

Моделирование процесса коммуникации в проектах (мероприятиях) бюджетных организаций

Черкасов Максим

Научно-исследовательский семинар

ПРМ20-1м

Москва, 2021

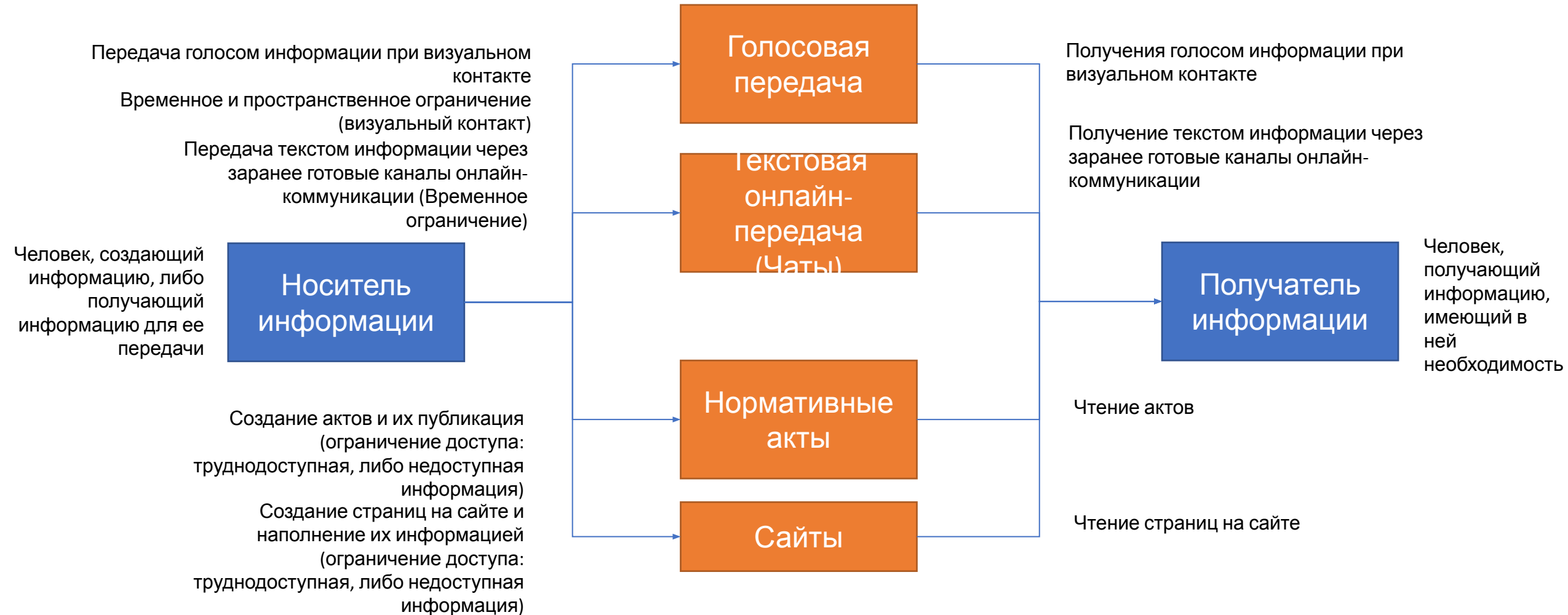
Рассматриваемая модель

- Модель коммуникации участников проекта при реализации проектов (носящих характер мероприятий на их очном этапе) в бюджетных учреждениях, с участниками, имеющими разный уровень компетенций, доступа к информации, знаниям и опыту как проекта, так и деятельности организации и подразделений в целом.
- Модель включает источник (создатель/носитель) информации, получатель информации и методы их передачи, агрегирования для доступа к ним
- Эксперимент заключается в добавлении нового элемента – онлайн-инструкции
- Параметр – загруженность канала коммуникации, измеряемая в специальной единице – ответ на вопрос

Схема используемых каналов коммуникации



Характеристика взаимосвязей



Измененная Схема используемых каналов коммуникации



Характеристика каждого элемента

Голосовая передача

Требует непосредственного контакта носителя и получателя, что не всегда может быть доступно. При этом носитель может убедиться в правильном понимании переданной информации. Имеет ограниченный ресурс запросов. Доступ к переданной информации есть только у носителя и получателя

Текстовая онлайн-передача (чаты)

Позволяет передавать и запрашивать информацию без необходимости локального местонахождения носителя и получателя. Имеет ограниченный ресурс запросов. Доступ к переданной информации есть у всех участников проекта, но информация становится трудной для доступа с течением проекта.

Нормативные акты

Не требует непосредственного участия источника (создателя) информации. Имеет трудную для восприятия информацию, или может не иметь таковую. Информация не актуализируется. Доступ может быть затруднен или ограничен.

Сайты

Не требует непосредственного участия источника (создателя) информации. Информация актуализируется, но в силу специфики может быть ложной или неполной. Доступ может быть затруднен.

Онлайн-инструкции

Не требует непосредственного участия источника (создателя) информации. Имеет легкую для восприятия информацию. Информация актуализируется, характеризуется полнотой и проработкой отдельных элементов. Доступ не ограничен для участников проекта. Не имеет ограничений по ресурсу запросов.

Рассматриваемый параметр – загруженность канала передачи информации

- Рассматриваемая единица измерения – «ответ на вопрос» (количественный показатель)
- В среднем, один участник проекта с учетом его иных проектных задач может произвести от 0 до 20 ответов в час, в среднем – 4 ответа в час
- Доля не отвеченных сообщений за час – индикатор загруженности канала коммуникации

Эксперимент

- Проведение мероприятия проектной командой с участием волонтеров в бюджетном учреждении
- 6 дней, 3 из которых были при измененном параметре
- Равномерная информационная и проектная нагрузка в течение всех 6 рабочих дней
- Основной канал коммуникации – чат (тестовая передача), дополнительные – голосовая передача, сайт и нормативные акты.
- Сайт и акты использовались очень редко по причине недостаточности информации (не более 1 запроса в день от участника)
- Голосовые запросы использовались редко по причине сложности визуального контакта (не более 2 запросов в день от участника)
- Чат использовался всеми участниками на протяжении всего проекта (1-12 запросов от участника в день)

Подготовка эксперимента

- Вычисление показателей загруженности канала
- Агрегирование не отвеченных запросов
- Создание легкодоступной полной инструкции
- Подготовка к измерениям показателей загруженности канала при внедрении нового элемента коммуникации

Результаты эксперимента

- В первые 3 дня количество не отвеченных запросов в час в чате составляло до 80% (среднее за 3 дня), запросы дублировались, тем самым усугубляя ситуацию
- Голосовые запросы были отвечены в 100% случаев, так как имели приоритет
- При внедрении инструкции, содержащей в себе ответы на все вопросы, а также оперативную актуализацию новых вопросов, количество сами вопросов понизилось, при этом количество не отвеченных запросов снизилось с 80% до 3%

Выводы

- Обнаружена взаимосвязь между количеством каналов коммуникации, их содержанием и загруженностью каждого канала (выражаемую в доле отвеченных запросов получателя информации): чем больше качественных каналов получения информации, тем меньше загруженность каждого из каналов коммуникации
- Создание новых каналов коммуникации, характеризующихся полнотой, легкодоступностью и простой логикой поможет разгрузить имеющиеся каналы коммуникации (увеличение на 77% отвеченных запросов в час в среднем)