

ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ ІТ-ПРОЕКТУ

Васильків Н.М.¹⁾, Кондратюк М.В.²⁾

Тернопільський національний економічний університет

¹⁾ к.т.н., доцент, ²⁾ магістрант

І. Постановка проблеми

При виконанні ІТ-проекту та впровадженні його результатів важливим є дослідження впливу психологічних факторів на прийняття рішення групами чи окремими виконавцями. Зокрема, необхідно враховувати особистісні та психологічні особливості зацікавлених сторін проекту. Для успішності ІТ-проекту важливе значення мають як внутрішні, так і зовнішні зацікавлені сторони. Зацікавлена сторона проекту - група або організація, яка може впливати на проект або на його життєвий цикл. У зацікавлених сторін є плани щодо проекту, які можуть мати позитивний чи негативний вплив на хід виконання або завершення проекту [1].

В [2] проаналізовано особливості проектів у сфері інформаційних технологій та вплив зацікавлених сторін на їх виконання, визначено основні інтереси груп осіб, що відносяться до зацікавлених сторін ІТ-проекту, запропоновано для управління зацікавленими сторонами проекту використовувати не лише аналіз їх інтересів, а й модель можливої поведінки на різних етапах життєвого циклу проекту.

ІІ. Мета роботи

Метою роботи є дослідження можливості використання поведінкової економіки для аналізу прийняття рішень зацікавленими сторонами ІТ-проекту.

ІІІ. Аналіз процесу прийняття рішень зацікавленими сторонами ІТ-проекту на основі поведінкової економіки

Стосовно ІТ-проекту основним суб'єктом поведінкової економіки є замовники, виконавці проекту та споживачі продукту ІТ-проекту, які можуть здійснювати рішення, виходячи з почуттів, емоцій, інстинктів. Вони мають особливе значення для формування ефективного виконання ІТ-проекту та його впровадження.

Поведінка споживача – це діяльність, спрямована безпосередньо на отримання, використання й розпорядження продуктом ІТ-проекту, включаючи процес прийняття рішення [3].

Згідно поведінкової економіки є три основні інструменти прийняття рішень:

- 1) евристика – люди часто приймають рішення, ґрунтуючись на творчому, неусвідомленому мисленні, яке не завжди є логічно правильним та доцільним;
- 2) фрейм – люди використовують смислові рамки для розуміння і дій у тих чи інших випадках;
- 3) ринкова неефективність – помилки прийняття рішень на ринку ІТ-продуктів, які призводять до різних аномалій, наприклад до неефективного розподілу ресурсів проекту.

Виникненню аномалій в управлінських рішеннях сприяють не тільки неправильні рішення керівників ІТ-проекту, а й сформовані аномалії в побудові команди проекту. Ці аномалії також призводять до порушення робочого процесу, викликають спади в діяльності команди. Прикладом можуть служити так звані маятникові рішення. Ця патологія виникає через відсутність чіткої системи прийняття рішень та плану, і в підсумку результат одних дій нейтралізується іншими.

Аномалії в організаційних відносинах найчастіше виникають на тлі управлінських помилок.

Під паттерном поведінки проектного менеджера розуміють модель застосування поведінкових компетенцій в процесах управління. При цьому пропонується модель груп компетенцій у форматі «лідерство-інтелект-емоції».

Наприклад, появи безсуб'єктного стилю управління сприяє демотивуючий стиль керівництва. Природно, що за відсутності стимулу працівники стають менш активними і не прагнуть висувати нові ідеї. Типовий приклад патологій в організаційних відносинах – розсіювання цілей. В кожному проекті є основна мета, але її досягнення можливе лише шляхом поділу загальної мети на більш дрібні цілі і завдання.

Підцілі стають основними цілями підрозділів, які вже не прагнуть до виконання загальної задачі і не беруть до уваги цілі інших підрозділів. Це явище найсильніше проявляється у великих ІТ-фірмах з багатьма підрозділами і в компаніях з низькою мотивацією персоналу. Через дану аномалію можна оцінювати ступінь керованості ІТ-компанії: чим сильніше розсіювання цілей, тим нижча керованість.

У результаті недосконалого керівництва сукупність підцілей не буде повністю відповідати основній меті, а підсумком стане часткове виконання мети або її невиконання.

Основними причинами є суб'єктивні чинники: неточна передача інформації, особисті цілі співробітників, мотивація, психологічний стан, персональна зацікавленість у виконанні проекту тощо.

На виконання ІТ-проекту впливають і патології у відносинах:

- конфлікт (поділ на конфліктуючі сторони, ускладнення співробітництва);
- некерованість (втрата влади керівником проекту над виконавцями);
- безсуб'єктивний вплив (ситуація, коли від працівників нічого не залежить або вони пасивні, безініціативні);
- переважання особистих відносин над службовими;
- розсіювання цілей;
- використання ресурсів в особистих цілях.

Згідно моделі раціонального вибору, яка була доповнена аналізом прийняття рішень за умов ризику – моделлю очікуваної корисності Неймана-Моргенштерна [4], під час вибору однієї з альтернатив керівник проекту вибирає завжди ту, де більша очікувана користь.

Розглянемо аксіоми, що характеризують раціональну поведінку індивіда [4], які можна використати для дослідження поведінки зацікавлених сторін ІТ-проекту:

1. Аксіома повноти. Для будь-яких варіантів А, В має виконуватися співвідношення $A > B$, $B > A$ або $A = B$. Тобто, при виборі між варіантами А і В зацікавлена сторона повинна надавати перевагу варіанту А або варіанту В.

2. Аксіома транзитивності. Якщо $A > B$ і $B > C$, то $A > C$. Тобто, якщо зацікавленій стороні варіант А здається кращим, ніж В, а В - кращим, ніж С, то в будь-якому випадку А буде кращим варіантом, ніж С.

3. Аксіома незалежності. Допустимо, що $A > B$ і $p \in (0; 1)$, тоді для будь-якого С, $pA + (1 - p)C > pB + (1 - p)C$. Тобто, якщо для зацікавленої сторони варіант А кращий, ніж В, то вважатиметься за краще замінити В на А (з тією ж імовірністю p), незалежно від третьої альтернативи С.

4. Аксіома безперервності. Припустимо, що $A > B > C$, тоді В можна представити у вигляді $pA + (1 - p)C$, де $p \in (0; 1)$. Тобто, якщо зацікавленій стороні варіант А подобається більше, ніж В, а В - більше, ніж С, то існує така ймовірність p , що зацікавленій стороні буде однаково, чи отримає вона В гарантовано або покладеться на випадок, що надасть їй більш корисний, ніж В, варіант А з негарантованою ймовірністю p , або менш корисний С. Наприклад, при деякій імовірності p виконавцеві буде все одно, чи отримати гарантовану виплату суми В або продовжити виконання нового проекту, завдяки чому він може отримати суму А з ймовірністю p , але з іншого боку, через певні причини може і нічого не отримати С.

Розглянуті аксіоми дають змогу чітко сформулювати як вихідні припущення щодо існуючих варіантів при виконанні ІТ-проекту, так і їх наслідки, тобто використовувати математичний апарат для управління поведінкою зацікавлених сторін проекту, прийняття рішень та досягнення очікуваних результатів проекту.

Висновок

У роботі на основі поведінкової економіки запропоновано підхід, який можна використовувати для аналізу та впливу на прийняття рішень зацікавленими сторонами при виконанні ІТ-проекту та впровадженні його результатів.

Список використаних джерел

1. Бушуєв С.Д. Управління проектами в умовах «поведінкової економіки» / С.Д. Бушуєв, Д.А. Бушуєв, Р.Ф. Ярошенко // Управління розвитком складних систем. - 2018. - №33. - С. 22-30.
2. Кондратюк М.В. Поведінка зацікавлених сторін ІТ-проекту / М.В. Кондратюк // XLVIII міжнародна науково-практична конференція: «Розвиток науки в XXI столітті»: збірник статей. - Х.: Науково-інформаційний центр «Знання», 2019. - С. 42-45.
3. Воловельская И.В. Классификация основных подходов изучения экономической психологии. / И.В. Воловельская // Вісник економіки транспорту і промисловості. - 2014. - №47. - С. 202-204.
4. Дж. фон Нейман, О. Моргенштерн. Теория игр и экономическое поведение. — М.: «Наука», 1970. — 983 с.