

DISERTACIJOS

Informaciniai kokybės vadybos sistemos brandos veiksniai

Erika Janiūniene

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto
Informacijos ir komunikacijos katedros
docentė daktarė
Department of Information and Communication,
Faculty of Communication, Vilnius University,
Associate Professor, Doctor
Saulėtekio al. 9, LT-10222 Vilnius
Tel.: (+ 370) 2 36 61 19
El. paštas: erika.janiuniene@kf.vu.lt

MARKEVIČIŪTĖ, Lina. Informaciniai kokybės vadybos sistemos brandos veiksniai. Humanitarinių mokslų srities informacijos ir komunikacijos krypties daktaro disertacija. Vilnius, 2009

Pagrindiniai žodžiai: kokybės vadybos sistemos branda, informaciniai veiksniai, informacinė kultūra, informacinė politika.

Globalių ekonominių pokyčių kontekste organizacijos, siekdamos išlikti konkurencingos, rezultatyvios ir efektyvios vykdydamos kasdienę veiklą, vienu iš esminių sėkmės veiksnių indentifkuoja kuriamo produkto ar paslaugos *kokybę* bei būtinybę išlaikyti pasiektos kokybės lygį taikant *kokybės vadybos* koncepciją.

Organizacijose vykdoma kokybės vadyba įtvirtinama diegiant kokybės vadybos sistemas, įgyvendinant visuotinės kokybės vadybos principus ar ISO 2000 serijos standartus. Lietuvos įmonių siekiamybė, tobulinant jose vykstančius procesus ir siekiant kokybiškų rezultatų, patvirtina Lietuvos standartizacijos departamento

sukaupiti statistikos duomenys, rodantys, kad 2007–2009 metais užregistruotos 979 įmonės, kuriose sertifikuotos kokybės vadybos sistemos.

Kokybės vadybos aktualumas matomas ne tik iš organizacijų praktinės veiklos rezultatų, ši tematika plačiai gvildinama ir diskutuojama mokslinėje erdvėje.

2009 metų spalį Komunikacijos fakultete apginta Linos Markevičiūtės disertacija „Informaciniai kokybės vadybos sistemos brandos veiksniai“, kurioje kokybės vadybos problema nagrinėjama tarpdisciplininiu požiūriu, integruojančiu dvi mokslo sritis – kokybės vadybą ir informacijos vadybą. Šį tarpdisciplinišku-

mą lėmė disertacijoje nagrinėjamos *temos aktualumas*, kuris grindžiamas autorės atlikta mokslinės literatūros analize, teigiančia, kad organizacijos, įdiegusios kokybės vadybos sistemas, siekdamos geriausių veiklos rezultatų turi šias sistemas nuolat tobulinti, t. y. „brandinti“. Šioje situacijoje organizacijoms kyla aktualus klausimas, kaip pasiekti kokybės vadybos sistemos brandą. Autorė, remdamasi mokslininkų teorinėmis išvalgomis, įrodo, kad, be mokslo erdvėje nagrinėtų ir iširtų kokybės vadybos sistemos brandą nulemiančių veiksnių (aukščiausio lygio vadovų kokybės vadybos kompetencija, dėmesys vartotojui, organizacijos narių mokymasis kokybės vadybos taikymo metodų, strateginis požiūris į kokybės vadybos įgyvendinimą organizacijoje), yra ir neabejotiną įtaką kokybės vadybos sistemos brandai turi informaciniai veiksniai. Atsižvelgiant į pagrįstą nagrinėjamos temos aktualumą formuluojama ir toliau disertacijoje sprendžiama *mokslinė problema*: Kokie informaciniai veiksniai turi įtakos organizacijos kokybės vadybos sistemos brandai? Kokią įtaką informaciniai veiksniai turi sistemos brandai?

Autorė mokslinei problemai atskleisti iškelia *hipotezę*, kad informacijos kokybė ir informacijos vadybos kokybė – tai elementai, lemiantys organizacijos informacinę brandą, o tai sudaro visumą informacinių veiksnių, nulemiančių kokybės vadybos sistemos brandą.

Disertantė moksliniame darbe siekdama įrodyti / paneigti iškeltą hipotezę, visų pirma, nagrinėja informacijos sampratą, informacijos vaidmenį organizacijos veikloje. Apibendrinusi informacijos mokslų teoretikų skelbiamą informacijos sąvokos

interpretacijų įvairovę, autorė informacijos kaip modelio ir visuomenės skatinamosios jėgos suvokimą panaudoja įrodyti tolesnius mokslinius teiginius. Disertacijoje pagrindžiama ir detalizuojama informacijos svarba kokybės vadybos sistemoje, identifikuojant šias pagrindines informacijos naudojimo sritis: informacija leidžia nustatyti kokybės vadybos sistemos būklę; organizacijos turima informacija teikia galimybę priimti optimalius sprendimus, siekiant kokybės vadybos sistemos tikslų; sukauptos informacijos saugojimas teikia galimybę išsaugoti informaciją ateičiai, fiksuojant sukauptą patirtį. Remiantis šiomis informacijos svarbos raiškomis, traktuojama, kad informacija sudaro sąlygas kokybės vadybos sistemai nuolat tobulėti ir yra vienas iš esminių kokybės vadybos sistemos brandos veiksnių.

Išanalizavusi informacijos reikšmingumą organizacijos kokybės vadybos sistemoje, autorė toliau nagrinėja visybišką požiūrį į informacijos vadybą, remiasi informacijos ekologijos paradigma (pagal T. H. Davenport ir L. Prusak) identifikudama du pagrindinius informacijos vadybos elementus: informacinę kultūrą ir informacijos vadybos praktiką, apimančią informacinę politiką ir strategiją bei informacines technologijas. Atlikus teorinę analizę įrodoma, kad informacijos vadyba – esminis instrumentas, padedantis efektyviai valdyti informaciją organizacijoje, o jos pagrindu formuojama informacinė politika ir strategija turi reikšmingą įtaką organizacijos veiklos sėkmei. Vadinasi, organizacijoje funkcionuojanti informacija ir informacijos vadybos kokybė lemia organizacijos informacinę brandą. Disertacijoje derinama ir kompleksiskai

naudodama aprašomuosius ir analitinius mokslinių tyrimų metodus, autorė pateikia organizacijos informacinės brandos matricą, kurioje apibūdinti informacinės brandos lygmenys (neapibrėžtumo, pirminės reakcijos, iniciatyvos, valdymo ir optimizavimo) ir dimensijos, nusakančios informacinės veiklos aspektus (informacinės kultūros vertinimo dimensijos, informacinės politikos vertinimo dimensijos ir apibendrinamoji dimensija).

Pagal autorės loginį dėstymą antra disertacijos dalis skirta kokybės vadybos sistemos brandos analizei. Šioje disertacijos dalyje nuo visuminio kokybės vadybos sistemos brandos veiksmų apibūdinimo pereinama prie informacinių veiksmų, nulemiančių kokybės vadybos sistemos brandą, nagrinėjimo. Disertantė giliai ir nuosekliai analizuoja kokybės vadybos sistemą pagal visuotinės kokybės vadybos koncepciją ir ISO 9000 standartus, atlikusi teorinę analizę pateikia dviejų pagrindinių kokybės vadybos sistemų palyginimą išskirdama jų panašumus ir skirtumus. Šioje dalyje ieškoma atsakymo į antrąją iškeltos hipotezės dalį: Ar identifiuoti organizacijos informacinės brandos veiksniai nulemia kokybės vadybos sistemos brandą? Pažymėtina, kad tik atlikusi visapusišką ir gilią esamų mokslinių modelių (D. P. Grahn, C. Forza, P. Bharati ir D. Berg) analizę, autorė iškristalizavo informacinius veiksmus, turinčius įtaką kokybės vadybos sistemai ir jos veiklai, ir šiuo pagrindu pateikė pagrįstą ir originalų informacinių kokybės vadybos sistemos brandos veiksmų modelį. Pavaizduotame modelyje parodoma pagrindinių informacinių veiksmų: informacijos kokybės, informacijos vadybos praktikos elementų:

informacinės kultūros, politikos bei visa apimančios organizacijos informacinės brandos sąsaja. Tik remiantis kokybiška informacija organizacijoje gali būti formuluojami optimalūs kokybės tikslai, užtikrinami efektyvūs procesai bei veiklos rezultatų analizė. Be kokybiškos informacijos ir tinkamos informacijos vadybos kokybės vadybos sistemos branda neįmanoma.

Autorės mokslinio darbo *antroji hipotezė*, kuria siekiama išsiaiškinti informacinių veiksmų ir kokybės vadybos sistemos brandos ryšį, empiriškai patvirtinama tiriamojame dalyje „Empirinis tyrimas: informaciniai kokybės vadybos sistemos brandos veiksniai“. Remiantis mokslinio tyrimo rezultatais daroma išvada, kad organizacijos informacinė branda, nulemta informacinių veiksmų, turi įtakos kokybės vadybos sistemos brandai; informacinių veiksmų poveikio kokybės vadybos sistemos brandai skalė nuo stipriausio išsidėsto taip: organizacijos informacinė branda, kaip visuminis veiksnys, informacinė kultūra, informacijos kokybė, informacinė politika; informacinių veiksmų ir kokybės vadybos sistemos brandos sąsaja yra tiesinė ir tiesioginė.

Iš gausių mokslinio tyrimo rezultatų, pristatytų disertacijoje, paminėtini keli rodikliai, iliustruojantys Lietuvos organizacijų, turinčių sertifikuotą kokybės vadybos sistemą, būklę.

Lietuvoje 65 proc. organizacijų yra pasiekusios trečiąjį (iš penkių) kokybės vadybos sistemų brandos lygmenį, jų sukurta kokybės vadybos sistema yra stabili, formalizuota ir organizacijos nariai suvokia kokybės vadybos sistemos svarbą. Vertinant informacinės brandos aspektu 63 proc. Lietuvos organizacijų įvertintos pasiekusios ketvirtąjį lygmenį. Tai rodo,

kad organizacijos supranta strateginę informacijos vertę ir naudą optimaliai veiklai užtikrinti ir siekti užsibrėžtų rezultatų.

Apginta Linos Markevičiūtės disertacija išskirtinė tarpdisciplininio požiūriu ir pagal sudėtinį mokslinį objektą, apimantį informacijos mokslų ir ekonomikos mokslų dalykus – informacijos vadybą ir kokybės vadybą. Disertacijoje pateiktos teorinės išvalgos ir empirinio tyrimo metu gauti kiekybiniai duomenys aktualūs ne tik mokslo bendruomenei, formuojančiai stra-

teginus mokslinių tyrimų aspektus, bet ir praktikams, dirbantiems kokybės vadybos sistemų plėtotės srityje. Kaip pažymėjo disertacijos oponentas prof. dr. Juozas Ruževičius, disertacija net tik aktuali, bet ir skelbiama laiku, nes Tarptautinė standartizacijos organizacija parengė naują standartą ISO 9004:2010 (Organizacijos darnios sėkmės vadyba. Kokybės vadybos požiūris), kuriame numatyti organizacijos vadybos brandos lygiai ir jų vertinimo metodologija.