

Стреха П.А. Развитие понятийного аппарата качества информационных услуг технического регулирования в современных экономических условиях [Электронный ресурс] // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования: Научный интернет-журнал. 2011. – № 2(2). Режим доступа http://iea.gostinfo.ru/files/2011_02/2011_02_16.pdf

УДК 004

РАЗВИТИЕ ПОНЯТИЙНОГО АППАРАТА КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЯХ

Стреха П.А., аспирант ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

В статье проанализированы сущность и содержание понятия качества информационных услуг в сфере технического регулирования с позиций основополагающих документов в области менеджмента качества, выявлены основные требования, предъявляемые ключевыми группами стейкхолдеров к информации в сфере технического регулирования, обоснована необходимость развития взаимосвязанного комплекса справочно-аналитических систем, как государственных, так и коммерческих, сочетающих в себе строгий государственный контроль аутентичности официальной информации и многообразие ее экспертно-аналитической интерпретации.

Ключевые слова: качество, информационная услуга, пертинентность, справочно-аналитическая система.

UDC 004

DEVELOPMENT OF DEFINITIVE APPARATUS IN THE SPHERE OF INFORMATION SERVICES FOR TECHNOLOGICAL REGULATION IN THE MODERN ECONOMIC CONDITIONS

Strekha P.A. post-graduate student at FSUE «STANDARTINFORM»

The essence and contents of the notion of quality of information services in the sphere of technology regulation are being analyzed on the basis of founding documents in the area of quality management. The analysis enables one to indicate requirements for key groups of stakeholders to be met by information in sphere of technology regulation. It is substantiated that it is urgent and significant to develop an interconnected complex of systems for query and analytics of government and commercial natures incorporating strict government authenticity control of official information and variety of its expert and analytical interpretation.

Keywords: quality, IT information service, pertinency, query and analytics system.

Одной из тенденций современного этапа экономического развития является повышение роли качества информационных услуг технического регулирования в деле повышения конкурентоспособности продукции и развития экономики страны. Масштаб и сложность информации в области технического регулирования непрерывно увеличиваются, что обусловлено следующими основными факторами:

- глобализация торговых связей приводит к необходимости учитывать технические нормы, действующие в различных странах и на территории международных союзов;

- техническое регулирование России претерпевает глубокое реформирование в связи с его интеграцией в систему технического регулирования Таможенного союза;

- рост взаимозависимости технически сложных товаров, объединенных в продуктово-сервисные экосистемы, повышает значимость стандартов совместимости;

- расширение товарного ассортимента, повышение благосостояния клиентов, увеличение пространства выбора продукции, характеризуемого высокой информационной асимметрией, требует развития многоуровневых систем стандартов качества, дающих клиенту более объективные основания для выбора продукции;

- ускорение динамики технического развития в рамках продуктово-сервисных экосистем высокой степени интеграции детерминирует необходимость опережающего учета тенденций мировой стандартизации и заблаговременной разработки совместимой продукции.

В этой связи объективной необходимостью становится уточнение и актуализация содержания понятия качества информационных услуг в области технического регулирования.

В ГОСТ ISO 9000-2011 [1] качество определяется как «степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям», при этом следующим образом уточняется термин «требование (requirement)»: потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным. Слова «обычно предполагается» означают, что это общепринятая практика организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон, когда предполагаются рассматриваемые потребности или ожидания. Для обозначения конкретного вида требования могут применяться определяющие слова, например, такие как требование к продукции, требование к системе качества, требование потребителя и др. Таким образом, понятие интегрального качества в рамках парадигмы ГОСТ ISO 9000-2011 требует определения круга потребителей и других заинтересованных в качестве лиц, спецификацию их требований и ожиданий и их синтез в итоговом понятии качества.

Основными являются требования потребителей информационных услуг. Как показывает исследование, помимо общего требования потребителей к услугам – оказания их по доступной цене и в соответствии с формальными договорными требованиями – особо важным для информационных услуг в области технического регулирования оказывается их соответствие парадигме пертинентности.

Согласно ГОСТ 7.73-96 [2] установлены следующие определения:

- «информационная потребность: характеристики предметной области, значения которых необходимо установить для выполнения поставленной задачи в практической деятельности;
- информационный запрос: текст, выражающий информационную потребность;
- релевантность; релевантный: соответствие полученной информации информационному запросу;
- пертинентность; пертинентный: соответствие полученной информации информационной потребности».

Таким образом, информационный запрос относительно получения тех или иных сведений является итогом объективации осознанной пользователем информационной потребности в указанных сведениях (тексте стандарта, комментариях к нему, аналитической записке о тенденциях развития определенного сегмента стандартизации в мире и т.д.). Информация, адекватно отвечающая на данный запрос, будет релевантной.

Пертинентной можно назвать информацию, которая удовлетворяет информационную потребность, даже еще не осознанную пользователем, т.е. являющуюся имплицитной. Поскольку для эксплицирования потребности пользователи должны иметь определенные начальные сведения (например, для запроса о путях развития определенного международного стандарта фирма должна иметь сведения о самом факте его существования или же намерениях соответствующих организаций разработать и принять его), то малый бизнес зачастую не может сформировать соответствующие запросы ввиду полного отсутствия знаний по соответствующей теме. В этой связи механизм, основанный на принципе пертинентности, т.е. предполагающий информационные потребности клиента, основываясь на общих сведениях о бизнесе фирмы, дает возможность делать клиенту превентивные бизнес-предложения о поставке пертинентной информации о техническом регулировании стандартизации в ключевых для фирмы областях.

Для государства ключевыми являются следующие требования – точность и полнота информации об обязательных технических нормах, изложенных в технических регламентах, методах подтверждения соответствия, информационное обеспечение интересов стратегических отечественных предприятий в процессах международной стандартизации. В частности, важной задачей является информационная поддержка соответствующих органов, занимающихся разработкой стратегии технического регулирования в рамках Таможенного союза, о перспективных направлениях международной стандартизации.

Для разработчиков документов в области стандартизации характерными являются следующие требования – оперативность обратной связи с потенциальными пользователями стандартов, позволяющая полноценно интегрировать клиентов на всех стадиях жизненного цикла разработки, принятия и применения стандартов, и защита авторских прав в отношении технических условий и других документов, распространяемых на коммерческой основе.

Для правообладателей зарубежных стандартов необходимой является защита их авторских прав и расширение клиентской базы в России. В частности, официальными лицами ISO неоднократно подчеркивалась необходимость регулирования доступа к документам ISO, вплоть до исключения из ISO стран, в которых официальными органами не соблюдаются авторские права ISO на стандарты.

Для организаций системы информационного обеспечения технического регулирования необходимо расширение клиентской базы, обеспечение доходов, достаточных для инвестирования в развитие информационных систем. Это обусловлено тем, что государственное финансирование покрывает лишь базовые расходы на поддержание соответствующих организаций в состоянии, позволяющем выполнять обязательные, определенные законодательством информационные услуги в области технического регулирования, а развитие в целях предоставления инновационных расширенных услуг осуществляется на основе самофинансирования.

При этом следует учитывать, что различные экономические субъекты обладают существенно различающейся способностью формировать специализированные компетенции в области стандартизации – если крупные транснациональные компании непосредственно участвуют и даже лидируют в процессе эволюции технических норм, а предприятия крупного и среднего бизнеса могут выделять в своей структуре специализированные отделы по стандартизации, то для малого бизнеса оперативное отслеживание тенденций мировой стандартизации собственными силами является нереальным. Это существенно снижает их конкурентоспособность, является мощнейшим ин-

ституциональным барьером на пути развития малого бизнеса. Решение проблемы возможно лишь на путях аутсорсинга компетенций в области технического регулирования.

Таким образом, информационные потребности бизнеса в области технического регулирования в условиях глобализации экономики, образования Таможенного союза, вступления России в ВТО непрерывно возрастают, формируя расширенные запросы на услуги информационно-аналитического характера. Многоплановость требуемых функций определяет необходимость развития взаимосвязанного комплекса справочно-аналитических систем, как государственных, так и коммерческих, сочетающих в себе строгий государственный контроль аутентичности официальной информации и многообразие ее экспертно-аналитической интерпретации.

Разработка стратегии поэтапного формирования подобных систем, включая разработку инвестиционных планов, позволит повысить скорость и эффективность реакции на информационные потребности пользователей, в т.ч. имплицитные, тем самым обеспечив укрепление позиций российских предприятий на глобальных рынках.

Список использованной литературы

1. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // <http://docs.cntd.ru/document/gost-iso-9000-2011>.
2. ГОСТ 7.73-96. СИБИД. Поиск и распространение информации. Термины и определения. // http://snipov.net/c_4698_snip_99035.html.

© П.А. Стреха, 2011