

УДК 330.12

Л. А. Аллахвердиева

Институт экономики при Министерстве науки и образования
Азербайджанской Республики, Баку, e-mail: Leyli116@mail.ru

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

Ключевые слова: информация, информационные услуги, сфера информационных услуг, методология, методологический подход, качество, оценка качества, опрос.

В настоящей статье проанализированы наиболее распространенные в литературе методологии оценки качества информации и информационных услуг, разработан системный методологический подход к оценке качества информационных услуг в стране. Поскольку качество информационных услуг находит свое отражение в степени удовлетворенности пользователей от их потребления, наиболее подходящим методом оценки качества данных услуг в стране является метод опроса. Учитываться при этом должны основные аспекты качества как самой информации, так и аспекты качества процесса предоставления информационных услуг. При оценке качества информационных услуг той или иной страны с позиции обеспечения развития сферы информационных услуг в ней, необходимо учитывать качество информационных услуг, предоставляемых местными теле- и радиоканалами; посредством местных газет, журналов, бюллетеней и прочих печатных изданий; качество электронных информационных услуг, предоставляемых местными информационными агентствами и т.д., с коммерческой целью.

L. A. Allakhverdieva

The Institute of Economics of the Ministry of Science and Education
of the Republic of Azerbaijan, Baku, e-mail: Leyli116@mail.ru

METHODOLOGICAL APPROACH TO ASSESSING THE QUALITY OF INFORMATION SERVICES

Keywords: information, information services, information services sector, methodology, methodological approach, quality, quality assessment, survey.

This article analyzes the most common methodologies in the literature for assessing the quality of information and information services, and develops a systematic methodological approach to assessing the quality of information services in the country. Since the quality of information services is reflected in the degree of user satisfaction from their consumption, the most appropriate method for assessing the quality of these services in a country is the survey method. In this case, the main aspects of the quality of both the information itself and aspects of the quality of the information services provision process should be taken into account. When assessing the quality of information services of a country from the standpoint of ensuring the development of the information services sector in it, it is necessary to take into account the quality of information services provided by local television and radio channels; through local newspapers, magazines, newsletters and other printed publications; quality of electronic information services provided by local news agencies, etc., for commercial purposes.

Введение

Развитие в стране сферы информационных услуг является на сегодняшний день одной из важнейших задач, стоящих перед любым государством. Это обусловлено рядом преимуществ, которые страны получают при этом.

Несомненно, в первую очередь, развитие сферы, увеличение объема предоставляемых информационных услуг приводит к развитию экономики страны в целом. Обеспечение развитости сферы информационных услуг, информатизация общества служит повышению уровня грамотности населения,

повышению квалификации кадров, повышению эффективности предпринимательской деятельности и т.д., что так же, безусловно, положительно влияет на уровень экономического развития страны.

Что же необходимо для обеспечения развития сферы информационных услуг? Важным фактором развития сферы информационных услуг на сегодняшний день является развита сфера информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) – без наличия в стране современных информационно-коммуникационных технологий предоставление информационных услуг является практически невозможным, поскольку большая часть информационных услуг на сегодняшний день предоставляется и потребляется именно посредством ИКТ.

Наряду с развитостью сферы ИКТ, важным для развития сферы информационных услуг является также обеспечение доступности этих услуг. Это, в свою очередь, в значительной степени зависит от выбора подходящей степени государственного вмешательства в сферу. Так, в исследовании «Измерение степени либеральности информационных услуг и оценка ее экономических последствий» была разработана соответствующая методология, была измерена степень государственного вмешательства в сферу информационных услуг по странам, были оценены ее экономические последствия [1].

Несомненно, перечисленные факторы влияют на объем предоставляемых и потребляемых информационных услуг в стране. Однако, не менее важным при этом является и их качество.

Оценка качества информационных услуг в стране позволит сделать соответствующие выводы и дать предложения рекомендательного характера, нацеленные на увеличение доли сферы информационных услуг в экономике страны.

Цель исследования – разработка нового методологического подхода к оценке качества информационных услуг в стране.

Материалы и методы исследования

Для разработки нового методологического подхода к оценке качества информационных услуг в стране, будет проведен обзор литературы, посвященной данной проблеме. Проанализировав применяемые в мире методологии, будет составлен опросник, с помощью которого и будет впоследствии данная оценка проводиться.

Информационное агенство «Республика» Республики Карелии с целью оценки качества предоставляемых им информационных услуг, проводит опрос на ежегодной основе. Вопросы, используемые агенством, затрагивают такие аспекты, как доступность, качество, своевременность и актуальность информации о деятельности государственной власти [2].

Как видно, ключевым объектом, который освещает агенство, оценивая качество информационных услуг, является деятельность государственной власти в Республике. Такой подход к оценке качества информационных услуг, безусловно, исходит из направленности деятельности самого агенства.

В статье, посвященной исследованию критериев оценки качества официальной статистической информации, указываются такие аспекты качества соответствующей информации, как целостность, востребованность, точность и достоверность, своевременность, доступность, интерпретируемость и сопоставимость [3].

Можно заметить, что авторами охватывается достаточно широкий круг аспектов качества информации. Однако, как уже и было отмечено, целью при этом является оценка качества статистической информации.

В еще одном из исследований определены параметры качества информации и его последствия на уровне предприятий. Исследование позволило выявить два аспекта качества информации – репрезентативное качество (отражает то, как представлена информация, оценивается краткость, представление и понятливость) и качество самой информации (отражает полноту, своевременность, удобство использования в качестве информационных характеристик) [4].

Подход авторов исследования к оценке качества информации представляется вполне логичным, так как оценивается и то, как данная информация предоставляется. Наряду с этим, целью настоящего исследования является оценка качества информационных услуг по стране в целом. Соответственно, могут быть добавлены и прочие параметры.

В Австралии Университет Wollongong оценивает качество онлайн информации. Используется при этом тест CRAAP. Учитывается при этом своевременность информации (учет обновляемости, актуальности источников и т.д.), актуальность (важность для пользователя), авторство (источник ин-

формации, квалификация автора), точность информации, цель информации [5].

Как и указано, оценивается при этом лишь качество информации в интернете.

Коллегией Министерства Цифрового Развития и Транспорта Азербайджана определены «показатели качества услуг в сфере связи и высоких технологий, включая интернет-услуги». Среди этих показателей указаны доступность, точность, полнота, конфиденциальность, безопасность и прочие аспекты качества информации [6].

В целом, в научной литературе нередко встречаются исследования, проводимые с целью оценки качества информационных услуг, предоставляемых библиотеками, информационными центрами и т.д.

В одном из исследований, посвященных оценке качества услуг, оказываемых в академических библиотеках развивающихся стран, используется модель SERVQUAL, подразумевающая учет следующих пяти основных аспектов качества обслуживания информационными услугами – материальные ценности, которые так или иначе задействованы в процессе обслуживания, надежность, отзывчивость, уверенность (обеспечение доверительного отношения со стороны клиентов), эмпатия (индивидуальный подход к каждому клиенту) [7].

Данный метод оценки качества информационных услуг применялся также в исследовании, проводимом еще в 1995-ом году на уровне трех типов предприятий в нескольких странах. При этом учитывалась надежность, оперативность обслуживания и прочие аспекты [8].

Еще одно из исследований посвящено оценке качества информационных услуг в одном из информационных центров. Для исследования степени удовлетворенности клиентов был использован метод опроса по 11-ти вопросам, среди которых можно указать время открытия, скорость обслуживания, цену услуг, квалификацию кадров, доброжелательность персонала и т.д. [9].

Данные методологии подхода к вопросу оценки качества информационных услуг опираются на множество определяющих его факторов. При этом, для отражения качества информационных услуг страны в полном объеме, необходима разработка соответствующего методологического подхода.

На возможность применения для оценки качества информации метода анкетирования, интервью указывается в еще одном

исследовании. Автором подробно описываются качественные характеристики информации, а также факторы, затрудняющие ее оценку [10].

Согласно мнению автора еще одной из подобных исследовательских работ, к показателям качества информационной продукции и услуг по содержанию относят достоверность, полноту, своевременность, оперативность, информативность, надежность и прочие [11].

В одном из исследований проводится оценка качества обслуживания информационными услугами в Северной Ирландии. Разработан опросник, основанный на учете центральных, основных и периферических атрибутов качества. При этом, помимо разосланных тестов, респондентам была дана также и возможность высказать свое мнение в виде комментариев [12].

Несмотря на то, что данные методологии и охватывают широкий круг показателей, оценку качества информационных услуг по стране в целом рекомендуется проводить, исходя из характеристик каждого из средств их предоставления.

Проанализировав вышеуказанные методологии, представим новый методологический подход к оценке качества информационных услуг в стране.

Результаты исследования и их обсуждение

Известно, что качество информационных услуг в конечном итоге находит свое отражение в степени удовлетворенности пользователей от их потребления. Эта удовлетворенность зависит как от качества произведенной информации, так и от качества процесса предоставления информационных услуг (определяется в большей степени уровнем профессиональной подготовленности лиц, предоставляющих эти услуги; технологическими возможностями для их предоставления).

При оценке качества информационных услуг той или иной страны с позиции обеспечения развития сферы информационных услуг в ней, необходимо учитывать качество информационных услуг, предоставляемых местными теле- и радиоканалами; посредством местных газет, журналов и печатных изданий; электронных информационных услуг, предоставляемых местными информационными агентствами и т.д., с коммерческой целью.

Вопросы по качеству информационных услуг

I. Вопросы для оценки качества информационных услуг, предоставляемых посредством местного телевидения и радио	
<ul style="list-style-type: none"> - Актуальна ли информация, предоставляемая по местному телевидению и радио? - Является ли информация, предоставляемая по местному телевидению и радио, полной (достаточной)? - Является ли информация, предоставляемая по местному телевидению и радио, краткой (без отвлечения на несущественные детали)? - Полезна ли для вас информация, предоставляемая по местному телевидению и радио? 	<ul style="list-style-type: none"> - Соответствует ли информация, предоставляемая по местному телевидению и радио, действительности (надежна ли она)? - Доступным ли языком предоставляется информация по местному телевидению и радио? - Высоко ли вы оцениваете уровень профессионализма лиц, предоставляющих информацию по местному телевидению и радио? - Качественны ли изображение и звук по местному телевидению и радио (используются ли современные технологии на телевидении и радио)?
II. Вопросы для оценки качества информационных услуг, предоставляемых посредством местных печатных изданий	
<ul style="list-style-type: none"> - Актуальна ли информация в местных печатных изданиях? - Является ли информация в местных печатных изданиях полной (достаточной)? - Является ли информация, предоставляемая в местных бюллетенях, газетах, журналах и т.д., краткой (без отвлечения на несущественные детали)? - Полезна ли для вас информация в местных печатных изданиях? - Соответствует ли информация в местных печатных изданиях действительности (надежна ли она)? - Грамотны ли тексты в местных печатных изданиях? - Доступным ли языком предоставляется информация в местных печатных изданиях? - Высоко ли вы оцениваете уровень профессионализма авторов материалов, публикуемых в местных печатных изданиях? 	
III. Вопросы для оценки качества местных электронных информационных услуг	
<ul style="list-style-type: none"> - Актуальна ли местная информация, предоставляемая в интернете? - Является ли местная информация, предоставляемая в интернете, полной (достаточной)? - Является ли местная информация, предоставляемая в интернете, краткой (без отвлечения на несущественные детали)? - Полезна ли для вас местная информация, предоставляемая в интернете? - Соответствует ли местная информация, предоставляемая в интернете, действительности (надежна ли она)? - Грамотно ли составляются местные э-тексты? - Доступным ли языком предоставляется местная информация в интернете? 	<ul style="list-style-type: none"> - Высоко ли вы оцениваете уровень профессионализма лиц, предоставляющих информацию по интернету (напр., ведущих передач, транслируемых в социальных сетях, авторов э-материалов)? - Часто ли обновляется местная информация в интернете? - Какова скорость предоставления местных электронных информационных услуг (быстро ли реагируют местные веб-сайты на запрос на получение той или иной электронной информации)? - Безопасны ли местные ресурсы, используемые при потреблении электронных информационных услуг (безопасно ли киберпространство)?

Примечание: составлено автором.

Подходящим методом определения степени удовлетворенности людей от потребления информационных услуг является метод опроса. Следовательно, для оценки качества информационных услуг в стране необходимо составить опросник, учитывая специфику каждого из вышеуказанных средств предоставления этих услуг – телевидения, радио, печатных СМИ, интернета. С этой целью, в первую очередь, следует определить показатели, которые отражают качество информационных услуг, предоставляемых посредством данных средств их предоставления:

I. К показателям, отражающим *качество информационных услуг, предоставляемых по телевидению и радио*, относятся актуальность; полнота (достаточность); краткость; полезность; соответствие действительности

(надежность); доступность языка; профессиональная подготовленность лиц, предоставляющих информацию; качество изображения и звука (использование современных технологий на телевидении и радио).

II. К показателям, отражающим *качество информационных услуг, предоставляемых посредством печатных изданий*, следует относить актуальность; полноту; краткость; полезность; соответствие действительности; грамотность текстов; доступность языка; уровень профессионализма авторов материалов.

III. *Качество информационных услуг, предоставляемых по интернету*, определяет актуальность; полнота; краткость; полезность; соответствие действительности; грамотность э-текстов; доступность языка; профессионализм лиц, предоставляющих

информацию; частота обновления; скорость предоставления информационных услуг; безопасность ресурса.

На основе вышеуказанных показателей сформируем необходимые нам вопросы (*предполагаемые ответы: да/в большинстве случаев/редко/нет*) (таблица).

Заключение

Объектом исследования при оценке качества информационных услуг с позиции развития сферы информационных услуг в стране, должны быть информационные услуги, предоставляемые по местным теле- и радиоканалам, предоставляемые посредством местных печатных изданий, а также местные электронные информационные услуги коммерческого характера. Оцениваться при этом должно как качество самой информации, так и качество процесса предоставления информационных услуг.

Итак, оценку качества информационных услуг, предоставляемых по местным теле- и радиоканалам, рекомендуется проводить

на основе учета таких аспектов, как актуальность, полнота информации, краткость, полезность, соответствие действительности, доступность языка, профессиональная подготовка лиц, предоставляющих информацию, и качество изображения и звука.

Оценка качества информационных услуг, предоставляемых посредством печатных изданий, должна проводиться с учетом актуальности, полноты информации, краткости, полезности, соответствия действительности, грамотности текстов, доступности языка текста и уровня профессионализма их авторов.

При оценке качества электронных информационных услуг следует учитывать также актуальность, полноту информации, ее краткость, полезность, соответствие действительности, грамотность э-текстов, доступность языка. Профессионализм лиц, предоставляющих информацию по интернету, частота обновления информации, скорость предоставления информационных услуг, безопасность ресурса также определяют качество данного вида услуг в стране.

Библиографический список

1. Аллахвердиева Л.А. Измерение степени либеральности информационных услуг и оценка ее экономических последствий: дисс. ... докт. экон. наук. Баку, 2022. 351 с.
2. Информационное агентство «Республика». Оценка качества информационных услуг. URL: <https://rk.karelia.ru/otsenka-kachestva-informatsionnyh-uslug/> (дата обращения: 30.01.2024).
3. Критерии оценки качества официальной статистической информации // Медицинская статистика и оргметодраб в учреждениях здравоохранения. 2019. № 9. URL: https://управление-здравоохранением.рф/publ/medicinskaja_statistika/kriterii_ocenki_kachestva_oficialnoj_statisticheskoy_informacii/28-1-0-1081 (дата обращения: 30.01.2024).
4. Laumer S., Maier C., Weitzel T. Information quality, user satisfaction, and the manifestation of work-arounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management system users // European Journal of Information Systems. 2017. Vol. 26, Is. 4. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1057/s41303-016-0029-7> (дата обращения: 30.01.2024). DOI: 10.1057/s41303-016-0029-7.
5. Evaluating the quality of online information / University of Wollongong. URL: <https://www.uow.edu.au/student/learning-co-op/finding-and-using-information/evaluating-the-quality-of-online-information/> (дата обращения: 30.01.2024).
6. В Азербайджане утверждено решение о показателях качества интернет-услуг / Trend News Agency. URL: <https://www.trend.az/business/it/3845993.html> (дата обращения: 30.01.2024).
7. Asogwa B.E., Asadu B.U., Ezema J.U., etc. Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries // Library Philosophy and Practice. 2014. № 1146. URL: <https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2947&context=libphilprac> (дата обращения: 30.01.2024).
8. Pitt L.F., Watson R.T., Kavan C.B. Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness // MIS Quarterly. 1995. Vol. 19, No 2. P. 173-187.
9. Klementova J., Zavadsky J., Zavadska Z. The measurement and evaluation of the service quality through customers' satisfaction // Procedia Economics and Finance. 2015. № 26. P. 126-130.
10. Темеров Т.В. Проблема оценки качества информации и эффективности ее использования // E-Scio. 2019. № 6(33).
11. Исаев Г.Н. Предпринимательство в информационной сфере. 2017. URL: https://bstudy.net/622372/ekonomika/pokazateli_kachestva_informatsionnoy_produktsii_uslug (дата обращения: 30.01.2024).
12. Philip G., Hazlett S. Evaluating the service quality of information services using a new "P-C-P" attributes model // International journal of quality & reliability management. 2001. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000006070/full/html> (дата обращения: 30.01.2024).