

# ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Роман Александрович Статейнов, аспирант кафедры социологии, психологии и педагогики МГТУ "СТАНКИН"

**Интеграция информационно-коммуникативных технологий в управленческую деятельность актуальна и с точки зрения выявления оптимальных форм и механизмов интеграции, и с точки зрения степени их влияния на эффективность социального управления в целом.**

**Integration of information and communication technologies in the management activity relevant from the point of view of identifying the optimal forms and mechanisms of integration, and in terms of their impact on the effectiveness of social control in general.**

**Ключевые слова: информационно-коммуникативные технологии, решение управленческих задач, компьютерное оснащение, программные продукты, компьютерная квалификация, восприятие компьютерной техники.**

**Keywords: Information and communication technologies, solving of administrative tasks, computer equipment, software, computer skills, perceptions of computer technology.**

Процесс информатизации развивается главным образом на базе информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Одна из перспективных сфер, в которых потенциальный эффект ИКТ может проявиться наиболее масштабно, - это сфера управления человеческими ресурсами. Несмотря на очевидные преимущества и огромный потенциал, процесс информатизации протекает далеко не однозначно, сталкивается с множеством неожиданных проблем, является чрезвычайно длительным, сложным и, хотя темп научно-технического прогресса ускоряется, пройдет еще много лет, прежде чем об этом можно будет говорить, как о свершившемся факте. В частности, имеющийся опыт показывает, что ИКТ не всегда оправдывают ожидания даже в информационно развитых странах.

В России к общемировым трудностям присоединяются и специфичные для нашей страны негативные факторы, выявление и ликвидация которых представляет собой важную задачу [8]. В наибольшей степени проявляется противоречие между огромным потенциалом новейших информационных технологий, с одной стороны, и чрезвычайно низким уровнем его практической реализации, с другой. Вследствие этого сохраняются традиционные формы и механизмы управления, что не способствует решению стратегических задач модернизации и обновления. Таким образом, становится весьма актуальным выявление оптимальных форм и механизмов интеграции ИКТ в управленческую деятельность [7].

ИКТ используются практически во всех крупных организациях. Однако интенсивность их использования нельзя признать удовлетворительной. Важной характеристикой качества включения ИКТ в управленческую деятельность является номенклатура тех задач, при решении которых они используются. Решение собственно управленческих задач (организационных, анализа данных) не является приоритетным направлением использования ИКТ в государственных структурах. Первые места занимают вполне традиционные - "поиск необходимой информации", "набор и редактирование текстов", "документооборот". Это вполне объяснимо: решение названных задач имеет огромное значение для эффективного функционирования любой организации, в том числе и для управленческой деятельности.

В большинстве случаев для начального этапа включения ИКТ в управленческую деятельность организации эффективность их использования можно оценить, как вполне удовлетворительную. Именно рутинные операции подвергаются компьютеризации в первую очередь (табл. 1).

Перечень проблем, с которыми сталкиваются представители кадровых служб при попытках в своих организациях повысить эффективность использования ИКТ выглядит следующим образом. С большим отрывом лидирует недостаток финансирования на приобретение, модернизацию и расширение сферы использования ИТ. В два с лишним раза реже эксперты жалуются на недостаточную квалификацию сотрудников. Довольно серьезными препятствиями являются непонимание необходимости адаптации формы

| Номенклатура и частота решения задач с помощью ИКТ в управленческой деятельности организаций [9, 139] |                               |
|---|-------------------------------|
| Выполняемые задачи  | Частота использования ИКТ (%) |
| Поиск необходимой информации  | 76                            |
| Набор и редактирование текстов  | 64                            |
| Документооборот   | 80                            |
| Составление отчетов   | 36                            |
| Выполнение расчётов   | 16                            |
| Формирование и сопровождение БД   | 32                            |
| Организационные задачи  | 25                            |
| Другое  | 4                             |

Таблица 1

и содержания, консерватизм сотрудников, а также консерватизм руководства. Несовершенство технического обслуживания в этом перечне, как видно, занимает последнее место с весьма низким рейтингом (табл. 2).

| Проблемы, которые препятствуют повышению использования ИКТ (%) [9, 140] |      |
|---|------|
| Недостаток финансирования   | 63,7 |
| Недостаточная квалификация сотрудников                                  | 30,4 |
| Непонимание необходимости адаптации формы и содержания                  | 20,6 |
| Консерватизм сотрудников  | 20,6 |
| Консерватизм руководства  | 13,7 |
| Несовершенство технического обслуживания                                | 9,8  |
| Другое  | 5,9  |

Таблица 2

Указанные причины обозначились вследствие того, что лишь треть (34,6 %) экспертов указали на существенные позитивные изменения в сфере использования ИТ, произошедшие в их организациях за последние три года. Примерно половина (46,2 %) экспертов отметила наличие весьма слабых позитивных сдвигов, а каждый десятый заявил, что никаких позитивных изменений вообще не произошло [9].

Перспективные в плане преодоления проблемы, связанной с повышением эффективности включения ИКТ в управленческую деятельность при недостатке финансирования - установление и развитие контактов с родственными организациями в сфере использования ИКТ.

Очевидно, что эффективность использования ИКТ зависит от возможностей самих ИКТ. Поэтому экспертам был задан вопрос о том, насколько имеющиеся ресурсы компьютерной техники и технологий соответствуют сложности решаемых задач. Оказалось, что только половина экспертов имела основание утверждать о полном соответствии имеющихся ресурсов и характера решаемых задач. В то же время 38,5 % из опрошенных заявили, что имеющихся ресурсов совершенно недостаточно для решения управленческих задач.

Стоит отметить распространённую среди многих организа-

ций проблему, связанную с несовершенством компьютерного оснащения структурных подразделений. Это подтверждается тем, что более трети (35,6 %) экспертов сами нуждаются в переоснащении компьютерной техники для выполнения своих должностных обязанностей на высоком качественном уровне.

Еще одним подтверждением скромных возможностей используемых ИКТ является тот факт, что в 85,6 % организаций информационные технологии функционируют на основе стандартного программного обеспечения. Лишь в трети организаций применяются специализированные программные средства и только в 15,4 % организаций на вооружении имеются специальные пакеты программ [9].

Можно смело утверждать, что специальные пакеты программ, активно используемые в организациях современной России, пока еще редкость. В число тех немногих специальных программных средств, которые нашли применение в современных организациях, относятся "Консультант +", 1С: Зарплата и Управление персоналом, Oracle/ Управление персоналом и некоторые другие.

Наиболее часто встречаемые формы обслуживания компьютерной техники - это собственные инженерно-технические подразделения, специалисты из подрядной организации, разовые вызовы специалистов по ситуации и индивидуальные формы обслуживания.

Каждая из указанных форм обслуживания по-своему эффективна в конкретной ситуации. Одно можно сказать определенно: преимущественное использование собственных инженерно-технических подразделений вполне оправдано, так как только они позволяют обеспечить с необходимым уровнем надежности бесперебойное функционирование компьютерной техники и исключить несанкционированный доступ к информации. Разумеется, в каких-то уникальных случаях, нестандартных ситуациях, при возникновении потребности в производстве непрофильных работ допустимо обращение к подрядным организациям. Таким образом, данный ряд вполне объективно отражает реальное положение дел.

Немалое значение для эффективного использования ИКТ имеет квалификация самих сотрудников организаций. Зачастую квалификация и практические навыки не позволяют надеяться на эффективное включение ИКТ в практическую деятельность организаций, которые нуждаются в существенном повышении и совершенствовании (табл. 3).

Таблица 3

| Оценка квалификации и практических навыков сотрудников организации с точки зрения эффективного использования возможностей ИКТ (%) [9, 143] |      |
|--|------|
| Было бы неплохо их несколько повысить  | 48,0 |
| Их надо существенно повысить   | 24,0 |
| Позволяют в полной мере  | 28,0 |

Существенным препятствием для эффективного использования ИКТ в управленческой деятельности организаций является, разность культур, на которую указал Ч.П. Сноу в середине 50-х гг. прошлого века. Речь идет о технократической и гуманитарной культурах и обусловленных их спецификой мировоззренческих противоречиях у носителей этих культур. Не секрет, что базовое образование у большинства специалистов в области управления персоналом гуманитарное. Между тем информационные технологии, компьютерные системы - порождение культуры технической. По этой причине понимание многих нюансов и специфических возможностей компьютерных технологий затруднено или недоступно для представителей гуманитарной культуры. Немудрено, что это является источником определенных трудностей. Большинство испытывают трудности при взаимодействии с техническими специалистами по обслуживанию ИКТ (8,6 % почти всегда, а 47,6 % иногда). От того, насколько полно и конструктивно будет разрешаться названное противоречие, в существенной мере зависит характер результирующего вектора социокультурного фактора.

В качестве интегральной оценки качества информационных технологий был взят такой показатель, как удовлетворенность

экспертов свойствами информации, которая им необходима при выполнении должностных обязанностей. Ответы представлены в табл. 4.

Таблица 4

| Удовлетворенность экспертов свойствами информации, которая им необходима [9, 144] |                          |                        |                  |                      |
|---|--------------------------|------------------------|------------------|----------------------|
| Свойства  | Оценки удовлетворенности |                        |                  |                      |
|   | Полностью удовлетворены  | Частично удовлетворены | Не удовлетворены | Затрудняюсь ответить |
| Полнота   | 24,2                     | 64,6                   | 9,1              | 2,0                  |
| Доступность   | 32,7                     | 44,9                   | 19,4             | 3,1                  |
| Оперативность   | 25,3                     | 53,7                   | 17,9             | 3,2                  |

Исходя из сложившейся на сегодняшний день ситуации в области внедрения ИКТ в деятельность специалистов по управлению человеческими ресурсами, можно предложить ряд рекомендаций, направленных на повышение эффективности использования ИКТ в управленческой деятельности организаций:

- создать и обеспечить регулярное функционирование специализированной системы повышения компьютерной квалификации для сотрудников;
- унифицировать структуру и функции ИКТ, создать систему координации между структурами организации. Нужна единая ИКТ-система;
- обеспечить обязательное повышение компьютерной квалификации сотрудников отдела кадров;
- работать над изменением психологии восприятия компьютерной техники у руководства. Вести разъяснительную работу. В особенности - заинтересовать руководство, повысить их компьютерную грамотность. Разработать соответствующую широкую информационную кампанию;
- ввести обязательное преподавание ИТ во всех специальных учебных заведениях;
- повысить уровень финансирования ИКТ;
- развивать инфраструктуру, ресурсное обеспечение;
- подробно изучать опыт иностранных организаций;
- повысить ответственность руководителей за внедрение ИКТ;
- создать специальные структуры и службы сопровождения ИКТ.

Понятно, что большинство предложений имеют социокультурную направленность, они ориентированы на повышение качества "человеческого материала".

В целом можно сделать следующие выводы.

- ♦ ИКТ используются практически во всех организациях. Однако интенсивность их использования нельзя признать удовлетворительной.
  - ♦ Решение собственно управленческих задач (организационных, анализа данных) не является приоритетным направлением использования ИКТ. Первые места занимают вполне традиционные - "поиск необходимой информации", "набор и редактирование текстов", "документооборот". Для начального этапа включения ИКТ в управленческую деятельность эффективность их использования можно оценить как вполне удовлетворительную.
  - ♦ Недостаток финансирования на приобретение, модернизацию и расширение сферы использования ИТ является главной причиной в ряду тех, которые препятствуют повышению эффективности использования ИКТ в управленческой деятельности.
  - ♦ Лишь треть (34,6 %) экспертов указали на существенные позитивные изменения в сфере использования ИТ, произошедшие в их организациях за последние три года. Перспективные направления улучшения значения данного показателя - установление и развитие контактов с родственными организациями в сфере использования ИКТ.
  - ♦ Скромные используемые возможности ИКТ, говорят о том, что информационные технологии в данных организациях функционируют на основе стандартного программного обеспечения.
- Развитие человеческих ресурсов в области ИКТ, усиление потенциала сектора ИКТ и создание благоприятных условий для ус-

тойчивого экономического роста обеспечит соответствующее развитие управленческой деятельности в организациях.

В качестве основных направлений следует рассматривать:

♦ Информатизацию сферы образования, передачи и усвоения знаний обучаемыми, обеспечение всеобщей минимальной специализированной компьютерной грамотности, разработку и введение образовательных стандартов обучения информатике в образовательных учреждениях всех уровней, внедрение компьютеризированных технологий обучения, стопроцентную компьютеризацию школ.

♦ Развитие человеческих ресурсов, кадрового потенциала сектора ИКТ, многоуровневого профессионального образования в области ИКТ с учетом рынка труда, индустрии информационных продуктов и электронной коммерции, создание благоприятных условий для устойчивого экономического и интеллектуального роста.

♦ Применение ИКТ для обучения взрослых, создание основанных на ИКТ систем дистанционного образования, электронных учебников и компьютерных обучающих систем, в том числе для дополнительного образования, переподготовки учителей.

♦ Создание Национального информационного центра, национальной и корпоративных компьютерных сетей для научных и образовательных целей с постепенным формированием единого виртуального научно-образовательного пространства, создание новых информационных продуктов, накопление научно-образовательных информационных ресурсов, содействие расширению

научных связей, обеспечению доступа к мировым информационным ресурсам и интеграции в мировое научно-образовательное пространство. 

### Библиографический список

1. Бабкин Ф.В. "Электронная коммерция и новые организационные формы компаний", Менеджмент в России и за рубежом, выпуск 1, 2000.
2. Инфокоммуникации - человеку, бизнесу, обществу // Информационное общество. - 2003. - №2.
3. Систер В.Г. Информационные технологии на службе города // Информационное общество. - 2003. - №1.
4. Концепция управления государственными информационными ресурсами <http://minsvyaz.ru>
5. Саак А.Э., Пахомов Е.В., Тюшняков В.Н. Информационные технологии управления // Спб.: Питер, 2008.
6. Н.А. Гайдамакин "Автоматизированные информационные системы, базы и банки данных", М.: "Гелиос", 2002.
7. Е.Ф. Водолажский Предпосылки внедрения управленческих команд на предприятии, М.: Вестник МГТУ "СТАНКИН", №2 (21), 2012.
8. Б.М. Кузнецов Глобальная информационно-коммуникативная среда и современная молодежь России: социокультурный анализ: автореф. дис. к.с.н. МГТУ "СТАНКИН", Москва, 2010.
9. Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены // Альманах, М.: ВЦИОМ, 2011.

Связь с автором: [rstateynov@outlook.com](mailto:rstateynov@outlook.com)