

УДК 004.588

МЕТОДИКИ ОБУЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ РАБОТЕ В ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМАХ

Мухетдинов Амир Русланович,

Магистрант,

Уфимский государственный нефтяной технический университет,

Россия, Республика Башкортостан, город Уфа.

Аннотация

В современном мире мы все чаще слышим о цифровых технологиях и о разработках тех или иных информационных системах, которые призваны облегчить труд человека, а для компании приносить сугубо положительные эффекты. Но на практике очень часто происходит обратное и долго разрабатываемая система не находит отклика у пользователей и становится неактуальной. Зачастую это связано с тем, что людям очень сложно научиться ею пользоваться или же время, которое необходимо потратить на внедрение цифрового инструмента слишком велико и бизнесу это становится просто невыгодно. В данной статье я приведу примеры подходов к обучению и выскажу свое мнение об эффективности того или иного метода.

Ключевые слова: информационная система, обучение, пользователь.

METHODOLOGIES FOR TRAINING USERS TO WORK IN INFORMATION SYSTEMS

Amir R. Mukhetdinov,

Master's Degree student,

Ufa State Petroleum Technological University,

Russia, Republic of Bashkortostan, Ufa.

ABSTRACT

In the modern world we are increasingly hearing about digital technologies and the development of various information systems that are designed to facilitate the work of a person and for the company they bring purely positive effects. But in practice, the opposite often happens and a system that has been developed for a long time does not resonate with users and becomes irrelevant. Often this is due to the fact that it is very difficult for people to learn how to use it or the time that needs to be spent on implementing a digital tool is too long and it becomes simply unprofitable for a business. In this article, I will give examples of approaches to learning and express my opinion on the effectiveness of a particular method.

Keywords: information system, instruction, user.

В последние годы сфера IT-технологий развивается колоссальными темпами, особенным катализатором выступила мировая пандемия COVID-19. На рисунке 1 мы видим подтверждение вышесказанному с точки зрения финансовых расходов на развитие данной отрасли [1].

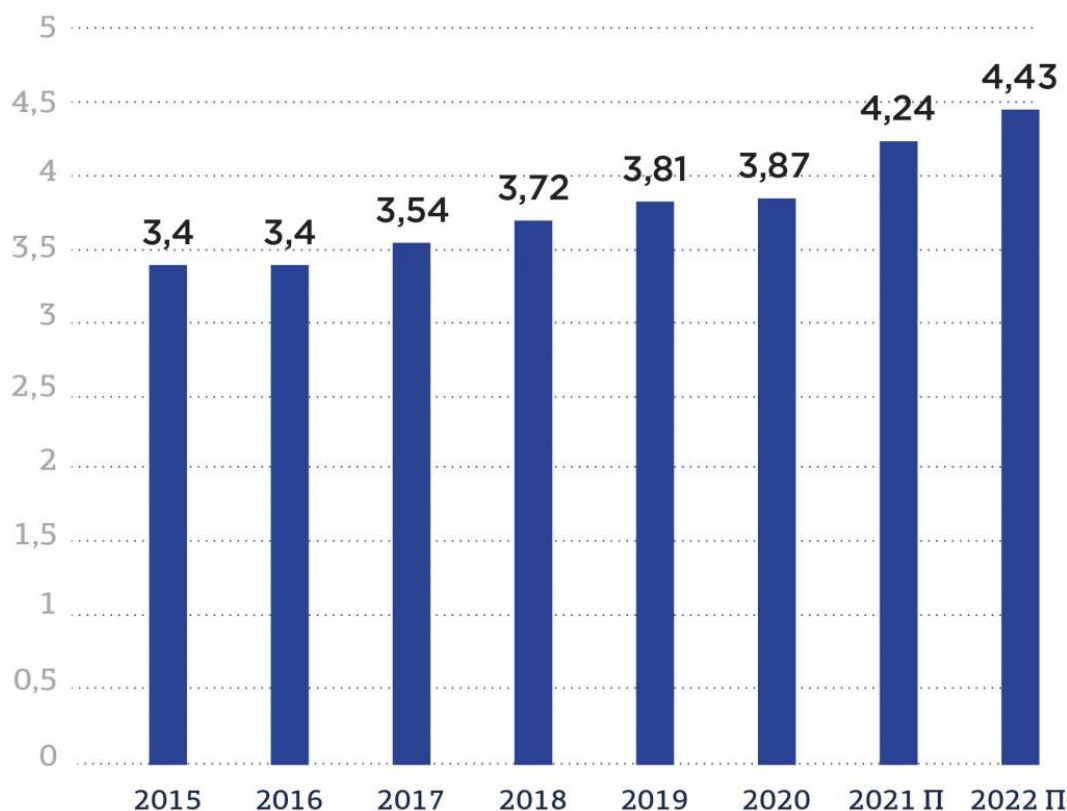


Рисунок 1 – Мировые расходы на IT-отрасль, трлн. долл.

Одним из центральных звеньев современного IT-ландшафта является разработка и внедрение информационных систем, призванных существенно облегчить человеческий труд за счет автоматизации большей части процесса, при этомкратно сокращая количество ошибок характерных при выполнении. При этом часто, уже по окончании разработки, проектная команда сталкивается с не менее важной задачей – успешно внедрить инструмент. Так мы плавно и подошли к теме обучения пользователей. Далее я рассмотрю наиболее часто используемые практики, а в конце попытаюсь сделать вывод о наиболее удачном методе.

Операционная инструкция пользователя

Классическим решением при создании IT-системы является подготовка со стороны аналитика проектной команды операционной инструкции пользователя. Во многих компаниях данный атрибут разработки считается обязательным и без него не начнется полноценная эксплуатация разработанного решения. Часто данные инструкции в периметре компании шаблонизированы, что с одной стороны сокращает время на подготовку материалов, но при этом может не учитывать индивидуальные особенности той или иной разработки. Также среди минусов применения данного метода в обучении можно отметить его малую интерактивность, ведь в современном мире все меньшее количество людей поглощают информацию при помощи текста, предпочитая яркие картинки и видеоматериалы.

Очное обучение пользователей

При данном варианте возможны различные формы использования данной методики. Например, обучение сразу для всей группы пользователей при помощи демонстрации функционала и ответом на дальнейшие вопросы от слушателей. Такой подход привлекателен своей наглядностью, а также тем что команда разработки проекта может совместить показ системы с проведением пользовательского исследования и возможно рассмотреть какие-либо доработки на будущее развитие программы. При этом данный вариант предполагает больше упор на теорию, чем на практику. В связи с этим, неплохим продолжением такого обучения была бы индивидуальная работа в небольших группах с упором на улучшение практических навыков работы с системой. К минусам очной формы обучения можно отнести то, что в таком случае придется отрывать сотрудников от выполнения их прямых обязанностей, а также потенциально высокую стоимость такого формата. Отдельно я хотел бы отметить следующий недостаток: в современном обществе люди склонны достаточно часто менять работу и даже сферу своей деятельности, что неизбежно приводит к высокой текучке кадров в компаниях, поэтому стоит учитывать, что при очной форме обучения выделенные затраты на данную процедуры через совсем небольшой период времени придется повторить, так как в компании появятся новые сотрудники.

Системы удаленного обучения

Набирающий популярность подход к обучению, который подразумевает использование специализированных средств удаленного обучения (например, на базе SAP RWD, Oracle Learning, uPerform, NDsmart, DoceboLMS и др.) [2]. Такого рода системы позволяют не только хранить обучающий материал в виде текста и видеороликов, но также подразумевают возможность воспроизведения тех или иных системных действий. Плюсы использования такой формы очевидны: нет необходимости приглашать специалистов по обучению и выделять для их приезда временные и финансовые ресурсы, а доступ к материалам не ограничен каким-либо временным периодом. К очевидным минусам можно отнести разве что достаточно высокую стоимость на покупку лицензий используемого программного обеспечения, а также санкционную зависимость ввиду отсутствия достойных аналогов отечественного производства.

Вывод

По-моему мнению нет механизма обучения, про который можно с уверенностью сказать, что он и только он подходит для обучения пользователей, ведь каждый человек индивидуален и кому-то до сих пор приятнее обучаться по бумажной инструкции, а кто-то воспринимает только яркую картинку и занимательное видео. Поэтому компаниям, которые хотят внедрить у себя новую информационную систему желательно получить от команды разработки этого IT-решения несколько вариантов обучения для своих сотрудников. При этом для эффективности, обучающихся необходимо разделить по группам, согласно тому каким образом у них лучше усваивается информация.

При этом компаниям, занимающимся непосредственно разработкой IT-систем для бизнеса, стоит уделять большее внимание качественному пользовательскому исследованию [3], ведь если программа будет не удобна в использовании, то никакие затраты на обучение не помогут и результат будет предсказуемым – люди откажутся от применения такого IT-решения в своей деятельности.

Список литературы:

1. IT-отрасль в России и в мире: как растет рынок информационных технологий [Электронный ресурс] // Группа «ДЕЛОВОЙ ПРОФИЛЬ».URL:

<https://delprof.ru/press-center/open-analytics/it-otrasl-v-rossii-i-v-mire-kak-rastet-rynok-informatsionnykh-tekhnologiy/> (дата обращения: 24.12.2022).

2. Организация обучения работе в информационной системе в крупной компании [Электронный ресурс] // Directum – интеллектуальные цифровые процессы и документы. URL: <https://www.directum.ru/> (дата обращения: 24.12.2022).
3. Критерии качества интерфейса пользователя [Электронный курс] // StudFiles – файловый архив студентов. URL: <https://studfile.net/preview/952367/page:4/> (дата обращения: 24.12.2022)

References:

1. IT-industry in Russia and in the world: how the information technology market is growing [Electronic resource] // DELOVOY PROFILE Group. URL: <https://delprof.ru/press-center/open-analytics/it-otrasl-v-rossii-i-v-mire-kak-rastet-rynok-informatsionnykh-tekhnologiy/> (date of the application: 24.12.2022).
2. Organization of training to work in an information system in a large company [Electronic resource] // Directum - intelligent digital processes and documents. URL: <https://www.directum.ru/> (date of the application: 24.12.2022).
3. Quality criteria for the user interface [Electronic course] // StudFiles - students' file archive. URL: <https://studfile.net/preview/952367/page:4/> (date of the application: 24.12.2022)