

МНОГОМЕРНОСТЬ ФЕНОМЕНА "КАЧЕСТВО" В ПОСТИНДУСТРИАЛЬНОМ ОБЩЕСТВЕ

THE MULTIDIMENSIONALITY OF PHENOMENON OF "QUALITY" IN THE POSTINDUSTRIAL SOCIETY

O. Kondrateva

Annotation

Two of the essence of the phenomenon of "Quality" shows in this article. The article says what qualities has a post-industrial society. It says what method to evaluate the quality. In conclusion, the author examines the service quality of Enterprise Information Systems as one of the most illustrative examples.

Keywords: postindustrial society, quality, quality of services, maintenance of information systems, customer service.

Кондратьева Ольга Васильевна
Аспирант, Санкт-Петербургский
государственный Университет
аэрокосмического приборостроения

Аннотация

В статье на основе анализа феномена "Качество" показаны две сущности понятия. Показано какими качествами обладает постиндустриальное общество и как оценивается качество продукции и услуг. В заключение разбирается качество обслуживания Информационных Систем Предприятия как одного из наиболее показательных примеров.

Ключевые слова:

Постиндустриальное общество, качество, качество услуг, обслуживание информационных систем, сервисное обслуживание.

Согласно Распоряжению Правительства РФ от 08.12.2011 N 2227-р "Об утверждении Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года": "Россия ставит перед собой амбициозные, но достижимые цели долгосрочного развития, заключающиеся в обеспечении высокого уровня благосостояния населения и закреплении геополитической роли страны как одного из лидеров, определяющих мировую политическую повестку дня. Единственным возможным способом достижения этих целей является переход экономики на инновационную социально ориентированную модель развития" [1].

Процессы, происходящие в современном мире, мире информации и новых технологий, в мире в котором общество и техника развиваются стремительнейшим образом, показывают, что наш мир неуклонно движется в постиндустриальное общество. Главным видом деятельности в нем "становится уже не производство товаров, а обработка информации и оказание услуг" [2].

По мере повышения уровня жизни и роста благосостояния повышается спрос на вторичные услуги, покрывающие социальные потребности, опирающиеся на систему ценностей и мировоззренческие представления потребителя. Появляется потребность в более качественных сервисах, повышается роль имиджа сервис-компаний, увеличивается ориентация на конкретные ключевые

личности, их предпочтения и прочие вторичные факторы, что полностью соответствует концепции постиндустриального общества.

Таким образом, феномен "Качество" в постиндустриальном обществе может рассматриваться с двух различных сторон. С одной стороны – это приобретение новых свойств, характерных для постиндустриального общества и отличающих его от индустриального.

С другой стороны, имеет смысл рассмотреть феномен "Качество" как способность удовлетворить имеющуюся потребность, как качество продукции и услуг.

Обслуживание информационных систем управления предприятием (ИСУП) является одним из ярких примеров деятельности, которая будет активно развиваться и изменяться в постиндустриальном обществе т.к. обслуживание ИСУП относится и к сфере услуг, и к сфере обработки информации. Поэтому весьма полезно рассмотреть феномен "качество" в контексте данной конкретной области.

Теория постиндустриального общества является сегодня одной из наиболее распространенных социологических концепций, позволяющих адекватно осмыслить масштабные перемены, происшедшие в западных обществах на протяжении последних тридцати лет [9].

Для постиндустриализма определяющими являются принципы фрагментарности, плюрализма и децентрализации. Они становятся определяющими и выражаются прежде всего в утверждении разнообразия как основного лейтмотива общества. Например, в экономике разнообразие обнаруживается не только в типах техники, товарном ассортименте и видах услуг их вариаций, но и в потребности в широком спектре различных профессий и услуг. Научно-технологические достижения конца двадцатого века позволяют говорить о современном обществе как об информационном, движущемся в направлении постиндустриального общества. Тем не менее временной цикл периода развития постиндустриального общества весьма сложно прогнозировать. Хотя, очевидно, что он будет определяться почти исключительно темпами научно-технического прогресса.

К развитию общества в России с широких мировоззренческих позиций подошел И. А. Ильин, что позволяет увидеть необходимость целостного, синтетического подхода к перспективам развития. "Качество необходимо России: верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни, Новая, качественная эпоха нужна нашей Родине" [7]. Предпосылкой такому развитию, по мнению И. А. Ильина, является природная даровитость и духовная гениальность русского народа.

На сегодняшний момент процесс перехода к индустриальной цивилизации не завершен даже для самых развитых стран мира и может продолжаться еще долго. Поэтому вопрос о возможностях и ближайших перспективах России по переходу к информационному обществу является предметом дискуссий. Наша экономика по-прежнему базируется на экспорте сырья за рубеж. И хотя экономика современной России развивается достаточно быстро, но рост во многом обусловлен рыночной конъюнктурой, обеспечивающей высокие цены на сырьевые ресурсы. С падением цен на нефть в 2014 году Россия начала искать пути независимости от ее колебаний. Однако, доля современного высокотехнологичного производства в национальном доходе крайне низка. Вероятно, в России построение постиндустриального общества возможно, если сделать ставку на традиционно сильные отрасли, где у нас сохранился мощный научный потенциал: авиация, космос, судостроение, ядерная энергетика, спецхимия и металлургия, биотехнология и микроэлектроника, специальное машиностроение, телекоммуникации и связь.

Так в 2015 году на развитие информационного общества в регионах будет выделено 550 млн рублей.

Для построения в России информационного общества нужна четкая, научно обоснованная грамотно реализованная идеологическая программа. Национальная идея,

о которой так много говорит наше правительство, должна быть современной, нацеленной на будущую информационную и высокотехнологичную Россию, производящую продукцию и услуги высочайшего качества.

Рассматривая феномен "Качество" нельзя не заметить, что он имеет двойкий смысл.

С одной стороны, "качество" – "философская категория, выражающая совокупность существенных признаков, особенностей и свойств, которые отличают один предмет или явление от других и придают ему определенность" [12]. Качество предмета или явления, как правило, не сводится к отдельным его свойствам. Оно связано с предметом как целым, охватывает его полностью и неотделимо от него. Поэтому понятие качества связывается с бытием предмета. Предмет не может, оставаясь самим собой, потерять своё качество.

Качество это определенность вещи, предмета, явления, процесса, на основе которой они приобретают свое специфическое бытие и выделяются из многообразия других вещей, предметов, процессов и явлений. Тем самым качество выражает неотделимую от бытия предмета его сущностную определенность, благодаря которой он является именно этим, а не иным предметом.

Итак, в философском смысле качество – это:

- ◆ признак, отличающий данную сущность от другой сущности;
- ◆ непосредственная характеристика непосредственного бытия.

Оно не существует само по себе, но существуют предметы, обладающие качеством; проявляется качество только в процессе взаимодействия одного объекта с другим.

Исходя из этого определения рассмотрим понятие "качество" в постиндустриальном обществе. Для того, необходимо ответить на вопрос "Какими качествами обладает постиндустриальное общество?"

Главные качества постиндустриального общества следующие:

- ◆ плюрализм;
- ◆ децентрация;
- ◆ фрагментарность общества;
- ◆ очень высокая производительность труда;
- ◆ высокий уровень жизни;
- ◆ преобладание сектора инновационной экономики с венчурным бизнесом и хай-теком.

Процесс производства обладает следующими качествами:

- ◆ гуманизация техники, заключающаяся не только в сведении к минимуму тяжелого физического и монотонного труда, но и придающей труду творческий характер;
- ◆ повышение наукоемкости производства, приоритет высокотехнологичных, реализующих новейшие достижения научной мысли технологий;
- ◆ миниатюризация техники, позволяющей индивидуализировать и диверсифицировать труд вовлеченных в производство людей, переносить работу на дом и т.д.;
- ◆ экологизация производства, предусматривающая не только комплексное использование сырья, но и замену его пластмассами, композитами, керамикой, использование малоотходных и безотходных технологий, все более жестких природоохранных стандартов и т.д.;
- ◆ сочетание локализации и глобализации производства, примером чего могут служить информационные сети, которые достигают каждого человека, где бы он ни находился, и одновременно делают его гражданином мира, ибо предоставляют в его распоряжение плоды творчества всего человечества.

С другой стороны, термин "качество" ассоциируется с продукцией или сервисом и имеет несколько различных определений, например:

В стандарте ГОСТ 15467–79: совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности в соответствии с её назначением [10].

В стандарте ИСО 8402–86: "Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности" [17].

В стандарте ГОСТ Р ISO 9000–2005: "Качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям" [11].

В учебнике Огвоздина В. Ю.: Качество продукции – это совокупность объективно присущих продукции свойств и характеристик, уровень или вариант которых формируется при создании продукции с целью удовлетворения существующих потребностей [18].

В науке уже есть понятие, которое означает способность товара или услуги соответствовать предъявляемым требованиям (удовлетворять потребности):

- ◆ в экономике это понятие названо термином полезность (англ. utility);
- ◆ в политической экономии это понятие названо потребительной стоимостью, которая также определена как полезность;
- ◆ в энциклопедическом словаре Вебстера качество, подходящее для применения, также определено как полезность.

Иначе говоря, способность качества предмета удовлетворять потребности можно было бы назвать не "качеством", а "полезностью". Тем не менее, термин "полезность" не может заменить "качество", т.к. польза есть позитивное значение одного объекта для другого объекта, и потому она столь же объективна, как истина, научно обосновывается и научно опровергается, идет ли речь о пользе витаминов или изучения математики. А термин "качество", особенно в разрезе предоставления услуг, подразумевает также субъективную составляющую, ее ценность для конкретного потребителя.

Скажем, пища для человека – как и для животного – полезна, а носителем ценности она становится только тогда, когда ее принятие соотносится с человеком не как с объектом–организмом, а как с субъектом религиозной, политической, обрядовой, эстетической деятельности, – скажем, как ритуальное вкушение хлеба и вина, как поднесение уважаемому гостю хлеба–соли, как еда на церемонии дипломатического приема; ценностный смысл имеет и описание еды, но не в кулинарных или медицинских книгах, а в произведениях искусства [19].

Качество тесно связано с количеством, числом, объемом, степенью развития свойств того или иного объекта, процесса, явления. Нет смысла говорить о качестве продукта или услуги, если его невозможно каким–либо образом измерить или определить.

Технический аспект качества обусловлен количественными и качественными изменениями. Категория качества, прежде всего, понимается как некоторая потребительная стоимость продукта и находится с ней в неразрывном единстве. Качество составляет сущность потребительной стоимости продукта и услуг, и характеризует комплекс важных (с точки зрения различных пользователей) параметров, определяющих его полезные свойства. [21] Для оценки степени качества всякой потребительной стоимости прибегают к исследованию ее потребительских свойств.

В постиндустриальном обществе на первый план выходит оценка качества услуг, которая имеет свои специ-

фические особенности. Качество услуги проявляется при тесном взаимодействии с потребителем. Согласно ГОСТ Р ИСО 9000–2001, услуга – это результат по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя. По другому определению, услуга является результатом взаимодействия исполнителя и его средств труда с заказчиком (потребителем услуги).

Потребитель продукции взаимодействует с производителем на расстоянии (через ряд посредников), а потребитель услуг встречается с производителем лицом к лицу. Отправной пункт предоставления услуг может называться интерфейсом. Например, при обслуживании ИСУП – это процесс получения и оформления заявки от Клиента.

Предприятия, оказывающие услуги, одновременно решают две задачи:

1. производство услуг;
2. управление интерфейсами, которых может быть много, они изменяются в определенных пределах. Чем выше интенсивность обслуживания, тем большую роль играет интерфейс.

В качестве услуги значение имеет не только пригодность "товара", но и манера его предоставления, качество коммуникаций и другие субъективные показатели.

Сервисное обслуживание Информационных Систем Управления Предприятием (ИСУП) – один из наиболее ярких примеров услуги, которая будет стремительно развиваться в постиндустриальном обществе, т.к. является естественным симбиозом сферы услуг и информационных технологий. В последние годы в России наблюдается лавинообразный рост интереса бизнеса и государства к системам управления предприятием. Разрабатываются новые программы, как зарубежные, так и отечественные. Например фирма 1С выпустила на рынок ряд таких решений как "Управление промышленным предприятием 1.3" или "1С:ERP Управление предприятием 2.0", которые уже составляют конкуренцию таким гигантам как SAP и Ахарта.

Обслуживание ИСУП – это производственная коммерческая услуга или сервис, заключающаяся:

- ◆ в установке и настройке ИСУП;
- ◆ в консультировании пользователей различных уровней по работе с уже внедренной ИСУП;
- ◆ в обучении пользователей;
- ◆ в регистрации выявленных ошибок и предложений по улучшению, изменению или адаптации ИСУП;

- ◆ в составлении заданий программистам и их выполнению по изменению конкретной ИСУП;
- ◆ в работе с архивами, копиями баз данных в ИСУП;
- ◆ в услугах по защите информации в ИСУП.

Организационно, данный сервис обычно поручается специализированной фирме или самостоятельному от-делу на предприятии. С развитием технологий передачи информации, среди которых Интернет является наиболее доступным, появились возможности обслуживания Клиентов мобильно и своевременно в любой точке мира.

Для каждой обслуживаемой организации или холдинга обычно создается собственное информационное поле, что позволяет координировать и управлять внешними и внутренними информационными потоками, конфиденциальностью и защитой информации. Отличительной чертой подобного сервиса является феномен удешевления самого ценного, часто–употребительного в рамках единого информационного поля.

Информационная Система Управления Предприятием (ИСУП) состоит из одной или совокупности компьютерных программ необходимых для управленческого процесса. Это почтовые программы, программы интерактивного общения, различные программы учета производственных операций, ERP– системы. Активно развивается возможность работать с программами ИСУП с помощью мобильных телефонов и других портативных устройств, поэтому все больше людей используют подобные системы, все большие объемы информации накапливаются внутри таких систем и прочих баз данных с которыми работают организации.

Компьютерная программа – это качественно новый тип материальных объектов, созданных человеком в рамках "второй природы" (техносферы, ноосферы) на постиндустриальном этапе общественного развития. Их появление усложняет и совершенствует взаимосвязь между человеком и предметом труда. Как известно, при ручном труде эту связь осуществляет простое орудие. При механизированном, машинном труде возникает трехзвенная система, включающая в себя источник энергии, передаточный механизм и рабочую машину. Возникновение механизированного труда связано с появлением четвертого звена машины – контрольно–управляющего устройства, автоматических систем управления.

По своим функциям и внешним проявлениям программа стоит к человеческому мышлению ближе, чем все другие компоненты технической системы производства. Другие звенья технической системы необходимо согласовывать преимущественно с физическими, даже механическими возможностями человека, а компьютерную

программу – уже с возможностями его психики. Программа удлиняет путь от идеального образа до его материализации в продукте труда. Теперь при создании продукта труда идеальный образ материализуется в нем не прямо и непосредственно, а через дополнительное звено – компьютерную программу как мыслеподобный, псевдо-идеальный, псевдосубъективный материальный образ.

Обслуживание ИСУП, это услуга. Услуга – это продукт труда, неосязаемый и неотделимый от своего источника. Она не сохраняется отдельно от процесса ее предоставления и не может быть накоплена.

Как любая сервисная деятельность, обслуживание ИСУП направлено на удовлетворение потребностей Клиента. Для того, чтобы выявить такие потребности, обычно используют технологию собирания Голоса Заказчика (VOC) и составления различных схем, из которых наиболее полной является Древовидная Схема (Tree Diagram) в методе Функции Развертывания Качества (QFD)[3]. Ее суть заключается в том, что бы с самых общих верхних уровней потребностей потребителя (в терминах QFD – нужд Клиента), например, "потребность в самоутверждении", опуститься до самых детализированных и конкретных, таких как "вежливость консультантов первой линии поддержки при конфликтных ситуациях". Заполнение данной схемы дает возможность систематизировать известные потребности и выявить скрытые.

Согласно классификации Абрахама Маслоу потребности делятся на базисные или неизменяемые (потребность в безопасности, самоутверждении, благополучии) и производные или метапотребности (в справедливости, в порядке), которые могут изменяться [22]. Данную классификацию предлагается перенести для построения Древовидной Схемы в качестве первого уровня. Метапотребности можно получить исходя из миссии или целей конкретной организации или холдинга, имеющего собственное информационное поле в системе обслуживания ИСУП.

Второй уровень для обслуживания ИСУП рекомендуется строить на основе видов потребностей, таких как:

- ◆ функциональность, требование к соответствию заданным параметрам. Например: "наличие актуальной бухгалтерской отчетности";
- ◆ психологическая составляющая, требование по соответствию психологической индивидуальности потребителя. Например: "различный интерфейс ПО для различных групп пользователей";
- ◆ ситуационная составляющая, требование по соответствию ситуации: времени суток, сезону, месту предоставлению услуги. Например: "работа консультантов в разное время с

филиалами в разных часовых поясах";

- ◆ ценовая составляющая, требование соответствия статусу потребителя. Например: "Обслуживание VIP-заявителей в течение 2 часов".

При формировании дерева потребностей становится очевидным, что принцип годности в обслуживании ИСУП всегда является значимым, но далеко не всегда главенствующим. По мере повышения уровня жизни и роста благосостояния повышается спрос на вторичные услуги, покрывающие социальные потребности, опирающиеся на систему ценностей и мировоззренческие представления потребителя. Появляется потребность в более качественных сервисах, повышается роль имиджа сервис-компании, увеличивается ориентация на конкретные ключевые личности, их предпочтения и прочие вторичные факторы, что полностью соответствует концепции постиндустриального общества.

Существует закономерность развития сервисной деятельности: "оказание одних услуг ведет к возникновению потребности в других, более сложных видах услуг"[2]. Значит, удовлетворяя или не удовлетворяя определенные потребности можно формировать возникновение тех или иных потребностей в будущем. Необходимо выделять разумные потребности и выполнять в первую очередь их. Разумными можно назвать потребности, которые не приходят в противоречие с существующими принципами организации общества и не противоречат интересам человека и организации-клиента.[16]

Важно не просто удовлетворять потребности, но и ориентировать Клиента в нужном направлении, не только учитывать реалии сегодняшнего дня, но и выстраивать отношения на долгосрочную перспективу.

Исходя из вышесказанного, можно определить основные качества, присущие обслуживанию ИСУП:

- ◆ неосязаемость, несохраняемость, т.к. это услуга, ее невозможно хранить и накапливать;
- ◆ наличие информационного поля, т.к. ИСУП состоит из различных частей, программ, индивидуальных для каждого холдинга или организации;
- ◆ удешевление самых ценных частоиспользуемых услуг;
- ◆ расширение физических границ, благодаря развитию средств связи;
- ◆ психологическая составляющая, т.к. услуга связана с общением, очень важна культура общения сотрудников и их индивидуальность;
- ◆ этическая составляющая, т.к. информационное поле содержит коммерческие данные и

некорректный доступ к этим данным или их разглашение представляет реальную угрозу для организаций.

Исходя из присущих обслуживанию ИСУП качеств, можно определить наиболее важные параметры оценки качества обслуживания ИСУП, как второй ипостаси феномена "качество":

- ◆ надежность, выполнение услуги в соответствии с заданием полностью и в срок;
- ◆ ответственность, гарантия того, что задания поняты правильно и выполненное задание удовлетворяет потребителя;
- ◆ доступность, удобное время обслуживания и обеспечение контакта с нужным специалистом;
- ◆ коммуникабельность, способность персонала разговаривать "на одном языке" с потребителем;

- ◆ безопасность, соблюдение деловой этики и защиты информации.

В данной работе рассмотрены две различные стороны феномена "качества", определены основные качества постиндустриального общества, требования к качеству продуктов и услуг, а также показано, как эти две стороны качества сочетаются в конкретной области – обслуживание ИСУП.

Более 70% населения, занятого в экономике промышленно развитых стран, работают в сфере услуг, и эта цифра имеет тенденцию увеличиваться. В условиях высокого роста мировой и российской экономики, построения информационного общества важнейшим элементом является анализ и управление качеством в различных областях сферы услуг и сервиса, и в частности в сфере обслуживания ИСУП.

ЛИТЕРАТУРА

1. Распоряжение Правительства РФ от 08.12.2011 N 2227-р "Об утверждении Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года"
2. Коробкова С.Н., Кравченко В.И, Орлов С.В и др. Сервисная деятельность//ГУАП, СПб, 2004, 160 с.
3. Ficalora J., Cohen L. Quality Function Deployment and Six Sigma// Prentice Hal. 2012, 449 с.
4. Тушавин В.А. Робастный подход к оценке комплексного показателя качества ИТ-услуг//Системы управления и информационные технологии. 2014. № 4 (58). С. 92–95.
5. Kondratieva O.V. Qualimetric approach to calculating generalized quality indicator of ERP users support //Modern infomatization problems in economics and safety. 2015. С. 93–98
6. Варакин Л. Е. Глобальное информационное общество: Критерии развития и социально–экономические аспекты. –М.: Междунар. акад. связи, 2001. – 43 с.
7. Ильин И.А. Спасение в качестве// Русский колокол. – 1928. № 4. – С 3–7
8. Воронина Т. П. Информационное общество: сущность, черты, проблемы. – М., 1995. – 111 с.
9. Иноземцев В.Л. Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы. – М.: Логос, 2000
10. ГОСТ 15467–79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. – М.: Издательство стандартов, 1979.
11. ГОСТ Р ИСО 9000: 2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
12. Википедия https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%F7%E5%F1%F2%E2%EE_%28%F4%E8%EB%EE%F1%EE%F4%E8%FF%29
13. <http://naukovedenie.ru/> – Науковедение. Интернет– журнал.
14. Иноземцев, В.Л. Парадоксы постиндустриальной экономики. Инвестиции, производительность и хозяйственный рост в 90–е годы. // Международная экономика и международные отношения, 2000.–№ 3.
15. Орлов С.В. Теория развития и современная наука. –Пермь: Изд–во Перм. ун–та, 1992. С.178.
16. Семенова Е.Г., Копычев В.А. Вероятностная модель оценки рисков проекта разработки программного обеспечения// Вопросы радиоэлектроники. 2013. Т. 2. № 2. С. 122–130.
17. Международные стандарты. Управление качеством продукции. ИСО 9000–ИСО 9004, ИСО 8402. М., издательство стандартов, 1988.
18. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики: Учеб. пособие/ В. Ю. Огвоздин. – 5–е изд., перераб. и доп.. – М.: Дело и Сервис, 2007. – 288 с.
19. Каган М.С. Философская теория ценности. СПб: ТК Петрополис. 1997. 205с.
20. Черняховский А.Д. Благо как экономическая категория: актуальность диалектического подхода к его пониманию//Интернет–журнал "Науковедение". 2014. № 3 <http://naukovedenie.ru/PDF/53EVN314.pdf>
21. В.М. Мишин. Управление качеством: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" – 2–е изд. перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2005. – 463 с,
22. А.Г. Маслоу, Мотивация и личность/Перевод с англ. Татлыбаевой А. М. – СПб.: Евразия, 1999, с.370.
23. Миндлин Ю.Б. Управление системой качества на предприятии сферы услуг // Тренды и управление. –2013. –№ 1. –С. 111–114.