

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Российская академия народного хозяйства
и государственной службы при Президенте Российской Федерации»
(РАНХиГС)

На правах рукописи

Орлов Михаил Александрович

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ
ПРОЕКТАМИ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(Менеджмент)

АННОТАЦИЯ ДИССЕРТАЦИЯ
на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель
кандидат экономических наук, доцент
Серебренников Сергей Сергеевич

Москва – 2020

Актуальность темы исследования. Эффективное развитие российской экономики в условиях нестабильной ситуации на глобальном рынке не представляется возможным без применения передовых информационных технологий, современных подходов к организации процесса их внедрения и эффективных методов управления такого рода проектами, нацеленных на динамичный и качественный рост конкурентоспособности всех секторов экономики. Передовой опыт управления проектами по внедрению информационных систем (ИС) показывает, что вложение средств в такие системы является одним из наиболее рискованных типов проектов в сфере информационных технологий (ИТ), что подтверждается результатами многолетних исследований, проведенных компанией Standish Group, констатирующих то, что вероятность успешного окончания ИТ-проекта, т.е. в рамках тройственной ограниченности, составляет не более 1/3 от всех инициированных проектов.

В настоящее время научно обоснованное управление проектами в области информационных технологий приобретает особенно важное значение в национальной экономике. Внедрение современных информационных технологий в организационную деятельность государственных, коммерческих и некоммерческих предприятий в Российской Федерации является одним из важнейших инструментов по реализации государственной программы «Информационное общество», разработанной для создания единой и максимально эффективной системы применения информационных технологий на всех уровнях, с применением которой граждане и организации получают максимум выгод: формирование системы стандартов и методических рекомендаций по управлению внедрением информационных и коммуникационных технологий в государственное управление, разработка и внедрение информационных систем. Из комментария к программе следует, что данная задача обусловлена отсутствием общих требований к управлению реализацией отдельных программ и проектов внедрения информационных и телекоммуникационных технологий на уровне органов государственной власти, как следствие снижает результативность и качество их выполнения, приводит к

значительному числу неудачно завершенных проектов или проектов, завершенных с нарушением сроков или превышением расходов. Отсутствие общей классификации применяемых в органах государственной власти информационных систем, а также базовых стандартов и рекомендаций по их реализации на практике приводит к использованию неэффективных методов.

Программа, изложенная выше, ориентируясь на Стратегию развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг., исходит из того, что цифровая экономика представляет собой хозяйственную деятельность, ключевым фактором производства в которой являются данные в цифровой форме, и способствуют формированию информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений, развитию информационной инфраструктуры РФ, созданию и применению российских информационно-телекоммуникационных технологий, а также формированию новой технологической основы для социальной и экономической сферы.

Исследования в области проектного управления свидетельствуют о том, что потребности в научном подходе к руководству проектами в области внедрения информационных систем и информационных технологий остаются востребованными. Как следует из отчета Global Competitiveness Report за 2017–2018 гг., который издается Всемирным Экономическим Форумом (ВЭФ), РФ с точки зрения технологической готовности в 2017–2018 гг. занимает 57-ое место – после Бразилии и Азербайджана. Ведущими странами с точки зрения технологической готовности являются: Люксембург, Швейцария, Нидерланды.

Необходимо отметить, что управление проектами внедрения информационных систем обладает своей собственной спецификой и рядом особенностей, которые необходимо иметь в виду при их реализации и управлении ими. Главной особенностью присущей таким проектам является значительное количество факторов неопределенности, которые имеют высокую степень уникальности и инновационный характер в силу решаемых ими специальных задач. Следующей важной особенностью проектов внедрения информационных

систем является наличие и использование значительного количества разнородных программных средств и технологий.

Из сказанного выше выявляется потребность выявления и исследования факторов материального и нематериального характера, влияющих на успешную реализацию проектов с целью решения задачи увеличения количества успешно реализованных внедрений информационных систем, факторов приводящих к минимизации возможных рисков неудачного внедрения и максимизации удовлетворения ожиданий участников проектов.

В связи с ростом потребляемой и производимой информации предприятиями в процессе стратегического и тактического планирования, решения операционных задач, а также влиянием этой информации на экономическую стабильность и позицию предприятия на рынке, возникают потребности по разработке и внедрению новых, более результативных и эффективных методик и практик проектного подхода и управления. Исходя из сказанного, теоретическое обоснование и разработка методических подходов и практических рекомендаций по управлению проектами в сфере внедрения информационных систем является актуальной и значимой.

Степень изученности проблемы. Исследования в области управления проектами внедрения информационных систем берут свое начало в середине XX в. и продолжают до сих пор.

Значительный вклад в исследование проблем и перспектив управления проектами внедрения, а также оценки эффективности применения ИС в деятельности организации внесли такие ученые, как: Балабанова Л.В., Батюк А.Е., Белл Д., Войнов И.В., Волчанка И.С., Григорук П.Н., Грабских С., Друкер П., Завгородняя Т.П., Зелинский С.Е., Савина Г.Г., Стадник В.В., Махлуп Ф., Мизюк Б., Мясичев А.А., Нижник В.М., Орлов А.А., Плескач В.Л., Пономаренко В.С., Умесао Т., Хаяши Ю. и др. Однако, проблемы оценки эффективности и управления проектами внедрения и использования информационных систем требуют дальнейшего развития и разработки более совершенных механизмов внедрения.

Несмотря на проработанность некоторых аспектов управления проектами по внедрению ИС, в существующих исследованиях не уделяется достаточного внимания проблемам выявления и использования факторов, влияющих на успешность внедрения ИС как средства повышения эффективности деятельности проектного управления. Для предприятий, планирующих проведение проектов по внедрению ИС или уже находящихся в процессе внедрения тех или иных информационных систем отсутствие актуальной информации по внедрению создает ряд проблем и требует разработки теоретических и практических рекомендаций по проведению соответствующих проектов.

Основной **рабочей гипотезой**, которая раскрывается и доказывается в процессе исследования, является предположение о том, что эффективность и успешность управления проектом можно повысить за счет выявления и систематизации факторов наибольшим образом, влияющих на достижение операционных, тактических и стратегических целей, поставленных перед проектом внедрения ИС.

Цель исследования заключается в разработке теоретических и методических рекомендаций по совершенствованию управления проектами внедрения информационных систем в организациях.

Поставленная цель обусловила необходимость решения ряда следующих **задач**:

1. Изучить тенденции и состояния ИТ-рынка в РФ; причины внедрения информационных систем, основные методики разработки и внедрения; исследовать понятия и сущность успешности проектов и критических факторов успеха;
2. Выявить и систематизировать совокупность критических факторов, влияющих на результаты проектов внедрения информационных систем;
3. Разработать методику оценки значимости критических факторов для проектов внедрения ИС;
4. Провести эмпирическое исследование значимости критических факторов успеха проектов внедрения информационных систем на этапе внедрения ИС;

5. Предложить модель оценки вероятности успеха проекта на основе значимости выявленных факторов и разработать рекомендации по использованию учитываемых в модели факторов.

Объектом исследования является управление проектами по внедрению информационных систем.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, возникающие в процессе управления проектами по внедрению информационных систем, а также факторы, влияющие на успешное завершение проекта внедрения информационных систем.

Теоретической и методологической основой являются результаты исследований, посвященных выявлению факторов влияющих на внедрение ИС на предприятия, труды зарубежных и отечественных ученых в области теории управления, проектного менеджмента, стратегического менеджмента, корпоративного управления, управления знаниями. Методология исследования основывается на применении системного подхода. В процессе работы применялись методы логического анализа, аналогии, наблюдения, анкетирования, метод сравнительного анализа, интервью. Исследование выполнено на основе статистического исследования с применением методологии экспертных оценок.

Информационно-эмпирическую базу диссертационного составили специальные зарубежные и отечественные издания, научные статьи, данные консалтинговых компаний, материалы научно-практических конференций, «круглых столов» по управлению проектами, материалы отечественных и зарубежных ученых и практиков, законодательные и нормативные акты Российской Федерации, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, информационно-аналитические отчеты, данные об объектах исследования, собранные и обработанные автором с использованием статистических методов.

Подтверждения гипотезы были получены на основе эмпирических исследований автора. Были проведены анкетные опросы менеджеров проектов и руководителей предприятий с последующим анализом результатов.

Научная новизна заключается в выявлении и оценке критических факторов наибольшим образом влияющих на успех проектов внедрения информационных систем и разработку теоретико-методических рекомендаций по улучшению управления проектами внедрения информационных систем в организациях:

- Выявлены и определены основные организационно-экономические причины и выгоды инициации проектов по внедрению информационных систем. В результате анализа и систематизации автором было получено 11 основных причин внедрения информационных систем и 22 выгоды от внедрения. Уточнено определение категории «успешность проекта», что проект является успешным только в случае удовлетворения целей 3 сфер: оперативной (выход проекта), тактической (цели проекта) и стратегической (основная цель проекта/экономическая выгода); предложено определение понятия «критические факторы успеха проекта внедрения ИС (КФУПВИС)» как факторы внутренней и внешней среды прямо или косвенно влияющие на результативность проекта внедрения ИС, через определение и управление которыми можно спрогнозировать, будут ли достигнуты поставленные перед проектом стратегические, тактические и операционные цели и задачи в условиях тройственной ограниченности;
- Выявлена и систематизирована совокупность критических факторов успеха, совместное действие которых наибольшим образом влияет на результаты и успешность проектов по внедрению информационных систем на предприятиях – раскрыто их содержание и области влияния. Факторы распределены в 8 основных групп: 1. Степень соответствия ИС потребностям организации; 2. Минимальная доработка внедряемой ИС; 3. Видение, планирование и управление проектом внедрения; 4. Организационная поддержка; 5. Технические ресурсы предприятия; 6. Внешнее влияние и поддержка проекта внедрения; 7. Управление изменениями; 8. Тестирование и оценка;
- Разработана методика, позволяющая оценить показатель значимости критического фактора (ПЗКФ) для успешного завершения проектов внедрения информационных систем. ПЗКФ объединяет в себе оценки частоты

возникновения фактора (ЧВФ) в проекте внедрения и силу влияния фактора (СВФ) на проект, способствующая совершенствованию управлению проектами и повышению их результативности; согласно предложенной методике проведено исследование, результаты которого позволили оценить потенциал влияния критических факторов на успешность проекта.

- Определено и доказано наличие различий учитываемых факторов в успешных и неуспешных проектах внедрения информационных систем в организациях; установлена разница между частотой их проявления и силой влияния на проект внедрения информационных систем. Показано, что рост вероятности успешного внедрения информационных систем является результатом учета и применения факторов сильнейшим образом, влияющих на ход проекта внедрения. Определено, что результативность проекта внедрения зависит от количества учтенных критических факторов проекта внедрения;

- Разработаны практические рекомендации и модель оценки вероятности успеха проекта внедрения информационных систем, предназначенные для использования практиками: руководством организаций, директорами отделов информационных технологий, руководителями ИТ-проектов с целью оценки и прогнозирования вероятности успешной реализации проектов по внедрению информационных систем. Основой модели являются значимость фактора для успешной реализации проекта внедрения ИС.

Теоретическая и практическая значимость заключается в совершенствовании управления проектами по внедрению информационных систем с учетом выявленных факторов, влияющих на проект. В результате проведенного исследования и полученных выводов, разработанная концепция влияния факторов на проект внедрения позволит государственным и коммерческим компаниям обеспечить результативное и эффективное управление проектами внедрения информационных систем в своих структурах. Также результаты могут быть полезны и использованы в деятельности системных интеграторов и консалтинговых компаний, оказывающих услуги по внедрению информационных систем с целью минимизации рисков внедрения информационных систем.

Кроме этого, представленные в диссертационном исследовании результаты могут быть использованы при подготовке руководителей проектов для сферы информационных технологий, быть использованы в учебном процессе в высших учебных заведениях, в том числе специализирующихся на подготовке управленческих кадров для информационно-технологической отрасли.

Степень достоверности и апробация результатов исследования

Работа обсуждена и рекомендована к защите на кафедре теории и систем отраслевого управления факультета «Инженерного менеджмента» Российской академии народного хозяйства при Президенте Российской Федерации.

Достоверность результатов диссертационного исследования подтверждается применением научных методов исследования, полнотой анализа теоретических разработок, а также апробированием на практике в организации ООО «КэйдидиАй РУС», что подтверждается соответствующей справкой о внедрении результатов исследования.

Структура и объем работы определяются целью и поставленными задачами исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, списка сокращений и условных обозначений, списка литературы и приложений. Диссертация изложена на 210 страницах текста (включая 11 страниц приложений), включает 24 таблицы, 53 рисунка. Список литературы насчитывает 197 наименований.

Орлов М.А.

