

## О методике оценки качества СИУ на основе показателей информационного взаимодействия

Предложена методика оценки качества социально-информационной услуги на основе учета показателей информационного взаимодействия. Комплексная многокритериальная оценка качества такой услуги получена посредством совокупного учета результатов экспертного и формального подходов

# В

настоящее время данных о состоянии процессов информационного взаимодействия при оценке качества социально-информационных услуг (СИУ) для населения бывает недостаточно. Кроме того, она может носить субъективный, противоречивый характер, быть устаревшей или неактуальной. В современном информационном обществе достоверность, своевременность информации о качестве предоставляемых услуг становится важным ресурсом. Применение информационных технологий выступает инструментом повышения качества, поскольку данное условие является обязательной предпосылкой эффективного взаимодействия органов власти, бизнес-структур и населения [1–6]. Такое взаимодействие включает интеграцию субъектов предоставления и получения социальной услуги в целостное информационное пространство, которое открывает принципиально новые возможности для улучшения существующих условий развития бизнеса и повышения качества жизни населения на основе учета его мнения, потребностей и ожиданий [2, 6, 7].

В системе предоставления социальных услуг населению устойчивость такого взаимодействия во многом зависит от использования информационных технологий, которые способствуют принятию и реализации эффективных решений по обеспечению качества [1, 3–6, 8–11]. Использование инструментов количественного и качественного анализа, методов поиска оптимальных решений, функционального моделирования и др., а также учет информационного взаимодействия позволяют сформировать определенную совокупность показателей в многокритериальной оценке качества СИУ [8].

При этом критерии, используемые для оценки качества предоставления

СИУ, не могут быть равнозначными. Этот факт необходимо учитывать при управлении процессами повышения качества социально-информационных услуг и выбирать те показатели, которые оказывают наибольшее влияние на результативность всего процесса. То есть при выборе показателей качества и обеспечения результативности процессов предоставления социально-информационной услуги очевидна необходимость совокупного использования количественных и качественных критериев оценки этих процессов. Для решения подобной научной задачи результативной может оказаться интеграция экспертных подходов с методами анализа иерархий [8–10, 5].

Метод анализа иерархий следует отнести к таким многокритериальным способам оценки, которые позволяют установить приоритеты выделенных показателей — факторов оценки качества социально-информационных услуг. Одновременно этот метод позволяет сформировать модель интегрального критерия посредством декомпозиции проблемы на отдельные составляющие части, включая обработку и синтез сравнительных суждений экспертов, оценку приоритетности факторов-показателей в зависимости от критериев качества предоставления социально-информационных услуг населению.

Алгоритм разработанной модели отражен в виде блоков с определенными показателями (рис. 1) и включает следующие этапы:

► 1-й этап. По результатам обоснования и расчета коэффициентов информационной взаимосвязи формируется совокупность показателей-факторов  $X = \{x_1, \dots, x_n\}$ , где  $n$  — число показателей (табл. 1) [10];

► 2-й этап. На основе применения метода экспертных оценок формируем

**Н.С. Шилкина**  
соискатель ФГУП  
«СТАНДАРТИНФОРМ»,  
Москва, Россия,  
a.a.streha@gostinfo.ru

**С.А. Тимофеев**  
соискатель ФГУП  
«СТАНДАРТИНФОРМ»,  
Москва, Россия

**А.С. Овчинников**  
соискатель ФГУП  
«СТАНДАРТИНФОРМ»,  
Москва, Россия

### ключевые слова

социально-информационная услуга, информационные технологии, качество, эффективность, алгоритм, квалиметрическая модель