

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Поначугин А. В., Грачева Е.А. Оценка текущей работы IT-службы // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 212-222. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421012.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 05.13.01

Оценка текущей работы IT-службы

Поначугин Александр Викторович,
кандидат экономических наук, доцент,
Нижегородский государственный педагогический университет
им. Козьмы Минина (Мининский университет),
ул. Ульянова, 1, Нижний Новгород, Нижегородская обл., 603002
sasha3@bk.ru

Грачева Елизавета Александровна
студент, Нижегородский государственный педагогический университет
им. Козьмы Минина (Мининский университет),
ул. Ульянова, 1, Нижний Новгород, Нижегородская обл., 603002
veta.gracheva@gmail.com

Информационные технологии постоянно развиваются в современном мире и затрагивают самые разные сферы. Также сфера IT дала толчок развитию бизнеса. В наше время уже нельзя представить крупную или небольшую компанию без IT-отдела. При возникновении проблем, связанных с компьютерной системой, остановится работа большинства подразделений, поэтому очень важно иметь квалифицированных специалистов, которые быстро и без потерь решат данные проблемы и позволят работникам компании продолжать процесс работы. С появлением в компании IT-отдела стоит задача контроля и оценки работы специалистов данной сферы. Часто это кажется достаточно сложным. Анализ работы IT-службы становится актуальной темой для руководителей компании. В статье рассмотрены проблематичность, способы и критерии оценки IT-отдела. При написании статьи авторами использовались теоретические методы (анализ отечественной и зарубежной литературы, обобщение, сравнение, прогнозирование). Научно-практическая значимость работы заключается в том, что она дополняет литературу по рассматриваемой теме, является первым систематическим ее обзором на

русском языке, а также предоставляет рекомендации по использованию полученной информации.

Ключевые слова: информационные технологии; ИТ-служба; компания; контроль, системный администратор; оценка работы.

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.

Цифровая трансформация общества может быть детерминирована отсутствием чувства безопасности в основных сферах жизни социально-территориальных общностей, в том числе, экономической, информационной и пр. [5]. Наличие компании ИТ-службы дает преимущество среди конкурентов, так как работники данного подразделения выполняют много важных задач. Наличие ИТ-службы упрощает и помогает автоматизировать работу других отделов [3]. Но как же директору, который далек от сферы ИТ, оценить работу отдела информационных технологий компании? Часто это 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 данной сферы. Давайте рассмотрим задачи, выполняемые отделом ИТ. Независимо от сферы деятельности компании её ИТ-служба обычно выполняет две группы задач. Во-первых, учитывая цели предприятия, совершенствует уже имеющуюся ИТ-инфраструктуру. Во-вторых, поддерживает работоспособность этой инфраструктуры, обеспечивая сервисное обслуживание [2]. 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 внести большой вклад и положительно повлиять на реализацию и эффективность бизнес-проектов компании [3]. ИТ-служба берет контроль за грамотной реализацией ИТ-проектов, чтобы все бизнес-задачи были решены корректно.

3. Развитие

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

Для поддержания имиджа компании, для открытия путей 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-службы предстоит периодически контролировать корректность его работы.

Теперь рассмотрим, как ИТ-специалисты поддерживают работоспособность данной инфраструктуры. В сервисное обслуживание входит:

- 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 [1].

После изучения обязанностей работников ИТ-службы у гендиректора возникают вопросы: «Как оценить работу данного отдела?», «На какие критерии смотреть?», «Как провести анализ?». Работу ИТ-службы оценить, и правда, довольно сложно, сейчас мы рассмотрим почему.

1) Профессиональный сленг

Профессионал из любой отрасли во время выполнения своей работы будет использовать специальную, понятную только ему и другим членам отдела лексику. Но именно профессиональные слова «айтишников» вызывают большее затруднение в понимании у остальных сотрудников. Специфика

языка и труднопонимаемые слова вызывают у сотрудников других отделов непонимание сути проблемы и вариантов её решения при общении с сотрудником ИТ-службы. Поэтому стоит заранее обсудить форму изложения при общении [10].

2) *Отсутствие обратной связи*

Эффективность работы ИТ-службы определяется не только количеством неполадок, неисправностей и жалоб, но и количеством положительных отзывов и случаев быстрого, качественного решения проблем. К сожалению, сотрудники других отделов, обращаясь в ИТ-службу, в случае решения проблем не документируют положительные отзывы, и складывается ощущение, что ИТ-отдел работает не в полную силу. Эту проблему можно решить с помощью журнал, в котором будут графы «Проблема», «Название отдела», «Время решения данной проблемы работником ИТ-службы», «Отзыв». Предлагаю рассмотреть, как всё же можно проследить и оценить работу ИТ-службы.

Прежде всего, стоит прописать обязанности сотрудников данного отдела, чтобы избежать недопонимания, определить задачи и обозначить временные рамки, а также фиксировать конечные результаты, чтобы иметь возможность определить, увеличили ли ИТ-проекты эффективность реализации предложенной бизнес-идеи [10].

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

Обслуживание оборудования. Данная задача также стоит перед работниками ИТ-отдела. Специалист должен следить и своевременно проверять корректность работы и исправность технических средств [8]. 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 крайне 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 [9].

Большое количество документов для связи с партнерами пересылается по электронной почте, поэтому также 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-служба должна следить за наличием свежей копии данных. Проверить выполнение данной работы можно следующим образом: сначала специально удалить какой-либо документ, а затем обратиться с данной проблемой к ИТ-специалисту. Если резервное копирование данных производится регулярно, то сотрудник с легкостью найдет и вернет вам «утерянный» документ [6].

Также обязательной задачей ИТ-службы 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 для всех сотрудников 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 программное обеспечение [7].

Важно отметить, что ни один человек не может быть специалистом во всех областях ИТ, поэтому важно иметь именно целый штат сотрудников в сфере ИТ. Каждый сотрудник будет выполнять свои задачи, но 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 [11].
- Системный аналитик – на основе изучения бизнеса 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 [8].

Набор персонала в ИТ-отдел зависит от 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-службы по-настоящему сложна и разнообразна. Информационные технологии играют значительную роль в развитии бизнеса. Сталкиваясь с проблемой оценки работы ИТ-отдела, руководители часто испытывают затруднение. Данная задача кажется достаточно сложной для выполнения, но, оказалось, это не так. Главное обращать внимание на основные критерии работы ИТ-службы:

- сроки реализации ИТ-проектов;
- сроки устранения системных проблем;
- качество ИТ-проектов;
- количество жалоб сотрудников других отделов.

Заключение

Информационные технологии постоянно развиваются и одновременно помогают развиваться бизнесу. В наше время большинство компаний, от маленьких до больших, нуждаются в информационных технологиях для того, чтобы выдержать конкуренцию. Поэтому важно следить за работой ИТ-службы. Создание в компании ИТ-службы является сложной задачей, так как нужно продумать много моментов для правильного функционирования системы, которая будет приносить ощутимую пользу бизнесу. Важно грамотно разработать структуру отдела ИТ, чтобы в дальнейшем он работал эффективно и содействовал решению всех имеющихся проблем компании. Контроль ИТ-службы также кажется не простой для реализации задачей. Выше были рассмотрены сложности анализа, критерии и способы оценки,

приведены примеры решения некоторых проблем. Оказалось, что руководитель, который не имеет глубоких знаний в информационных технологиях, всё же имеет возможность осуществлять контроль за таким важным и полезным для компании отделом, как ИТ-служба, придерживаясь некоторых описанных правил.

Список литературы

1. Горемыкин В.А., Бугулов Э.Р., Богомолов А.Ю. Планирование на предприятии: Учебник. - М.: Филинь, Рилант, 2005.
2. Информационные технологии (для экономиста) / Под общ. ред. А.К. Волкова. – М.: ИНФРА-М, 2008.
3. Информационные технологии в бизнесе / Под ред. М. Желены. - СПб.: Питер, 2006.
4. Информационные системы и технологии управления / Под ред. Г.А. Титоренко. – М.: Издательство: Юнити-Дана, 2010.
5. Кисляков П.А., Меерсон А.-Л.С., Силаева О.А., Дмитриева Е.Е. Восприятие молодежью социокультурных угроз цифровой трансформации общества // Вестник Мининского университета. 2020. Т. 8. № 4. С. 8.
6. Козырев А.А. Информационные технологии в экономике и управлении.– СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2009.
7. Михайлов А.Г. Проектирование информационных систем в Internet: Руководство для менеджера. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
8. Лычкина Н.Н., Морозова Ю.А., Фель А.В., Корепин В.Н. Информационные системы управления производственной компанией: Учебник и практикум. М.: Издательство: Юрайт, 2017.
9. Поначугин А.В. Выбор веб-сервиса для проведения потоковых лекций у студентов инженерных специальностей // Вестник Мининского университета. 2021. Т. 9. № 3. С. 7.

10. Петров В.Н. Информационные системы. - СПб.: Питер, 2007.

11. Самарханова Э.К., Балакин М.А. Подготовка руководителей профессиональных образовательных программ к работе в условиях цифровой среды вуза // Вестник Мининского университета. 2020. Т. 8. № 2. С. 4.

12. Ядов Г.Б. Информация и общество// Вокруг света. 2004. № 2. С. 24-28.

Assessment of the current work of the IT service

Ponachugin Alexander Viktorovich,
PhD in Economics, Associate Professor
Nizhny Novgorod State Pedagogical University
them. Kozma Minina (Minin University),
st. Ulyanova, 1, Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod region, 603002
[*sasha3@bk.ru*](mailto:sasha3@bk.ru)

Gracheva Elizaveta Alexandrovna,
Student
Nizhny Novgorod State Pedagogical University
them. Kozma Minina (Minin University),
st. Ulyanova, 1, Nizhny Novgorod, Nizhny Novgorod region, 603002
[*veta.gracheva@gmail.com*](mailto:veta.gracheva@gmail.com)

Information technologies are endlessly developing in the modern world and affect a variety of areas. The IT sphere also gave impetus to business. Nowadays, it is no longer possible to imagine a large or not so big company without an IT department. If problems arise with the computer system, the work of most departments will stop, therefore it is very important to have qualified specialists who will quickly and without loss solve these problems and allow the company's employees to continue the work process. With the emergence of an IT department in the company, the task of monitoring and evaluating the work of specialists in this field is faced. This often seems complicated enough. Analysis of the work of the IT department becomes a topical topic for company leaders when this department appears. The article discusses the problematic, methods and criteria for assessing the IT department. When writing the article, the authors used theoretical methods (analysis of domestic and foreign literature, generalization, comparison, forecasting). The scientific and practical significance of the work lies in the fact that it supplements the literature on the topic under consideration, being the first systematic review of it in Russian, and also provides recommendations on the use of the information obtained.

Keywords: information technology; IT service; company; control, system administrator; evaluation of work.