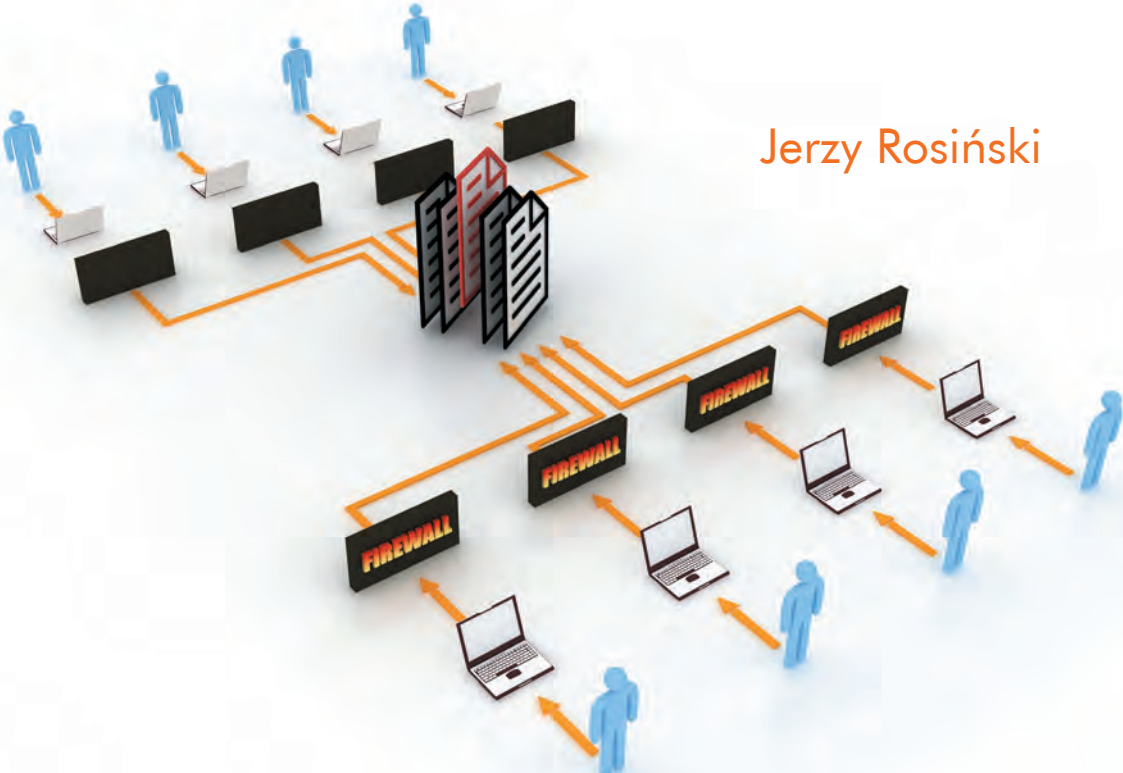




Jerzy Rosiński

Postawy zawodowe informatyków: jednostka, zespół, organizacja

Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego

Postawy zawodowe
informatyków:
jednostka, zespół, organizacja

Jerzy Rosiński

Postawy zawodowe
informatyków:
jednostka, zespół, organizacja

Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego

Publikacja dofinansowana przez Uniwersytet Jagielloński ze środków Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej

RECENZENT

prof. dr hab. Marek Bugdol

PROJEKT OKŁADKI

Agnieszka Winciorek

© Copyright by Jerzy Rosiński & Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego

Wydanie I, Kraków 2013

All rights reserved

Niniejszy utwór ani żaden jego fragment nie może być reprodukowany, przetwarzany i rozpowszechniany w jakikolwiek sposób za pomocą urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, nagrywających i innych oraz nie może być przechowywany w żadnym systemie informatycznym bez uprzedniej pisemnej zgody wydawcy.

ISBN 978-83-233-3452-1, e-ISBN (wersja elektroniczna) 978-83-233-8797-8



www.wuj.pl

Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego

Redakcja: ul. Michałowskiego 9/2, 31-126 Kraków

tel. 12-631-18-80, tel./fax 12-631-18-83

Dystrybucja: tel. 12-631-01-97, tel./fax 12-631-01-98

tel. kom. 506-006-674, e-mail: sprzedaz@wuj.pl

Konto: PEKAO SA, nr 80 1240 4722 1111 0000 4856 33 25

Mojej Žonie Annie

Spis treści

Podziękowania ■ 9

Wstęp ■ 11

Rozdział 1. Informatycy – zmiany w otoczeniu pracownika ■ 19

1.1. W kierunku gospodarki opartej na wiedzy ■ 20

1.2. Zmiana zachodząca na poziomie organizacji ■ 26

1.3. Przemiany zachodzące na poziomie indywidualnym ■ 35

Rozdział 2. Charakterystyka i funkcjonowanie pracowników wiedzy ■ 47

2.1. Rola pracowników wiedzy w gospodarce ■ 47

2.2. Pracownicy wiedzy a inni pracownicy ■ 50

2.3. Charakterystyki pracowników wiedzy – przegląd stanowisk ■ 53

Rozdział 3. Informatycy jako pracownicy wiedzy ■ 57

3.1. Proces przejścia od „maga” do „technika” ■ 58

3.2. Specyfika informatyków jako pracowników wiedzy ■ 64

3.2.1. Istniejące stereotypy ■ 64

3.2.2. Elementy odróżniające informatyków od innych pracowników wiedzy ■ 68

3.2.3. Elementy wspólne dla pracowników IT i innych pracowników wiedzy ■ 73

Rozdział 4. Funkcjonowanie informatyków w organizacjach ■ 77

4.1. Zakres eksploracji tematyki ■ 77

4.2. Szczegółowy przegląd badań nad informatykami ■ 78

Rozdział 5. Metodyka własnych badań empirycznych ■ 97

5.1. Zestawienie hipotez badawczych ■ 97

5.2. Procedura badań empirycznych ■ 98

5.3. Charakterystyka użytych narzędzi badawczych ■ 99

5.4. Opis próby osób badanych ■ 100

Rozdział 6. Dane uzyskane na temat postaw informatyków ■ 105

- 6.1. Postrzeganie zatrudniającej organizacji ■ 105
- 6.2. Motywatory materialne związane z pracą na rzecz organizacji ■ 115
- 6.3. Postrzeganie osobistego funkcjonowania zawodowego ■ 116
- 6.4. Charakterystyki pracowników z branży IT i spoza IT ■ 124
- 6.5. Porównanie osób charakteryzowanych przez rolę zespołową Specjalisty i pozostałe role zespołowe ■ 127
- 6.6. Porównanie osób charakteryzowanych przez rolę zespołową Specjalisty i pozostałe role zespołowe w grupach pracowników z branży IT i spoza IT ■ 132
- 6.7. Porównanie osób z krótkim i długim stażem pracy ■ 135
- 6.8. Porównanie osób charakteryzowanych przez rolę zespołową Specjalisty i pozostałe role zespołowe w grupach osób z krótkim i długim stażem pracy ■ 139
- 6.9. Porównanie osób pracujących w branży IT i poza branżą IT ze względu na pozostałe 8 ról zespołowych według M.R. Belbina ■ 142

Rozdział 7. Charakterystyka postaw informatyków – interpretacja wyników ■ 147

- 7.1. Specyfika funkcjonowania pracowników IT ■ 147
 - 7.1.1. Sposób postrzegania zatrudniającej organizacji przez informatyków ■ 147
 - 7.1.2. Postrzeganie motywatorów materialnych związanych z pracą na rzecz organizacji ■ 149
 - 7.1.3. Wybrane elementy postrzegania osobistego funkcjonowania zawodowego ■ 150
 - 7.1.4. Zróżnicowania na poziomie opisów osobowościowych ■ 157
 - 7.1.5. Charakterystyki wynikające z ról zespołowych ■ 160
- 7.2. Specyfika funkcjonowania Specjalistów ■ 162
 - 7.2.1. Specjaliści pracujący w branży IT i poza branżą IT ■ 162
 - 7.2.2. Specjaliści a pozostałe role zespołowe ■ 164
- 7.3. Weryfikacja hipotez badawczych ■ 169

Rozdział 8. Informatycy jako pracownicy wiedzy – dyskusja wyników ■ 175

- 8.1. Funkcjonowanie informatyków – progres wiedzy ■ 176
 - 8.1.1. Podobieństwa: informatycy – grupa kontrolna ■ 176
 - 8.1.2. Występujące zróżnicowania: informatycy – grupa kontrolna ■ 180
 - 8.1.3. Dyskusja wyników zweryfikowanych hipotez badawczych ■ 190
- 8.2. Funkcjonowanie Specjalistów – lepsze zrozumienie ekspertów organizacyjnych ■ 196
 - 8.2.1. Znaczące podobieństwa: Specjalista – taki sam niezależnie od branży? ■ 196
 - 8.2.2. Występujące zróżnicowania w stosunku do innych ról zespołowych – specyfika funkcjonowania roli Specjalisty ■ 198
 - 8.2.3. Funkcjonowanie Specjalistów – podsumowanie ■ 202

Podsumowanie i zasadnicze wnioski ■ 205

Bibliografia ■ 209

Aneksy ■ 225

Podziękowania

Powstanie tej książki w obecnej formie jest wynikiem kilkuletniej pracy badawczej, w której towarzyszyło mi wiele osób. Chciałbym im wszystkim bardzo podziękować.

Przede wszystkim składam podziękowania Profesorowi Zbigniewowi Nęckiemu za dyskusje i sugestie dotyczące zarówno wczesnych wersji tekstu, jak i omówienia redakcji bardziej dojrzałych etapów pracy. Jestem wdzięczny za czas poświęcony na rozmowy pomocne w modyfikacji ujęcia problematyki badawczej i przekonany, że całościowa – humanistyczna – refleksja Profesora nad kierunkiem pracy pozwoliła mi uczynić ją lepszą.

Na ostateczny kształt książki miały znaczący wpływ także uwagi Profesora Marka Bugdola, który zechciał być Recenzentem tej monografii. Uwagi Recenzenta pozwoliły lepiej osadzić hipotezy we współczesnej literaturze i wzbogaciły część empiryczną opracowania. Możliwość współpracy z Profesorem pokazała również, jak wartościowa jest synergia poszczególnych dyscyplin wchodzących w skład nauk o zarządzaniu.

Chciałbym podziękować także Profesorowi Tadeuszowi Markowi za opinie na temat części badawczej opracowania i mobilizację do dalszej pracy. Za życzliwe przypomnienie o konieczności finalizacji procesu twórczego oraz wsparcie organizacyjne dziękuję Profesorowi Piotrowi Jedyńskiemu. Za wsparcie emocjonalne i skuteczne przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu dziękuję Doktor Annie Dyląg.

Sz szczególnie serdecznie chciałbym podziękować mojej Żonie Annie. Bez jej wsparcia, cierpliwości, wyrozumiałości, konsekwencji oraz strategicznego i operacyjnego zarządzania „logistyką funkcjonowania systemu rodzinnego” nie powstałaby ta monografia.

Kraków 2012

Wstęp

Sukces współcześnie funkcjonujących przedsiębiorstw w znacznym stopniu jest zależny od jakości kapitału ludzkiego. Oznacza to, że doceniając rolę kapitału organizacyjnego i kapitału społecznego w tworzeniu kapitału intelektualnego organizacji, koncentrujemy się na cechach i właściwościach pracujących w organizacji ludzi. To one mają określoną wartość, dają się rozwijać i są źródłem przyszłych dochodów przedsiębiorstwa. Znaczenie kapitału ludzkiego powoduje, że wiele prac z zakresu zarządzania poświęconych jest lepszemu zrozumieniu funkcjonowania pracowników wiedzy w organizacji. Świadomość właściwości i procesów związanych z pracą takich osób pozwala na zaplanowanie działań rozwojowych zapewniających zwiększenie wartości kapitału ludzkiego konkretnej organizacji.

W gospodarce opartej na wiedzy wyspecjalizowani pracownicy są postrzegani jako najważniejsze osoby zapewniające przewagę konkurencyjną zatrudniającej ich organizacji. Często jednak, mówiąc o funkcjonowaniu wysoko wyspecjalizowanych pracowników wiedzy, koncentrujemy się na elementach z otoczenia fizycznego (sprzęt, wyposażenie miejsca pracy), pomijając całkowicie elementy środowiskowe związane z cechami osób oraz relacjami pracowniczymi. Stąd obszarem, który wydawał się wartościowy dla eksploracji naukowej, był opis zjawisk społecznych w przedsiębiorstwie, dookreślony na potrzeby badań do zakresu postaw pracowników wobec współpracowników i organizacji.

Współcześnie technologia i gospodarka wywierają na siebie wpływ, dlatego po-
znanawczo ciekawe wydawało się bliższe opisanie grupy zawodowej będącej niejako w awangardzie przemian współczesności czy wręcz owe przemiany tworzącej. Poznanie społecznych aspektów funkcjonowania informatyków mogło nie tylko pozwolić na lepsze zarządzanie w obrębie branży IT (ang. *Information Technology*), ale też przyniosło wartościowe informacje na przyszłość, odnoszące się do innych grup pracowników wiedzy. Punkt ciężkości opracowania dobrze oddaje rozumienie organizacji, przede wszystkim jako grupy tworzących ją ludzi. Refleksja naukowa odnosi się zatem w tym wypadku do społecznych aspektów funkcjonowania informatyków – specyficznej grupy pracowników wykonujących swoje zadania w tej części gospodarki, w której niezwykle duże jest nasycenie nowoczesnymi technologiami. Tak długo jednak, jak to nie maszyny, ale ludzie podejmują decyzje personalne i kierują zespołami, najważniejsze jest poszerzenie zakresu wiedzy opisującego funkcjonowanie jednostek i tworzonych przez nie grup w organizacjach także z branży nowych technologii.

Wyzwaniem badawczym było również opisanie fragmentu funkcjonowania branży IT z punktu widzenia zarządzania pracownikami. Wszak technologia

informacyjna jest dzisiaj istotnym elementem prowadzenia biznesu – nikt obecnie nie wątpi w znaczenie cyfrowego obiegu, przetwarzania i składowania informacji. Jednocześnie widoczne są znaczne obszary rozwojowe odnoszące się do zarządzania pracownikami: wraz z powszechnością rozwiązań IT i ich standaryzacją samo inwestowanie w zwiększanie potencjału sprzętowego służącego do przetwarzania informacji w firmie przestało być elementem zapewniającym przewagę konkurencyjną¹. Obecnie obserwujemy z jednej strony dynamiczny rozwój, wzrost zapotrzebowania na nowe usługi i produkty tej branży oraz znaczące wielkości nakładów inwestycyjnych. Z drugiej strony wielkim nadziejom i oczekiwaniom towarzyszą również duże rozczarowania: rośnie złożoność produktu, a jednocześnie w porównaniu z innymi branżami produkcja jest niezwykle mało efektywna². Wspomniana niska efektywność nie jest rezultatem jednoczynnikowej zależności. Oprócz nieumiejętności stosowania metod zarządzania projektem lub zwyczajnie braku stosowania jakichkolwiek usystematyzowanych narzędzi zarządzania w obszarze zaniechań mogą się znajdować:

- poszczególne aspekty projektu (zakres, komunikacja, koszty, czas, jakość, ludzie i organizacja, źródła ryzyka, dostawcy, umiejętność integrowania wszystkich aspektów projektu)³;
- nieumiejętność kontroli procesu (zwłaszcza przyjmowanie zadań i określanie potrzeb zleceniodawcy, ale także planowanie całości projektu, przeprowadzanie kolejnych faz pracy i kamieni milowych, waluacja projektu i uczenia się organizacji);
- wadliwe prowadzenie aspektu projektu związanego z zasobami ludzkimi, co często sprowadza się do braków w zakresie umiejętności kierowniczych osoby prowadzącej projekt (m.in. związane jest z rekrutacją zespołu, budowaniem zaangażowania w projekt, podtrzymywaniem motywacji, zlecaniem zadań, korektą zachowań członków zespołu, prowadzeniem zebrań i spotkań zawodowych).

¹ Można oczywiście inwestować w zindywidualizowane rozwiązania IT „szyte na miarę”, lecz na obecnym etapie rozwoju sektora nie tylko ogólnodostępne arkusze kalkulacyjne i edytory tekstu przekraczają potrzeby większości użytkowników, to samo dotyczy także aplikacji do zarządzania sprzedażą, logistyką czy projektami. Por. N.G. Carr, *IT się nie liczy*, „Harvard Business Review Polska”, nr 9 (9), listopad 2003, s. 84–93 i 85–86.

² Na przykład w 1994 roku jedynie 16% projektów informatycznych zakończyło się sukcesem, w 2000 roku udane projekty stanowiły 28%, a w 2004 roku 29%. Por. K. Frączkowski, A. Sidor, *Zarządzanie projektami IT – model mapowania kompetencji i aktywności* [w:] M. Miłośz, J.K. Grabara, *Dylematy zarządzania projektem informatycznym*, Polskie Towarzystwo Informatyczne – Oddział Górnośląski, Katowice 2006, s. 39–59; por. także: Standish Group, *Third Quarter Research Report*, 2004, http://www.standishgroup.com/sample_research/PDFpages/q3-spotlight.pdf (20.03.2006); Standish Group, *Extreme CHAOS*, 2001, http://www.standishgroup.com/sample_research/PDFpages/extreme_chaos.pdf (20.03.2006); Standish Group, *The CHAOS Report (1994)*, 1995, http://www.standishgroup.com/sample_research/PDFpages/chaos_1994_4.php (20.03.2006).

³ E. Boschers *et al.*, *Zarządzanie projektem. Model najlepszych praktyk*, Wydawnictwo IFC Press, Kraków 2003.

Często to właśnie ludzie i umiejętność kierowania nimi jest wymieniana jako podstawowy czynnik sukcesu projektu. Paradoksalnie aspekt ten jest najczęściej omawiany w tle innych elementów składających się na kierowanie projektami informatycznymi⁴. Można zaryzykować tezę, że brak znaczącego przyrostu efektywności projektów informatycznych – pojawienie się charakterystycznej granicy wzrostu – może być związany z brakami w zakresie kierowania ludźmi. Owe ograniczenia wzrostu i łączenie ich właśnie z aspektem ludzkim wiąże się z tym, że w zakresie kontroli aspektów projektu i procesu projektowego wytworzyły się już narzędzia informatyczne. Zarządzanie ludźmi w projekcie, z racji społecznego charakteru procesu zależnego w dużym stopniu od samej osoby kierownika, nie daje się natomiast ująć w jednoznaczne ramy oprogramowania.

Widoczne obszary rozwojowe związane z zarządzaniem pracownikami branży IT spowodowały, że określanie i weryfikacja hipotez w obrębie modelu badawczego dotyczącego informatyków, jak i szersza refleksja na temat pracowników wiedzy (oparta na bazie danych o Specjaliście), są związane z podmiotowym aspektem zarządzania wiedzą dotyczącym zarówno kierowania, jak i samych pracowników. Inne aspekty z konieczności stanowią tło głównego procesu.

Funkcjonowanie zawodowe informatyków można opisywać w obrębie nauk humanistycznych z perspektywy organizacji – odrębne szkoły w obszarze socjologii organizacji zajmują się powiązaniami technologii z zachowaniami ludzi w organizacji i efektywnością organizacji związaną z funkcjonowaniem technologii⁵. W tym opracowaniu jest raczej przyjmowana perspektywa jednostki i małej grupy – zatem przedmiot badań charakterystyczny dla psychologii organizacji. Oczywiście jednostka opisywana funkcjonuje w grupach (choćby wspomniane w książce zespoły projektowe czy zespoły wirtualne), stąd nieuchronne odwołania do stosowanej psychologii społecznej czy też socjologii organizacji.

Opisywane w książce zjawiska mogą mieć charakter sprzężenia zwrotnego: to pracownicy i ich indywidualne charakterystyki tworzą organizację w codziennym funkcjonowaniu i nadają jej specyficzny charakter, niejednokrotnie działania głównych specjalistów przesądzają o powodzeniu całej organizacji. Jednocześnie organizacje wpływają na zachowania swoich pracowników, starają się zaszczyć im wartości organizacyjne, modyfikują postawy pracowników, rozwijają ich kompetencje. Starając się pokazać „informatyka portret własny”, skupiono się na opisie indywidualnego funkcjonowania jako elementu sprzężenia zwrotnego pracownicy – organizacja. Wybór taki łączy się z przekonaniem, że opis na poziomie jednostki i grupy ma szansę być wartościowym uzupełnieniem istniejących już opisów dokonanych z punktu widzenia nauk o zarządzaniu.

Dostrzegając istniejące obszary możliwego rozwoju poznania naukowego, można stwierdzić, że zasadniczym celem pracy jest opisanie wybranych aspektów funkcjonowania zawodowego informatyków – jako pracowników wiedzy. Opis ten

⁴ K. Frączkowski, A. Sidor, *op.cit.*

⁵ E. Masłyk-Musiał, *Spółeczeństwo i organizacje. Socjologia organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 1996, s. 46.

odnosi się do obszarów związanych ze społecznymi aspektami funkcjonowania organizacji.

Zasadniczy cel pracy został zoperacjonalizowany w postaci sześciu hipotez:

- W odróżnieniu od pracowników spoza branży informatycy krytycznie postrzegają zatrudniające ich organizacje.
- Krytyczne postawy informatyków wobec zatrudniającej organizacji nie zmieniają się wraz ze zwiększaniem się stażu pracy. Trwałość postawy różnicuje informatyków od osób spoza branży.
- Wśród pracowników branży IT dominuje utrzymywanie więzi z wybranymi osobami w miejscu pracy. Istotnym kryterium wyboru jest ocena kompetencji współpracowników.
- Informatycy przejawiają tendencje do indywidualnej interpretacji norm obowiązujących w sytuacjach zawodowych.
- Informatycy przejawiają specyficzną i różnicującą od osób spoza branży typologię potrzeb.
- Informatycy są grupą wewnętrźnie zróżnicowaną w zakresie potrzeb. Elementem wpływającym na zróżnicowanie potrzeb są role zespołowe według typologii M.R. Belbina.

Aby zrealizować cele rozprawy i zweryfikować postawione hipotezy, został przyjęty dedukcyjny algorytm rozwiązywania problemu badawczego obejmujący: opis istniejącej sytuacji, definiowanie problemu badawczego, wyszczególnienie elementów znaczących dla rozstrzygnięcia problemu, omówienie uzyskanych rezultatów, a następnie ich syntezę i interpretację. Przyjęcie takiej formuły rozumowania znalazło odzwierciedlenie w strukturze opracowania. Zasadniczy tok rozumowania jest prowadzony w odniesieniu do grupy zawodowej informatyków: tego zakresu dotyczy przegląd literatury, proces formułowania hipotez, interpretacja i synteza uzyskanych wyników. Równolegle pojawia się szerszy nurt refleksji naukowej związany z funkcjonowaniem ról zespołowych. Istnienie owego szerszego planu może się wydawać kłopotem z punktu widzenia czytelności wywodu, finalnie przynosi jednak wiele wartościowych informacji ułatwiających funkcjonowanie pracowników wiedzy.

Rozdział 1 odnosi się do procesów gospodarczych w otoczeniu działalności informatyków, zawiera opis istniejącej sytuacji. Opis ten jest prezentowany w porządku od szerokiego planu do zagadnień szczegółowych. Tło funkcjonowania informatyków jest rozpatrywane z perspektywy przemian na poziomie: gospodarki, organizacji oraz poszczególnych pracowników (jednostki).

Początkowo są prezentowane wybrane przemiany specyficzne dla gospodarki opartej na wiedzy, zogniskowane wokół archetypu organizacyjnego: rozwój w granicach wzrostu. Ten sam proces jest także opisywany w odniesieniu do przemian zachodzących w branży IT. Zarysowane są również podstawowe przemiany zachodzące na poziomie organizacji oraz na poziomie jednostki. Opis przemian na poziomie jednostki jest rozbudowany i odnosi się do: przemian na poziomie indywidualnym, zmian w relacji przełożony – podwładny oraz pracownik – organizacja. Stąd skrótowy charakter definiowania przemian na poziomie organizacji: motywy te powracają w opisach relacji przełożony – podwładny oraz pracownik – organizacja. W opisach zostały wyodrębnione treści