

MOGUĆNOSTI I IZAZOVI UPOTREBE ONLINE PLATFORMI ZA DRUŠTVENO UMREŽAVANJE U POSLOVNOM OKRUŽENJU*

Dalibor Petrović, Snežana Kaplanović
Univerzitet u Beogradu - Saobraćajni fakultet,
d.petrovic@sf.bg.ac.rs, s.kaplanovic@sf.bg.ac.rs

Sadržaj: *Online platforme za društveno umrežavanje (OPDU) poput Fejsbuka (Facebook) integrisale su se u sve sfere našeg života uključujući i sferu rada. Upotreba ovih platformi nudi mnogo različitih poslovnih mogućnosti ali sa sobom nosi i određene probleme. Osnovni cilj ovog rada je da se sagledaju i analiziraju pomenute mogućnosti (poput kreiranja poslovnih mreža ili povećanje efikasnosti pri izvršenju radnih zadataka) i ograničenja (kršenje privatnosti zaposlenih ili smanjenje učinaka na radu) neposlovne upotrebe OPDU u poslovnom okruženju. Drugim rečima, u radu će se otvoriti sociološka, etička i ekonomska pitanja u pogledu povezanosti upotrebe OPDU i radnog mesta. U zaključku će se ukazati na moguće načine maksimiziranja pozitivnih i minimiziranja negativnih efekata upotrebe OPDU u poslovnom okruženju.*

Ključne reči: *Platforme za društveno umrežavanje, poslovanje, radno mesto, internet*

1. Uvod

Razvoj interneta i njegovih alata odigrao je značajnu ulogu u transformisanju načina na koji savremeno društvo funkcioniše. Jedna od društvenih sfera koja je pretrpela najznačajnije promene je svakako ona koja se odnosi na oblast poslovanja. Bilo da govorimo o razvoju globalnog tržišta, elektronskom novcu, *online* trgovanju ili obavljanju posla od kuće, praktično da je nemoguće naći domen poslovanja koji nije pretrpeo značajne promene usled naglog i sveobuhvatnog prodora novih informaciono-komunikacionih tehnologija. Jedan od tih domena je i onaj koji se odnosi na poslovno okruženje, dakle na samo mesto obavljanja poslovnih aktivnosti, način njihovog obavljanja i odnose koji se prilikom poslovanja uspostavljaju. Svaki od nabrojanih aspekata poslovnog okruženja doživljava svojevrsnu *posredizaciju* koja nastaje kao posledica upotrebe interneta i njegovih servisa. Ključna promena ogleda se u sve intenzivnijoj virtuelizaciji poslovanja [1] koja, između ostalog, otvara i brojna sociološka, pravna i etička pitanja kako u domenu odnosa zaposlenih prema radnoj organizaciji tako i onih koji se tiču odnosa poslodavaca prema zaposlenima. Virtuelizacija poslovanja ima dve bitne karakteristike koje su upravo vezane za ove probleme: 1. sveprisutnost i 2. neizbrisivost virtuelnog poslovanja ali i bilo

* Ovaj tekst je rezultat rada na projektu br. 36022, koji se realizuje uz finansijsku podršku Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

kog drugog ponašanja u virtuelnim prostorima interneta. To praktično znači da svako odavanje poslovnih tajni na internetu, recimo na nekom forumu ili Fejsbuk profilu ima daleko veću vidljivost i perzistentnost kako u prostoru tako i u vremenu u odnosu na njihovo odavanje u neformalnoj komunikaciji u svakodnevnom životu. Ali nisu samo organizacije ugrožene sveopštom virtuelizacijom poslovanja jer i ono što čine zaposleni dok su *online*, takođe, ostavlja trag koji ih tokom karijere ili promene posla prati.

Imajući sve ovo u vidu, cilj ovog rada je da se ispituju i analiziraju različiti aspekti virtuelizacije poslovnog okruženja pod uticajem OPDU, poput Fejsbuka ili Linkdina (LinkedIn), Tvitera (Twitter) i mnogih drugih. Predmet analize će činiti podjednako potencijalne prednosti upotrebe OPDU u poslovnom okruženju, poput kreiranja poslovnih mreža ili povećanja efikasnosti pri izvršenju radnih zadataka, ali isto tako i ograničenja njihove upotrebe u koja spadaju kršenje privatnosti zaposlenih ili umanjeње učinaka na radu. Budući da je poslovna upotreba OPDU posebno u sferi marketinga već bila predmet mnogih studija u ovom radu se pažnja skreće na, nazovimo je, neposlovnu upotrebu OPDU ali koja ima svoje posledice u poslovnom okruženju. Drugim rečima, u radu će se otvoriti sociološka, etička i ekonomska pitanja u pogledu uzročno posledične povezanosti upotrebe OPDU i poslovnog okruženja.

2. Društvene mreže u kontekstu savremenog poslovanja

Društvena mreža je pojam koji je danas podjednako poznat i zaposlenima i onima koji to nisu, penzionerima i njihovim unucima, fizičkim radnicima i menadžerima, poljoprivrednicima i biznismenima, bez obzira da li je reč o korisnicima interneta ili o onima koji nikada nisu seli za računar. Međutim, samo desetak godina ranije sa ovim pojmom je bila upoznata samo „šačica“ antropologa, sociologa i ekonomista ali čak ni u domenu ovih nauka teorije društvenih mreža nisu uživale preterani interes i ugled. Nastanak i razvoj interneta i njegovih alata učinio je da teorije društvenih mreža dođu u žižu naučnog interesa, a da sam fenomen društvenog umrežavanja bude razumljiv i očigledan, ne samo naučnicima već i prosečnim korisnicima OPDU, pa čak i onima koji se opiru upotrebi ovih platformi. O aktuelnosti mrežne teorije govori i podatak da je danas najcitiraniji sociološki članak i ujedno i jedan od 50 najcitiranijih naučnih članaka svih vremena onaj koji je 1973. godine objavio ekonomski sociolog Mark Granovetter [2] pod nazivom „*The strength of weak ties*“. Doprinos ovog rada mrežnoj teoriji ogleda se, pre svega, u otkrivanju značaja *slabih veza* kao modela društvenog povezivanja, koje su, za razliku od *jakih veza* (porodičnih, prijateljskih i sl.), često od presudne koristi za pojedinca koji želi da dođe do važnih informacija, pronađe zaposlenje ili napreduje na poslu. Ono što je Granovetter pisao sredinom 70-tih godina XX veka postalo je očigledno i laicima nekih četiri decenije kasnije kada su kroz upotrebu OPDU, a pre svega Fejsbuka ili Linkdina, našli način da svoje slabe veze „ojačaju“ tako što će ih okupiti na jednom mestu i aktivirati ih po potrebi. Mnogima od njih upravo kroz njihovu mrežu slabih veza pohranjenu na OPDU došle su informacije koje su u manjoj ili većoj meri uticale na njihove karijere.

Imajući ovo u vidu kada govorimo o posledicama OPDU na poslovanje moramo razumeti da tu postoje dva potpuno različita aspekta koji svaki za sebe može biti i često jeste odvojeni predmeti analize. Jedan aspekt se odnosi na to da srž OPDU čine društvene mreže koje svaki pojedinac gradi tokom svog života i koje su postojale i postoje nezavisno od interneta i kao takve su predmet analize proteklih nekoliko decenija. Drugi aspekt OPDU je da one predstavljaju tehnologiju baziranu na internetu koja je učinila da pojedinci

mogu svoje društvene mreže okupljati i pohraniti na jednom mestu, da ih mogu jednostavno „servisirati“ (održavanjem latentnih veza - recimo putem čestitanja rođendana, lajkovanjem fotografija i postova i sl.), kao i da ih mogu uvećavati povezujući se sa nepoznatim ljudima sličnih preferencija, bez obzira na različita strukturalna (materijalna bogatstvo, profesija, zemlja, itd.) i prostorna ograničenja.

Čini se da nije potrebno odvojiti suviše prostora za definisanje i opis načina na koji OPDU funkcionišu, budući da se svaki korisnik interneta, makar i posredno susreo sa njima. U najkraćem OPDU predstavljaju virtuelne prostore bazirane na internetu u čijem se središtu nalaze lični profili njihovih korisnika koji su povezani sa svojim kontaktima, odnosno svojom personalnom društvenom mrežom. Većinu ovih kontakata čine od ranije poznati ljudi ali se jedan deo kontakata ostvaruje sa nepoznatim osobama u skladu sa personalnim preferencijama [3]. Postoji više tipova OPDU od onih najopštijih poput Fejsbuka, koji je i najkorišćeniji OPDU, do onih koji pokrivaju različite sfere društvenog života poput poslovnih OPDU kakva je LinkedIn pa sve do OPDU koji služe za pronalaženje emotivnih partnera.

3. Prednosti upotrebe OPDU u poslovnom okruženju

Kao što smo već napomenuli, u radu ćemo obratiti pažnju samo na posledice onih OPDU aktivnosti u poslovnom okruženju koje nisu direktno povezane sa izvršenjem samih poslovnih zadataka. Drugim rečima, ne interesuje nas, recimo, koliko efikasno se neka ciljna grupa može targetirati kroz upotrebu OPDU već nas interesuje da li, na primer, uspostavljanje formalnih ili neformalnih kontakata putem interneta može biti od koristi za obavljanje posla u kontekstu Granovetter-ovog shvatanja jakosti slabih veza.

2.1 Premošćavanje strukturalnih pukotina

Shvatanje o premoščavanju strukturalnih pukotina kao izvoru društvenog kapitala¹ izneo je Ronald Bert [4]. Praznine u komunikaciji koje postoje između različitih društvenih mreža Bert naziva pukotine unutar društvene strukture ili jednostavnije, strukturalne pukotine, čija je uloga da stvaraju kompetitivnu prednost za onog pojedinca čija se mreža proteže iznad pukotina. Zbog toga su društvene strukture koje su pune strukturalnih pukotina preduzetničke mreže, a mrežni preduzetnici su ljudi koji grade interpersonalne mostove u cilju premoščavanja ovih pukotina. U poslovnom kontekstu mrežni preduzetnik bi bio onaj pojedinac koji u okviru svoje organizacije jedini ima kontakt sa konkurentskom firmom ili sa firmom koja je potencijalni strateški partner.

¹ Osnovna ideja koja leži iza spajanja pojma kapital sa društvenim, neekonomskim, odnosima počiva na shvatanju čoveka kao racionalnog bića koji svoje društvene odnose gradi, između ostalog, i na bazi neke koristi koju mu ti odnosi mogu doneti. Jedna osoba snabdeva drugu manje ili više važnom informacijom (ili pruža neku vrstu pomoći, usluge, uticaja, itd) sa idejom da će mu ta osoba ili osoba koju ta osoba poznaje ili neka potpuno druga osoba ali koja pripada njegovoj društvenoj mreži jednom, kada mu to bude potrebno, uzvratiti na sličan način. Što je veći broj osoba u koje je taj neko investirao, odnosno što je razgranatija njegova društvena mreža to je veća potencijalna dobit koja će mu se kroz mrežu vratiti. Još važnije od toga, što je veći broj njegovih kontakata na teško dostupnim ili retkim resursima bogatim pozicijama i što je manje ljudi iz njegovog okruženja koji imaju kontakt sa takvim pozicijama to je vrednost njegove društvene mreže, odnosno društvenog kapitala koji se kroz njegovu mrežu ovaploćuje, veći. Drugim rečima, i ovo je ključno, društveni kapital se, za razliku od finansijskog ili ljudskog kapitala, ne nalazi u neposrednom vlasništvu pojedinca već leži u odnosima koje pojedinac gradi sa drugim pojedincima. Dakle, počiva ukorenjen u društvenoj mreži [5].

Takođe, mrežni preduzetnici su i oni koji imaju kontakte sa državnim institucijama, političkim okruženjem, sudskim organima i slično, u okolnostima kada niko ili malo ko iz njihovog poslovnog okruženja ima iste takve ili slične kontakte. Međutim, ne moraju se ovi kontakti odnositi samo na spoljno okruženje već se mogu odnositi i na samu organizaciju u domenu održavanja neformalnih odnosa. Što je organizacija razgranatija to je vrednost mreže neformalnih kontakata veća budući da je veća mogućnost postojanja strukturalnih pukotina koje valja premostiti.

Imajući ovo u vidu i ne ulazeći u razloge koji utiču na to da neko ima veći ili manji talenat za premošćavanje strukturalnih pukotina, postavlja se ključno pitanje u kontekstu upotrebe OPDU-imali li internet, sam po sebi, potencijal za prevazilaženje strukturalnih pukotina u poslovnom okruženju? Ili jednostavnije, može li se u jednoj grupi zaposlenih istog ranga očekivati da će onaj koji se najviše služi internetom i OPDU imati i veću šansu za premošćavanje strukturalnih pukotina?

Iako je teško dati jednoznačan odgovor na ovo pitanje, a posebno bez sprovođenja komparativne studije korisnika i nekorisnika OPDU ipak postoje istraživanja koja daju određene nagoveštaje u ovom pravcu. Ovde, pre svega, mislimo na studiju koju su sproveli Steinfield i saradnici [6] među zaposlenima u multinacionalnoj korporaciji IBM. Predmet istraživanja nije bila neka od poznatih globalnih OPDU već interna platforma pod nazivom *Bihajv* (Beehive). Ova mreža je pokrenuta 2007. godine i ima sve karakteristike klasičnih OPDU, što znači da omogućava kreiranje ličnih profila, povezivanje sa prijateljima, praćenje njihovih aktivnosti na mreži i sl. U vreme kada je vršeno ovo istraživanje mreža je brojala oko 50.000 hiljada članova od koji je 10.000-15.000 bilo aktivno na mesečnom nivou. Jedan od ključnih nalaza ovog istraživanja je da su oni koji intenzivnije koriste kompanijsku OPDU bolje povezani sa svojom društvenom mrežom, dok slabe veze u njihovoj mreži postaju produktivnije (u smislu da ispitanici osećaju da putem njih lakše mogu doći do potrebnih informacija) i dostupnije. Pred toga, istraživanje je pokazalo da zaposleni na menadžerskim pozicijama imaju više koristi od upotrebe *Bihajv* mreže u odnosu na one koji zauzimaju ne-menadžerska radna mesta ili uloge. Drugim rečima, iako se upotreba OPDU od strane zaposlenih ne ohrabruje i često doživljava kao nekorisna ili čak remetilačka u odnosu na propisane radne zadatke, izgleda da ona može biti korisna za zaposlenog i kompaniju u celini. Naposletku, treći i možda i najvažniji nalaz ovog istraživanja je da najveće dobiti od upotrebe ove lokalne mreže imaju oni koji su mlađi kao i oni koji su udaljeni od centrale kompanije koja se nalazi u SAD. Ovde se, dakle, lokalna OPDU pokazala kao važan alat za premošćavanje strukturalnih pukotina (generacijskih i geografskih) za one koji nisu u mogućnosti ili im je otežano uspostavljanje važnih kontakata licem u lice.

U sličnom istraživanju [7], koje je imalo za predmet analize istu lokalnu mrežu *Bihajv* najvažniji nalazi su, takođe, bili u skladu sa teorijama društvenog kapitala. Zaposleni, pre svega, koriste ovu mrežu da ojačaju slabe veze u svojoj mreži, bilo da je reč o kolegama koje uopšte ne poznaju ili one sa kojima su nekada saradivali ali su izgubili vezu. Kada je reč o motivaciji za upotrebu ove mreže istraživači su zaključili da u pozadini leže tri osnovna motiva: uspostavljanje veza na ličnom nivou, napredovanje u okviru kompanije i vođenje kampanja i promovisanje ideja u okviru kompanije.

2.2 OPDU u funkciji poboljšanja produktivnosti rada

Pored premošćavanja strukturalnih pukotina, upotreba OPDU u cilju komunikacije sa kolegama može uticati na poboljšanje radnih performansi, odnosno produktivnosti rada. Moqbel [8] naglašava da većina istraživanja koja tvrde da upotreba OPDU smanjuje produktivnost na radnom mestu ignorišu potencijalne indirektno koristi, poput povećanja zadovoljstva poslom, smanjenja odsustvovanja s posla, povećanje produktivnosti, inovativno ponašanje i slično. Istraživanje Univerziteta u Melburnu pronalazi da su zaposleni koji koriste OPDU na radnom mestu u privatne svrhe čak 9% produktivniji [9]. Pokazuje se da kao sredstvo interne komunikacije OPDU omogućavaju bržu i lakšu interkonekciju zaposlenih i njihovog znanja, a samim tim doprinose bržem savladavanju problema i iznalaženju odgovarajućih rešenja. Pored toga, ovaj vid komunikacije može u značajnoj meri doprineti boljem razumevanju i uspostavljanju čvršćih veza između zaposlenih, što svakako, u značajnoj meri doprinosi boljoj radnoj atmosferi i boljim radnim odnosima. Cao i saradnici [10] u svojoj studiji zaključuju da društveni mediji podstiču prenošenje znanja putem izgradnje poverenja između zaposlenih, što vodi do bolji radnih performansi.

Treba dodati i to da kao sredstvo eksterne komunikacije, OPDU omogućavaju i bolju povezanost zaposlenih sa ostalim članovima svoje porodice i sa svojim prijateljima, što ih može učiniti znatno srećnijima i ispunjenijima. Sve ovo zajedno utiče na to da zaposleni na radnom mestu osećaju veće zadovoljstvo poslom, te su zbog toga motivisani i da više rade i da, samim tim, budu i produktivniji.

2.3 OPDU u funkciji poboljšanja neformalnih odnosa na radu

Kao što smo već istakli, neformalni odnosi na radu predstavljaju važan deo funkcionisanja svake radne organizacije. Kako ističe Bolčić neformalne grupe i drugi elementi neformalne strukture organizacije imaju višestruke funkcije koje nisu remetilačke za delovanje organizacije [11]. Kroz ovakve odnose zaposleni se povezuju kao ličnosti, a ne kao nosioci radnih uloga, na osnovu nekih ličnih preferencija i potreba.

Istraživanje Zhao i Rosson [12] pokazuje da tвитovanje pomaže održavanje neformalnih odnosa zato što omogućava kolegama da se bolje upoznaju služeći kao neka vrsta dodatka na personalne odnose koje zaposleni uspostavljaju i održavaju. Ovi dobici proizilaze iz činjenica da su kroz upotrebu tvitera kolege upoznate sa detaljima iz života, interesovanjima i trenutnim raspoloženjima svojih kolega što za uzvrat otvara više mogućnosti za razmenu znanja i društvene podrške, kreiranje novih zajedničkih ideja, i kreiranje i održavanje osećanja povezanosti. Sve ovo, zaključuju autori ove studije može pojačati kolegijalne napore u pravcu budućeg zajedničkog rada.

4. Poslovni nedostaci neposlovne upotrebe OPDU

Daleko više od dobitaka koje u poslovno okruženje donose OPDU, interesovanje većine istraživača ali i same javnosti usmereno je na potencijalne probleme koje upotreba ovih platformi sa sobom nosi. S jedne strane, ukazuje se na faktore koji ugrožavaju samu radnu organizaciju, dok se s druge strane nalaze faktori koji ukazuju na ugrožavanje prava zaposlenih. Kada je reč o ugroženosti radnih organizacija nastalih kao posledica upotrebe OPDU tu se, u prvom redu, misli na mogućnost odavanja poslovnih tajni, ugrožavanje

intelektualne svojine, organizovanje štrajkova ili drugih vidova protesta, ogovaranje i klevetanje menadžera, opadanje produktivnosti zaposlenih, itd [13]. Nasuprot tome, radne organizacije koriste OPDU za nadziranje zaposlenih kako na poslu tako i van posla čime se drastično narušava njihova privatnost, ali sve više i za analiziranje ranijeg ponašanja kandidata koji konkurišu za posao [14; 15]. Drugim rečima, upotreba OPDU otvara brojna pravna, etička i sociološka pitanja koja će se u narednom periodu sve više umnožavati ukoliko se ne preduzmu jasni koraci u pravcu definisanja upotrebe OPDU u poslovnom okruženju.

4.1 Opadanje produktivnosti

Strah od opadanja produktivnosti zaposlenih kao posledica upotrebe OPDU je jedan od najraširenijih strahova i predstavlja deo šireg korpusa skeptičnosti spram društvenih posledica upotrebe OPDU. Jedno od prvih istraživanja čiji nalazi naizgled opravdavaju ove strahove jeste ono koje se sproveo Istraživački centar Nukleus na uzorku od 237 zaposlenih [16]. Osnovni zaključak ovog istraživanja je bio da upotreba Fejsbuka od strane zaposlenih u toku radnog vremena dovodi do pada produktivnosti za prosečno 1.5%. Ono što je kod ovog istraživanja problematično, osim relativno malog uzorka koji se ne može uzeti za reprezentativan, je i to što je jedini kriterijum za utvrđivanje neproduktivnosti bilo vreme koje se provede u aktivnostima na OPDU. Upotrebljavajući ovako prostu metodologiju, bez ikakvog merenja učinkovitosti na radu, istraživači ovog Centra su našli da ispitanici prosečno provode oko 15 minuta na Fejsbuku u toku radnog vremena i to su naprosto pretvorili u procenat „nerada“ u odnosu na osmočasovno radno vreme. Međutim, dosledna primena ovakvog metoda mogla bi dovesti do niza apsurdnih nalaza u pogledu toga koliko recimo odlazak u toalet, gledanje kroz prozor, hodanje od kancelarije do kancelarije ili čekanje i vožnja liftom smanjuju produktivnost na radu. Nije sporno da upotreba Fejsbuka na poslu može dovesti do zanemarivanja radnih zadataka, ali isto tako takav učinak može imati svaka neposlovna upotreba računara u radno vreme. Drugim rečima, ovde nije reč o nekim specifičnim svojstvima Fejsbuka koja čine da onaj ko ga upotrebi u toku radnog vremena iznenada postane „onesposobljen“ za rad već o ličnim karakteristikama zaposlenih i njihovom odnosu prema radu. Tome u prilog govori i činjenica da su ispitanici radnici provodili u proseku svega 15 minuta svog vremena na OPDU. Za pretpostaviti je da su mnogo više vremena u toku dana ispitanici utrošili na neformalnu i neposlovnu konverzaciju sa svojim kolegama iz neposrednog okruženja ali svaki iole ozbiljan istraživač zna koliko su neformalni odnosi na radu važni za produktivnost i funkcionisanje radne organizacije.

4.2 Odavanje poslovnih tajni

Wilson [17] smatra da gubitak produktivnosti predstavlja samo jedan od rizika sa kojima se radne organizacije suočavaju usled upotrebe društvenih mreža od strane zaposlenih. Preostali rizici tiču se curenja poverljivih podataka, povrede poslovnog ugleda, otvorenog pristupa informacijama usled zastarelih lozinki i mogućnosti sajber prevare. Kroz upotrebu OPDU zaposleni mogu oklevetati sopstvene proizvode, konkurente, klijente, dobavljače, itd [18]. Varnok [19] ističe da OPDU mogu postati forumi za žaljenje ili ogovaranje organizacije i kolega. Prema nalazima Departmana za poslovanje, preduzeća i regulatornu reformu, 50% organizacija je prijavilo zloupotrebu resursa povezanih sa

internetom, od čega su dve najčešće zloupotrebe one koje se odnose na pristupanje sumnjivim sajtovima (41%) i preterano „surfovanje“ internetom (36%) [19].

4.3 Organizovanje štrajkova

Uz pomoć OPDU zaposleni lakše nego pre mogu organizovati različite akcije, regrutovati nezadovoljne kolege, deliti materijale u cilju borbe za svoja prava u okviru radne organizacije. Poznat je slučaj pilota Kanopa iz Hawaiian Airlines-a koji je kreirao web sajt putem koga su on i kolege kritikovali rukovodstvo kompanije i njen odnos prema sindikatu pilota [18]. Pristup sajtu su imali samo oni zaposleni kojima je Kanop odobrio pristup ali su neki zaposleni odali svoje lozinke menadžmentu nakon čega su oni dobili uvid u sadržaje na sajtu. Nakon toga Kanop je tužio rukovodstvo kompanije na osnovu američkog Zakona o pohranjenoj komunikaciji koji zabranjuje neovlašćeno ulaženje u prostor gde se odvija privatna komunikacija i dobio spor. Ovo nije jedini slučaj ovakve vrste ali treba imati na umu da se on odnosi samo na situacije kada informacija nije dostupna poslodavcu ni na jedan drugi način.

4.4 Ugrožavanje privatnosti zaposlenih i onih koji konkurišu za posao

Nisu samo kompanije te koje mogu biti ugrožene zbog upotrebe OPDU od strane svojih zaposlenih. Postoje brojna etička pitanja koja se postavljaju i pred menadžment kada je reč o njihovim modelima poslovne upotrebe OPDU. Recimo, važno etičko pitanje odnosi se na moralnost čina pristupanja ličnim profilima na OPDU bilo da su u pitanju podređene kolege ili osobe koje konkurišu za posao [14].

Generalno, mogu se izdvojiti tri etički sporne oblasti u kojima poslodavci iskazuju interes za lične profile zaposlenih: 1) praćenje i nadgledanje OPDU profila zaposlenih 2) evaluiranje OPDU profila i *online* izjava aplikantata za posao 3) ograničavanje vanposlovnih OPDU aktivnosti [15].

Jedna od ključnih dilema do kojih je dovela pojava OPDU je ona koja se odnosi na zamučivanje granice između privatnog i javnog prostora. Iako je još od antičke Grčke postojala jasna granica između privatne i javne sfere sa razvojem interneta ova granica postaje sve poroznija. Recimo, ukoliko neko objavi nešto na svom profilu na OPDU koji je otvoren samo za one kojima je domaćin dao odobrenje da li je to polje javne ili privatne komunikacije? Ukoliko neko na poslu, u toku radnog vremena i koristeći računar poslodavca, objavljuje na svom profilu da li je to javna ili privatna stvar? Ukoliko je poslodavac video ili čuo da je zaposleni u okviru svog profila iskazao negativan stav o njemu ili kompaniji i nakon toga ga disciplinski kaznio da li je to etički ispravno? Da li to zapravo znači da zaposleni više nema pravo da ni u svom intimnom krugu iznosi neslaganje sa kompanijom i menadžmentom samo zato što to neko može uz pomoć novih tehnologija komuniciranja saznati?

Iako ova pitanja deluju retorički ona zapravo odslikavaju situacije koje se širom planete svakodnevno dešavaju. Tako je jedan prodavac iz Čikaga koji je radio u salonu za automobile otpušten zato što je postavio kritičke komentare i slike svog poslodavca, uključujući izjavu da je za očekivati da provizije od prodaje opadnu budući da se tokom promotivnih događaja služe samo voda i hot-dogovi. Još jedan u nizu primera je onaj koji se tiče srednjoškolske nastavnice koja je otpuštena nakon što je napisala na svom Fejsbuk

profilu da joj se čini da su ljudi koji žive u okruženju škole “arogantni i snobovi” i da se ne raduje novoj školskoj godini [15].

Moguće je naći na desetine primera sličnih ovim i oni nisu karakteristični samo za zapadnu Evropu. Tako je poverenik Asocijacije slobodnih i nezavisnih sindikata, inače magacioner Fabrike železničkih vozila „Želvoz“, dobio otkaz jer je na svom profilu objavio odluku o prihvatanju najpovoljnije ponude proceniteljske kuće, a čije saopštavanje je protivno poslovanju fabrike.² Jedan sudijski pripravnik smatra da je dobio otkaz jer je na svom profilu na Fejsbuku napisao da je čin kojim je sudija, koji je ujedno i njegov pretpostavljeni, uručio uramljenu presudu zainteresovanoj strani u procesu kao rođendanski poklon, sraman i nedostojan sudijske funkcije.³ Takođe, stručni saradnik sa jednog niškog fakulteta izrazio je sumnju da je dobio otkaz samo zato što je na Fejsbuk stranici Fakulteta ostavio komentar u kojem je posredno kritikovao jedan postupak Dekana. Nakon toga, Dekan ga je pozvao da napiše izjavu zbog toga što je u toku radnog vremena pisao komentare na Fejsbuku, a nedugo zatim je i otpušten usled nove sistematizacija radnih mesta.⁴

Međutim, nisu samo zaposleni ugroženi zbog upotrebe OPDU. Danas je česta praksa da poslodavci "konsultuju" OPDU ne bi li nešto više saznali o kandidatima koji konkurišu za posao i sve češće baziraju svoje odluke o (ne)primanju kandidata upravo na iskustvima prikupljenim na OPDU. Jedna studija⁵ je pokazala da 45% poslodavaca u SAD proverava kandidate za posao kroz OPDU. Više od trećine poslodavaca je u istom istraživanju reklo da nisu zaposlili kandidate upravo zbog toga što su našli neke kompromitujuće sadržaje o njima na OPDU (nepristojne fotografije, konzumiranje alkohola i narkotika, stvari koje su u koliziji sa prijavom za posao). U istraživanju koje je sproveo Majkrosoftov istraživački centar pokazalo se da su ovi procenti još izraženiji [20]. Tako je 70% ispitanika koji rade u ljudskim resursima priznalo da je makar jednom odbilo nekog kandidata isključivo zbog informacija koje su o njemu našli *online*. Ono što još više brine je to što nije neuobičajeno da poslodavci od kandidata za posao traže da im pokažu svoje profile na OPDU pa čak i da im daju lozinku kako bi mogli da pregledaju i nadgledaju sadržaj na njima [20]. Osim toga, postoje čak i specijalizovane organizacije koje nude usluge istraživanja ranijeg *online* ponašanja kandidata za posao.⁶

6. Zaključak

Upotreba OPDU otvara brojna pravna, etička i sociološka pitanja koja će se u narednom periodu sve više umnožavati ukoliko se ne preduzmu jasni koraci u pravcu definisanja upotrebe OPDU u poslovnom okruženju. U proteklim godinama dosta pozornosti je bilo usmereno na pravno regulisanje zaštite privatnosti korisnika interneta i tu su postignuti određeni rezultati. Međutim, postoji širok domen upotrebe OPDU koji nije podložan zakonskom uređenju već se mora urediti određenim aktima samih radnih organizacija ali i kroz direktive regulatornih i etičkih tela. Primera radi, trebalo bi jasno

²<http://www.novosti.rs/vesti/srbija.73.html:514154-Smederevo-Dobio-otkaz-zbog-Fejsbuka>

³<http://www.politika.rs/rubrike/Hronika/Otkaz-u-sudu-zbog-poklona-na-Belom-dvoru.lt.html>

⁴<http://www.novosti.rs/vesti/srbija.73.html:535134-Otkaz-zbog-Fejsbuka>

⁵http://www.careerbuilder.com/share/aboutus/pressreleasesdetail.aspx?id=pr519&sd=8/19/2009&ed=12/31/2009&siteid=cbpr&sc_cmp1=cb_pr519_&cbRecursionCnt=2&cbid=c6bd4651f8e845f187ba45c9c3152747-316799338-RK-4

⁶<http://www.socialintel.com/>

urediti u kojoj meri kompanije imaju pravo da istražuju privatni život kandidata za posao. Sa druge strane, kompanije bi trebalo da kreiraju neku vrstu „Kodeksa upotrebe OPDU“ sa kojim bi se njeni zaposleni saglasili prilikom stupanja na posao. Cilj ovog dokumenata bi bio da se balansira upotreba OPDU tako da ne oštećuje ni zaposlenog ni kompaniju u okviru koje zaposleni radi. Drugim rečima, Kodeksom bi bilo definisano kada, kako i pod kojim uslovima zaposleni može upotrebljavati OPDU na radnom mestu odnosno kada, kako i pod kojim uslovima radna organizacija može ograničiti upotrebu OPDU od strane zaposlenih.

Literatura:

- [1] B. Milošević, "Naučnotehnološka revolucija ili „onaučavanje“ rada organizacije: tehnologija, virtuelno poslovanje i društveni progres", u Todorović, Petrović i Prlja (ur.) Internet i društvo, Filozofski fakultet, Niš, 2014, str. 183-194
- [2] M. Granovetter, "The strength of weak ties." *American journal of sociology* (1973): 1360-1380.
- [3] N. B. Ellison, C. Steinfield, and C. Lampe. "The benefits of Facebook "friends:" Social capital and college students' use of online social network sites." *Journal of Computer-Mediated Communication* 12.4 (2007): 1143-1168.
- [4] R. Burt, "The social capital of structural holes." *The new economic sociology: Developments in an emerging field* (2002): 148-190.
- [5] D. Petrović. *Društvenost u doba internet*, Akademska knjiga, Novi Sad, 2013.
- [6] C. Steinfield et al. "Bowling online: social networking and social capital within the organization." *Proceedings of the fourth international conference on Communities and technologies*. ACM, 2009.
- [7] J. DiMicco et al. "Motivations for social networking at work." *Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work*. ACM, 2008.
- [8] M. Moqbel, M. *The Effect of the Use of Social Networking Sites in the Workplace on Job Performance*, Dissertation, Texas A&M International University. 2012
- [9] M. Fahmy, "Facebook, YouTube at work make better employees: study. Technology". 2009. Retrieved Oct. 2015 from: <http://uk.reuters.com/article/2009/04/02/us-work-internet-tech-life-idUKTRE5313G220090402>
- [10] X. Cao, D. Vogel, X. Guo and H. Liu. "Understanding the influence of social media in the workplace: An integration of media synchronicity and social capital theories", Hawaii International Conference on System Sciences 01/2012
- [11] S. Bolčić. *Svet rada u transformaciji*, Plato, 2003.
- [12] D. Zhao and M. B. Rosson. "How and why people Twitter: the role that micro-blogging plays in informal communication at work." In *Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work*, pp. 243-252. ACM, 2009.
- [13] T. R. Lee, "The Legal and Effective Business Use of Social Media in the Workplace", *California Business Law Practitioner*, Vol. 27 (3).2012
- [14] F.J. Cavico., et al. "Social Media and the Workplace: Legal, Ethical, and Practical Considerations for Management." *Journal of Law, Policy and Globalization* 12 (2013): 1-46.
- [15] A. Sánchez, P.A. Levin, and A. Del Riego. "Blurred boundaries: Social media privacy and the twenty-first-century employee." *American Business Law Journal* 49.1 (2012): 63-124.

- [16] S. Gaudin. "Facebook cuts workplace productivity – survey". *Computerworld*, (2009). 25:17.
- [17] J. Wilson. "Social networking: the business case". *Engineering & Technology* 4(10) 54-56. 2009
- [18] G. Kaupins and S. Park. "Legal and Ethical Issues Associated with Employee Use of Social Networks." *Advances in Business Research* (2010).
- [19] O. Warnock. „Networking or not working?“, *Contract Journal*, Vol. 440(6644). 2007.
- [20] A. Ramasastry. "Can Employers Legally Ask You for Your Facebook Password When You Apply for a Job?" *Verdict.Justia.com*. 2012. Retrieved Oct. 2015 from: <http://verdict.justia.com/2012/03.27/can-employers-legally-ask-you-for-your-facebook-password-when-you-apply-for-a-job>.

Abstract: *Social networking sites (SNS) such as Facebook have been integrated into all areas of our lives, including workplace. Usage of these platforms in working environment offers numerous opportunities but at the same time carries certain problems. The main objective of this paper is to discuss and analyze the above mentioned opportunities (such as creating business networks and increasing work productivity) and constraints (violation of privacy of employees or reduced productivity). In other words, through this paper the sociological, ethical and economic issues regarding SNS use in the workplace will be addressed. In conclusion, the paper will point out possible ways of maximizing the opportunities and minimize the negative effects of SNS use in the working environment.*

Key words: *Social networking sites, business, working place, internet*

THE PROS AND CONS OF SOCIAL NETWORK SITES USE IN WORKING ENVIRONMENT

Dalibor Petrović, Snežana Kaplanović