

МЕТОДИ МОНІТОРИНГУ АКТИВНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-КОМПАНІЙ

Луговський О. В.

Науковий керівник – к.т.н., доц. Міхнова А. В.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. ІУС,
м. Харків, Україна

e-mail: oleksii.luhovskyi@nure.ua

Work devoted to the analysis and evaluation of tools for measure and control work activity in the IT. The need to implement such systems is considered, the advantages and disadvantages of monitoring for both employees and companies are highlighted, and caution is expressed regarding the impact on privacy and trust. The main body includes an overview of the monitoring systems such as ActiveTrack, Time Doctor, HubStaff, CleverControl, InterGuard, StaffCop and Teramind, including a brief description of their capabilities and risks of use. Recommendations are provided on the selection and implementation of the monitoring system, considering ethical aspects, protecting confidentiality, and preserving the trust of employees.

Швидкість інновацій, ефективне управління та використання нових технологій є важливими аспектами успіху в сучасній сфері ІТ. В процесі змін вимог ринку компанії вимушені переглядати підходи до контролю та оцінки діяльності працівників. Моніторинг та аналіз активності персоналу залишається необхідним процесом, що перетворюється на стратегічний інструмент, який допомагає організаціям ефективно управляти ресурсами та досягати запланованих цілей. Проте, велике захоплення цією ідеєю дає як нові можливості, так і ряд проблем та сумнівів [1].

Цей процес дозволяє керівництву компанії спостерігати за продуктивністю та дотриманням строків виконання завдань, забезпечуючи об'єктивну реакцію на можливі проблеми або ризики. А також він сприяє покращенню комунікації в організації, створюючи стимулююче середовище для досягнення найкращих результатів та розвитку необхідних навичок для підтримки ефективної роботи.

Проте, моніторинг активності працівників (МАП) може породжувати певні негативні наслідки для обох сторін. Наприклад, є вірогідність виникнення відчуття недовіри та пригнічення серед співробітників, що негативно впливає на їх мотивацію, а в результаті й на ефективність [2]. Крім того, існує ймовірний ризик порушення приватності і конфіденційності даних, який може спричинити негативний вплив на робочу атмосферу або на репутацію компанії. Сам процес є доволі складним і потребує додаткових ресурсних витрат на впровадження та підтримку. Незважаючи на ці ризики, необхідність процесу МАП стала особливо важлива на початку пандемії COVID-19 у 2020 році [3]. Та вже

після її завершення ІТ-компанії продовжили застосовувати різні методи моніторингу. Найпоширенішим методом моніторингу та аналізу є використання спеціалізованих систем з набором готових інструментів для виконання розглядуваних процесів. Серед систем такої категорії можна виділити наступні: ActiveTrack, Time Doctor, HubStaff, CleverControl, InterGuard, StaffCop та Teramind. Кожна з цих систем має багато однакових функціональних можливостей, однак всі вони мають свої відмінності в інтерфейсі, наборі інструментів та націленості процесів моніторингу.

ActiveTrack пропонує інструменти для МАП, зокрема відстеження робочих годин, категоризацію продуктивної та непродуктивної діяльності і глибокий аналіз використання додатків та веб-сайтів. Його унікальність полягає в ефективному використанні алгоритмів для класифікації діяльності та наданні цінних звітів для оптимізації робочих процесів.

Подібні системи Time Doctor та HubStaff пропонують широкий спектр інструментів для відстеження часу, керування проєктами та аналізу продуктивності. Вони включають такі функції, як моніторинг робочих годин, відстеження витраченого часу на задачі, створення звітів і висновків щодо ефективності конкретних працівників.

Такі системи як CleverControl та InterGuard відрізняються від інших своєю здатністю не лише відстежувати активність працівників, але й активно захищати корпоративні ресурси від внутрішніх загроз. Вони пропонують такі функції, як блокування ризикованих дій, виявлення інсайдерських загроз та відновлення даних, що робить їх важливими інструментами для забезпечення захисту корпоративного середовища.

А системи StaffCop та Teramind фокусуються на розслідуванні внутрішніх порушень та дотриманні вимог регулятивних стандартів. StaffCop спеціалізується на виявленні порушень внутрішніх правил та на відновленні даних, а Teramind відмінно справляється з аналізом користувацької активності та надає більш розгорнуті засоби моніторингу.

Використання таких систем має бути узгодженим з принципами етики та забезпечувати рівновагу між контролем до приватності співробітників. Також варто розуміти, що ефективність роботи будь-якого проєкту залежить від синергії та взаємодії між всіма його учасниками, а не від ізольованих показників активності окремих працівників. Тому важливо використовувати ці системи для аналізу роботи команди, як віддзеркалення власних процесів, тобто дотримуватись підходу «Empathic approach» [4] і намагатися уникати протилежного – «Squeeze ‘em approach» [4]. Емпатичний підхід допомагає зберегти довіру та мотивацію цілого проєкту, а також сприяє досягненню більш високих результатів в організації, в той час як інший підхід працює протилежним чином.

При використанні, описаних вище, систем бажано дотримуватись двох кроків для досягнення хороших результатів. По-перше, потрібно розуміти, що кожна людина працює у своєму темпі, на який сильно

впливає середовище та інструменти, що вона використовує. По-друге, необхідно уникати функцій, які мають безпосереднє відношення до порушення приватності працівника, що забезпечуються деякими системами. Такими функціями є: можливість робити знімки екранів та використання камери з мікрофоном, контроль повідомлень та аналіз активності в соціальних мережах. Системами, що надають цю можливість, є: InterGuard, StaffCop та Teramind – інші не постачають таку можливість або мають обмеження, що створює низьку здатність до порушення конфіденційності співробітників.

Виходячи з аналізу систем МАП, можна прийти до висновку, що використання цих систем може дозволити керівництву отримувати об'єктивну інформацію про те, як використовуються робочий час та ресурси. Проте, надмірний контроль створює атмосферу недовіри та незадоволення персоналу. Отже, при впровадженні таких систем, важливо забезпечити баланс між контролем та захистом приватності співробітників. Компанії повинні ретельно ознайомитися з функціональними можливостями обраної системи та врахувати культуру своєї організації. Прозорість у використанні таких систем та відкрите спілкування з персоналом щодо їх застосування може призвести до зменшення опозиції і підвищення рівня довіри в організації [5]. Зрештою, важливо пам'ятати, що системи МАП необхідно використовувати як інструмент для покращення робочих процесів, а не як засіб контролю над працівниками.

Список використаних джерел:

1. Your Boss is Watching You. Here's Why Monitoring Workers is a Two-Edged Sword // Entrepreneur, 2022. URL: <https://www.entrepreneur.com/leadership/your-boss-is-watching-you-heres-hy-monitoring-workers/434663> (дата звернення: 15.02.2024).
2. Pros and Cons of Employee Monitoring // HRDailyAdvisor. 2019. URL: <https://hrdailyadvisor.blr.com/2019/09/25/pros-and-cons-of-employee-monitoring> (дата звернення: 03.03.2024).
3. The New Normal: When work-from-home means the boss is watching. 2020. URL: <https://www.computerworld.com/article/3586616/the-new-normal-when-work-from-home-means-the-boss-is-watching.html> (дата звернення: 27.02.2024).
4. Monitoring Individual Employees Isn't the Way to Boost Productivity [Електронний ресурс] // Harvard Business Review. 2022. URL: <https://hbr.org/2022/10/monitoring-individual-employees-isnt-the-way-to-boost-productivity> (дата звернення: 10.02.2024).
5. 3 tips for tracking employee productivity [Електронний ресурс] // CIO. 2017. URL: <https://www.cio.com/article/236969/3-tips-for-tracking-employee-productivity.html> (дата звернення: 15.02.2024).