A. Introduction in Robert D. Putnam (ed.). Democracies in Flux: The Evolution of Social Capital in Contemporary Society. – Oxford University Press, 2002.
45. Regional social capital in Europe' report. The report (EF04114), 2003. <http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF04114EN.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
46. Ramonaitė A. Pilietinės kultūros formavimosi prielaidos ir perspektyvos: socialinio pasitikėjimo raiškos analizė// Jankauskas A. (red.). Politinė kultūra ir visuomenės kaita. – Vilnius, Kaunas: Naujas lankas, 2002.
47. Robbins S. O. Essentials of Organizational Behavior. – Prentice Hall. Inc., 2003.
48. Robinson J., Meyer K., Neustadt A., Alvarez A. Information Technology and Social Time Displacement.// IT and Society, 2002.
49. Robbins O. S. Organizacinės elgsenos pagrindai. – Kaunas. Poligrafija ir informatika, 2006.
50. Robinson J., Dimaggio P., Hargittai E. New Social Survey Perspectives On The Digital Divide.// IT and Society 1, 2003.
51. Research on changing world of work (working paper of the European Agency of Safety and Health at work), Issue 205 - RESEARCH ON WORK AND HEALTH 19 Apr 2002.
52. Skriauterienė I. Svarbiausias kapitalas žmonės.// Vadovo pasaulis. 2001 m. balandis.
53. Tuomi, Ilkka. ICTs and Social Capital. Workshop on ICTs and Social Capital in the Knowledge Society: Joint Research Centre, 2003. <http://www.meaningprocessing.com/personalPages/tuomi/articles/ICTsAndSocialCapital.pdf>; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
54. Uslander E. The Internet and Social Capital. Communications of the ACM (Annals of Computing Machinery) 43. 2000.

55. Uslaner E. Trust, Civic Engagement, and the Internet. *Political Communication* 21 (2), 2004.
56. Wellman B. Computer Networks As Social Networks. *Science* 293 (14), 2001.
www.sciencemag.org.
57. Wellman B., Quan-Haase A., Witte J., Hampton K. Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital? *Social Networks. Participation, and Community Commitment*. Working paper, 2001.
58. Wellman B. Social Networks and Social Capital, 2002. www.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/; prisijungimo laikas: 2006-08-29.
59. Wellman B. and Quan-Haase A. How does the Internet Affect Social Capital. Working paper, 2002.
www.chass.utoronto.ca/~wellman/publications/internet-social-capital/Net_SC-09.PDF;
prisijungimo laikas: 2006-08-29.
60. Wellman B. and Wenhong C. Charting Digital Divides: Comparing Socioeconomic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries, 2003.
www.chass.utoronto.ca/~wellman; prisijungimo laikas: 2006-08-29.
61. Wellman B. and, Hogan B. The Internet in Everyday Life. *Encyclopedia of Human Computer Interaction*. — MA: Berkshire Publishing, 2004.
www.chass.utoronto.ca/~wellman/netlab/publications/_frames.html; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
62. Zanker C. New standards for decent work ? Working time regulation under new forms of work organization. Input consulting -
http://europa.eu.int/comm/employment_social/knowledge_society/conf_en.htm#pan1
<http://agency.osha.eu.int/publications/reports/205/en/index.htm>; prisijungimo laikas 2006-08-29.
63. Žinių visuomenė. <http://www.ivpk.lt/main.php?cat=60>; prisijungimo laikas: 2006-07-22.
64. Vadovai informacinės technologijas sieja su augančiu pelnu.// Verslo žinios. Online, prisijungimo laikas 2006-09-18.
65. Абанкина Т. Влияние информационных технологий на некоммерческий маркетинг
http://www.kollazh.ru/st_13.html
66. Карпухин О., Макаревич Э. Формирование масс. Природа общественных связей и технологии „Паблик рилейшиз „. Опыт историко-социологического исследования.

67. Розанова В. А. Человеческий фактор в управлении // Журнал „Управление персоналом“, 2004.
68. Чендлер С., Ричардсон С. 100 способов мотивации персонала: Как стать хорошим руководителем и не свести с ума окружающих. Фаир-Пресс: Менеджмент, 2006.
69. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės: <http://www.std.lt/> prisijungimo laikas: 2006-08-29.
70. Internet World Statistics, www.internetworldstats.com/index.html prisijungimo laikas: 2006-08-29.

SANTRAUKA

Magistro baigiamojo darbo tikslas – išnagrinėti informacinių technologijų poveikį socialinio kapitalo vidiniams ryšiams tiriamosiose organizacijose. Šį darbą sudaro dvi dalys: teorinė ir praktinė.

Teorinėje dalyje nagrinėjama socialinio kapitalo sąvoka, jo vystymasis, analizuojama informacinių technologijų įtaka socialinio kapitalo vystymuisi bendruomenėse ir informacinių technologijų vaidmuo socialinio kapitalo vidinių ryšių stiprinimui organizacijoje. Apžvelgiama informacinių technologijų padėtis Lietuvoje.

Praktinėje dalyje tiriama tiriamųjų organizacijų darbuotojų ir informacinių technologijų sąsajos ir įtaka vieni kitiems, vadovų ir vadovavimo metodų poveikis socialinio kapitalo vidinių ryšių organizacijose stiprinimui.

Apibendrinus tyrimo rezultatus paaiškėjo, jog tiriamosiose organizacijose informacinės technologijos skatino žmonių veiklos efektyvumą laiko požiūriu, atlieka bendravimo ir bendradarbiavimo funkciją. Informacinių technologijų sąsaja su vidiniais ryšiais suteikia įrankius socialinio kapitalo organizacijose palaikymui ir formavimui. Šių įrankių naudojimas priklauso nuo organizacijų vadovų rūpinimosi vidine pasitikėjimu paremta kultūra bei darbuotojų psichologine ištvėrme.

Raktiniai žodžiai: socialinis kapitalas, socialinio kapitalo vidiniai ryšiai, pasitikėjimas, geras valdymas.

SUMMARY

The purpose of this master work is to analyse influence of information technologies in the analyzed organizations on internal communications of the social capital. This work consists of two parts theoretical and practical.

In the theoretical part the definition of the social capital, and its development are examined, the influence of information technologies on the social capital of communities and the role of information technologies in strengthening internal communications of the social capital in the organization are analysed. The position of information technologies in Lithuania, is reviewed as well.

In the practical part organizations the interrelation of workers and information technologies of the analysed organizations and also their influence against each other are researched. Influence of the heads and methods of a management on strengthening of internal communications of the social capital are analysed too.

Having generalized results of the research, it was found out, that in the investigated organizations information technologies improve an overall performance in time, carry out functions of dialogue and cooperation. Interaction of information technologies with internal communications represents the tool for maintenance and formations of the social capital in the organizations. Use of these tools depends on that as heads of the organizations care of the internal culture based on trust and psychological endurance of workers.

Keywords: the social capital, internal communications of the social capital, trust, good management.

Klausimynas

Gerbiamasis apklausos dalyvi,

esate maloniai prašomas užpildyti anoniminę anketą, kuria siekiama vertinti bendruomenėje dirbančių žmonių pasitenkinimą darbu, vidinių ryšių realizavimu ir informacinių technologijų panaudojimu. Tyrimo metu gauti duomenys bus panaudoti tik informacinių technologijų vaidmens stiprinant socialinio kapitalo vidinius ryšius analizei. Anketą prašome siųsti el. paštu vastas@mruni.lt

Iš anksto dėkojame už Jūsų atsakymus ir geranoriškumą.

Įvertinkite savo pasitenkinimą (pažymėkite labiausiai tinkantį atsakymą):

Eil. Nr.	Klausimai	Įvertinimai					
		Labai gerai pasakyti	Patenkinti namai	Nei patenkinti namai	Nepatenkinti namai	Visai nepatenkinamai	Sunku pasakyti
1.	Bendradarbiavimu ir pasidalijimu informacija institucijoje, kurioje dirbate:	1	2	3	4	5	6
2.	Santykiais tarp žmonių institucijoje, kurioje dirbate:	1	2	3	4	5	6
3.	Kaip įvertinamos Jūsų pastangos darbe:	1	2	3	4	5	6
4.	Apskritai darbu, kurį dirbate:	1	2	3	4	5	6
5.	Kaip esate motyvuojamas darbui:	1	2	3	4	5	6
6.	Esamomis karjeros galimybėmis:	1	2	3	4	5	6
7.	Saugumu dėl savo darbo vietos:	1	2	3	4	5	6
8.	Savo dalyvavimu formuojant institucijos, kurioje dirbate, tikslus ir įvaizdį:	1	2	3	4	5	6
9.	Jūsų darbo priežiūra, kontroliuojamumu:	1	2	3	4	5	6
10.	Metodais, kaip institucijoje, kurioje dirbate, įgyvendinami pokyčiai, naujovės:	1	2	3	4	5	6
11.	Užduotimis, kurias turite atlikti darbe:	1	2	3	4	5	6
12.	Galimybėmis, kurias suteikiamos asmeniniam augimui ir tobulėjimui:	1	2	3	4	5	6
13.	Konfliktų sprendimai institucijoje, kurioje dirbate:	1	2	3	4	5	6
14.	Galimybėmis, kurias turite darbe realizuoti savo troškimus ir siekius:	1	2	3	4	5	6
15.	Savo dalyvavimu kolektyve priimant svarbius sprendimus:	1	2	3	4	5	6
16.	Pritaikant darbe savo įgūdžius ir žinias:	1	2	3	4	5	6
17.	Lankstumu ir savarankiškumu atliekant užduotis:	1	2	3	4	5	6
18.	Bendra darbo atmosfera institucijoje:	1	2	3	4	5	6
19.	Savo uždarbiu, lyginant su atliekamo darbo sudėtingumu ir patirtimi, kurią turite:	1	2	3	4	5	6
20.	Institucijos, kurioje dirbate, organizacinė struktūra:	1	2	3	4	5	6
21.	Darbo vietoje aprūpinimą informacinėmis technologijomis (IT), kompiuterine įranga:	1	2	3	4	5	6
22.	Galimybėmis tobulinti savo žinias, kelti kvalifikaciją:	1	2	3	4	5	6
23.	Jūsų nuomone, kaip kompiuterių paplitimas veikia toliau nurodytus dalykus: palankiai, ar nepalankiai?						
	Žmonių sveikatą	1	2	3	4	5	6
	Santykius kolektyve	1	2	3	4	5	6
	Bendrovės ekonominę gerovę	1	2	3	4	5	6
	Jūsų ir Jūsų artimųjų gerovę	1	2	3	4	5	6

24. Kokį poveikį informacijos visuomenės ir IT vystymasis gali turėti Lietuvos ekonomikos vystymuisi ir gyvenimo lygio kilimui?

1. Labai stiprų
2. Stiprų
3. Silpną
4. Jokio poveikio
5. Sunku pasakyti

25. Ar Jūs supažindintas su savo institucijos strateginiais planais?

1. Taip
2. Ne

26. Ar Jūs žinote, ką Jūsų kolegos veikia gretimame darbo kambaryje, kitame skyriuje, kitame padalinyje?

1. Taip
2. Ne

27. Kas paskatintų Jus įsitraukti į Bendrovės veiklą arba aktyviau joje dalyvauti?

Jūsų darbo vieta:

- β
Bendrovės centras
β
Bendrovės centro filialas
β
Bendrovės tarnyba
β
Kita _____

Jūsų išsilavinimas:

- β
Aukštasis
β
Aukštesnysis
β
Vidurinis
β
Kita _____

Lytis (pažymėkite atitinkamą langelį kryželiu):

<input type="checkbox"/>	Vyras
<input type="checkbox"/>	Moteris

Jūsų amžius (pažymėkite atitinkamą langelį kryželiu):

<input type="checkbox"/>	iki 30
<input type="checkbox"/>	30–40
<input type="checkbox"/>	40–50
<input type="checkbox"/>	50–60
<input type="checkbox"/>	60–70
<input type="checkbox"/>	per 70

DĖKOJAME UŽ ATSAKYMUS.

