

МЕТОД ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТУРИСТИЧНОЇ ДОКУМЕНТАЦІЇ

© Сопрунюк О. О., 2014

Розроблено метод оцінювання якості туристичної документації, сформованої на основі відкритих веб-ресурсів із врахуванням потреб споживача туристичного продукту, подано формальну модель структури туристичної документації.

Ключові слова: туристична документація, якість інформації, формальна модель, критерій якості, прогалина.

The article describes method of quality evaluation of tourism documentation, created on the basis of open web-resources taking into consideration demands and interests of tourism product consumer, formal model of tourism documentation structure is presented.

Key words: tourism documentation, data quality, formal model, quality criterion, gap.

Вступ

На сучасному етапі переходу до ринкової економіки туризм є одним із перспективних напрямків як внутрішньо-, так і зовнішньоекономічної діяльності країни та її регіонів. Інтенсивний розвиток туристичної галузі в умовах сьогодення спричиняє зростання інформаційної бази та кількості суб'єктів туристичної діяльності. Саме тому необхідно забезпечити споживача туристичного продукту необхідною, достовірною та правдивою інформацією шляхом формування цілісного інформаційного ресурсу у вигляді так званої туристичної документації.

Туристичні об'єкти потребують якісної документації для надання широкого спектра туристичних послуг. Розроблення такого документування прискорить розвиток туристичної інфраструктури та посилить привабливість регіонального туризму.

Одним з основних джерел туристичної інформації є Інтернет. Саме тому доцільно формувати туристичну документацію на основі аналізу відгуків споживачів та екстракції інформації з відкритих веб-ресурсів. Подання структури туристичної документації у вигляді моделі дає можливість визначати ті інформаційні блоки, котрі потрібно наповнити інформацією.

Необхідність постійного покращення якості туристичної документації зумовлює важливість розроблення методу оцінювання її якості з врахуванням потреб споживача. Це є актуальною науково-прикладною задачею.

Загальна постановка проблеми

Потреба споживача туристичного продукту в отриманні цілісної інформації про туристичну послугу, а також тенденція до зростання кількості туристів, що самостійно шукають інформацію в Інтернеті, обговорюючи туристичні послуги на форумах, зумовлюють необхідність врахування потреб споживача туристичного продукту.

Цього можна досягти завдяки неперервній взаємодії між виробником та споживачем туристичного продукту, підбираючи інформацію про туристичну послугу і формуючи якісну туристичну документацію [2].

Необхідність постійно підвищувати якість туристичного сервісу зумовлює детальний аналіз туристичної документації і застосування відповідного методу оцінювання її якості з урахуванням потреб споживача туристичного продукту.

Формулювання цілей статті

Мета роботи полягає у розробленні методу оцінювання якості туристичної документації, сформованої на основі відкритих веб-ресурсів та визначає необхідність розв'язання таких задач:

- проаналізувати особливості інформаційного наповнення туристичної документації;
- проаналізувати відповідні стандарти оцінки якості;
- описати формальну модель структури туристичної документації із графічним поданням;
- визначити критерії оцінювання та параметри визначення якості туристичної документації.

Аналіз наукових досліджень

Особливості інформаційного наповнення туристичної документації

Технічна документація – система графічних і текстових документів, необхідних і достатніх для безпосереднього використання на усіх стадіях життєвого циклу продукції (ДСТУ 3278-95 Система розроблення та поставлення продукції на виробництво. Основні терміни та визначення).

Туристична документація (ТД) – вид технічної документації, яка надає користувачу необхідну інформацію про туристичні послуги.

Туристична документація (ТД) – інформаційний продукт у вигляді сукупності документів, згрупованих за тематичними розділами.

Характерною особливістю опрацювання туристичної інформації відповідно до формування туристичної документації є необхідність надання користувачу компактної та достовірної інформації про різноманітні послуги на основі взаємодії між туристичною фірмою та споживачем туристичного продукту у реальному часі.

Аналіз літературних джерел показав, що туристична діяльність характеризується значною інформаційною насиченістю. Інформація в туристичній сфері відіграє важливу роль. Це пов'язано з тим, що дуже часто туристи замовляють послуги наперед на основі відгуків інших споживачів туристичного продукту. Саме тому формування відповідного інформаційного забезпечення туристичної діяльності у вигляді туристичної документації є необхідним і дієвим інструментом для покращення якості надання туристичних послуг.

Під час формування документації потрібно насамперед розглянути основні сфери документування з погляду туриста. Це допоможе виділити основні тематичні напрямки вилучення інформації і систематизувати основні правила аналізу даних – як структурованих, так і неструктурованих. Для туриста важливо отримати повну інформацію про майбутню поїздку. Тому на основі аналізу туристичних сайтів необхідно задокументувати основні напрямки зацікавлення споживача туристичного продукту [1, 2]:

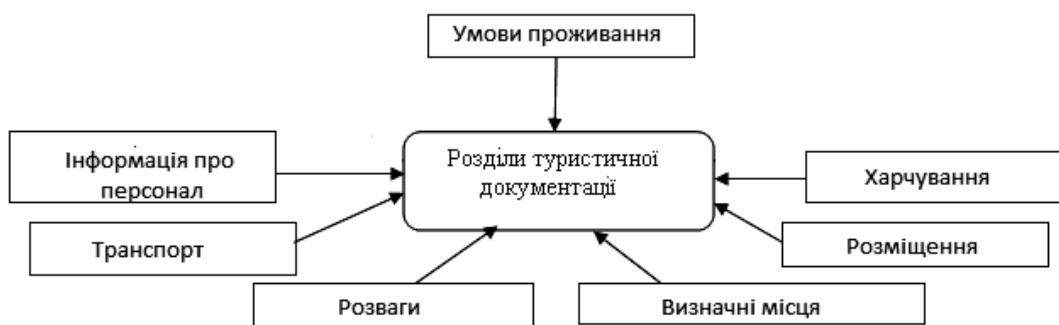


Рис. 1. Розділи туристичної документації

Вибір розділів дає можливість виділити необхідні інформаційні блоки, наявність яких свідчить про рівень якості документації.

Модель туристичної документації з урахуванням відгуків споживачів туристичного продукту створюється із врахуванням її властивостей:

- наявність інформації за розділами;
- повнота опису туристичної послуги;

- зрозумілість для споживача туристичного продукту;
- актуальність інформації;
- відповідність потребам споживача туристичного продукту.

Враховування властивостей туристичної документації спричиняє вибір критеріїв оцінювання якості туристичної документації на основі стандартів якості.

Аналіз наукових результатів

Розроблення формальної моделі туристичної документації

Для організації процесу надання туристичних послуг необхідно насамперед привести інформацію до однорідного вигляду для вирішення проблеми формування якісного інформаційного забезпечення [2]. Для цього необхідно розробити інформаційну модель туристичної документації, щоб звести всі документи до однорідного вигляду.

Якісна туристична документація містить інформацію про туристичні послуги та задокументовані відгуки споживача туристичного продукту, оскільки за їх допомогою можна ідентифікувати прогалини в документації та заповнити їх. Графічно формальну модель структури туристичної документації зображено на рис. 2.

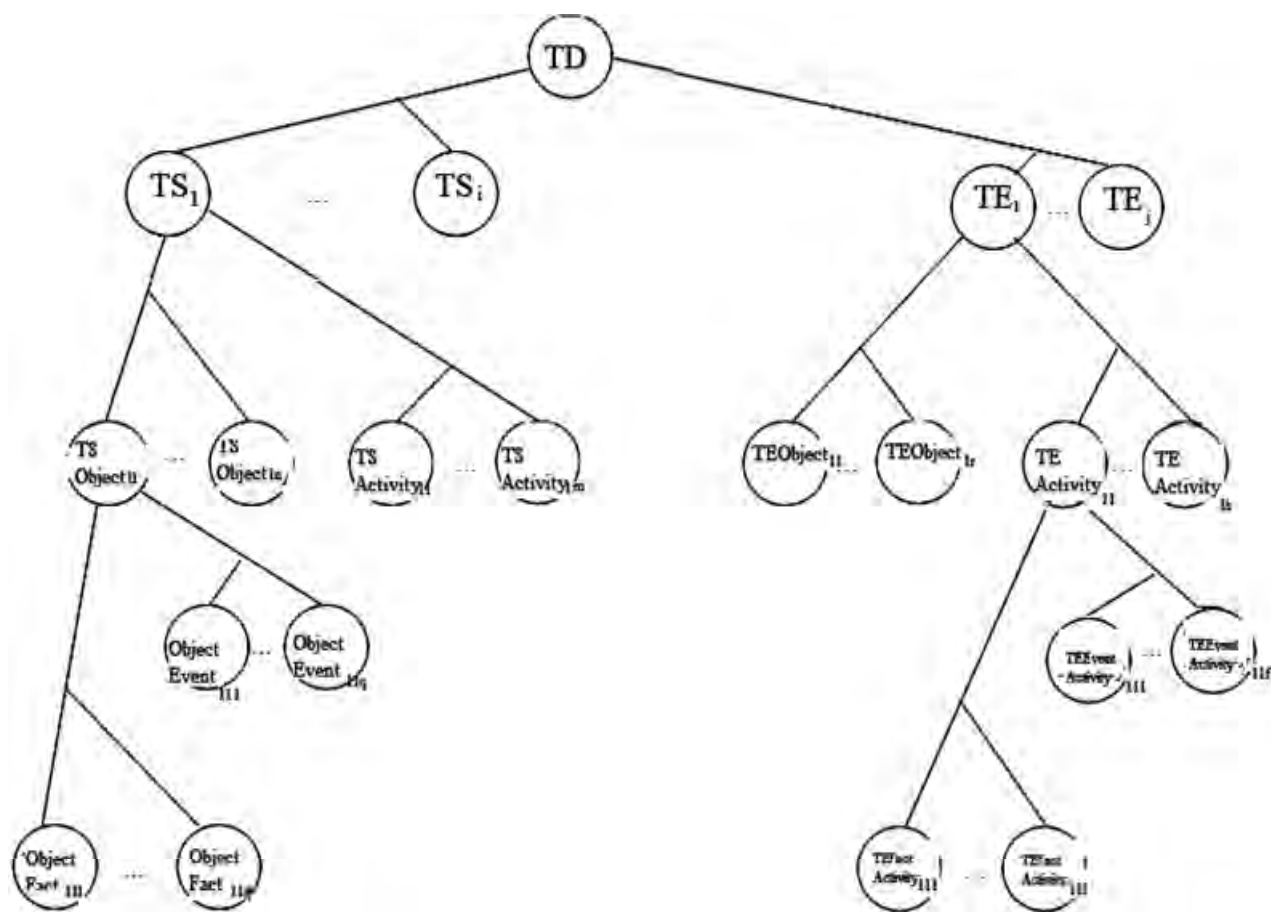


Рис. 2. Графічне подання структури туристичної документації

Тобто туристична документація складається з множини туристичних послуг та множини відгуків про них.

$$TD = \langle TS, TE \rangle,$$

де TD – туристична документація, TS – множина туристичних послуг

$$TS = \{TS_i\}_{i=1}^{N^{TS}}$$

Інформацію про туристичну послугу представляємо у вигляді інформації про об'єкти та дії над ними

$$\mathbf{TS}_i = \langle \mathbf{TObject}, \mathbf{TSActivity} \rangle,$$

де $TObject$ – множина об'єктів туристичної послуги

$$TObject = \{TObject_{in}\}_{n=1}^{N^{TObject}}$$

$TSActivity$ – множина дій над об'єктами туристичної послуги

$$TSActivity = \{TSActivity_{im}\}_{m=1}^{N^{TSActivity}}$$

де $\mathbf{TObject}_{in} = \langle \mathbf{ObjectFact}, \mathbf{ObjectEvent} \rangle.$

Кожен об'єкт містить інформацію про факти, не прив'язані до часу, та події, що пов'язані з часом.

$ObjectFact$ – множина фактів про туристичний об'єкт

$$ObjectFact = \{ObjectFact_{inp}\}_{p=1}^{N^{ObjectFact}}$$

$ObjectEvent$ – множина подій пов'язаних з туристичним об'єктом

$$ObjectEvent = \{ObjectEvent_{inq}\}_{q=1}^{N^{ObjectEvent}}$$

$$\mathbf{TSActivity}_{im} = \langle \mathbf{FactActivity}, \mathbf{EventActivity} \rangle,$$

де $FactActivity$ – множина фактів про дію

$$FactActivity = \{FactActivity_{im}\}_{i=1}^{N^{FactActivity}}$$

$EventActivity$ – множина подій з дією

$$EventActivity = \{EventActivity_{im}\}_{i=1}^{N^{EventActivity}}$$

TE – множина туристичних відгуків про послуги

$$TE = \{TE_j\}_{j=1}^{N^{TE}}$$

$$\mathbf{TE}_j = \langle \mathbf{TEObject}, \mathbf{TEActivity} \rangle,$$

де $TEObject$ – множина відгуків про об'єкти туристичної послуги

$$TEObject = \{TEObject_{jr}\}_{r=1}^{N^{TEObject}}$$

$TEActivity$ – множина відгуків про дії над об'єктами туристичної послуги

$$TEActivity = \{TEActivity_{jk}\}_{k=1}^{N^{TEActivity}}$$

$$\mathbf{TEObject}_{ir} = \langle \mathbf{TEObjectFact}, \mathbf{TEObjectEvent} \rangle,$$

де $TEObjectFact$ – множина фактів про туристичний об'єкт

$$TEObjectFact = \{TEObjectFact_{jrs}\}_{s=1}^{N^{TEObjectFact}}$$

$TEObjectEvent$ – множина подій, пов'язаних з туристичним об'єктом

$$TEObjectEvent = \{TEObjectEvent_{jrt}\}_{t=1}^{N^{TEObjectEvent}}$$

$$\mathbf{TEActivity}_{jk} = \langle \mathbf{FactActivity}, \mathbf{EventActivity} \rangle,$$

де $TEFactActivity$ – множина фактів про дію

$$TEFactActivity = \{TEFactActivity_{jkl}\}_{l=1}^{N^{TEFactActivity}}$$

$TEEventActivity$ – множина подій з дією

$$TEEventActivity = \{TEEventActivity_{jkf}\}_{f=1}^{N^{TEEventActivity}}$$

Тобто можна зробити висновок, що туристична документація складається з множини фактів та подій, які повинні бути наповнені якісною інформацією.

Метод оцінювання якості туристичної документації

Туристична документація – це специфічний документ, що має відповідати потребам споживача туристичного продукту. Саме тому для оцінювання якості інформаційного наповнення туристичної документації було використано чинні стандарти оцінювання якості програмного забезпечення, такі як ISO 9126 та ISO 25010 [3,4].

Обидва стандарти визначають базові поняття та підходи до роботи з якістю програмного забезпечення. ISO 25010 було створене як розширення до стандарту ISO 9126.

Стандарт ISO 25010 складається з таких розділів:

1) модель якості продукту, що складається з восьми характеристик, що поділяються на підхарактеристики, які можна виміряти за допомогою внутрішніх та зовнішніх метрик (ISO 25022 містить внутрішні метрики, ISO 25023 містить зовнішні метрики);

2) модель якості системи під час використання, що складається з трьох характеристик, які поділяються на підхарактеристики, котрі можна виміряти під час використання продукту в реальному контексті застосування;

3) якість під час використання визначає характеристики на системному рівні, які можна використати для визначення та оцінки вимог якості в специфічному контексті використання.

Для оцінювання якості туристичної документації із врахуванням її особливостей вибрано такі критерії:

- **Модель якості програмного продукту (ISO 25010)**
 - 1) функціональність
 - функціональна повнота;
 - 2) практичність
 - доцільність розпізнавання
- **Модель якості системи під час використання (ISO 25010)**
 - Задоволення під час використання
- **Модель якості даних (ISO 25012)**
 - Функціональність визначається на основі підхарактеристики Актуальність

Критерій функціональності. Функціональна повнота туристичної документації – критерій якості туристичної документації, що визначається наявністю інформаційних блоків наперед визначених розділів туристичної документації. Оцінюємо так:

$$Quality_1 = 1 - \frac{A_1}{B_1}, \quad \text{де } 0 \leq Quality_1 \leq 1,$$

де A_1 – кількість відсутніх інформаційних блоків; B_1 – загальна кількість інформаційних блоків.

Актуальність – властивість інформації не застарівати. Визначається на основі аналізу подій, оскільки вони мають прив'язку до часу.

Вважаємо, що актуальним є час в певних часових межах з визначеними початковою та кінцевою датою.

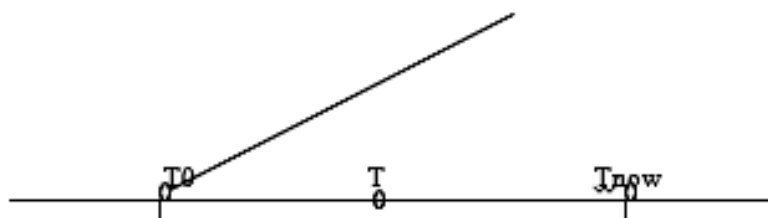


Рис. 3. Актуальність події

$$T \in [T_0, T_{now}],$$

де T – обраний момент часу; T_0 – початковий час; T_{now} – кінцевий час.

$$Quality_2 = (T_{now} - T) / (T_{now} - T_0)$$

Актуальність туристичної документації обчислюємо після обчислення актуальностей всіх подій за формулою:

$$Quality_3 = \sum_{i=1}^n \frac{A_i}{B},$$

де A_i – кількість актуальних подій; B – загальна кількість усіх подій.

Оцінювання критерію практичності. Доцільність розпізнавання – це властивість туристичної документації надавати повну інформацію про факти та події. Оцінюємо так:

$$Quality_4 = \sum_{i=1}^n \frac{A_i}{B},$$

де A_i – сума кількості фактів та подій з повним описом; B – сума кількості фактів та подій з неповним описом.

Оцінювання критерію задоволення під час використання. Задоволення під час використання – здатність туристичної документації відповідати інформаційним потребам споживача туристичного продукту. Вимірюємо рівень задоволення за допомогою анкетування та опитування:

$$Quality_5 = \sum_{i=1}^n \frac{A_i}{B},$$

де A_i – загальна кількість позитивних відгуків про об'єкти та дії над ними; B – загальна кількість відгуків.

Оцінювання якості туристичної документації за критеріями дає можливість підвищити якість інформаційного наповнення.

Висновки та перспективи подальших наукових розвідок

Розпорошеність інформації про туристичний продукт і неповнота висвітлення внаслідок формування інформаційних ресурсів переважно виробниками туристичної послуги, що не завжди зацікавлені в наданні достовірної інформації, спричиняють необхідність інтеграції туристичної інформації з різних інформаційних джерел. Для постійного підвищення якості туристичної документації розроблено метод її оцінювання за допомогою використання стандартів якості, що дає змогу враховувати потреби кожного окремого споживача туристичного продукту.

1. Пелецишин А. М. Роль прогалін у документації в процесах виготовлення та експлуатації продукції / А. М. Пелецишин, О. Ю. Тимовчак-Максимоць, О. О. Сопрунюк // Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»: Комп'ютерні науки та інформаційні технології. – 2011. – № 719. – С. 17–22. 2. Жежнич П. І. Особливості формування інформаційного забезпечення туристичної діяльності / П. І. Жежнич, О. О. Сопрунюк // Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»: Інформаційні системи та мережі. – 2014. – № 783. – С. 336–343. 3. Software engineering – Product quality – Part 1: Quality model [Electronic resource] / ISO/IEC 9126-1:2001. – Mode of access : WWW/URL:<http://www.iso.org/iso/en/CatalogueDetailPage.CatalogueDetail?CSNUMBER=22749&ICS1=35&ICS2=80&ICS3>. – 15.06.2011. – Title from the screen. 4. Systems and software engineering – Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuARE) – System and software quality models / ISO/IEC 25010.2:2008. – Mode of access : WWW/URL :http://sa.inceptum.eu/sites/sa.inceptum.eu/files/Content/ISO_25010.pdf. – 16.02.2013. – Title from the screen.