

УДК 316.334.2:[002.6.08:336.71]

**Социологический анализ проблем подбора IT-специалистов в банковской сфере
(на примере исследования в ПАО «Московский кредитный банк»)****Вайсбург А.В.**

Кандидат социологических наук,
доцент кафедры социологии и социальных технологий
Тверского государственного технического университета

В статье представлены основные направления развития банковских услуг, статистика подбора IT-специалистов в банковской сфере за последние годы. Описаны особенности подбора персонала в банковской сфере и портрет потенциального кандидата IT-специалиста. Также приведены результаты пилотажного исследования на тему «Проблемы подбора IT-специалистов в банковской организации». Приведены результаты мнений экспертов об основных проблемах подбора подобных кадров, причинах и факторах, влияющих на него. Описаны оценки эффективности работы кадровых служб банков по подбору IT-специалистов. Раскрыты мнения о главных компетенциях IT-специалистов в банках при подборе персонала. Разработаны рекомендации по совершенствованию системы подбора IT-специалистов в банковской сфере.

Ключевые слова: подбор, банк, IT-специалисты, персонал, проблемы

В настоящее время наблюдается бурный рост банковского сектора экономики. Все большее количество банковских услуг переходит в режим онлайн, для чего банки активно расширяют свои IT-подразделения, так как без современных сервисов очень трудно привлечь новых клиентов. Наиболее активно развиваются сервисы интернет-банкинга и мобильных банковских приложений. Применение данных сервисов позволяет привлечь и удержать как возрастных клиентов, так и более молодых и динамичных, готовых пользоваться банковскими приложениями прямо в своих смартфонах. Также банки внедряют технологию бесконтактных платежей NFC, с помощью которой клиент может расплатиться простым прикладыванием к устройству считывания как картой, так и смартфоном, часами или иными устройствами. Для клиентов при этом главное – безопасность данных сервисов, поэтому пользуются ими очень охотно, так как это удобно и быстро.

Чтобы обеспечить клиентов необходимыми современными сервисами, банковским организациям необходимы IT-специалисты с высокой квалификацией. Этим и объясняется высокая востребован-

ность аналитиков и разработчиков в банковской сфере. Согласно данным статистики, аналитики составляют 1/5 долю IT-специалистов, более 15 % занимают разработчики, 14 % – специалисты поддержки пользователей [1]. Поэтому проблема подбора IT-специалистов с каждым годом становится все актуальнее. В настоящий момент банки активно пользуются всеми каналами поиска таких специалистов, в том числе и на перспективу (то есть без наличия открытых вакансий).

Также стоит учитывать, что сфера кредитно-финансовых отношений имеет очень большой риск при найме также из-за необходимости обеспечения банковской тайны. Вероятность ее разглашения прямо пропорциональна степени текучести кадров.

На данный момент в IT-сфере присутствует кадровый голод, так как специалисты очень тщательно подходят к выбору своего будущего места работы. Стоит отметить, что количество вакансий в области IT растет быстрее, чем количество резюме IT-специалистов. За 2021 г. по данным HH.ru IT-вакансий увеличилось на 72 % по сравнению с 2022 г. На одну IT-вакансию приходится всего 1,4 резюме [2].

Следовательно, поиск, отбор и найм ИТ-специалистов может происходить достаточно продолжительное время. Воронка поиска подходящих претендентов, по данным сервиса *VC.ru*, увеличивается с каждым годом. В 2015 г. на 1 нанятого специалиста необходимо было найти 150 релевантных данной должности специалистов, в 2020 г. их число выросло до 300, а концу 2022 г. соотношение составляет уже более 500 к 1 [3].

Банковская сфера имеет свои особенности, для каждого банка присутствуют следующие черты труда, которые нужно учитывать при подборе персонала:

1) для каждого сотрудника банка характерна узкая предметная специализация;

2) к каждому сотруднику банка предъявляются очень высокие требования квалификации по большинству направлений трудовой деятельности;

3) в реализации одной конкретной банковской операции участвует, как правило, отдельный специалист, а не весь коллектив. Но сотрудник при необходимости может привлечь своих коллег в качестве технических исполнителей или консультантов;

4) особые требования предъявляются как к информационному, так и к ресурсному обеспечению трудовой деятельности;

5) сохранение банковской тайны и другой важной информации, разглашение которой может привести банк к огромным убыткам и даже к банкротству;

6) жесткие требования предъявляются к деловым и личностным качествам работников, к их уровню ответственности и лояльности;

7) стрессовый характер труда [1].

Портрет потенциального кандидата ИТ-специалиста выглядит следующим образом: опыт коммерческой разработки, понимание процесса разработки программного обеспечения, осознание специфики отрасли, в рамках которой работает специалист, знание банковских процессов, а также ряд личностных качеств, которые будут направлены на успешную трудовую деятельность.

В ноябре 2022 г. было проведено пилотажное исследование методом экспертного глубинного интервью (10 экспертов) головного офиса ПАО «Московский кредитный банк» в г. Москва с целью анализа проблем подбора ИТ-специалистов в банковской организации.

Более половины информантов признали, что проблема подбора подобных кадров действительно существует («Проблема безусловно есть, сыпятся заявки на подбор ИТ постоянно»).

Они утверждают, что достаточно трудно найти ИТ-специалиста, который будет подходить по всем требованиям актуальных вакансий. «Либо такие специалисты не имеют необходимого опыта работы, либо не имеют достаточной квалификации», так как к банковскому работнику, особенно в отделе информационных технологий, предъявляются более

строгие требования в связи с предоставлением ему доступа к базам данных и информационным ресурсам банка. Двое информантов считают, что проблема частичная, так как в последнее время множество вузов открывают дополнительные направления по обучению специалистов именно в сфере ИТ. Специалисты с меньшим стажем работы отмечают, что проблема подбора подобных кадров присутствует, но «это зависит от региона, в котором требуется сотрудник, так как в маленьких городах найти специалиста труднее, чем, к примеру, в Москве».

Более половины опрошенных экспертов считают, что проблема вызвана плохой коммуникацией между ИТ подразделениями и кадровой службой («Да, от айТишников порой не дожидаться обратной связи»). Им сложно понять, чем конкретно занимаются сотрудники отделов информационных технологий, от чего случается, что они могут подбирать кандидатов, не соответствующих реальным требованиям будущей предполагаемой работы. Такое происходит, по их мнению, из-за того, что сотрудники ИТ-подразделений не уделяют достаточного времени для пояснения «простыми словами» сути их работы. Все информанты согласны, что необходимо провести дополнительное обучение кадровых специалистов для лучшего понимания предметной области.

Большее половины экспертов не согласны с тем, что проблема при подборе ИТ-специалистов связана с внешними факторами (начальники ИТ-отделов, специалисты кадровой службы). «Нет, резюме на открытых ресурсах хватает». Однако некоторые начальники и специалисты кадровой службы утверждают, что в связи с последними политическими событиями нашу страну покинуло множество специалистов с высокой квалификацией, что привело к осложнению ситуации с подбором ИТ-специалистов в банковской сфере («большая текучка в связи с ситуацией в стране, многие уехали, в том числе уволились по собственному желанию»).

Все эксперты считают, что кадровая служба работает эффективно с точки зрения методов подбора персонала. Начальник отдела кадровой службы утверждает, что «отдел кадров использует все новейшие методики поиска и подбора персонала, которые зарекомендовали себя в других компаниях (в том числе и зарубежных)». Специалисты кадровой службы подтвердили, что регулярно проводится обучение, направленное на изучение и проработку новых методов подбора персонала. Сотрудники ИТ-подразделений также не считают методы подбора персонала кадровых служб неэффективными, так как они достаточно неплохо, по их мнению, справляются со своей работой.

Все работники кадровой службы банка считают, что проблема заключается в том, что заказчик нечетко формулирует требования к вакансии. По мнению экспертов, необходимо более детально описать тре-

бования к кандидату по каждой вакансии, указать, каким опытом желательно должен обладать кандидат, а также подробнее описать, какими инструментами для работы с информационными ресурсами он должен владеть. Работники кадровой службы считают, что данную проблему можно решить, составив требования к вакансиям совместно, согласовав окончательный вариант с начальником того ИТ-подразделения, в который будет производиться поиск кандидатов на работу. *«Да, лично я часто не понимаю, что спрашивать у кандидатов исходя из требований заказчиков, много неизвестных терминов».*

Начальник и сотрудники ИТ-подразделения банка, наоборот, утверждают, что требования к вакансии всегда указываются подробно, а более полную информацию о кандидате можно будет получить только в ходе личного собеседования, так как в резюме кандидат может написать что угодно. Проблема, по их мнению, опять же решается в проведении обучения сотрудников отдела кадров.

Эксперты из ИТ-подразделения банка утверждают, что более привлекательным кандидатам при всех равных компетенциях будет тот, у кого более развиты так называемые *«hard skills»* – это профессиональные и технические навыки, которые можно наглядно продемонстрировать. Например, если кандидат будет более подробно отвечать на поставленные технические вопросы, а также в уме сможет решить некоторые простые реальные задачи или продемонстрирует, в каком направлении нужно решать эту задачу, чтобы получить необходимые результаты, то он будет иметь больший приоритет над остальными кандидатами, имеющими схожие образование, опыт работы и т.д. *«При схожих компетенциях будет выбран тот кандидат, кто лучше продемонстрирует свои технические навыки и более подробно ответит на поставленные вопросы на собеседовании».* При том, что эксперты-кадровики больше обращают внимание на *«soft skills»* – это социально-психологические качества человека, которые показывают его коммуникационные навыки, организованность, умение работать в команде и решать конфликты *«Самый коммуникабельный кандидат, умеющий работать в команде».* При равных входных параметрах сотрудники отдела кадров отдадут преимущества именно такому кандидату, который, по их мнению, лучше адаптируется в новом коллективе.

На основании результатов прикладного исследования, изучив и систематизировав мнения экспертов ПАО «Московский кредитный банк» о деятельности по подбору ИТ-специалистов в банковском секторе, можно сформулировать следующие рекомендации:

1. Необходимо ввести обязательную коммуникацию с кадровым отделом для устранения пробелов в резюме кандидата и одно собеседование, в ходе

которого выполняется проверка профессиональных навыков. При необходимости привлекая нескольких специалистов. Необходимо наладить коммуникацию между подразделениями кадровой службы и ИТ.

2. Ввести перечень должностных инструкций для каждой должности для понимания того, какие функции будет выполнять искомый сотрудник, какие задачи перед ним поставлены.

3. Необходимо провести обучение рекрутеров силами технических специалистов и проверить полученные знания силами других специалистов.

Таким образом, подбор ИТ-специалистов в банковской сфере – трудоёмкий процесс, в котором нужно учитывать много нюансов, в том числе временные и экономико-политические факторы. Основными проблемами, с которыми сталкиваются банковские организации при подборе ИТ-специалистов в настоящее время, это: недостаток квалифицированных кадров для решения поставленных целей и задач; отсутствие четких критериев оценки компетенции ИТ-специалистов; отсутствие у кадровых специалистов знаний и представления о сфере ИТ.

Литература:

1. Тарасова А.О. Специфика найма персонала в банковской сфере // Экономика и бизнес. 2018. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-nauma-personala-v-bankovskoy-sfere/viewer> (дата обращения: 29.08.2023).
2. Новости hh.ru. – URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/258613319> (дата обращения: 12.12.2022).
3. Какие проблемы с наймом в ИТ ждут в 2021 году? – URL: <https://vc.ru/hr/189368-kakie-problemy-s-naymom-v-it-zhdut-v-2021-godu> (дата обращения: 11.09.2022).

Sociological Analysis of the Problems of Selecting IT Specialists in the Banking Sector (Using the Example of a Study in «Credit Bank of Moscow»)

Vaisburg A.V.
Tver State Technical University

The article presents the main directions of development of banking services, statistics on the selection of IT specialists in the banking sector in recent years. The features of personnel selection in the banking sector and the portrait of a potential candidate IT specialist are described. The results of a pilot study on the topic "Problems of selecting IT specialists in a banking organization" are also presented. The results of expert opinions on the main problems of the selection of such personnel, the causes and factors affecting it are presented. The evaluation of the effectiveness of the personnel services of banks in the selection of IT specialists is described. Opinions on the main competencies of IT specialists in banks in the selection of personnel are disclosed. Recommendations have been developed to improve the system of selection of IT specialists in the banking sector.

Key words: recruitment, bank, IT specialists, staff, problems

