

Фактори формування ефективного документованого інформаційного забезпечення соціальними спільнотами

Юрій Форкун

Кафедра програмної інженерії, Хмельницький національний університет,
УКРАЇНА, м. Хмельницький, вул. Інститутська, 11,
E-mail: forkun@ridne.net

Abstract – A number of approaches to the analysis of the Information documentation support of Social Community to solve the problem formation documents of information products for their further use of social community.

Key words – social community, information documentation support.

У зв'язку з ростом складності продукції стрімко зростає складність їх експлуатації. Особливо це відчутно у сфері інформаційних систем та процесів інформаційної взаємодії користувачів та сервісів, оскільки ефективність їхньої експлуатації в переважній мірі визначається рівнем кваліфікації користувача та правильності його дій. Кваліфікація користувача у свою чергу формується на основі якості документованого інформаційного забезпечення (ДІЗ) інформаційної системи або процесу, яке фактично стає самостійним високозатребуваним продуктом. В умовах росту інтерактивності системи та розвитку інформаційного суспільства загалом, існуючі підходи до розробки документованого інформаційного забезпечення вже не задовольняють, як користувачів так і розробників систем. Зокрема, з точки зору, як споживацьких якостей документаційного забезпечення так і з точки зору ефективності її використання.

Таким чином, для складних систем має місце невідповідність змісту та ролі документованого інформаційного забезпечення ряду ключових вимог, що виникають в процесі використання його користувачами, а саме:

1. Повнота, яку на даний момент доцільно розглядати в кількох ракурсах, кожен з яких є важливим у виконанні певних прикладних задач. Це зокрема:

- повнота опису структурно-функціональних елементів системи;
- повнота документації про оптимальне використання системи;
- повнота документування про нестандартні використання системи;
- повнота документування про інтеграції з іншими системами та компонентними модулями;
- повнота документування про конкурентні характеристики та порівняння з іншими характеристиками інших систем;
- повнота візуальних, графічно-структурних, мультимедійних аспектів подання інформації.

2. Доступність подання матеріалу, яку доцільно розглядати в ракурсі інформаційної доступності та доступності у сприйнятті. Головним аспектом

тут доцільно враховувати, що ДІЗ це не тільки інструкція з експлуатації, а й інструкція при тиражування для розробників і основний інструмент верифікації відповідності реалізованої системи вимогам замовника.

3. Доступність фізична – кількість екземплярів, вартість кожного екземпляру, навігаційна доступність тощо. Ключовим моментом тут виступає ймовірність знаходження інформації за скінченний проміжок часу та не більш ніж за певне число операцій, які визначаються певним комплексом технічних, психологічних та інших факторів.

4. Навчально-методичний характер – здатність до використання в навчальному процесі та здатність використання матеріалів ДІЗ для самоосвіти.

5. Актуальність – певний процент інформації, яка є достовірною на певний час користування ДІЗ.

6. Точність (валідність) – відношення точної та достовірної інформації до усієї поданої інформації.

Окрім вказаних універсальних вимог до документованого інформаційного забезпечення, на сучасному етапі переде розробниками документованого інформаційного забезпечення постають додаткові, хоч і другорядні, проте важливі вимоги. Серед основних вимог слід відмітити зниження вартості розробки документованого інформаційного забезпечення та використання його як маркетингового інструменту. Іншими словами успішність створення документованого інформаційного забезпечення є одним з ключових факторів успішного створення ДІЗ та існування соціально-комунікаційної спільноти (СКС). При формуванні неефективного ДІЗ відбувається зворотня дія, що призводить навіть до провалу проекту взагалі.

Ключовими факторами нового підходу створення ефективного ДІЗ в цьому випадку виступають:

- тісний зворотній зв'язок з користувачем;
- безпосередня участь компетентних користувачів у створенні ДІЗ;
- використання сучасних мережевих інфраструктурних рішень для організації колективних рішень;
- перехід від концепції керування процесом створення ДІЗ до процесу координації при створенні ДІЗ;
- забезпечення реклами неперервної актуалізації ДІЗ тощо.

Таким чином, застосовавши критерії якості ДІЗ та враховуючи при цьому мотивацію учасників, доцільно використовувати координаційний підхід до ефективною колаборативної роботи щодо створення ДІЗ СКС. При цьому, в існуючій ієрархічній системі, побудованій за таким підходом, досягається ефективність всіх складових соціально-комунікаційної спільноти з урахуванням інтересів системи, інтересів власників та інтересів учасників і користувачів