



# DZIAŁAMY RAZEM

## STANDARDY KOMUNIKACYJNE I PRACA GRUPOWA



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

# SIEĆ DZIAŁAMY RAZEM

## Wprowadzenie

Dla współczesnych organizacji, w tym pozarządowych procesy informacyjno - komunikacyjne za pośrednictwem nowych technologii mają coraz większe znaczenie. Wzrasta liczba użytkowników Internetu, rosną zasoby stron internetowych, wzrasta popularność wszelkiego rodzaju aplikacji mobilnych, które mają na celu usprawnienie różnych dziedzin życia prywatnego i zawodowego. Zwiększają się również możliwości sieci, w tym portali społecznościowych i grup skupionych wokół tego samego celu, zadania, czy zainteresowań. Technologie wkraczają w coraz to nowe dziedziny życia, a komputery stają się ważnym narzędziem nauki, pracy, rozrywki. Internet jest nie tylko źródłem wiedzy i informacji, środkiem wymiany handlowej czy komunikacji, ale również życia towarzyskiego i kulturalnego. Różnorodność, z jaką spotykamy się w Internecie, pozwala stwierdzić, że nowoczesne technologie informacyjno-komunikacyjne mogą stać się doskonałym narzędziem do zmniejszenia nierówności społecznych i zwiększenia szans życiowych osób wykluczonych, czy realizacji celów wyznaczonych przez rozproszoną grupę.

Technologie informacyjno-komunikacyjne to najogólniej rzecz ujmując narzędzia pozwalające na komunikację między ludźmi. Technologie informacyjno-komunikacyjne, nazywane też technologiami informacyjnymi (IT), są technologiami związanymi ze zbieraniem, przechowywaniem, przetwarzaniem, przesyłaniem, rozdzielaniem i prezentacją informacji (tj. tekstów, obrazów, dźwięku). W znacznym stopniu ułatwiają one pracę grupową ludzi, skupionych wokół tego samego celu/zadania, ale często rozproszonych, mobilnych nie mających wspólnej lokalizacji działania (pracy).

Z badań przeprowadzonych przez Komisję Europejską w 2011 r. wynika, że w badanym roku do sieci internetowej po raz pierwszy przyłączyło się 15 mln Europejczyków, a w chwili obecnej 68% Europejczyków regularnie korzysta z Internetu. Ponadto, z Internetu korzysta też większość Europejczyków znajdujących się w trudnej sytuacji ekonomicznej, z czego można wyciągnąć wniosek, że kwestie finansowe nie stanowią przeszkody, do korzystania z zasobów Internetu. Konsumenci i przedsiębiorstwa szybko przestawiają się na usługi mobilne. W roku 2012 popularność mobilnego Internetu wzrosła o 62%, osiągając 217 mln abonentów mobilnych sieci szerokopasmowych.

Powyższy trend społeczno-technologiczny przyczynił się do konieczności stworzenia dla organizacji - w tym pozarządowych - ujednoczonych standardów komunikacyjnych i pracy grupowej (zdalnej) wykorzystujących innowacyjne technologie informacyjno-komunikacyjne.

Choć nie ma odrębnej normy odnoszącej się wyłącznie do samego procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w organizacji, to jednak odgrywa on kluczowe znaczenie w zintegrowanym systemie zarządzania opartym na 3 najpopularniejszych normach ISO 9001, ISO 1400 oraz ISO 50001. I tak w skrócie:

# SIEĆ DZIAŁAMY RAZEM

- **norma ISO 14001** wymaga ustanowienia, wdrożenia i utrzymywania w firmie/organizacji udokumentowanej procedury dotyczącej komunikacji zarówno wewnętrznej, jak i z podmiotami zewnętrznymi;
- **norma ISO 9001 i norma ISO 50001** już bardziej restrykcyjnie odnoszą się do komunikacji wewnątrz organizacji i na zewnątrz. Wymagania dotyczące komunikacji występują explicite w dwóch rozdziałach normy ISO 9001, a mianowicie w rozdziale dotyczącym odpowiedzialności kierownictwa oraz rozdziale dotyczącym komunikacji z klientem (wewnętrznym i zewnętrznym). Najwyższe kierownictwo powinno zapewnić to, że każdy wie czego się od niego oczekuje (odpowiedzialność), co może robić (uprawnienia) i że każdy wie, jaką odpowiedzialnością obarczeni są inni. Każdy pracownik, czy też członek organizacji, powinien wiedzieć, gdzie kończy się jego odpowiedzialność, a gdzie zaczyna odpowiedzialność innej osoby. Nie wystarczy tylko określić odpowiedzialność i uprawnienia, ale trzeba zapewnić, że będą one zakomunikowane w organizacji. Norma również mówi o usprawnieniu komunikacji wewnątrz organizacji za pomocą formalnych i nieformalnych metod (spotkania i narady, oficjalne pisma, tablice informacyjne, itp.). Natomiast wymaganie dotyczące komunikacji z klientem w praktyce dotyczy interakcji pomiędzy organizacją a klientem tak wewnętrznym, jak i zewnętrznym.

Powyższe przykłady odnoszą się w sposób bardzo ogólny do procesu komunikacji wewnątrz i na zewnątrz organizacji. Nie wskazują konkretnych narzędzi, które to mogą ten proces usprawnić. Dlatego też niniejszy dokument ma na celu wskazanie standardów komunikacji i pracy grupowej wykorzystującej nowoczesne technologie.

Każda organizacja należąca do Sieci lub chcąca do niej należeć powinna mieć na uwadze ciągły rozwój technologiczny. Ponadto powinna podążać z duchem czasu i aktywne korzystać z udogodnień wirtualnego świata. To otwartość na nowości technologiczne, to świadomość nieuchronnych zmian związanych z cyfryzacją społeczeństwa i organizacji, to gotowość na przyjęcie tych zmian. Ale to także świadomość zagrożeń wynikających z dostępności online i wiedza na temat przeciwdziałania tym niebezpieczeństwom. Nie można wszystkiego przyjmować bezkrytycznie. Pewna ostrożność w pracy z nowoczesnymi technologiami jest wskazana. Dlatego każde działanie organizacji zmierzające do dzielenia się wiedzą, informacjami i doświadczeniem z innymi organizacjami w Sieci musi być podejmowane świadomie przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa (świadome przesyłanie informacji, czyli co, komu i gdzie, świadome publikowanie na zewnątrz informacji o Sieci). Wskazana jest zatem wiedza z zakresu wykorzystywania narzędzi internetowych/elektronicznych do pracy organizacji, Sieci i ich wzajemnej sprawnej komunikacji. Znajomość nowości technologicznych i umiejętność korzystania z nich to wymóg każdej organizacji.

*Agnieszka Rusin*  
*Gammanet sp. z o.o.*

