

O IMPACTO DAS REDES SOCIAIS NAS DRH

Este texto reflecte o resultado de pesquisas sobre o que se considera ser o novo paradigma relativo ao referencial de dados das pessoas ao serviço das organizações e como os seus dados "voluntários" podem aportar valor às DRH e, logo, às organizações. Os softwares de recursos humanos devem adaptar-se a este *shift*.

TEXTOS
NUNO FERNANDES
Pre-Sales Metall
nuno@prisma4.com

A CONHECIDA SOCIAL NETWORK, contendo o que de bom e de mau se conhece, pode ser uma poderosa "ferramenta" para troca e partilha de informações a título informal ou mesmo formal. Quem não teve já ofertas de emprego via *networking*? Partilha de contactos de negócio e que constituem uma poderosa base de dados? Troca e proliferação de informações a título sigiloso? Despedimentos antes de se tornarem comunicações oficiais?

Consideram-se três premissas-chave nesta abordagem:

- As DRH estiveram demasiado tempo confinadas a informação de carácter administrativo;
- As pessoas partilham dados voluntariamente de forma *on-line*, com relevo para a informação das DRH;
- As organizações vanguardistas desenvolvem políticas e ferramentas que permitem explorar estes novos paradigmas.

Existem alguns riscos associados a esta mudança, admitindo que o crescimento de dados voluntários é considerado exponencial e disponibiliza às DRH a oportunidade de desenvolver um melhor entendimento das

valias, fraquezas ou necessidades do capital humano existente.

De facto, esta informação deve merecer mais credibilidade do que à partida se poderia pensar, sendo que, em razão da sua importância, as DRH têm um papel fundamental ao procurar desenvolver uma cultura de colaboração que possa encorajar a informação voluntária.

A questão principal é saber como obter informação, relacioná-la, sem deixar de criar condições através de novas políticas de privacidade e de sensibilização aos processos e dados de cariz analítico.

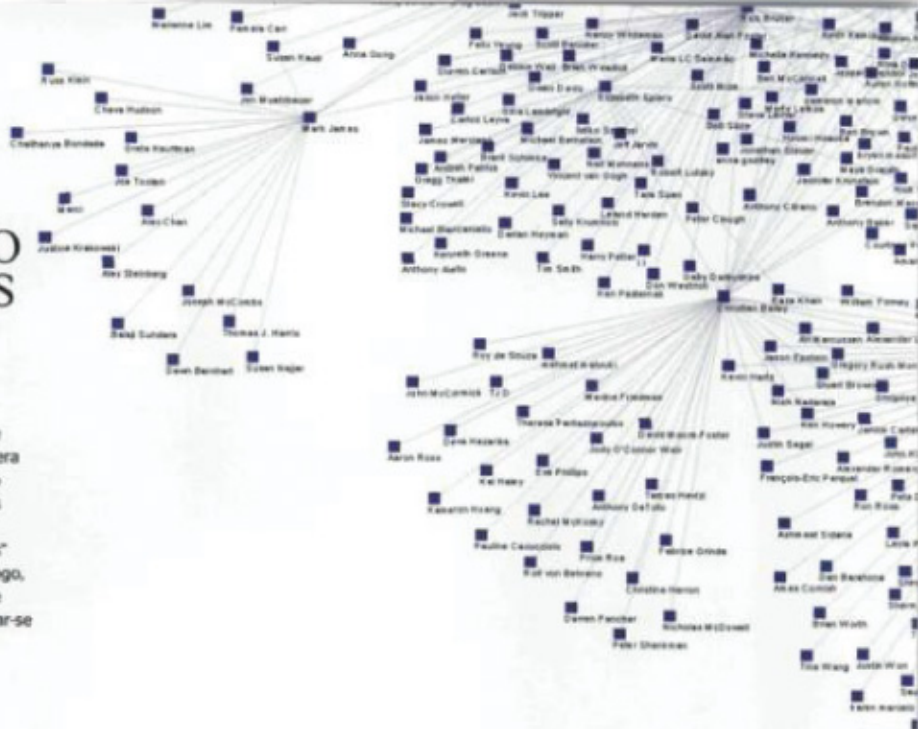
O que parece evidente, e de acordo com pesquisas efectuadas, é que se considera que num futuro próximo os dados voluntários relacionados no sistema de RH excederão os dados mandatórios nesse mesmo sistema RH, quer em volume quer em valor, e por conseguinte as organizações mais atentas passarão a investir mais tempo e esforço em gerir e explorar dados de cariz voluntário, invertendo a tendência gasta em dados mandatórios.

Não deixa de ser sintomática a cada vez maior adopção das redes sociais e a partilha

de informação e de conhecimento voluntário nos tempos difíceis em que vivemos, quando este deveria ficar mais confinado à organização, pelo menos num horizonte temporal considerado para efeitos de reserva de informação. O SSW (*software social*) afectará os processos de RH com carácter impositivo, embora muitas DRH não tenham essa consciência acerca do seu poder e significado. É expectável que a sua adopção continue a crescer enquanto os empregados se auto-organizam.

Construir processos, informação relacionada e analítica que alavanquem o SSW será uma competência-chave e diferenciadora nas direcções de RH.

Após uma análise aos *softwares* de hoje, é mais razoável acreditar que a maioria dos dados são gerados por razões de carácter obrigatório ou administrativo. Os sistemas, na sua maioria, estão ou foram desenhados para conter dados de acordo com a modelização, formatos e validações pretendidas, contendo uma estrutura relacional que permita a extração de informação e processos transaccionais que se manterão em vigor. Até hoje os sistemas de gestão de capital



facebook.com



flickr.com



h5.com





humano foram construídos, na sua maioria, partindo do pressuposto que os empregados e os seus *managers* alimentariam a cadeia de processos de RH, como parte de um todo formal e estratégico, tais como a avaliação de desempenho, planos de carreira ou sucessão, necessidades de recrutamento, entre outros.

Ora o que se pretendia seria traduzir para dados automatizados num sistema os processos existentes na sua maioria em papel.

Os processos de recrutamento e seleção seguem um caminho mais ou menos padronizado onde se começa por identificar as necessidades de recrutamento, passando depois para a recolha de candidaturas independentemente de estar ou não em curso um processo de recrutamento, com maior ou menor divulgação na **Internet**; a estruturação e análise dos CV; testes; entrevistas e análises posteriores à referida informação estruturada.

Quebrar com o tradicional e estabelecer o elo à network social

Através da rede social, podem consultar-se informações diversas e relevantes para as DRH

e que têm normalmente um cariz voluntário. Empregados, *managers*, candidatos ou terceiros, sejam clientes ou fornecedores, partilham informação útil, mas sob a forma não estruturada e conveniente, em vez da informação estruturada numa plataforma orientada a processos de RH mais tradicional. As pessoas partilham informação para evoluir, materializar ideias ou simplesmente para socializar.

“ Na maioria das vezes, ocorrências como alterações organizativas são publicadas em antecipação no LinkedIn, antes de serem reflectidas no sistema transaccional de gestão RH

Podemos referir-nos a empregados que mantêm *blogs* internos onde discutem conhecimentos, interesses, grupos de trabalho e partilham documentos via *wikis* (*software* que permite aos utilizadores criarem e editarem conteúdos *web*, usando um *web browser*), redes sociais como o Facebook, que proporcionam um historial significativo no que respeita a interesses, carreiras e experiências profissionais. Na maioria das vezes, ocorrências como alterações organizativas são publicadas em antecipação no LinkedIn, antes de serem reflectidas no sistema transaccional de gestão RH.

O compromisso dos empregados é muitas vezes relativo, embora saibamos que é um conceito importante e como pode ter efeitos na produtividade e efectividade de uma organização. Os SSW têm um potencial enorme no sentido de criar comunidades de inovação com impacto em diversos patamares organizativos.

Um dos papéis importantes das DRH, para além de perceber as motivações das pessoas que trabalham na organização, é recrutar os futuros talentos, necessitando de reunir o máximo de informação possível para ga-

last.fm

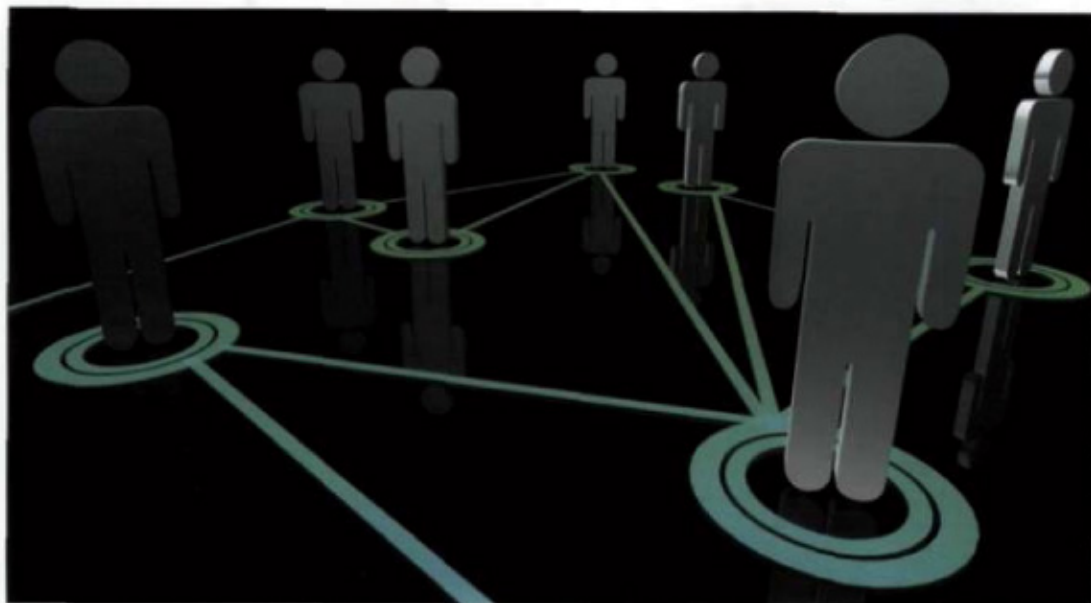


linkedin.com



myspace.com





rantir o sucesso dos processos. A informação residente num CV, as entrevistas ou eventualmente as provas podem não ser suficientes e é nesse sentido que a rede social pode ajudar, através de recomendações, reconhecimentos, publicações. Mesmo de forma proactiva pode ser identificado o talento, sem que os futuros candidatos tenham conhecimento por antecipação.

Desta forma, podemos combinar dados obrigatórios nos sistemas com dados voluntários, permitindo criar e relacionar informação mais completa e rica sobre os empregados ou candidatos. Trata-se também de uma oportunidade de comunicar com um carácter mais informal em contraponto com a obrigatoriedade de preenchimento de formulários existentes e que na maioria das vezes não são actualizados, pelo menos nos *simulings* pretendidos.

As organizações passarão algum tempo a analisar informações que estas *networks* produzem.

A Meta4 reconhece esta necessidade e incorpora nas suas soluções HICM acessos a *blogs*, documentos ou mesmo acessos redireccionados à *social network* e que permitem

enriquecer todo o *track record* das pessoas. No futuro acreditamos que as empresas vão investir esforços na exploração desta informação, consumindo ferramentas sofisticadas de análise às *networks* sociais, contudo respeitando a privacidade de cada pessoa, sendo este um tremendo desafio.

Mesmo que se ignore a sua importância, será como o fruto proibido, pois serão cada vez mais utilizadas. Dessa forma, porque não

“
Mesmo de forma proactiva pode ser identificado o talento, sem que os futuros candidatos tenham conhecimento por antecipação
”

aproveitar esse potencial enorme e trabalhar no sentido de perceber as oportunidades e minimizar os riscos? É um desafio que os IT e as DRH devem aceitar e procurar trabalhar em conjunto, sendo que as DRH têm a oportunidade de liderar este processo, fomentando a cultura de colaboração e saindo da zona de conforto a que estiveram durante muito tempo confinadas.

A Meta4, no seu *site*, publica e fomenta o acesso de empregados e externos às notícias recentes da empresa, usando as *networks* sociais, como o Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube e *blogs* de discussão. Desta forma, a Meta4 está ligada a utilizadores, fis, clientes, parceiros, empregados... e todos os que querem estar informados sobre eventos, cursos, novidades ou artigos e entrevistas de especialistas.

Termino com uma frase sempre actual de Luis de Camões: "Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades, muda-se o ser, muda-se a confiança; Todo o mundo é composto de mudança, tomando sempre novas qualidades." O que mudou ainda mais foi a velocidade com que se operam as mudanças. ☐

orkut (google.com)



twitter.com



youtube.com

