

УДК 65.012.45

Маковій В.В., аспірант,  
Державний університет  
телекомунікацій

## КОНСТИТУТИВНІ АТРИБУТИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТОКІВ ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВ

*У статті наведено конститутивні атрибути інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств. Надано визначення понять інформаційний потік та система інформаційних потоків. Визначено перелік параметрів якими характеризуються інформаційні потоки телекомунікаційних підприємств. Охарактеризовано інформаційні потоки за кожним із параметрів. Висвітлено основні бар'єри які трапляються на шляху циркуляції інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств.*

**Ключові слова:** інформаційний потік, телекомунікаційне підприємство, інформація, інформаційні зв'язки, атрибути.

**Постановка проблеми.** Телекомунікаційне підприємство передає та отримує великі обсяги різної інформації від певної кількості джерел, кожне з яких утворює свій власний інформаційний потік. Але великі обсяги інформаційних потоків не завжди несуть корисність та позитивний ефект для підприємства. Нестача або затримка у надходженні корисної та достовірної інформації негативно впливають на функціонування телекомунікаційного підприємства. Саме через значну роль інформаційних потоків у забезпеченні ефективної роботи підприємства удосконалення визначення конститутивних атрибутів інформаційних потоків є актуальною темою для дослідження.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідження конститутивних атрибутів інформаційних потоків проводили такі вчені як Афанасенко І.Д., Ващенко О.П., Виноградова О.В., Гаджинский А.М., Гудзь О.Є., Денисенко М.П., Ілляшенко К.В., Левковець П.Р., Федоренко С.В. Але незважаючи на проведений ними аналіз визначення конститутивних атрибутів інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств досліджено не в повній мірі.

**Метою статті** є визначення конститутивних атрибутів інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств, зокрема: класифікації, параметрів, характеристик та особливостей.

**Виклад основного матеріалу.** Інформаційні потоки, як елемент управління і предмет управлінської праці повинні забезпечити якісне уявлення про завдання та стан керованої і керуючої систем. Вони є не менш важливими ресурсами і об'єктом управління, ніж трудові, фінансові чи природні потоки. У сучасних умовах ринку телекомунікаційних послуг успішно функціонувати й динамічно розвиватися можуть лише ті підприємства, керівництво і фахівці яких володіють повною, достовірною та своєчасною інформацією. Не меншої уваги потребує також фізичне переміщення інформаційних потоків від одного співробітника підприємства до іншого чи від одного підрозділу до іншого, тобто вивчення інформаційних потоків підприємства.

Метою управління інформаційними потоками є максимальна оптимізація роботи підприємства. [3]

Збільшення ролі інформаційних потоків в діяльності телекомунікаційних підприємств обумовлюється наступними причинами:

- наявність повної і достовірної інформації дозволить ефективніше управляти підприємством та оптимізувати його діяльність;

- інформація про наявність товару, терміни постачання і тому подібне є необхідним елементом взаємозв'язку зі споживачами;
- збільшення гнучкості підприємства за рахунок обміну інформацією із зовнішнім середовищем допоможе у досягненні конкурентних переваг.

Для телекомунікаційних підприємств є характерною інформаційна насиченість процесів і результатів діяльності, що можна пояснити інформаційною природою телекомунікаційного продукту, оскільки споживачі у своїх взаємовідносинах із телекомунікаційними підприємствами може отримати як послуги так і лише інформацію щодо особливостей їх надання.

Сучасні телекомунікаційні підприємства для організації своєї роботи використовують інформаційні системи, які повинні раціоналізувати та підвищити інтенсивність інформаційних потоків. Аналіз інформаційних потоків підприємства допоможе [7]:

- розглянути усі ланки системи обробки даних, починаючи з одержання вихідних відомостей, поступове перетворення та формування кінцевих даних, які направляються керованій системі як команди у якості звітної й іншої інформації. При цьому визначається роль кожного підрозділу у комплексі робіт, що виконуються системою управління підприємством і зафіксованих у схемі обробки даних, уточнюється їхня структура та функції;
- побудувати схему інформаційних зв'язків підрозділів підприємства між собою та зовнішнім середовищем. У схемі можуть залишатися відомості про конкретні форми інформаційних зв'язків і вказуються їх кількісні та тимчасові характеристики;
- виявити первинні (вихідні) для підприємства дані. Аналіз потоків інформації – найважливіший етап у раціоналізації існуючої системи управління, що повинен забезпечити виконання цільових завдань проектування та з'ясування особливостей існуючої практики планування економічної діяльності.

Часто інформаційні потоки розглядають лише як рух інформації, документообіг чи сукупність інформації, напрямів її руху і процесів передачі. Деякі науковці дають наступне визначення цьому поняттю:

Інформаційний потік – це потік повідомлень, даних в документальній (паперовій та електронній) чи іншій формі, який супроводжує матеріальний та сервісний потоки, ними затребуваний та є елементом логістичної системи [2].

З іншої точки зору інформаційні потоки - це шляхи передачі інформації, що забезпечують існування будь-якої системи. Добре налагоджений і організований інформаційний потік, підвищує продуктивність праці на 10-30%.

Існує інше визначення даного поняття, яке на нашу думку є більш ширшим, а також потребує уточнення щодо форми представлення інформації.

Інформаційний потік – це сукупність циркулюючих в межах інформаційної системи, між інформаційною системою та зовнішнім середовищем повідомлень, необхідних для управління та контролю за операціями [4].

Також, інформаційний потік можна представити у вигляді фізичного переміщення інформації від одного співробітника підприємства до іншого або від одного підрозділу до іншого.

На підприємствах всі інформаційні потоки утворюють систему інформаційних потоків.

Система інформаційних потоків – це сукупність всіх фізичних переміщень інформації. Така система дає можливість здійснити будь-який процес і реалізувати будь-яке рішення.

Інформаційний потік можна аналізувати в трьох аспектах: синтаксичному, семантичному і прагматичному[3]:

- синтаксичний аспект установлює формальні правила (параметри) побудови інформаційного потоку, взаємозв'язок між його елементами;
- семантичний аспект установлює правила інтерпретації кожного елементу інформаційного потоку;
- прагматичний аспект установлює ступінь корисності кожного елементу

інформаційного потоку для цілей управління.

Інформаційні потоки характеризуються наступними параметрами:

- за сферою циркуляції;
- за рівнем управління;
- за напрямом дії;
- за тематичним спрямуванням;
- за періодичністю;
- за видом носія інформації;
- за офіційністю та ін.

Зовнішній інформаційний потік- це інформація, що надходить до підприємства з зовнішнього середовища і йде з підприємства в зовнішнє середовище. Такі потоки мають свої особливості:

- неможливо контролювати яка інформація (важлива чи неважлива, негативна чи позитивна, секретна або відкрита) йде з підприємства;
- не піддається регулюванню. Єдиний спосіб управління потоком - використовувати такий потік для створення іміджу підприємства;
- у певних випадках інформаційний потік дає не повну інформацію, а лише деяку її частину. При цьому незрозуміло, де і як можна знайти відсутню інформацію;
- сумнівність інформації, а інколи і помилковість.

Внутрішній інформаційний потік – це повідомлення, що циркулюють всередині одного підприємства.

Якість внутрішніх інформаційних потоків підприємства залежить від:

- чіткості організаційної структури управління;
- раціональності розподілу функціональних обов'язків;
- надійності обліку;
- ефективності роботи документообігу.

Навідміну від зовнішніх інформаційних потоків внутрішні формуються за рахунок внутрішніх джерел інформації, які легко можна перевірити на повноту і достовірність.

Залежно від виду пов'язаних потоком систем виділяють [5]:

- горизонтальний (наради керівників суміжних підрозділів, задіяних у виконанні спільних завдань; наради керівників підрозділів, які мають схожі виробничі завдання; робота у межах робочих груп);
- вертикальний (переміщується від одного рівня системи до іншого):
  - нисхідний (від керівництва до працівників відповідно ієрархії);
  - висхідний (від працівників до керівництва).

В залежності від напрямку потоку розрізняють:

- вхідні інформаційні потоки -повідомлення, що входять у систему або в одну з її підсистем;
- вихідні інформаційні потоки – повідомлення, що виходять за межі однієї системи або однієї з її підсистем.

За тематичним спрямуванням виділяють монотематичні і політематичні інформаційні потоки [6, с. 80]:

- монотематичний потік містить інформацію, що стосується лише одного виду господарської діяльності, спеціалізації роботи певного фахівця, який виступає генератором інформаційного потоку;
- політематичний інформаційний потік складається з інформації яка є різноспрямованою за тематикою і призначається для фахівців різних сфер діяльності.

Відповідно до періодичності виникнення можна виділити:

- однократні;
- періодичні;
- постійні.

Дивлячись на вид носія інформації розрізняють

- матеріальні (дані, відображені на паперових або інших матеріальних носіях);
- електронні (дані, збережені на електронних носіях);
- змішані.

Інформаційні потоки на телекомунікаційних підприємствах поділяються на:

- офіційні (обгрунтовані документально, відповідно до норм і правил, є основою господарських відносин і юридично регулюють діяльність кожної особи на підприємстві);
- неофіційні (обговорення виробничих питань під час неформальних зустрічей (під час обідньої перерви, святкових заходів; чутки, основною причиною яких є дефіцит офіційної інформації).

Також, інформаційні потоки на підприємствах характеризуються напрямом, структурою та часовим періодом їх функціонування. Напрямок інформаційного потоку визначається цілеспрямованістю даних, які передаються. Досягнення отримувача забезпечується чіткою регламентацією напрямку потоку, що значно спрощує рух організаційними маршрутами і зменшує витрати операційного часу. Напрямок інформаційного потоку визначає сталий комунікаційний зв'язок між особою, що приймає господарське рішення, і особою, що формує його інформаційне забезпечення [10, с. 33].

Інформаційний потік вимірюється кількістю обробленою чи переданою інформації за одиницю часу. Він ґрунтується на переміщенні паперових чи електронних документів і залежно від цього може вимірюватися як кількістю опрацьованих і переданих одиниць паперових документів, так і кількістю інформації (біт), що міститься у цьому чи іншому повідомленні.

На шляху циркуляції інформаційних потоків на телекомунікаційному підприємстві можуть виникати наступні бар'єри [8]:

1. Викривлення повідомлень:

- ненавмисні викривлення, викликані проблемами у міжособистісному спілкуванні, а також можливими помилками персоналу при обліку і опрацюванні інформації;
- навмисні викривлення, коли носій повідомлення не згоден з ним і змінює зміст повідомлення у власних інтересах. Проблеми при обміні інформацією можуть створювати конфлікти між різними групами та відділами підприємства. До викривлень інформації відноситься також її фільтрація. При передачі інформації зверху вниз основний мотив фільтрації висловлюється таким чином: "їх це не стосується". При передачі інформації знизу вверху існує тенденція повідомляти керівництву тільки хороші новини.

2. Інформаційні перевантаження. Керівник, зайнятий опрацюванням інформації, що надійшла, і необхідністю підтримувати інформаційний обмін, не в змозі ефективно реагувати на всю інформацію, яка надходить і вимушений відсіювати менш важливу інформацію. Оцінка керівником важливості інформації може виявитись помилковою.

3. Незадовільна структура підприємства. Оскільки при передачі інформації з одного рівня управління на інший в результаті корегування і фільтрації втрачається приблизно третина її обсягу, найбільш ефективно керованими вважаються підприємства з невеликою кількістю рівнів управління і каналами відносно прямого інформаційного обміну.

**Висновки.** Проведене дослідження щодо визначення конститутивних атрибутів інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств є важливою складовою в управлінні телекомунікаційними підприємствами. У статті подано визначення понять інформаційний потік та система інформаційних потоків. Було визначено перелік параметрів якими характеризуються інформаційні потоки телекомунікаційних підприємств, а саме:

- сфера циркуляції (внутрішні та зовнішні);
- рівень управління (горизонтальні та вертикальні);
- напрям дії (вхідні та вихідні);
- тематичне спрямування (монотематичні та політематичні);
- періодичність (однократні, періодичні, постійні);

- вид носія інформації (матеріальні, електронні, змішані);
- офіційність (офіційні та неофіційні) та ін.

У статті охарактеризовано інформаційні потоки за кожним із вищеперерахованих параметрів.

Висвітлено основні бар'єри які трапляються на шляху циркуляції інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств, такі як:

- викривлення повідомлень (ненавмисні та навмисні);
- інформаційні перевантаження.
- незадовільна структура підприємства.

Вивчення конститутивних атрибутів інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств допоможе забезпечити якісне уявлення про завдання та стан керованої і керуючої системи, а також оптимізувати роботу підприємства на кожному з етапів.

### Список використаної літератури

1. Алькема В.Г., Сумець О.М. *Логістика. Теорія та практика. Навчальний посібник.* - К.: «Видавничий дім «Професіонал», 2008. - 272 с.
2. Афанасенко И.Д. *Коммерческая логистика: учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / И.Д. Афанасенко, В.В. Борисова.* – Спб.: Питер, 2012. – 352 с.
3. *Визначення поняття інформаційного потоку [Електронний ресурс].* – Режим доступу: <http://um.co.ua/13/13-8/13-86156.html>
4. Гаджинский А.М. *Логистика: Учебник.* – 16-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и Ко", 2008. – 484 с.
5. Денисенко М. П., Левковець П. Р., Михайлова Л. І. та ін. *Організація та проектування логістичних систем: Підручник / за ред. проф. М. П. Денисенка, проф. П. Р. Левковця, проф. Л. І. Михайлової.* — К.: Центр учбової літератури, 2010. — С. 324 (336 с.)
6. Захарченко А.П. *Загальні принципи аналізу інформаційних потоків у Інтернеті / А.П. Захарченко // Наукові записки Інституту журналістики.* — 2010. — Т. 41. — С. 80—85.
7. Ілляшенко К.В. *Аналіз інформаційних потоків підприємства та їх відображення у звітності / Луцький національний технічний університет.* - Економічні науки: зб. наук. пр.; Вип. 9, ч. 1, 2012.
8. *Інформаційні потоки в організації [Електронний ресурс].* – Режим доступу: <http://www.studfiles.ru/preview/5043453/page:3/>
9. Родкина Т.А. *Информационная логистика.* - М.: «Экзамен», 2001 г. - 288 с.
10. Федоренко С. В. *Розробка інформаційного забезпечення та інформаційні потоки промислового підприємства / С.В. Федоренко, Д.О. Правоторов // Економіка та держава.* — 2006. — № 11. — С. 33—34.

**Маковей Вікторія Владимировна. Конститутивні атрибути інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств.** В статті приведені конститутивні атрибути інформаційних потоків телекомунікаційних підприємств. Дані определения понять інформаційний потік і система інформаційних потоків. Определен перечень параметров, которыми характеризуются информационные потоки телекоммуникационных предприятий. Охарактеризованы информационные потоки по каждому из параметров. Освещены основные барьеры которые попадают на пути циркуляции информационных потоков телекоммуникационных предприятий.

**Ключевые слова:** інформаційний потік, телекомунікаційне підприємство, інформація, інформаційні зв'язи, атрибути

*Makovii Viktoriia. Constitutive attributes of information flows of telecommunication enterprises. The article presents the constitutive attributes of information flows of telecommunication enterprises. Courtesy the notion of information flow and information flow system. Indicated the list of parameters describing information flows of telecommunication enterprises. Characterized the information flows for each of the parameters. Highlighted the main barriers that found on the way of circulation of information flows of telecommunication enterprises.*

**Keywords:** *information flow, telecommunication enterprise, information, information links, attributes.*