

УДК 681.5

ФОРМИРОВАНИЕ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПУЛА ЭКСПЕРТОВ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА

О.В. Малышев, С.В. Симонов

Институт проблем математических машин и систем НАН Украины

e-mail: sergiy.simonov@gmail.com

1. Введение

Единственным действенным способом решения той или иной проблемы является привлечение человеческого интеллекта. В связи с использованием для решения проблем т.н. ситуационных центров (СЦ) можно выделить два подхода:

1. Лица, заинтересованные в подготовке и принятии решения по возникшей проблеме, по каким-то критериям сами формируют «команду»¹ экспертов, на которую возлагают соответствующие надежды. СЦ при этом лишь предоставляет набор определенных сервисов, что должно способствовать повышению результативности и эффективности² процесса подготовки и принятия решения³.

2. Лица, столкнувшиеся с проблемой, обращаются в СЦ с просьбой сформировать «команду» экспертов, способную осознать эту проблему, а также подготовить приемлемое для них решение проблемы.

Разумеется, ситуационные центры, умеющие поддержать второй из приведенных подходов, должны качественно отличаться от тех центров, которые ограничиваются предоставлением лишь «технических» сервисов.

Мы рассмотрим некоторые аспекты технологий предоставления ситуационными центрами «интеллектуальных» услуг, заключающихся в подборе «команд» экспертов применительно к потребности подготовки решения по конкретной проблеме. Для этого мы введем новое понятие – «пул экспертов ситуационного центра».

2. Что такое «пул экспертов Ситуационного центра»?

Как же формируется совокупность участников процесса подготовки и принятия решения, которую мы выше назвали «командой»?

Формирование команды происходит по некоторым критериям, в зависимости от 1) сущности решаемой проблемы, а также 2) возможностей того, кто эту команду формирует, и 3) ограничений, с которыми приходится считаться. Например, для решения проблемы, возникшей в рамках крупной организации, могут потребоваться специалисты определенного профиля и квалификации. При этом организация, в принципе, не отказывается от привлечения внешних специалистов, но некоторые из них заведомо для нее неприемлемы.

¹ Обращаем внимание читателя на то, что «команда» экспертов может быть достаточно сложной системой с установленной иерархией, ролевыми функциями, специализацией и т.д.

² Напомним, что согласно [1]:

«результативность» - это «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов»;

«эффективность» - это «связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами».

³ Акцентируем внимание читателя на том, что речь идет именно о процессе подготовки и принятия решения по проблеме, а не о решении самой проблемы.

Существуют специальные методы формирования команд экспертов, например, метод «снежного кома» [2], примененный для обеспечения проведения масштабного прогнозно-аналитического исследования, касающегося определения научно-технологических и инновационных приоритетов для Украины [3]. Этот метод состоит в следующем: формируется начальная группа специалистов, каждого из которых просят порекомендовать известных ему специалистов близкого профиля, потом такая же просьба адресуется привлеченным экспертам, затем опрашиваются третьи и т.д. Понятно, что в процессе такого последовательного опроса все чаще будут встречаться одни и те же имена, и, наконец, наступит момент, когда новые имена уже появляться не будут. Это и является признаком того, что «ком» сформирован.

Нас же интересует ситуация, когда в поле зрения СЦ постоянно находится некоторое множество разнопрофильных экспертов, которые готовы к сотрудничеству, и на которых можно рассчитывать в случае необходимости. Назовем такое множество пулом⁴ экспертов Ситуационного центра. Со стороны СЦ пул экспертов является объектом, как минимум, двух видов деятельности: формирования и использования.

3. Формирование пула экспертов

При формировании пула промежуточной точкой процесса является возникновение очередной кандидатуры. Для того чтобы эта кандидатура влилась (или не влилась) в пул, необходимо вступить с ней в контакт, объяснить причину обращения, а также решить два вопроса:

- предложить общие условия дальнейшего сотрудничества, которые могут быть приняты или отвергнуты кандидатом, и дождаться ответа;

- предложить кандидату сообщить о себе некоторый минимум данных, пересекающийся с уже известным или дополняющий уже известное о ней. Наиболее приемлемым способом решения этой задачи является заполнение кандидатурой предложенной анкеты.

Если кандидат в конечном итоге вливается в пул, его сотрудничество с СЦ должно сопровождаться соответствующими записями, т.е. актуализацией данных о нем.

3.1. Общие условия сотрудничества

Мы не можем привести здесь образец текста, иллюстрирующего общие условия сотрудничества (ОУС) между экспертом и СЦ. Но мы можем сделать следующие замечания:

ОУС – это документ, определяющий предмет сотрудничества, а также права, обязанности и ответственность сторон (кандидата и СЦ). Если кандидат принимает эти условия, то между сторонами возникают определенные правоотношения;

конкретные эпизоды сотрудничества в будущем могут потребовать выработки и согласования специфических условий.

Одним из обязательных требований ОУС должно являться предоставление кандидатом определенного профиля данных о себе (заполнение предложенной анкеты). Однако предоставление такой анкеты не может расцениваться как принятие всей совокупности ОУС.

⁴ От англ. «pool» - объединение, фонд. Мы вводим этот термин для краткого именованя основного ресурса, которым располагает СЦ для предоставления «интеллектуальных» услуг.

3.2. Анкета

Для формирования пула экспертов СЦ ИПММС НАН Украины была разработана электронная анкета в виде документа MS Excel, которая включает вопросы по следующим категориям:

- общие данные;
- контактные реквизиты;
- образование по специальности;
- профессиональная деятельность;
- научный статус;
- общественная деятельность;
- публикации.

Ключевым аспектом информации о кандидате является идентификация его профессиональной специализации. При этом могут использоваться различные системы классификации:

универсальный десятичный классификатор (УДК) (укр. «Універсальна десяткова класифікація») [4];

государственный классификатор профессий (укр. «Державний класифікатор професій») [5];

специальность по образованию;

научная специальность [6];

общий классификатор «Отрасли народного хозяйства Украины» (ОКОНХ) (укр. «Загальний Класифікатор "Галузі народного господарства України"») (ЗКГНГ)).

Однако, применение известных классификаторов представляется нам малопродуктивным в данном случае, поэтому мы предлагаем кандидату самому сформулировать, как он видит свою специализацию.

Данные из заполненных и полученных СЦ по электронной почте анкет размещаются в базе данных (БД) СЦ.

3.3. Актуализация данных об эксперте

Актуализация данных об эксперте предполагает фиксацию информации о том, в каких работах он участвовал, с какими инициативами выступал, какие инициативы поддерживал, а какие отвергал, какие качества при этом проявил и т.д. Большая часть этой информации собирается автоматически средствами протоколирования процессов подготовки и принятия решения.

Собранные данные являются основанием для описания (со стороны СЦ) специализации эксперта и обновления/составления его рейтинга.

4. Использование пула экспертов

Основной функцией использования пула экспертов является отбор кандидатов в члены команды, перед которой будет поставлена задача подготовить и принять решение по возникшей проблеме. Разумеется, критериальная база отбора является для каждой проблемы индивидуальной. Но, поскольку СЦ заинтересован в максимальной степени автоматизировать процесс отбора, необходимо в основу соответствующей технологии положить набор типовых параметризуемых критериев.

Основным из них мы считаем специализацию эксперта. Как уже указывалось, в БД, поддерживающей пул экспертов, по каждому эксперту имеется два «видения» его специализации: со стороны самого эксперта и со стороны СЦ. Следует отметить, что они не являются раз и навсегда установленными, и для реально сотрудничающих с СЦ экспертов эволюционируют в процессе работы. Поиск экспертов осуществляется по ключевым словам, фразам и т.д.

Если поиск дал избыточное количество кандидатур, в ход идут другие критерии, например, рейтинг эксперта.

В некоторых случаях, например, когда работа потребует личного присутствия эксперта в СЦ, критичным может стать местонахождение эксперта.

То, что данные об эксперте удовлетворили все выдвинутые критерии, еще не означает, что он стал членом формируемой команды. Кандидат должен получить соответствующее предложение, раскрывающее основные аспекты предстоящей работы и, возможно, содержащее особые условия сотрудничества, на которое он вправе ответить отказом.

5. Заключение

Резюмируя, можно сказать следующее:

1. Пул экспертов является основным ресурсом СЦ, ориентированного на предоставление заинтересованным лицам «интеллектуальных» услуг.

2. Формирование и использование пула экспертов – это виды деятельности, нуждающиеся со стороны СЦ в тщательной разработке и регламентации с ориентацией на максимальную автоматизацию многочисленных вспомогательных процедур.

Список литературы

1. ISO 9000:2005 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. Third edition 2005-09-15.

2. Маліцький Б.А., Попович О.С., Соловійов В.П. Методичні рекомендації щодо проведення прогнозно-аналітичного дослідження в рамках Державної програми прогнозування науково-технологічного та інноваційного розвитку України. – Наукове видання Центру досліджень науково-технічного потенціалу та історії науки НАН України. – Київ, "Фенікс", 2004. - 52 с.

3. Маліцький Б.А., Попович О.С., Онопрієнко М.В. Обґрунтування системи науково-технологічних та інноваційних пріоритетів на основі «форсайтних» досліджень. – Київ, "Фенікс", 2008. - 86 с.

4. Універсальна десяткова класифікація. - <http://www.nbuv.gov.ua/libdoc/udc.htm>.

5. Державний класифікатор професій ДК 003:2005. – <http://www.vobu.com.ua/ua/info/classproff/3-0-15.html>.

6. Перечни специальностей научных работников (коды по ГРНТИ и ВАК). - http://v4.udsu.ru/science/cni_perecni.