

Научная статья

Original article

УДК 330.88

doi: 10.55186/2413046X_2024_9_9_393

УСТОЙЧИВОСТЬ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ИТ-КОМПАНИЙ: РОЛЬ ФОРМАЛЬНЫХ И НЕФОРМАЛЬНЫХ ИНСТИТУТОВ
SUSTAINABILITY AND COMPETITIVENESS OF IT COMPANIES: THE ROLE OF FORMAL AND INFORMAL INSTITUTIONS



Прокопенко Степан Владимирович, аспирант факультета экономики и управления, ФГБОУ ВО Российский Государственный Социальный Университет, Москва, E-mail: prokopenko_stepan@inbox.ru

Prokopenko Stepan Vladimirovich, Postgraduate student of the Faculty of Economics and Management, Russian State Social University, Moscow, E-mail: prokopenko_stepan@inbox.ru

Аннотация. В статье проводится анализ формирования институциональной системы в сфере информационных технологий с особым акцентом на предприятиях, предоставляющих услуги в этой области. Современные исследования в области макроэкономических институтов демонстрируют значительный прогресс, однако внимание к особенностям институциональной системы в контексте сервисных ИТ-компаний остаётся явно недостаточным. Это явление вызывает необходимость в более детальном изучении не только формальных, но и неформальных институтов, регулирующих взаимодействие в рамках данной сферы.

В условиях динамичного роста российского ИТ-рынка и растущего дефицита квалифицированных специалистов в статье особое внимание

уделяется влиянию корпоративной культуры, в частности методологии Agile, а также стандартов сервисного менеджмента, таких как ITIL, на конкурентоспособность предприятий. Эти факторы всё чаще признаются критически важными для успешной работы компаний. Исследования показывают, что ключевыми элементами, определяющими успешность предоставления ИТ-услуг, являются адаптивность к меняющимся условиям, репутация компании, уровень квалификации сотрудников и систематическое внедрение стандартов управления.

В условиях кризисных ситуаций, характерных для современного рынка, важно уделять внимание практикам, которые способствуют преодолению трудностей в управлении ИТ-услуг. Это подчеркивает необходимость интеграции как формальных, так и неформальных институтов, что, в свою очередь, ведет к повышению эффективности и конкурентоспособности организаций. В статье подробно рассматриваются различия между формальными и неформальными правилами, оказывающими значительное влияние на поведение участников рынка и динамику взаимодействия между ними.

Таким образом, комплексный подход к институциональной системе сервисных ИТ-компаний, учитывающий как формальные, так и неформальные аспекты, становится основой для создания устойчивой конкурентной среды.

Abstract. The article analyzes the formation of the institutional system in the sphere of information technologies with a special focus on the enterprises providing services in this field. Modern research in the field of macroeconomic institutions demonstrates significant progress, but the attention to the features of the institutional system in the context of IT service companies remains clearly insufficient. This phenomenon calls for a more detailed study of not only formal, but also informal institutions regulating interaction within this sphere.

Given the dynamic growth of the Russian IT market and the growing shortage of qualified specialists, the article pays special attention to the influence of corporate culture, in particular Agile methodology, as well as service management standards, such as ITIL, on the competitiveness of enterprises. These factors are increasingly recognized as critical to the success of companies. Studies show that the key elements that determine the success of IT services are adaptability to changing conditions, company reputation, the level of qualification of employees and systematic implementation of management standards.

In the crisis situations that characterize today's market, it is important to pay attention to practices that contribute to overcoming difficulties in IT service management. This highlights the need to integrate both formal and informal institutions, which in turn leads to increased efficiency and competitiveness of organizations. This article elaborates on the differences between formal and informal rules that have a significant impact on the behavior of market participants and the dynamics of interactions between them.

Thus, an integrated approach to the institutional system of IT service companies, taking into account both formal and informal aspects, becomes the basis for creating a sustainable competitive environment.

Ключевые слова: институциональная система, информационные технологии, ИТ-услуги, сервисные ИТ-компании, формальные институты, неформальные институты

Keywords: institutional system, information technologies, IT services, IT service companies, formal institutions, informal institutions

В настоящее время вопросы создания и функционирования институтов в области макроэкономики хорошо изучены как зарубежными [2;6;9;11], так и отечественными учёными [1;3;4;5;7;8]. Тем не менее, недостаточно внимания уделяется изучению формирования институциональной системы в сфере ИТ-услуг.

Важно подчеркнуть, что институты могут проявляться как в виде формальных правил, принимающих форму нормативных актов, так и в виде неформальных норм. Т.Г. Морозова [8] подчёркивает, что формальные правила создаются централизованно и могут быть чётко зафиксированы как в устной, так и в письменной форме, являясь однозначными ограничениями для поведения людей. В отличие от формальных, неформальные правила поддерживаются глубинными социальными механизмами, а не государственными органами. Е. Эрлих отмечает, что «неформальные правила служат основой для становления и изменения формальных норм, когда система эволюционирует посредством незначительных изменений, путём отбора её составляющих. Законодатели не создают новую норму, а лишь выявляют и документируют её после того, как она уже утвердилась в практике» [8].

В рамках данного исследования мы сосредоточимся на вопросах эффективной институциональной системы предприятий сферы услуг, используя в качестве примера фирмы, предоставляющие ИТ-услуги. Это объясняется тем, что рынок информационных технологий демонстрирует значительный рост и привлекает все больше внимания. Согласно данным сервиса «Работа.ру», в 2022 году количество опубликованных вакансий в сфере ИТ увеличилось на 24% по сравнению с предыдущим годом. Росстат также сообщает, что в настоящее время в России не хватает более миллиона ИТ-специалистов. Кроме того, 3 сентября 2023 года президент РФ Владимир Путин дал поручение расширить использование российских ИТ-услуг в государственных закупках и государственных компаниях.

Информационные технологии (ИТ) представляют собой совокупность технических и программных средств, а также методов, которые используются для обработки информации в различных сферах деятельности. Исходя из этого, ИТ можно разделить на товары (технические и программные средства) и услуги (операции, выполняемые с помощью этих

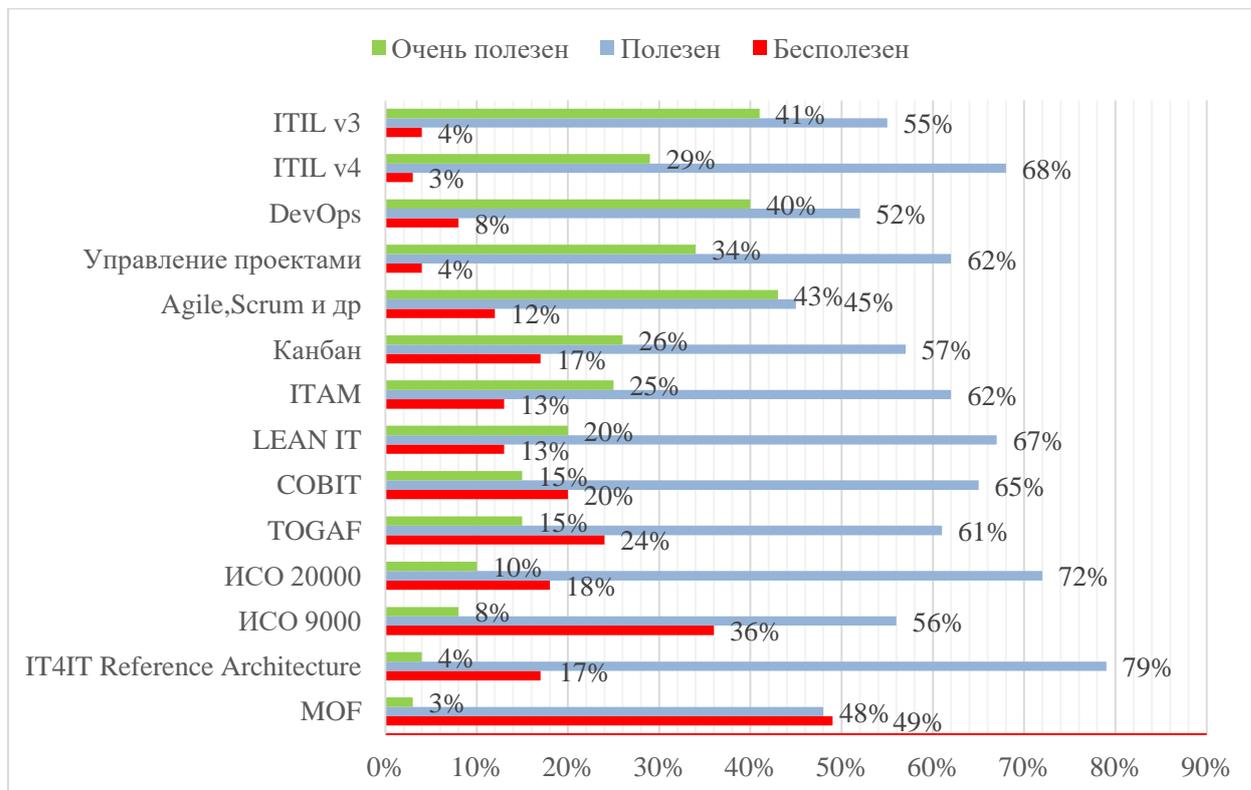
средств). Рынок ИТ-услуг является важной частью ИТ-рынка и играет ключевую роль в его развитии.

ИТ-услуга — это обеспечение потребительской бизнес-деятельности средствами информационных технологий, которые поддерживаются и обслуживаются поставщиками ИТ-услуг.

Основными факторами, определяющими конкурентоспособность сервисного ИТ-предприятия, являются адаптивность, репутация на рынке, квалификация сотрудников и комплекс надёжных бизнес-процессов. Эти факторы формируются под влиянием двух основных институциональных факторов: корпоративной культуры и внедренного в организации стандарта сервис-менеджмента.

Согласно данным форума itSMF России и журнала Information, 60% опрошенных поставщиков ИТ-услуг отметили, что стандарты управления сервисами «способствуют эффективному выходу из кризисных ситуаций, когда трудно понять, как действовать, а времени остаётся мало» [4]. В настоящее время существует широкий выбор стандартов, которые можно использовать, однако наиболее популярной, согласно результатам Открытого всероссийского исследования «IT Service Management» является библиотека ITIL (IT Infrastructure Library) — свод лучших практик для управления ИТ-услугами, охватывающий процессы, роли, функции и инструменты, необходимые для обеспечения их качественного предоставления

Таблица 1. Степень эффективности практик, методологий и стандартов, способствующих решению задач управления производством ИТ-услуг.



Основными институциональными инструментами ITIL, которые помогают уменьшить информационную асимметрию и снизить риск оппортунистического поведения, являются следующие:

1. SLA (соглашение об уровне обслуживания) — соглашение об уровне обслуживания, которое заключается между поставщиком ИТ-услуг и заказчиком и определяет критерии качества и другие параметры предоставления услуг.
2. OLA (соглашение об уровне обслуживания) — соглашение на оперативном уровне между различными подразделениями внутри компании, которое фиксирует обязанности и ответственность за предоставление ИТ-сервисов.
3. UC (базовый контракт) — контракт с поставщиком, который обеспечивает необходимые ресурсы для выполнения SLA и OLA.

4. SIP (план улучшения обслуживания) — план по повышению качества и эффективности ИТ-услуг, основанный на анализе производительности и отзывах клиентов.

Использование ITIL позволяет стандартизировать процесс и оптимизировать работу ИТ-отделов, что позволит успешнее удовлетворять потребности пользователей и обеспечивать стабильное и предсказуемое развитие ИТ-услуг.

По мнению Гринкевич И. Л. [3], одним из наиболее важных элементов корпоративной культуры является культура управления, включающая в себя методы управления. Культура Agile включает в себя как набор ценностей и принципов, так и управленческие методы. Согласно 17-му ежегодному международному отчёту по Agile за 2023 год, более 70% респондентов сообщили, что применяют Agile в своей работе [14].

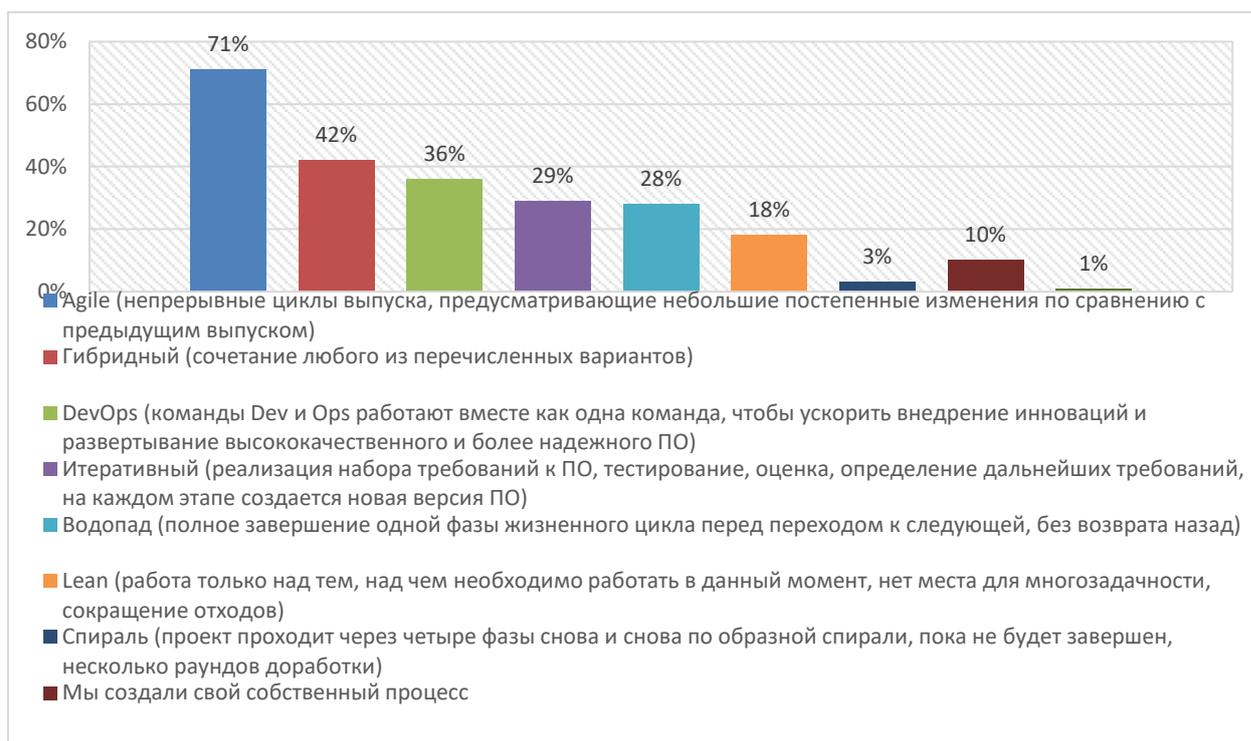


График 1. Популярность подходов к формированию культуры в ИТ-предприятиях

По данным опроса State of DevOps Russia 2023 [5] в ответ на вопрос «Каковы текущие цели ИТ в вашей компании (включая команды разработчиков, поддержку, архитектуру и так далее)?» большинство руководителей назвали следующие приоритеты: «Повышение качества разрабатываемых продуктов» — 59%, «Ускорение реакции на запросы бизнеса» — 48% и «Снижение затрат на разработку приложений, их поддержку и инфраструктуру» — 43%.

По мнению потребителей и поставщиков ИТ-услуг, среди шести наиболее актуальных проблем управления ИТ выделяются следующие:

- Бизнес считает, что затраты на ИТ чрезмерны при недостаточной отдаче (48% потребителей и 26% поставщиков);
- Ограниченная гибкость и скорость развития ИТ (59% потребителей и 51% поставщиков);
- Низкая мотивация сотрудников и недостаточная вовлечённость в рабочий процесс (58% потребителей и 49% поставщиков);
- Плохое взаимодействие между подразделениями и сотрудниками (54% потребителей и 57% поставщиков);
- Неэффективное управление ИТ (33% потребителей и 45% поставщиков);
- Нехватка квалифицированных ИТ-специалистов (35% потребителей и 43% поставщиков).

Когда необходимо искать оптимальные решения в ситуации неопределённости, как поставщики, так и потребители ИТ-услуг выделяют семь ключевых практик и подходов, способствующих преодолению этих трудностей:

1. Процессы и практики управления сервисом (58% потребителей и 60% поставщиков);
2. Эффективная внешняя мотивация для ИТ-специалистов (52% потребителей и 45% поставщиков);

3. Личные качества руководителей и инициативность сотрудников (72% потребителей и 57% поставщиков);
4. Самоорганизующиеся команды и практики сотрудничества (59% потребителей и 70% поставщиков);
5. Культура сотрудничества и командной работы (62% потребителей и 58% поставщиков);
6. Помощь и заинтересованность со стороны бизнеса (60% потребителей и 51% поставщиков)

Стандарт ITIL, как формальный институт и agile культура как неформальный создают условия для решения перечисленных трудностей. Эти институциональные факторы координируют процессы создания услуг с технической и культурной сторон. Они обеспечивают ИТ-компаниям удобный стандарт, на который можно опереться в процессе предоставления ИТ-услуг, а также направляют организацию по пути к повышению отзывчивости на требования заказчика, что в итоге приводит к повышению конкурентоспособности.

Список источников

1. Аузан А.А. Институциональная экономика. Новая институциональная экономическая теория: учеб. пособие / А.А. Аузан. — М.: Инфра-М, 2006. — 333с.
2. Веблен Т. Место науки в современной цивилизации и другие очерки. - Нью-Йорк, 1961. 539 с.
3. Гринкевич, И. Л. Корпоративная культура как механизм повышения конкурентоспособности промышленных предприятий: автореферат дис. к. э. н.: 08.00.05. - Москва, 2010. С. 9
4. Зимин К. Исследование, проведенное itSMF России и журналом Information. Результаты Всероссийского исследования IT Service Management 2019. Открытая версия. С. 10

5. Исследование состояния DevOps в России 2023г // URL: https://express42.com/state-of-devops_pdf#download2023
6. Клейнер Г.Б. Эволюция институциональных систем / Г.Б. Клейнер ЦЭМИ РАН. - М.: Наука, 2004. - 240 с. С 19
7. Коммонс Дж. Правовые основы капитализма. Нью-Йорк: Макмиллан, 1924. 432 с.
8. Львов Д.С. Институциональная экономика. - М.: ИНФРА-М, 2001. 311с.
9. Морозова Т.Г. Региональная экономика. - М.: ЮНИТИ, 1998. 527с.
10. Найт Дж. Институты и социальные конфликты. - Кембридж: Издательство Кембриджского университета, 1992. 252 с.
11. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. - М., 1997. С. 27.
12. Ферару Г.С., Зернаев А.С., Усманов Д.И. Институциональная среда и ее влияние на развитие социально-экономической системы региона. - М.: ЭКЦ., 2014. 178 с.
13. Шастико А.Е. Новая институциональная экономика. - М.: ТЭИС, 2010. С. 554.
14. 17th Annual State Of-Agile Report // digital.ai. URL: <https://digital.ai/resource-center/analyst-reports/state-of-agile-report>. с. 4

References

1. Auzan A.A. Institucional`naya e`konomika. Novaya institucional`naya e`konomicheskaya teoriya: ucheb. posobie / A.A. Auzan. — М.: Infra-M, 2006. — 333s.
2. Veblen T. Mesto nauki v sovremennoj civilizacii i drugie ocherki. - N`yu-Jork, 1961. 539 s.
3. Grinkevich, I. L. Korporativnaya kul`tura kak mexanizm povu`sheniya konkurentosposobnosti promy`shlenny`x predpriyatij: avtoreferat dis. k. e`. n.: 08.00.05. - Moskva, 2010. S. 9

4. Zimin K. Issledovanie, provedyonnoe itSMF Rossii i zhurnalom Information. Rezul'taty` Vserossijskogo issledovaniya IT Service Management 2019. Otkry`taya versiya. S. 10
5. Issledovanie sostoyaniya DevOps v Rossii 2023g // URL: https://express42.com/state-of-devops_pdf#download2023
6. Klejner G.B. E`volyuciya institucional`ny`x sistem / G.B. Klejner CzE`MI RAN. - M.: Nauka, 2004. - 240 s. S 19
7. Kommons Dzh. Pravovy`e osnovy` kapitalizma. N`yu-Jork: Makmillan, 1924. 432 s.
8. L`vov D.S. Institucional`naya e`konomika. - M .: INFRA-M, 2001. 311s.
9. Morozova T.G. Regional`naya e`konomika. - M.: YuNITI, 1998. 527s.
10. Najt Dzh. Instituty` i social`ny`e konflikty`. - Kembridzh: Izdatel`stvo Kembridzhskogo universiteta, 1992. 252 s.
11. Nort D. Instituty`, institucional`ny`e izmeneniya i funkcionirovanie e`konomiki. - M., 1997. S. 27.
12. Feraru G.S., Zernaev A.S., Usmanov D.I. Institucional`naya sreda i ee vliyanie na razvitie social`no-e`konomicheskoy sistemy` regiona. - M.: E`KCz., 2014. 178 s.
13. Shastiko A.E. Novaya institucional`naya e`konomika. - M .: TE`IS, 2010. S. 554.
14. 17th Annual State Of-Agile Report // digital.ai. URL: <https://digital.ai/resource-center/analyst-reports/state-of-agile-report. s. 4>

© Прокопенко С.В., 2024. Московский экономический журнал, 2024, № 9.