

МЕТОДИЧНИЙ ПІДХІД ДО ОЦІНКИ КРИТЕРІЇВ ЯКОСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ РОБІТ ПІДПРИЄМСТВА

В результаті стрімкого розвитку тенденцій економіки інформації й знань відбулося різке зростання ролі інформаційних ресурсів (ІР) в діяльності всіх без винятку господарюючих суб'єктів. ІР лягли в основу ключових бізнес-процесів підприємства [4] й стали ключовим ресурсом здійснення однієї з основних видів діяльності персоналу - інформаційної роботи (ІРб). ІРб відповідно до [2] виступає основним засобом залучення ІР в бізнес-процеси, тому якість її виконання може служити індикатором якості управління ІР на підприємстві.

Метою даної роботи є розробка методичного підходу до оцінки ІРб підприємства на основі аналізу критеріїв її якості.

Одним із головних завдань на початковому етапі аналізу є визначення факторів (критеріїв), які впливають на якість ІР підприємства. Результат рішення може бути представлений у вигляді багатозв'язного орієнтованого графа, вершини якого відповідають обраним факторам, а дуги показують напрямок залежності одного фактора від іншого. Ступінь впливу факторів і їх критичні ланцюжки мають найбільший вплив на якість результату ІРб й можуть бути представлені у вигляді багатозв'язної ієрархічної моделі критеріїв оцінки якості ІРб у вигляді відповідного багаторівневого графа. Слід зазначити, що зв'язки між критеріями в отриманій моделі повторюють аналогічні зв'язки вихідного графа. Тому далі слід визначити, які з них в отриманому багаторівневому графі є найбільш суттєвими.

Рішення лежить у площині визначення мінімального шляху взаємозв'язків між факторами в отриманому раніше вихідному графі. Як правило, для цієї мети застосовують алгоритм Дейкстри, використання якого для оцінки мультимедійних електронних видань представлено в [1]. Він передбачає використання в якості вихідного графа неорієнтований зважений граф. Тому отриманий раніше багатозв'язний орієнтований граф повинен бути перетворений у зважений граф з відповідними зв'язками. Зазвичай призначення вагових коефіцієнтів і подальший розрахунок ваг дуг (ребер) здійснюється на базі експертних оцінок (анкетування). При цьому основне питання до експерта формулюється приблизно так: «У скільки балів Ви оцінюєте вплив даного критерію на якість результату ІРб?». Для підвищення достовірності експертних оцінок пропонується замінити дане питання на більш просте з більш точною очікуваною відповіддю: «Чи є зв'язок між порівнюваними чинниками? Якщо є, то який фактор є залежним?». В результаті буде отриманий багатозв'язний орієнтований граф. Далі на його основі пропонується побудувати ієрархічну модель досліджуваних факторів, рівні ієрархії яких можуть

служити в якості опорних вагових коефіцієнтів вершин вихідного графа. Таким чином, з відносно простих односкладних якісних відповідей експертів буду отримані більш достовірні, кількісні оцінки відповідних факторів.

Найчастіше важливо визначити діапазон, в якому вплив того чи іншого чинника на якість ІРб виявляється найбільшою мірою. Для цього слід отримати кількісну оцінку ступеня впливу досліджуваного фактора на якість (або будь-який інший інтегральний параметр) відповідних ІРб підприємства. Результат може бути представлений у вигляді функції $F(p_i) = K$, де p_i - набір значень аналізованого фактора, а в якості інтегральної кількісної оцінки якості ІРб береться сума довжин дуг мінімального шляху взаємозв'язків між вершинами графа.

Таким чином, на попередньому етапі аналізу якості ІРб одним з центральних завдань є побудова ієрархічної моделі, що визначає, які чинники впливають на якість (або на який-небудь інший інтегральний параметр) досліджуваних ІРб. У загальному випадку процедура побудови моделі може бути представлена в такий спосіб. Спочатку виділяються основні критерії, що впливають на якість ІРб. Далі ці критерії представляються у вигляді багатозв'язного орієнтованого графа і відповідної йому матриці суміжності, на базі якої потім будується матриця досяжності. Заключним етапом є аналіз матриці досяжності і побудова на її основі ієрархічної послідовності критеріїв (або груп критеріїв).

Запропонована критеріальна база оцінки якості ІРб в сукупності з модифікованою методикою побудови ієрархічної моделі оцінки якості ІРб, особливістю якої є її орієнтація на візуальне представлення основних етапів процесу побудови моделі, може лягти в основу комплексного інструментарію оцінки якості управління ІР на підприємстві.

Список літератури

1. Браткевич В. В. Оптимизация связей между критериями оценки качества мультимедийных изданий / Системы обработки информации // Проблемы і перспективи розвитку ІТ-індустрії. — Випуск 7 (97). — X. : 2011. — С. 84.
2. Пушкарь А. И. Концептуальные основы управления информационными ресурсами предприятия / А. И. Пушкарь, К. С. Сибилев // Економіка розвитку. — 2009. — №3 (47). — С. 67–72.
3. Саати Т. Принятие решений. Метод анализа иерархий. Пер. Р. Г. Вачнадзе. — М. : «Радио и связь», 2004. — 286 с.
4. Управление информационной деятельностью предприятия в экономике знаний: монография / А. И. Пушкарь, С. А. Назарова, К. С. Сибилев. - X. : Изд. ХНЕУ, 2012 – 560 с.