

Розділ 3

Економіка підприємства та організація виробництва

УДК 65.012.45

О.М. Вакульчик, В.В. Дрей

Визначення складу якісних характеристик управлінської інформації та їх ознак у системі контролінгу на підприємстві

У статті визначено основні якісні характеристики управлінської інформації в системі контролінгу на підприємстві, які є необхідними для забезпечення ефективності управлінських рішень. Було виділено ознаки цих якісних характеристик та запропоновано рівні їх оцінки для оперативного контролю та управління інформацією у процесі ухвалення управлінських рішень.

Ключові слова: управлінська інформація, якісні характеристики інформації, цінність інформації, контролінг, контролінг інформації, управлінські рішення.

В умовах інформаційного навантаження, що існує на сучасних підприємствах, постає проблема підвищення ефективності використання управлінської інформації. Активне впровадження інформаційних технологій забезпечує лише збір та зберігання даних, тоді як для менеджерів важливо ідентифікувати серед існуючого інформаційного шуму потрібну одиницю інформації, що буде сприяти доцільності та своєчасності управлінського рішення та, як наслідок, ефективності виробничо-господарської діяльності. У зв'язку з цим актуальним питанням стає визначення якісних характеристик, за якими можна буде оцінювати інформацію для конкретного управлінського рішення.

Питанню визначення та оцінки якісних характеристик управлінської інформації, на нашу думку, не приділяється достатньо уваги. Так, Н.Г. Данілочкіна [1] та С.Я. Юсупова [2] підкреслюють важливість наявності таких якісних характеристик управлінської інформації в системі контролінгу, як достовірність, повнота, релевантність (суттєвість), корисність, зрозумілість, своєчасність, регулярність. Але способи забезпечення цих властивостей та методики оцінки якісного рівня існуючої інформації не надаються. У роботі [1] наголошується на тому, що в системі контролінгу найбільш значуща вимога до інформації – це вимога релевантності, що відображає суттєвість її для прийняття управлінського рішення [1, С.18]. Є.В. Вербін, Ю.Б. Пінчук, А.В. Белов [3] наголошують на тому, що для раціоналізації управлінських рішень інформації повинні бути притаманні такі якісні характеристики: систематизованість,

Вакульчик Олена Михайлівна, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри обліку і аудиту Академії митної служби України, м. Дніпропетровськ; Дрей Валерія Валеріївна, аспірант кафедри обліку і аудиту Академії митної служби України, м. Дніпропетровськ.

© О.М. Вакульчик, В.В. Дрей, 2009

вчасність, правдивість, повнота, неупередженість. Навіть у Законі України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки» наголошується на важливості якісних характеристик інформації: «При створенні інформаційного законодавства слід керуватися загальними принципами конституції України, а також базуватися на принципах...об'єктивності, достовірності, повноти і точності інформації...» [4].

У теорії інформації основною якісно-кількісною характеристикою інформації визначається її цінність – В. Свиридов, Б. Мороз [5, 6], Г. Шанкин [7], формальних оцінок якої є декілька. На нашу думку, для цілей управління виробничо-господарською діяльністю підприємства та для оптимізації інформаційного контролінгу необхідно використовувати підхід, що запропонований у роботі [5], який визначає цінність управлінської інформації через ступінь досягнення мети управління. Адже інші підходи базуються здебільшого на імовірнісній оцінці цінності, що суттєво ускладнює їх використання у практичній діяльності підприємства.

Невирішеним завданням залишається дослідження сутності якісних характеристик управлінської інформації у системі інформаційного контролінгу, визначення способів надання інформації таких якісних характеристик, які позитивно впливають на її цінність та ефективність управлінських рішень.

Метою статті є визначення основних якісних характеристик управлінської інформації, які є необхідними для забезпечення ефективності прийняття управлінських рішень; визначення системи ключових ознак цих характеристик, за якими можна здійснювати оцінку та управління якісним рівнем управлінської інформації.

Найважливішою якісною характеристикою управлінської інформації, яка має безпосередній вплив на ефективність управлінських рішень та може бути оцінена, є цінність. Цінність кожного виду інформації в першу чергу визначається залежно від рішення, для якого вона використовується. Але навіть в умовах того, що інформація має безпосередній зв'язок з рішенням, що ухвалюється, вона повинна мати й інші характеристики якості. Управлінська інформація може бути цінною, тобто сприяти ефективності управлінського рішення, по-перше, якщо вона містить дані, які повністю відповідають дійсності; по-друге, отримана в той час, коли є потреба в ній; по-третє, не має викривлень, перекручувань та повністю задовольняє користувача. Отже, характеристика «цінність» як головна включає декілька другорядних якісних характеристик.

Наприклад, на прийняття раціонального управлінського рішення впливає така характеристика інформації, як її достовірність. Достовірність інформації є неодмінною складовою цінності, тому що при використанні даних, які не відповідають реальності, управлінська мета може бути не досягнута або досягнута не в повній мірі. Інформація вважається достовірною, якщо вона відображує реальні факти без перекручувань. Для того щоб інформація мала таку властивість, вона повинна бути отримана з якісних джерел та бути сформована неупереджено на високому професійному рівні. Таким чином, достовірність інформації може бути оцінена такими показниками, як кількість перевірок, які здійснює інформаційний контролер для підтвердження цієї достовірності. Чим більше операцій здійснює контролер для перевірки достовірності, тим більший ступінь достовірності отримує інформація.

Кількість осіб, які несуть відповідальність за достовірність інформації, є також показником, який характеризує ступінь достовірності. Чим більше відповідальних за надану інформацію та вище їх професійний рівень, тим більше ступінь достовірності.

Так, наприклад, інформація, яку отримує інформаційний контролер з Інтернету чи ЗМІ має найменший ступінь достовірності, а інформація, яка отримується з відділу бухгалтерії, оцінюється як така, що має найбільшу достовірність, оскільки за бухгалтерську інформацію несуть відповідальність, як мінімум, дві особи – головний бухгалтер та бухгалтер, який є виробником цієї інформації. Тобто якість інформації повністю залежить насамперед, від джерела, кількості осіб, що її формують, та кількості перевірок, які здійснює інформаційний контролер.

Ознаки достовірності управлінської інформації можна звести до таких:

- надійність та репутація джерела надходження інформації;
- професіоналізм та компетентність виробника інформації;
- відповідальність осіб за достовірність інформації;
- існування додаткових джерел підтвердження достовірності;
- кількість перевірок, які здійснює інформаційний контролер для підтвердження її достовірності.

Виділяють таку якісну характеристику інформації, як її об'єктивність, яка також може вплинути на її цінність та результативність управлінського рішення. Інформація вважається об'єктивною, якщо вона не залежить від будь-якої думки. Об'єктивність інформації втрачається у результаті опрацювання її суб'єктом. Це означає, що найбільш об'єктивна інформація існує тільки у момент її виникнення, і чим більше вона опрацьовується різними суб'єктами, тим менш об'єктивною вона є. Інформація, яка виникає на робочих місцях і передається через різні організаційні ланки до вищого керівництва, наприкінці свого шляху перетворюється на таку, що є найменш об'єктивною. Таким чином, об'єктивність управлінської інформації може оцінюватися кількістю пунктів обробки інформації.

Об'єктивна інформація може бути сформована тільки неупередженими особами, які можуть незалежно відобразити у документах необхідні дані. У виробника інформації має бути відсутня особиста зацікавленість у викривленні фактів.

Ознаки об'єктивності управлінської інформації можна звести до таких:

- кількість пунктів обробки інформації;
- незалежність пункту виробництва інформації;
- ставлення постачальника інформації до її змістового навантаження.

У науковій літературі виділяють дуже важливу характеристику управлінської інформації – релевантність (від англ. «relevant» – доречно, що стосується справи). Управлінська інформація набуває стану релевантної (суттєвої) тоді, коли вона має суттєвий вплив на прийняття управлінського рішення та відсутність її може спричинити істотні наслідки для діяльності підприємства. Інформація оцінюється як нерелевантна, якщо вона не стосується завдання, що вирішується. Тому, вивчаючи фактори впливу на релевантність управлінської інформації, слід звернути увагу на напрямок діяльності, якого стосується управлінське рішення. Якщо управлінська інформація має значення для найбільш прибуткових видів діяльності підприємства або має відношення щодо підтримки платоспроможності, тоді вона має високий рівень релевантності. Релевантність різних видів інформації може також відрізнятися залежно від того, наскільки вона може додати визначеності у вирішенні питання. Адже різні одиниці інформації можуть абсолютно, суттєво або частково знищити ступінь невизначеності при прийнятті управлінського рішення.

Також слід зазначити, що одна інформація буде мати різні рівні релевантності для різних рівнів управлінського персоналу, якому вона надається. Наприклад, дані про

відсоткові ставки за кредитними коштами мають найвищий ступінь релевантності для начальника фінансового відділу, та найменшу релевантність – для начальника виробничого цеху.

Наслідки від прийняття помилкового рішення мають вплив на оцінку релевантності управлінської інформації. Якщо управлінське рішення не може принести відчутний результат навіть при використанні найбільш суттєвої та корисної управлінської інформації, то в загальній оцінці релевантності конкретного виду даних ця одиниця інформації буде мати найнижчий ступінь.

Управлінська інформація має дуже схожу з релевантністю властивість – актуальність, але слід розрізняти ці дві характеристики. Релевантність управлінської інформації відображає ступінь впливу на прийняття управлінського рішення, тоді як актуальність інформації характеризує існування зв'язку з реальними питаннями, які потребують вирішення. Релевантна інформація завжди є актуальною. Актуальна інформація стає релевантною тільки в умовах суттєвого впливу на управлінське рішення. Таким чином, факторами впливу на актуальність інформації може виступати кількість питань, які потребують вирішення у конкретний момент отримання інформації. Але цей фактор ми врахували при оцінці релевантності управлінської інформації. Тому у зв'язку з тим, що ознака релевантності вже включає характеристику актуальності, виділяти в окрему якісну характеристику актуальність інформації не має сенсу.

Ознаки релевантності управлінської інформації можна звести до таких:

- кількість управлінських рішень, на які інформація може вплинути;
- ступінь прибутковості напрямку діяльності підприємства, якого стосується управлінське рішення;
- ступінь відношення до підтримки платоспроможності підприємства;
- рівень управлінського персоналу, якому надається інформація;
- ступінь невизначеності ситуації при ухваленні управлінського рішення, якого стосується інформація на момент отримання даних;
- ступінь наслідків при ухваленні помилкового управлінського рішення.

Цінність управлінської інформації також забезпечується повним відображенням потрібних фактів. Адже відсутність деяких важливих елементів знижує практичну користь від використання, тобто знижує ступінь досягнення управлінської мети. Повнота інформації – це якісна ознака, що характеризує інформацію як достатню для прийняття рішення. Повною можна назвати таку інформацію, яка абсолютно відповідає запиту споживача, тобто така інформація не повинна мати недоліків, викликати потребу в уточненнях. Залежно від повноти інформація може поділятися на недостатню, повну та надлишкову. Неповна інформація може призвести до хибного висновку та нерационального рішення. Надлишкова інформація негативно впливає на ефективність управління, оскільки віднімає в одержувача час на її перероблення та відокремлення потрібної частини.

Ознаки повноти управлінської інформації можна звести до таких:

- відповідність даних запиту користувача;
- відсутність додаткових уточнень;
- відсутність зайвих даних.

Якість інформації також залежить від своєчасності її отримання. Управлінська інформація може бути дуже корисною, якщо вона була опрацьована в потрібний момент часу, в момент найбільшої потреби користувача в такій інформації. Якщо інформація

надходить раніше моменту виникнення потреби в ній, вона набуває властивості неактуальної у конкретний проміжок часу та може бути загублена в загальній масі інформаційних даних. Якщо інформація надходить пізніше потрібного часу, вона також стає неактуальною, і витрати, пов'язані з отриманням цієї інформації стають марними.



Рис. 1 Ознаки якісних характеристик управлінської інформації

Характеристика своєчасності управлінської інформації тісно пов'язана з узагальнюючим показником цінності інформації. У роботах [5,6] підкреслюється така взаємозалежність між своєчасністю та цінністю інформації, що характеризує збільшення цінності інформації до моменту її використання, набуття максимальної цінності у момент використання та відсутність цінності після моменту можливого використання.

Сукупність усіх перелічених якісних характеристик управлінської інформації визначає її цінність, тобто здатність сприяти досягненню управлінської мети. Ознаки якісних характеристик, які впливають на оцінку цінності управлінської інформації, наведені на рис. 1.

Кожна ознака якісних характеристик управлінської інформації має три рівні оцінки: високий, середній та низький. Залежно від рівня оцінки кожного параметра, інформаційний контролер може присвоювати управлінській інформації відповідний статус достовірності, об'єктивності, релевантності, повноти або своєчасності, що в сукупності дає рівень цінності. В табл. 1 запропоновано рівні оцінки ознак якісних характеристик управлінської інформації.

Таблиця 1 – Рівні оцінки ознак якісних характеристик управлінської інформації

№	Ознаки якісних характеристик	Рівні оцінки		
		високий	середній	низький
1	2	3	4	5
Достовірність				
1	Надійність та репутація джерела надходження	Інформація була отримана з надійних джерел, які неодноразово підтверджували свою репутацію	Інформація була отримана з надійного джерела, але використовується вперше	Джерело інформації вперше використовується або є неофіційним
2	Професіоналізм та компетентність виробника інформації	Високий	Середній	Низький
3	Відповідальні особи	Деякі	Одна	Не існує
4	Додаткові джерела підтвердження достовірності інформації	Деякі	Одне	Не має
5	Кількість перевірок на достовірність	Деякі	Одна	Відсутні
Об'єктивність				
1	Кількість пунктів обробки інформації	Інформація отримана з першоджерела	Один, два пункти переробки	Більше двох
2	Незалежність пункту виробництва інформації	На виробника інформації не здійснюється впливу третіх осіб або інших обставин	Існує можливість впливу інших осіб або обставин на виробника інформації	Існує велика ймовірність впливу інших осіб або обставин на виробника інформації

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5
3	Ставлення постачальника інформації до її змістового навантаження	Виробник інформації не має особистої зацікавленості у даних	Виробник інформації має потенційну особисту зацікавленість	Виробник інформації зацікавлений у даних
Релевантність (суттєвість)				
1	Кількість управлінських рішень, на які інформація може вплинути	Більше двох	Одне, два	Не має
2	Ступінь прибутковості напрямку діяльності, якого стосується управлінське рішення	Найбільш прибуткові види діяльності	Середньої прибутковості	Низької прибутковості
3	Ступінь відношення інформації щодо підтримки платоспроможності	Використання інформації суттєво укріплює платоспроможність	Має середній вплив на підтримку платоспроможності	Не має впливу на підтримку платоспроможності
4	Рівень управлінського персоналу, якому надається інформація	Вище керівництво, власники	Середня ланка керівництва	Нижча ланка керівництва
5	Ступінь невизначеності ситуації при ухваленні управлінського рішення, якого стосується інформація на момент отримання даних	Висока	Середня	Низька
6	Ступінь наслідків при ухваленні помилкового управлінського рішення	Високий	Середній	Низький
Повнота				
1	Відповідність даних запиту користувача	Повністю відповідає	Відсутні деякі елементи інформації	Дані частково або не відповідають запиту
2	Додаткові уточнення	Відсутні	Одне	Більше одного уточнення
3	Надлишкові дані	Відсутні	Деякі	Багато зайвої інформації
Своєчасність				
1	Наявність інформації у момент виникнення попиту на неї	Інформація існує в момент виникнення попиту на неї	–	Інформація відсутня у момент виникнення попиту на неї

З табл. 1 видно, що найвищу якість, а отже, і цінність управлінська інформація отримує за умов існування таких ознак:

- високі репутація та надійність джерел отримання;
- відповідальні та високопрофесійні виробники інформації;
- додаткові джерела підтвердження достовірності інформації;
- першоджерело отримання інформації;
- незалежність та незацікавленість виробників;
- наявність двох та більше управлінських завдань з найбільш прибуткових видів діяльності, яких стосується інформація;
- високий ступінь невизначеності;
- інформація надається вищій ланці управлінського персоналу;
- існує великий ризик отримати збитки від прийняття помилкового управлінського рішення;
- дані повністю відповідають запиту користувача та не мають зайвих елементів;
- інформація існує в момент виникнення потреби в неї.

У системі інформаційного контролінгу кожній одиниці інформації повинен бути присвоєний відповідний статус якісної характеристики, що значно підвищить як якість самого процесу прийняття рішень користувачами зазначеної інформації, так і їх ефективність.

З іншого боку, інформаційний контролер повинен стежити, щоб інформація відповідала як можна більшій кількості високих значень наведених параметрів та удосконалювати якість шляхом досягнення високих рівнів оцінки.

У висновках необхідно зазначити, що основними якісними характеристиками управлінської інформації, які забезпечують її цінність, були визначені: достовірність, об'єктивність, релевантність, повнота та своєчасність.

У результаті логічного аналізу сутності якісних характеристик управлінської інформації було встановлено основні ознаки, за якими можна оцінювати якісний рівень управлінської інформації, що вдосконалює саму інформаційну базу та підвищує ефективність процесу прийняття управлінських рішень. З іншого боку, така система ознак надає можливість інформаційному контролеру удосконалювати неякісну інформацію шляхом досягнення високих значень рівнів оцінки цих ознак.

У подальшому, перспективним напрямком дослідження, на нашу думку, є створення класифікації джерел отримання інформації для відповідних управлінських цілей, за якою можна буде здійснювати оперативний контроль та управління якісним рівнем інформаційного забезпечення ухвалення управлінських рішень у системі інформаційного контролінгу на підприємстві.

1. *Контроллинг как инструмент управления предприятием* / [Ананькина Е. А., Данилочкин С. В., Данилочкина Н. Г. и др.] ; под ред. Н. Г. Данилочкиной. – М. : ЮНИТИ, 2003. – 279 с.
2. *Юсупова С. Я.* Контроллинг / Савда Ярогієвна Юсупова. – М. : ТЕИС, 2006. – 197 с.
3. *Вербін Є. В.* Інформаційне забезпечення для обґрунтування раціональних управлінських рішень / Є. В. Вербін, Ю. Б. Пінчук, А. В. Белов // *Економіка та держава*. – 2006. – № 2. – С. 61–62.
4. *Закон України «Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки»* від 09.01.07 р. №537-V.
5. *Свиридов В.* Организация процессов обработки информации по критериям ценности и старения в АСУ / В. Свиридов, Б. Мороз. – Х. : Основа, 1992. – 112 с.

6. *Мороз Б. І.* Методи визначення цінності інформації для організації її захисту / Б. Мороз, О. Молотков, Ю. Ульяновська // Правове нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні : наук.-техн. зб. – 2001. – Вип. 2. – С. 46–53.
7. *Шанкин Г. П.* Ценность информации. Вопросы теории и приложений / Генрих Петрович Шанкин. – М. : Филоматис, 2004. – 128 с.
8. *Ильин К.* Ценность источников информации / К. Ильин // «Information Security / Информационная безопасность». – 2006. – № 1+2. – С. 44–45.
9. *Єрмошенко М.* Нова парадигма економічної науки в контексті розвитку в умовах України інформаційної економіки / М. Єрмошенко // Актуальні проблеми економіки: Науково-економічний журнал. – 2009. – № 1. – С. 14–20.

Отримано 09.11.2009 р.

Е.М. Вакульчик, В.В. Дрей

Определение состава качественных характеристик управленческой информации и их признаков в системе контроллинга на предприятии

В статье определены основные качественные характеристики управленческой информации в системе контроллинга на предприятии, которые являются необходимыми для обеспечения эффективности управленческих решений. Были выделены признаки этих характеристик и предложены уровни их оценки для оперативного контроля и управления информацией в процессе принятия управленческих решений.

Ключевые слова: управленческая информация, качественные характеристики информации, ценность информации, контроллинг, контроллинг информации, управленческие решения.