



УДК 004.58

DOI 10.52575/2687-0932-2022-49-1-153-158

Оценка эффективности работы ИТ-отдела

Грачева Е.А., Поначугин А.В.

Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина
(Мининский университет), Россия, 603002, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, д. 1,
E-mail: veta.gracheva@gmail.com, sasha3@bk.ru

Аннотация. В современном мире информационные технологии стремительно развиваются, оказывая влияние на самые различные сферы жизнедеятельности человека. Можно утверждать, что информационные технологии является ведущей сферой для развития любого бизнеса. В наше время уже нельзя представить какую-либо компанию без ИТ-отдела. При возникновении проблем, связанных с компьютерной системой, остановится работа большинства подразделений, поэтому очень важно иметь квалифицированных специалистов, которые быстро и без урона для деятельности компании решат данные проблемы и позволят сотрудникам продолжить рабочий процесс. С появлением в компании ИТ-отдела перед руководством появляется задача контроля и оценки работы специалистов. В статье рассмотрены проблемы, способы и критерии оценки деятельности ИТ-отдела. При написании статьи авторами использовались методы: теоретические (анализ отечественной и зарубежной литературы, обобщение, сравнение). Теоретическая значимость работы заключается в выявлении подходов к оценке эффективности работы ИТ-отдела и определении показателей разносторонней оценки.

Ключевые слова: информационные технологии, ИТ-отдел, компания, оценка работы

Для цитирования: Грачева Е.А., Поначугин А.В. 2022. Оценка эффективности работы ИТ-отдела. Экономика. Информатика, 49(1): 153–158. DOI 10.52575/2687-0932-2022-49-1-153-158

Evaluation of the effectiveness of the IT department

Elizaveta A. Gracheva, Alexander V. Ponachugin

Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University (Minin University),
1 Ulyanova St, Nizhny Novgorod, 603002, Russia
E-mail: veta.gracheva@gmail.com, sasha3@bk.ru

Abstract: In the modern world, information technologies are rapidly developing, influencing various spheres of human life. It can be argued that information technology is the leading area for the development of any business. In our time, it is no longer possible to imagine any company, regardless of the form of organization, without an IT department. If problems arise related to the computer system, the work of most departments will stop, therefore it is very important to have qualified specialists who will quickly and without damage to the company's activities solve these problems and allow employees to continue the work process. With the advent of the IT department in the company, the management faces the task of monitoring and evaluating the work of specialists in this department. The article deals with the problems, methods and criteria for evaluating the activities of the IT department. When writing the article, the authors used the following methods: theoretical (analysis of domestic and foreign literature, generalization, comparison). The theoretical significance of the work lies in identifying approaches to assessing the effectiveness of the IT department and determining indicators for a comprehensive assessment.

Keywords: information technology, IT-department, company, job evaluation

For citation: Gracheva E.A., Ponachugin A.V. 2022. Evaluation of the effectiveness of the IT department. Information technologies, 49(1): 153–158 (in Russian). DOI 10.52575/2687-0932-2022-49-1-153-158

Введение

Информационные технологии всё больше развиваются с каждым годом и всё чаще встречаются в разных сферах. ИТ не обошли стороной и бизнес, его зависимость от используемых информационных технологий стремительно растет. Можно сказать, что информационные технологии двигают бизнес вперед [Khlap, 2022].

Наличие в компании ИТ-отдела дает преимущество среди конкурентов, так как работники данного подразделения выполняют много важных задач. Наличие ИТ-отдела упрощает и помогает автоматизировать работу других отделов [Желена, 2020]. Но для директора, который далек от сферы ИТ, оценка работы отдела информационных технологий компании часто становится большой проблемой.

Объекты и методы исследования

Для решения многих проблем в компании внедряются информационные технологии, которые требуют специальных знаний и постоянного внимания. Но многие руководители недооценивают работу «айтишников», так как не видят напрямую, чем занимаются работники данного отдела. Далее рассмотрены задачи, выполняемые отделом ИТ. Независимо от сферы деятельности компании её ИТ-отдел обычно выполняет две группы задач. Во-первых, учитывая цели предприятия, совершенствует уже имеющуюся ИТ-инфраструктуру. Во-вторых, поддерживает работоспособность этой инфраструктуры, обеспечивая сервисное обслуживание [Волков, 2001]. Если говорить о совершенствовании инфраструктуры, то можно отметить несколько способов выполнения данной задачи:

1. Поиск актуальных решений.

При появлении нового класса задач в управлении предприятием, осуществляется поиск новых подходов для их решения с помощью ИТ. Крайне важно найти ИТ-конфигурацию для эффективной работы технологий, создать прочный ИТ-фундамент для дальнейшего развития бизнеса. Необходимо поставить цель и решить какие технологии необходимо использовать для её достижения.

2. ИТ-проекты.

Технологический прорыв дает больше возможностей для разработки новых стратегий. Проектная деятельность является одной из главных составляющих любого бизнеса. Внедрение новых ИТ-решений, повышение надежности инфраструктуры, переход на другие ИТ-платформы, всё это может сделать большой вклад и положительно повлиять на реализацию и эффективность бизнес-проектов компании [Аншина, 2017]. ИТ-отдел берет ответственность за грамотную реализацию ИТ-проектов, чтобы все бизнес-задачи были решены корректно.

3. Развитие.

Разработка и внедрение приложений, включая оценку рисков и управление проектами. Работники ИТ-отдела продумывают варианты решения задач для автоматизации конкретных моментов бизнес-процессов. Другими словами, важна погруженность ИТ-отдела в проблемы и задачи бизнеса. Данные действия способствуют большей эффективности реализуемой работы и повышению надежности ИТ-решений. Различные механизмы повышения производительности труда представляют новые возможности для офисных сотрудников.

Для поддержания имиджа компании, для открытия дорог на новые рынки, а также для удобства распространения информации важно иметь веб-сайт. Чтобы успешно создать сайт, ИТ-команда взаимодействует с другими отделами, для создания общего видения функционала и дизайна сайта. После его создания специалистам ИТ-отдела предстоит периодически контролировать корректность его работы.

Теперь рассмотрим, как ИТ-специалисты поддерживают работоспособность данной инфраструктуры и в чем заключается сервисное обслуживание.

- установка нового ПО;

- участие в выборе и приобретении оборудования;
- своевременное устранение проблем с сетью;
- настройка и подготовка к работе нового оборудования;
- обучение новых сотрудников правилам пользования техническими устройствами;
- контроль за исправностью офисных устройств;
- настройка средств резервного копирования;
- защита от утечки данных;
- ремонт оборудования [Горемыкин, 2013].

Изучив обязанности работников ИТ-отдела, гендиректор задается вопросами: «Как оценить работу данного отдела?», «На какие критерии смотреть?», «Как провести анализ?». Работу ИТ-отдела оценить и правда сложно и ниже рассмотрим, почему:

1) Профессиональный сленг.

Если рассмотреть профессионала из любой отрасли, можно заметить, что во время выполнения своей работы он будет использовать специальную, понятную ему и другим членам отдела, лексику. Но именно профессиональные слова «айтишников» вызывают большее затруднение в понимании у остальных. Специфика языка и труднопонимаемые слова оставляют сотрудников других отделов в непонимании сути проблемы или наоборот её решения при общении с сотрудником ИТ-отдела. Поэтому стоит заранее обсудить форму изложения речи при общении [Петров, 2003].

2) Отсутствие обратной связи.

Эффективность работы ИТ-отдела определяется не только количеством неполадок, неисправностей и жалоб, но и количеством положительных отзывов и быстрого, качественного решения проблем. К сожалению, сотрудники других отделов, обращаясь в ИТ-отдел, при решении проблем не документируют положительные отзывы и складывается ощущение, что отдел работает не в полную силу. Правда, эту проблему можно решить, заведя журнал, в котором будут графы «Проблема», «Название отдела», «Время решения данной проблемы работником ИТ-отдела», «Отзыв». Далее рассмотрим, как можно проследить и оценить работу ИТ-отдела.

Во-первых, стоит прописать обязанности сотрудников данного отдела в документ, чтобы избежать недопонимания, прописать задачи и обозначить временные рамки, а также фиксировать конечные результаты, определять увеличили ли ИТ-проекты эффективность реализации предложенной бизнес-идеи [Земсков, Худяков, 2020].

Ещё одна из задач ИТ-специалиста состоит в подключении нового работника к сети. «Айтишник» должен объяснить правила пользования и помочь разобраться в работе с оборудованием. Данная задача грамотным специалистом выполняется достаточно быстро и если на её выполнение у работника уходит несколько дней, а новый сотрудник до сих пор не смог до конца понять, как использовать оборудование, то к ИТ-специалисту уже могут появиться вопросы и замечания со стороны руководства.

Обслуживание оборудования. Данная задача так же стоит перед работниками ИТ-отдела. Специалист должен следить и своевременно проверять корректность работы и исправность технических средств [Информационные системы и технологии управления, 2020]. Проконтролировать данный момент достаточно просто, стоит обратить внимание на жалобы других сотрудников, а также проследить своевременно ли выполнена работа.

В связи со сложившейся ситуацией в мире (эпидемия Covid-19) большое количество конференций теперь проводятся дистанционно, поэтому очень важно произвести подготовку к видео- и веб-конференции. Вопрос выбора веб-сервисов для проведения конференций в дистанционном формате остается открытым и является индивидуальным для каждого [Kislyakov et al., 2020; Ponachugin, 2021].

Большое количество документов для связи с партнерами пересылается через электронную почту, так же важно, чтобы работа в данной среде производилась корректно.



Настройка резервного копирования. Данный момент очень важен для любой компании, так как при резервном копировании можно не переживать о сохранности данных. ИТ-отдел должен следить за наличием свежей копии данных. Проверить выполнение данной работы можно, специально удалив какой-либо документ и обратившись с данной проблемой к специалисту. Если резервное копирование данных производится регулярно, то сотрудник с легкостью найдет и вернет вам «утерянный» документ [Козырев, 2020].

Также обязательной задачей ИТ-отдела является установка и тестирование программных продуктов. Контроль за выполнением данной задачи можно поручить начальнику каждого из подразделений.

Мониторинг системы и контроль работы аппаратных средств. Специалист должен следить за правильностью работы локальной сети, регистрационных файлов, офисных программ, электронной почты. Он должен своевременно диагностировать проблемы, сбои в системе и устранить их. Отследить это можно также с помощью журнала заявок.

Защита системы. ИТ-специалист должен провести всем сотрудникам инструктаж по безопасной работе в сети и следить за выполнением правил, разработать стратегию защиты от вирусов, предотвратить возможность проникновения в систему посторонних пользователей, своевременно обновлять антивирусное ПО [Информационные системы управления производственной компанией, 2019; Михайлов, 2021].

Важно отметить, что ни один человек не может быть специалистом во всех областях ИТ, поэтому очень важно иметь именно целый штат сотрудников в сфере ИТ. Каждый сотрудник будет выполнять задачи своей отрасли, но также работники должны взаимодействовать между собой. ИТ-отдел должен быть системой, а не просто набором персонала из разных областей. Рассмотрим стандартный список должностей ИТ-отдела:

– Системный администратор – отвечает за бесперебойную работу сети, за работоспособность компьютеров и программ [Ядов, 2007].

– Системный аналитик – изучая бизнес, ищет способы улучшения эффективности работы с помощью информационных систем.

– Веб-мастер – специалист, который занимается разработкой веб-сайтов и веб-приложений.

– Специалист по поддержке пользователей – проводит инструктажи по правилам пользования офисной техникой и программным обеспечением [Best IT Help Desk Software and Tools, 2019].

Набор персонала в ИТ-отдел зависит от преследуемых целей конкретной компании. При организации ИТ-отдела необходимо:

- сформировать штатную структуру;
- провести собеседование для выявления уровня квалификации работников;
- распределить обязанности;
- выбрать модели работы;
- разработать систему мотивации.

Всё это нужно учитывать при создании ИТ-структуры компании.

Результаты и их обсуждение

Работа ИТ-отдела по-настоящему сложна и разнообразна. Информационные технологии и правда играют очень большую роль в развитии бизнеса. Сталкиваясь с проблемой оценки работы ИТ-отдела, руководители часто оказываются в ступоре. Данная задача кажется очень сложной для выполнения, но оказалось, что это не так. Главное обращать внимание на основные критерии работы ИТ-отдела:

- сроки реализации ИТ-проектов;
- сроки устранения системных проблем;
- качество ИТ-проектов;

– количество жалоб сотрудников других отделов.

Рассмотрев способы оценки каждого из критериев оценки ИТ-отдела, можно сделать вывод, что это под силу директору компании.

Заключение

Информационные технологии бесконечно развиваются и вместе с этим помогают развиваться бизнесу. В наше время большинство компаний, от маленьких до больших, нуждаются в информационных технологиях для того, чтобы выдержать конкуренцию. Поэтому очень важно следить за работой ИТ-отдела. Создание такой отрасли в компании как ИТ является сложной задачей, так как нужно продумать много моментов для правильного функционирования системы, которая будет приносить ощутимую пользу бизнесу. Важно грамотно создать структуру отдела ИТ, чтобы в дальнейшем он работал эффективно и были затронуты все имеющиеся проблемы компании. Контроль данного отдела также кажется тяжелой для реализации задачей. Выше были рассмотрены сложности анализа, критерии и способы оценки, приведены примеры решения некоторых проблем. Оказалось, что всё же руководителю, который не имеет широкого понятия и знаний в информационных технологиях, представляется возможность осуществлять контроль за таким важным и полезным для компании отделом, как ИТ-служба, придерживаясь некоторых правил.

Список литературы

- Аншина М. 2017. Проекты ИТ. Как превратить возможности в результаты. М., Положевец и партнёры, 302 с.
- Горемыкин В.А. 2013. Планирование на предприятии. М., Издательство Юрайт, 696 с.
- Земсков В.В., Худяков Д.С. 2020. Оценка рисков и эффективность ИТ-подразделения организации РИСК: Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция. 1: 144–148.
- Информационные системы и технологии управления. 2020. ВЗФЭИ; Под ред. Г.А. Титоренко. 3-е изд. М., ЮНИТИ, 591 с.
- Информационные системы управления производственной компанией. 2019. Под редакцией Н. Н. Лычкиной. М., Издательство Юрайт, 249 с.
- Информационные технологии (для экономиста). 2001. Под общ. ред. А.К. Волкова. М., ИНФРА-М, 310 с.
- Информационные технологии в бизнесе. 2002. Под ред. М. Желены. СПб., Питер, 1120 с.
- Кисляков П.А., Меерсон А.-Л.С., Силаева О.А., Дмитриева Е.Е. 2020. Восприятие молодежью социокультурных угроз цифровой трансформации общества. Вестник Мининского университета. 8(4): 8. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/view/1152/809> (дата обращения: 06.02.2022) (in Russia).
- Козырев А.А. 2000. Информационные технологии в экономике и управлении. СПб., Изд-во Михайлова В.А., 360 с.
- Михайлов А.Г. 2021. План проектов. Москва. URL: <https://www.info-strategy.ru/wp-content/uploads/projects-strategic-planning-book.pdf> (дата обращения: 06.02.2022).
- Петров В.Н. 2003. Информационные системы. СПб., Питер, 688 с.
- Поначугин А.В. 2021. Выбор веб-сервиса для проведения потоковых лекций у студентов инженерных специальностей. Вестник Мининского университета. 9(3): 7. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/view/1255/850> (дата обращения: 06.02.2022)
- Хлап А.А. 2022. Техногенный идеал в цифровой культуре: построение модели исследования. Вестник Мининского университета. 10(1): 14. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/view/1336/879> (дата обращения: 06.02.2022)
- Ядов Г.Б. 2007. Информация и общество. Вокруг света. № 2. URL: https://booksafe.net/book/vokrug_sveta-zhurnal_vokrug_sveta_02_za_2007_god-247127.html (дата обращения: 06.02.2022).
- Best IT Help Desk Software and Tools. STEPHEN COOPER. 2019. URL: <https://www.comparitech.com/net-admin/it-help-desk-software-tools/> (дата обращения: 06.02.2022).



References

- Anshina M. 2017. Proekty IT. Kak prevratit' vozmozhnosti v rezul'taty [What are the possible outcomes]. Moskva: Polozhevec i partnyory, 302 p.
- Goremykin V.A. 2013. Planirovanie na predpriyatii [Planning at the enterprise]. 8-e izd., pererab. i dop. M., Izdatel'stvo YUrajt, 696 p.
- Zemskov V.V., Hudyakov D.S. 2020. Ocenka riskov i effektivnost' IT-podrazdeleniya organizacii RISK: Resursy, Informaciya, Snabzhenie, Konkurenciya [Risk assessment and efficiency of the organization's IT department RISK: Resources, Information, Procurement, Competition]. 1: 144–148.
- Informacionnye sistemy i tekhnologii upravleniya [Information systems and management technologies] 2020. VZFEI; Pod red. G.A.Titorenko. 3-e izd. M., YUNITI, 591 p.
- Informacionnye tekhnologii (dlya ekonomista) [Information technology (for an economist): Proc. Benefit.]. 2001. Pod obshch. red. A.K. Volkova. M., INFRA-M. 310 p.
- Informacionnye tekhnologii (dlya ekonomista) [Information technology (for an economist): Proc. Benefit.]. 2001. Pod obshch. red. A.K. Volkova. M., INFRA-M, 310 p.
- Informacionnye tekhnologii v biznese [Information technology in business]. 2002. Pod red. M. ZHeleny. SPb., Piter, 1120 p.
- Kislyakov P.A., Meyerson I.-L.S., Silaeva O.A., Dmitritva E.E. 2020. Young people's perception of sociocultural threats to the digital transformation of society. Vestnik of Minin University. 8(4): 8. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/view/1152/809> (accessed: 06.02.2022) (in Russian).
- Kozyrev A.A. Informacionnye tekhnologii v ekonomike i upravlenii [Information technologies in economics and management]. 2000. SPb., Izd-vo Mihajlova V.A., 360 p.
- Mihajlov A.G. 2021. Plan proektov [Plan of projects]. Moskva. URL: <https://www.info-strategy.ru/wp-content/uploads/projects-strategic-planning-book.pdf> (accessed: 06.02.2022).
- Petrov V.N. 2003. Informacionnye sistemy [Information systems]. SPb., Piter. 688 p.
- Ponachugin A.V. 2021. Choosing a web service for conducting streaming lectures for engineering students. Vestnik of Minin University. 9(3): 7. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/view/1255/850> (accessed: 06.02.2022) (in Russian).
- Khlap A.A. 2022. Technogenic ideal in digital culture: building a research model. Vestnik of Minin University. 10(1): 14. URL: <https://vestnik.mininuniver.ru/jour/article/view/1336/879> (accessed: 06.02.2022) (in Russian).
- YAdov G.B. 2007. Informaciya i obshchestvo [Information and society]. Vokrug sveta. № 2. URL: https://bookscafe.net/book/vokrug_sveta-zhurnal_vokrug_sveta_02_za_2007_god-247127.html (accessed: 06.02.2022).
- Best IT Help Desk Software and Tools. STEPHEN COOPER. 2019. URL: <https://www.comparitech.com/net-admin/it-help-desk-software-tools/> (accessed: 06.02.2022).

Конфликт интересов: о потенциальном конфликте интересов не сообщалось.

Conflict of interest: no potential conflict of interest related to this article was reported.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ

Грачева Елизавета Александровна, студент, выпускающая кафедра прикладной информатики и информационных технологий в образовании, Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, г. Нижний Новгород, Россия

Поначугин Александр Викторович, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры прикладной информатики и информационных технологий в образовании, Нижегородский государственный педагогический университет им. К. Минина, г. Нижний Новгород, Россия

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Elizaveta A. Gracheva, Student, Graduating Department of Applied Informatics and Information Technologies in Education, Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, Russia

Alexander V. Ponachugin, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Applied Informatics and Information Technologies in Education, Minin Nizhny Novgorod State Pedagogical University, Nizhny Novgorod, Russia