

4
Санкт-Петербургский государственный университет

На правах рукописи

Щербакова Дарья Васильевна

**УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ИННОВАЦИЯМИ В
СОВРЕМЕННЫХ КОМПАНИЯХ: СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ**

Специальность 22 00.08 – социология управления

АВТОРЕФЕРАТ

**диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук**



Санкт-Петербург
2007

Работа выполнена на кафедре социального управления и планирования факультета социологии Санкт-Петербургского государственного университета

Научный руководитель: доктор социологических наук, профессор
Минина Вера Николаевна

Официальные оппоненты: доктор философских наук, профессор
Яковлев Игорь Петрович

кандидат социологических наук,
Ащеулова Надежда Алексеевна

Ведущая организация: Социологический институт РАН

Защита состоится «18» СЕНТЯБРЯ 2007 года в 14 часов на заседании диссертационного совета Д 212 232 13 по защите диссертаций на соискание ученой степени доктора наук при Санкт-Петербургском государственном университете по адресу 193060, Санкт-Петербург, ул. Смольного, 1/3, 9 подъезд, факультет социологии СПбГУ, ауд. 324

С диссертацией можно ознакомиться в Научной библиотеке им. М. Горького Санкт-Петербургского государственного университета (Университетская наб., 7/9)

Автореферат разослан «10» АВГУСТА 2007 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,
кандидат социологических наук

 Н. В. Соколов

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования Одна из характерных особенностей функционирования организаций в современных российских условиях – это перманентные структурные и функциональные изменения, инновации. Каждой организации приходится адаптироваться к внешним изменениям, преодолевать возникающие при этом трудности, восстанавливать равновесие с окружающей средой. Многие организации прошли через слияние и поглощение, им приходится проводить сокращения персонала, чреватые для сотрудников негативными психологическими и экономическими последствиями.

Последствия осуществляемых в организации изменений оказываются различными. В одних организациях они способствуют успешному развитию, в других – финансовому оздоровлению и укреплению позиций на рынке, в-третьих – росту издержек и углублению кризиса в организации. Не все изменения приводят к успеху. Поэтому возникает прагматичный вопрос о том, какие изменения можно считать инновациями.

Современная организация сама по себе не обеспечивает инновационного успеха. Должна быть система управления организационными инновациями, включающая организационно-административный, экономический и социальный механизмы. Как показывают наблюдения, наиболее серьезной трудностью на пути нововведений является неготовность персонала организаций к их адекватному восприятию и оценке. У людей преобладает склонность к стабильным организационным связям, структурам и обязанностям.

Многие граждане России, по мнению зарубежных и отечественных аналитиков, обладают высокой творческой активностью. От нововведений в собственном хозяйстве до открытий в фундаментальной нау-

ке, но из-за низкой инновационной культуры этот потенциал нации на протяжении многих веков используется недостаточно. Даже самое многообещающее нововведение имеет мало шансов на успех, если решение о нем принимается в обход тех, чьи интересы оно затрагивает, и кто его осуществляет. Ощущение себя в качестве объекта манипуляций вызывает сопротивление нововведениям, возникают опасения, что имеющиеся у человека навыки и опыт потеряют свое значение.

Таким образом, актуализируются и приобретают все более важное общественное значение проблемы социального управления организационными изменениями, формирования и повышения инновационной культуры, инновационной готовности общества в целом, руководителей и персонала организаций, в частности.

Исследование социального механизма управления организационными инновациями вносит вклад в развитие социологии управления.

Степень разработанности темы. Первыми теоретиками инновации признаны Й. Шумпетер и Н. Д. Кондратьев. Шумпетер рассматривал нововведения как способ преодоления экономических спадов посредством активизации технологических инноваций. Он трактовал инновацию как социально-экономический феномен, где главным действующим лицом является предприниматель.

Близкой позиции придерживался Н. Д. Кондратьев. Однако в отличие от Й. Шумпетера он не использовал понятия «инновация», а оперировал понятием «изобретение». Внедрение изобретений, по Н. Д. Кондратьеву, обеспечивает экономический рост и является признаком повышательной волны развития хозяйственной системы страны.

Дальнейший вклад в исследование проблематики инновации внесли П. Ф. Друкер, К. Левин, Э. М. Роджерс, Р. Данкан. Они связывали инновации с социальным прогрессом. Согласно подходу данных авто-

ров инновации расширяют технические возможности социального субъекта, открывают доступ к более широкому спектру ресурсов, обеспечивающих его существование

Значительный вклад в становление инноватики как научной дисциплины внес коллектив НИИ системных инноваций под руководством Н И Лапина Н И Лагин акцентировал внимание на социальных факторах нововведений в организационных системах

Заметным явлением стали работы А И Пригожина, в которых исследуется проблематика сопротивления инновациям, обосновываются методы активизации инновационных процессов в организации

Сопротивление организационным инновациям и методы его преодоления рассматриваются в трудах И Ансоффа

Вместе с тем, проблеме социального управления организационными инновациями уделяется недостаточно внимания Можно отметить работы Л Я Косалса, Т И Заславской и Р В Рывкиной, в которых сформулировано понимание того, что такое социальный механизм развития экономики

В данном диссертационном исследовании предпринята попытка дать системную характеристику социального механизма управления организационными инновациями в современной компании

Цель диссертационного исследования – на основе исследования социального механизма инновационной деятельности разработать рекомендации по совершенствованию управления организационными инновациями в современной компании

Достижение поставленной цели предполагает решение следующих исследовательских задач:

- 1 Охарактеризовать инновацию как социальный феномен

- 2 Определить место организационных инноваций в структуре инновационной деятельности в организации
- 3 Описать социальный механизм управления организационными инновациями
- 4 Раскрыть механизм сопротивления организационным инновациям
- 5 Обосновать рекомендации по совершенствованию управления организационными инновациями в компаниях, осуществляющих структурные преобразования

Объектом исследования выступают организационные инновации

Предмет исследования – социальный механизм управления организационными инновациями

Теоретико-методологические основы исследования Диссертационная работа основана на фундаментальных трудах Г Тарда, Н Д Кондратьева, Й Шумпетера, в которых заложены основы методологии исследования инновационных процессов

При характеристике инновации как социального феномена использованы положения разработанной П Штомпкой теории социальных изменений

Изучение организационных изменений и сопротивления персонала базируется на концепциях К Левина, Дж В Ньюстрона и К Дэвиса, а также теории развития организации Л Е Грейнера

При анализе социального механизма организационных инноваций использованы положения концепция социальной инноватики А И Пригожина

Методы исследования В работе применяются методы системного и ситуационного анализа, типологизации, эмпирического и теоретического обобщения Сбор первичной информации осуществлялся по

средством анализа статистических данных, анализа документов, анкетного опроса и неструктурированного интервью

Эмпирической базой диссертации являются:

- результаты анализа отчетных документов об инновационной деятельности двух петербургских организаций, выполненного автором в 2006-2007 гг

- материалы прикладного социологического исследования, проведенного автором в 2006 – 2007 гг с использованием методов неструктурированного интервью и анкетного опроса сотрудников двух организаций

- результаты выборочного исследования инновационной деятельности на предприятиях России, проведенного Центром экономической конъюнктуры при Правительстве РФ в 2006 г

Основные положения, выносимые на защиту

1 К исследованию инноваций необходимо применять комплексный подход, объединяющий процессный, деятельностный и, результатный аспекты. Инновация как процесс – это механизм прогрессивного развития. Инновация как деятельность – это взаимодействие различных социальных групп, результатом которого являются прогрессивные изменения инновационного объекта.

2 Характеристика инновации как социального феномена предполагает выделение ролей участников инновационного процесса, организацию и регулирование их взаимодействия, анализ социальных результатов инновационной деятельности.

3 Своеобразие организационных инноваций заключается в следующем. Во-первых, это такие изменения, которых в организации раньше не было. Во-вторых, это существенные изменения, затрагивающие важные стороны деятельности организации. В-третьих, осуществление организационных инноваций связано с появлением и разрешени-

ем проблемных ситуаций В-четвертых, организационные инновации отражают наличие креативного, творческого потенциала в менеджменте В-пятых, организационные инновации имеют прогрессивные социальные и экономические последствия для всей компании

4 Социальный механизм организационных инноваций формируется под воздействием потребностей компании в переменах Основой такого механизма является инновационное сообщество, деятельность которого направлена на зарождение идей, их продвижение в социальной среде и практическое воплощение Результат инновационной деятельности - изменение форм социальной жизни

5 К социальным причинам торможения инновационных процессов относятся дефицит инновационной активности сотрудников, ориентация их на экономию собственных сил, отсутствие благоприятного инновационного климата в коллективе, а также инновационных сообществ, отсутствие эффективной системы поощрения усилий новаторов и участников нововведений, административная заорганизованность и высокая текучесть персонала

6 Сопротивление инновациям является естественным, закономерным процессом Поэтому при проведении организационных изменений важно учитывать это обстоятельство Управление организационными инновациями предполагает выявление групп, оказывающих сопротивление и оценку результатов их деятельности Изучение механизма сопротивления позволяет минимизировать его негативные последствия

7 Комплексный подход к изучению социального механизма сопротивления инновациям включает в себя четыре уровня анализа сопротивление на индивидуально-психологическом, групповом, организационном и надорганизационном уровнях

8 Для повышения эффективности инноваций в организации необходимо проводить диагностику барьеров инновационной деятельности, возникающих на индивидуально-психологическом уровне. Это позволяет повышать качество программ организационных изменений.

Научная новизна диссертационного исследования определяется предложенным в работе методологическим подходом к изучению социального механизма управления инновациями в современных компаниях. К числу наиболее важных результатов исследования относятся:

1 Уточнено понятие «инновации». В диссертации под инновацией понимается результат трансформации идей, исследований, разработок в новое или усовершенствованное научно-техническое или социально-экономическое решение, которое получило признание, закрепились в знаковой форме или в деятельности и привело к положительным социальным изменениям.

2 Разработан методологический подход к исследованию инновации как социального феномена, который предполагает анализ ее процессного, деятельностного и результатного аспектов.

3 Обосновано место организационных инноваций в структуре инновационной деятельности компании. Организационные инновации означают прогрессивное изменение социальной структуры компании, социальных норм и установок персонала, создание инновационной культуры.

4 Охарактеризован социальный механизм управления организационными инновациями как система с положительной обратной связью. Этот механизм обеспечивает непрерывное социально-экономическое развитие компании.

5 Разработан методологический подход к изучению барьеров организационных инноваций, возникающих на уровне индивида. В качестве основного метода используется социальная диагностика, в результате

которой выявлены следующие барьеры 1) недоверие решениям, 2) несоблюдение режима работы, 3) отсутствие информированности, 4) нежелание заменять сотрудника или нежелание работать во внеурочное время, 5) отсутствие инициативы, 6) мотивация к обладанию дополнительным источником прибыли, 7) уровень манифестации и 8) мотивация смены места работы

Теоретическая значимость исследования заключается в уточнении понятий «инновация», «организационная инновация», «социальный механизм организационных инноваций», в характеристике сущности социального механизма управления инновациями, обосновании методологического подхода к исследованию сопротивления организационным инновациям в компании

Практическая значимость результатов диссертационного исследования заключается в том, что разработаны рекомендации по совершенствованию управления организационными инновациями

Материалы диссертации могут быть использованы в учебных курсах «Социология управления», «Управление персоналом», «Социология организации», «Инновационный менеджмент», «Стратегическое управление», «Организационное развитие»

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы диссертационного исследования обсуждались на аспирантских семинарах и заседаниях кафедры социального управления и планирования факультета социологии Санкт-Петербургского государственного университета, на третьем Всероссийском социологическом конгрессе (МГУ им М И Ломоносова, октябрь 2006) Результаты диссертационного исследования нашли отражение в двух научных публикациях автора, общим объемом 0,82 п л

Структура работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, шести приложений

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во **введении** обоснована актуальность исследования, определены его цели и задачи, объект, предмет, теоретико-методологическая база, отражены научная новизна и практическая значимость работы

В первой главе «Инновационная деятельность: теоретико-методологические основы социологического исследования» дана характеристика организационных инноваций как социального феномена

В первом параграфе «Инновация как социальный феномен» проведен анализ фундаментальных работ по теме исследования, который свидетельствует, что чаще всего инновация рассматривается как элемент механизма экономического развития. Например, как фактор экономического роста, по Н. Д. Кондратьеву, как составляющая преобразовательной деятельности, по Й. Шумпетеру

При изучении инновации современные исследователи сосредотачивают свое внимание на одном из инновационных аспектов: процессном, деятельностном или результатном

В диссертации обосновано, что инновация является не только фактором экономического, но и социального развития. При анализе инновации необходимо применять комплексный подход, учитывающий единство трех аспектов инновационного действия, процесса и результата

Инновация трактуется как социальный феномен, суть которого – осуществление качественных прогрессивных изменений в различных сферах общественной жизни. Инновация характеризует деятельность групп людей (ученых, изобретателей, предпринимателей, политических деятелей и т. д.), заинтересованных в продвижении и внедрении новых идей и решений

Автором предложена предметная классификация инноваций

- 1) технические, включающие в себя технологические и продуктовые,
- 2) управленческие (в области управления человеческими ресурсами) профессиональная подготовка, профориентация, разработка системы вознаграждения,
- 3) экологические, нацеленные на более экономичное использование природных ресурсов, уменьшение вредных выбросов,
- 4) экономические положительные изменения в финансовой, платежной, бухгалтерской деятельности,
- 5) социальные, связанные с изменением социальной структуры, социальных норм и установок, функционированием социальных институтов

К числу социальных инноваций, которые вызывают особый практический интерес, относятся организационные инновации

Во втором параграфе «Инновационная деятельность в организации» обоснован вывод о том, что организационные инновации отличаются от организационных рутин

Организационные инновации направлены на прогрессивные изменения 1) миссии, целей организации, 2) организационных функций, 3) организационных структур, 4) организационных технологий, 5) персонала организации. В отличие от них организационные рутинны – это повседневная административная деятельность менеджмента, ориентированная на поддержание существующего порядка

Субъектами организационных инноваций выступают

- организаторы (руководство компании, предоставляющее ресурсы, оказывающее содействие и поддержку),
- разработчики (инициаторы изменений),
- проектировщики (сотрудники, которые разрабатывают программу организационных изменений),
- изготовители (группа персонала, реализующая намеченные планы)

Основными субъектами, обеспечивающими поддержание организационного порядка, выступают менеджеры среднего и нижнего звена (или изготовители, по А. И. Пригожину)

Организационные инновации – это процесс взаимодействия обозначенных групп, в результате которого происходят прогрессивные изменения в компании (в экономическом плане это рост прибыли или капитализации, в социальном плане – это повышение оплаты и улучшение условий труда персонала, условий быта и т.д.)

В диссертации обоснована необходимость управления инновационным процессом, рассмотрены методы управления организационными инновациями, к числу которых относятся

- организационно-административные, связанные с разработкой планов и программ организационных изменений и контролем за их выполнением,
- экономические, связанные с материальным стимулированием инновационной деятельности персонала,
- социально-психологические, направленные на изменение мотивационной структуры работников

Автором рассмотрены социальные аспекты управления организационными инновациями. Среди них наиболее значимую роль играет формирование инновационной культуры и инновационного климата в компании.

Во второй главе «Социальные механизмы управления организационными инновациями» описан механизм организационных инноваций, показано влияние сопротивления на успех осуществляемых преобразований, предложена нормативная модель управления организационными инновациями, разработаны рекомендации по повышению эффективности программ структурных изменений в компании.

В первом параграфе «Социальный механизм организационных инноваций» описано взаимодействие инновационного сообщества с различными группами персонала компании в процессе зарождения, продвижения и внедрения организационной новации. На примере обследованных автором компаний проанализированы результаты этого взаимодействия.

В диссертации под социальным механизмом организационных инноваций понимается целесообразная деятельность инновационного сообщества по удовлетворению потребности компании в структурных преобразованиях, направленная на качественное изменение организационных целей, функций, структуры, технологий и культуры.

Инновационное сообщество (группа новаторов) – это относительно стабильный коллектив работников, ориентированных на постоянное обновление компании, максимальные профессиональные достижения и обогащение своего труда с помощью нововведений. Наличие такого сообщества – условие формирования благополучного инновационного климата в компании, который способствует творческому процессу рождения идеи.

Инновационное сообщество должно обладать достаточным властным ресурсом – поддержкой со стороны высшего руководства компании или приданием группе особого социального статуса. Отсутствие такой поддержки отрицательно сказывается на инновационной деятельности в компании.

Организационно-административным подкреплением деятельности инновационного сообщества выступает разработка программы организационных изменений, отвечающей следующим требованиям. Во-первых, необходимо соблюдать интегрированный подход к управлению преобразованиями, позволяющий четко обозначить на-

правления деятельности и соответствующее разграничение ответственности Во-вторых, требуется планировать основные фазы инновационного процесса, правильно выстраивать последовательность действий. И, в-третьих, необходимо учитывать основные принципы инновационной деятельности

При управлении инновационным процессом необходимо учитывать те формы отношений, которые сложились в компании Учет интересов всех групп в организации позволит избежать многих проблем, основная из которых – сопротивление

Второй параграф «Сопротивление инновациям и методы его преодоления» посвящен характеристике сопротивления организационным инновациям как объекта социального управления

В диссертации под сопротивлением переменам понимается любая установка или поведение, демонстрирующие нежелание проводить или поддерживать изменения Сопротивление обусловлено действием различных факторов, среди которых наибольший интерес для диссертационного исследования представляют социальные причины торможения организационных инноваций К их числу автор относит

- дефицит инновационной активности сотрудников,
- ориентация персонала на экономию трудовых затрат,
- отсутствие благоприятного инновационного климата и инновационных сообществ,
- отсутствие эффективной системы поощрения усилий новаторов и участников нововведений,
- административная заорганизованность,
- высокая текучесть персонала

Сопротивление объективно присуще любым изменениям в организации. Оно проявляется на разных уровнях индивидуально-психологическом, групповом, организационном и надорганизационном. Комплексный анализ причин возникновения данного явления, условий и факторов его протекания, планирование действий по установлению контроля над сопротивлением и его профилактике возможны только при исследовании данного феномена на всех этих уровнях.

В диссертации проведена классификация сопротивления организационным инновациям. По характеру психологических параметров процесса оно подразделяется на осознанное и неосознанное. По форме проявления (наблюдаемости) процесса - на явное и латентное. По применяемым методам сопротивления - на активное и пассивное.

Для корректного управления инновационным процессом необходимо определить характер сопротивления: конструктивный, деструктивный или смешанный.

На основе анализа публикаций по проблематике сопротивления и результатов проведенного автором прикладного исследования обоснован методологический подход к изучению сопротивления на индивидуально-психологическом уровне. Исследование проводилось в 2006-2007 годах в двух петербургских компаниях. В одной организационные изменения подходили к концу. В другой – план реорганизации только разрабатывался. Был проведен анализ документов по деятельности обеих компаний и неструктурированные интервью с руководством и главами отделов.

По результатам анкетного опроса сотрудников были выделены восемь видов барьеров проведения инновационной деятельности в организации: 1) недоверие решениям, 2) несоблюдение режима работы, 3) отсутствие информированности, 4) нежелание заменять сотрудника или

нежелание работать во внеурочное время, 5) отсутствие инициативы, 6) мотивация к обладанию дополнительным источником прибыли, 7) уровень манифестации и 8) мотивация смены места работы

Итогом проведенного прикладного исследования стали рекомендации руководству компаний относительно дальнейшего совершенствования деятельности по управлению организационными инновациями. Среди них постоянное информирование коллектива о ходе инновационного процесса, привлечение сотрудников к разработке плана изменений, контроль за соблюдением режима рабочего времени, за изменением мотивации получения дополнительного дохода и смены работы, за уровнем манифестации. Руководство должно поддерживать инновационный климат в коллективе, поощрять новаторов и сторонников перемен, осуществлять контроль достижения намеченных целей, чтобы идея не утратила своей инновационной сути и привела к положительным изменениям в компании.

В заключении представлены основные выводы по результатам диссертационного исследования.

Приложение содержит таблицу, отражающую эволюцию организационной структур управления в XX веке, программу прикладного социологического исследования, опросный лист сотрудников, организационную структуру и план развития компании, материалы интервью и сводные данные по результатам обработки анкет.

По теме диссертационного исследования опубликованы следующие работы автора

1 Сопrotивление организационным инновациям: методология социологического исследования // Журнал социологии и социальной антропологии, 2006 - № 4 (0,7 п л)

2 Иновация как социальный феномен // Тезисы докладов и выступлений Всероссийского социологического конгресса «Глобализация и социальные изменения в современной России» в 16 т – М Альфа-М, 2006 – Т № 6 «Социология организации и управления» (0,1 п л)

Отпечатано с готового оригинал-макета в ЦНИТ «АСТЕРИОН»
Заказ № 256 Подписано в печать 26 07 2007 г Бумага офсетная
Формат 60x84¹/₁₆ Объем 1,25 п л Тираж 100 экз Санкт-Петербург, 191015, а/я 83,
тел /факс (812) 275-73-00, 275-53-92, тел 970-35-70