

На правах рукописи
УДК 65.08:338.46
ББК У9(2)261.10
Б 519

БЕРСТЕНЕВА Ольга Геннадьевна

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕЗЕРВЫ ПОВЫШЕНИЯ
КАЧЕСТВА УСЛУГ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством:
экономика и управление качеством

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Тамбов 2004

Работа выполнена на кафедре экономического анализа института «Экономика и управление производствами» Тамбовского государственного технического университета.

Научный руководитель доктор экономических наук, профессор
Герасимов Борис Иванович

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Ильенкова Наталья Дмитриевна

кандидат экономических наук
Бородин Николай Иванович

Ведущая организация Саратовский государственный

Защита диссертации состоится 5 ноября 2004 г. в 13 часов на заседании регионального диссертационного совета КМ 212.260.01 в Тамбовском государственном техническом университете по адресу: 392000, г. Тамбов, ул. Советская, 106, Большой актовЫй зал.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в научной библиотеке Тамбовского государственного технического университета по адресу: 392032, г. Тамбов, ул. Мичуринская, 112, корп. «Б».

Автореферат разослан 4 октября 2004 г.

Ученый секретарь регионального
диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доц



О.В. Воронкова

Подписано к печати 28.09.2004

Гарнитура Times New Roman. Формат 60 × 84/16. Бумага офсетная.

Печать офсетная. Объем: 1,16 усл. печ. л.; 1,36 уч.-изд. л.

Тираж 100 экз. С. 646

Издательско-полиграфический центр ТГТУ
392000, Тамбов, Советская, 106, к. 14

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Переход банковской сферы России на эволюционный путь развития предполагает формирование услуг интернет-банкинга (ИБ) как нового вида банковских услуг (БУ) посредством интернет технологий (ИТ). Система менеджмента качества такого банка и БУ помимо внутренней ценности имеет и огромный внешний потенциал, приносящий прямой доход путем поднятия акционерной стоимости или капитализации банка. ИТ как порождение информационного капитализма в рамках информационной парадигмы качества реализуют новую модель бизнеса* в соответствии с тенденциями: 1) ориентация на потребителя БУ, которая достигается за счет изучения потребностей групп потребителей БУ и выработки специализаций; 2) поиск новых каналов сбыта и реализации БУ. Перенос бизнеса в Интернет приносит также снижение транзакционных издержек за счет состояния функционирования ИБ как института качества услуг. Деятельность и развитие ИБ в целом оценивается по критериям качества услуг и низкой их стоимости. Интегрально это проявляется посредством впечатлений потребителей БУ. Система менеджмента качества ИБ, реализующая стратегию TQM (Total Quality Management – Глобальный менеджмент качества) через институциональные резервы ее проявления, выстраивает конкурентные преимущества на рынке БУ посредством объединения соответствующих ресурсов и информационных резервов, которые выступают, как правило, в роли ограничений стратегии эволюционного развития банковской сферы. ИБ при этом выступает как активная реакция банковской сферы на динамические изменения внешней среды.

Интернет-банкингу необходима научно-методическая помощь в создании подходов обеспечения качества БУ, приемов и способов его контроля, а также экономической эффективности проводимых мероприятий.

Недостаточность научной проработки этих проблем определяет актуальность и значимость их исследования.

Степень разработанности проблемы. На различных иерархических уровнях научной абстракции проблемы качества БУ исследовались по определенным направлениям.

Рассмотрение факторов, определяющих качество экономических объектов, их взаимосвязи с реальными экономическими процессами нашли отражение еще в работах Аристотеля, Е. Бем-Баверка, Л. Вальраса, Гегеля, У. Джевонсона, Д. Локка, К. Маркса, К. Менгера, В. Парето, П. Самуэльсона, Ф. Эджуорта.

При разработке проблем качества продукции, имеющей натурально-вещественную форму, большую роль сыграли труды зарубежных авторов: В. Деминга, Д. Джурана, К. Исикавы, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, Дж. Харрингтона и работы отечественных ученых: Г.Г. Азгальдова, Ю.П. Адлера, Л.М. Бадалова, Р.Я. Белобрагина, А.В. Гличева, Б.И. Герасимова, Д.С. Демиденко, Н.Д. Ильенковой, Е.М. Карлика, Д.С. Львова, В.В. Окрепилова, В.С. Синько и др.

В этой связи особо следует выделить публикации академика Д.С. Львова и его научной школы, посвященные созданию теоретической концепции применения экономико-математического инструментария изучения качества продукции и услуг.

Вступление банковской отрасли в полосу рыночных преобразований высветило значительный дефицит в ее теоретическом осмыслении, вызванный недооценкой качества БУ в системном взаимодействии с качеством функционирования банковской системы.

Начальный этап развития теории БУ с позиций качества капиталов сформировался в трудах зарубежных экономистов Е. Балларина, Г. Брайона, Ф. Дерекса, О. Доннела, Ш. Деряга, Х. Дугласа, Д. Малпаса.

Исследование природы БУ в рамках качества рынка услуг приведено в работах Д. Ариста, Б. Бухвальда, Ю. Зайтца, Д. Кея, Б. Маруа, М. Портера, Х. Шефера, Э. Штикеля и др.

Развитие теории БУ с учетом качества российской банковской деятельности обобщены в работах В.С. Геращенко, А.Н. Иванова, А.И. Жукова, Л.Н. Красавиной, О.И. Лаврушина, Г.С. Пановой, М.А. Песселя, Е.Б. Ширинской, В.М. Усоскина, М.М. Ямпольского и др.

В последнее время появились интересные исследования, связанные с изучением качества БУ. Проблемы формирования резервов повышения качества БУ поставлены в работах Е.Б. Герасимовой, А.Л. Денисовой,

* Тютюнник А.В., Шевелев А.С. Информационные технологии в банке. М.: Изд. Группа «БДЦ-Пресс», 2003. 368 с.

А.А. Козлова, Н.П. Сапожникова, А.О. Хмелева и др.

В числе первых понятие информации как экономической категории исследовал А. Харт. Классиками теории информации по праву считаются К. Шеннон, разработавший математическую теорию, в основу которой автор положил статистический подход, и Н. Виннер: «Информация – это не материя и не энергия, Это – третье». Впоследствии проблему эффективного функционирования фирм с позиции их информационной обеспеченности изучал Ф. Найт, определив информацию как величину обратно пропорциональную степени неопределенности поведения фирм в рыночной среде. В дальнейшем Р. Коузом широко использовалось понятие информации в теории информационных издержек.

Из отечественных исследователей, заложивших основу формирования представлений об экономической информации, необходимо выделить Р.Т. Зяблюк, Р.П. Малахинова, С.Т. Мелюхина, Р.И. Цывлева, Е. Ясина, и других авторов.

Основоположниками теории постиндустриального общества, служащей методологической основой формирующегося информационного общества были такие ученые как Д. Белл, Дж. Гелбрейт, И. Массуда,

О. Тоффлер, Ж. Фурастье.

Термин «информационная экономика» был введен М. Поратом в 70-х гг. XX в. и в дальнейшем рассматривался в работах Ф. Махлупа, Дж. Стиглера, К. Эрроу и других авторов.

Среди отечественных ученых, занимающихся проблемой формирования информационной экономики и информационного общества можно выделить Т. Воронину, А.И. Демина, В.Л. Иноземцева, Т.П. Николаеву, А. Ракитова, А.А. Румянцеву, Н. Серебрякова, А. Суханова, В. Тамбовцева и др.

Майминас Е. выделяет информационный аспект экономики в качестве новой – информационной парадигмы, плюралистичной по своему содержанию. Ерохин С.А. предлагает синергетическую основу для изучения новой парадигмы экономической теории. Особый интерес вызывают разработки С.А. Дятлова в направлении субстанциональной концепции информации, получившие название «Информационная парадигма социально- экономического развития».

Другое направление исследования роли информации выражается в концепции создания информационного общества (М. Кастельс, И. Кафели, Д. Лайон, У. Мартин, Дж. Нэсбит, А. Урсул, Т. Форестер, Й. Шумпетер

и др.). Данные ученые в своих исследованиях касаются в основном социальных вопросов развития постиндустриального общества, которое им видится как информационное. Их концепции строятся на тезисе, что информация – это основа информационного общества. При этом рассматриваются преимущественно процессы информатизации общества, его признаки, отличительные черты, закономерности.

Эволюционные процессы становления информационного общества также отображены в исследованиях П. Дракера, использующего понятие «информационных революций» и Р. Ноллана, разработавшего теорию стадий развития, позволяющую глубже усвоить логику становления информационной экономики. Среди отечественных исследователей можно выделить Л.Н. Гумилева, И.М. Дьяконова, Ю.В. Яковца, которые придерживаются концепции цикличности развития человеческого общества.

Методологические положения информационной стратегии развития ИБ впервые были обобщены в работах зарубежных экономистов J. Dermine, E. Ellinger, E.F. Fama, M. Hall, R.E. Hall, E. Lomnicka, Y. Norton,

C. Reed (1980 – 2000 гг.), а также российских ученых экономистов Д.С. и Н.С. Аглицких, В.В. Баранова, А.И. Будринского, А.В. Кострова, С.В. Клименко, В.В. Редина, О.С. Рудаковой, А.А. Тадеева, А.В. Тютюнника, А.С. Шевелева, В.М. Юровского (1997 – 2003 гг.).

Эти разработки имеют большое теоретическое и практическое значение. Однако в большинстве из них отсутствует системный анализ резервов повышения качества ИБ, особенно в рамках информационной стратегии реализации концепции TQM, их природы, структуры и порядка применения. Причем качество БУ как социально-экономическая категория рассматривается в отрыве от информационной парадигмы качества.

Недостаточно изучены вопросы системного взаимодействия феноменологии капитализма, информации и качества, наполняющих стратегию эволюционного развития банковской сферы, что препятствует решению спектра задач по выявлению и теоретическому обоснованию информационных резервов повышения качества услуг ИБ.

Мало исследована структура миссии ИБ. На практике это не позволяет реализовать «пирамиды» качества услуг и успеха ИБ.

Отсутствует серьезное методическое обоснование роли самооценки менеджмента качества ИБ в построении информационного механизма повышения качества услуг ИБ на соответствующих рынках БУ.

Недостаточно исследованы и обоснованы теоретические подходы классификации и формирования информационных резервов повышения качества услуг ИБ.

Из сказанного выше вытекает необходимость создания целостной, научно-обоснованной теории формирования информационных резервов повышения качества услуг ИБ, что предопределило выбор темы, цель, задачи и основные направления исследования.

Цель и задачи диссертационного исследования. Основная цель диссертационного исследования состоит в постановке и решении научной проблемы формирования информационных резервов повышения качества услуг ИБ на основе систематизации и развития теории феноменологии резервов.

В ходе исследования выделены три подцели с соответствующими задачами:

1 Теоретическое обоснование информационных резервов повышения качества услуг интернет-банкинга (систематизация феноменологии теоретических подходов повышения качества услуг ИБ; изучение системного взаимодействия качества услуг ИБ и информационной парадигмы качества).

2 Методические подходы формирования информационных резервов повышения качества услуг интернет-банкинга (формирование и наполнение вектора качества услуг ИБ; разработка методики оценки миссии ИБ на базе аттракт-функций А.Н. Пригожина; разработка методики классификации и формирования информационных резервов повышения качества услуг ИБ).

3 Практическая реализация информационной стратегии развития качества услуг интернет-банкинга (анализ информационных резервов повышения качества услуг коммерческих банков; прогнозирование развития ИБ на базе информационной стратегии качества).

Объект исследования. В качестве объекта исследования выступает качество банковских услуг.

Предмет исследования. Предметом исследования является теоретико-методическое обоснование резервов повышения качества услуг ИБ на базе теории феноменологии резервов.

Методология и теоретические основы исследования. В качестве методологической базы диссертации использовались диалектические принципы, позволившие выявить основные характеристики исследуемых явлений и процессов в их взаимосвязи, определить тенденции их становления и развития. В процессе исследования были применены такие научные методы как анализ и синтез, восхождение от абстрактного к конкретному, выявление причинно-следственных связей, индукция и дедукция, системный подход, а также экономико-математический инструментарий, который использовался при рассмотрении проблем, связанных с самооценкой качества функционирования коммерческих банков (КБ).

Теоретической основой анализа задач, поставленных в диссертации, послужили труды отечественных и зарубежных специалистов в области управления качеством продукции и услуг, институционализма, статистики, теории функционирования КБ. При рассмотрении предметной области исследования использовались нормативно-правовые акты РФ, регулирующие исследуемые процессы, официальные статистические данные, а также результаты авторских опросных исследований и материалы периодической печати.

Работа выполнена в рамках п. 9.13 «Резервы и механизмы повышения качества продукции (услуг)» паспорта специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика и управление качеством.

Научная новизна исследования. Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке комплекса теоретико-методических положений по совершенствованию информационных процедур повышения качества БУ, включая развитие ИБ как института качества услуг, разработку методической концепции формирования информационной парадигмы качества БУ и реализацию информационных резервов повышения качества услуг ИБ, отвечающих требованиям потребителей.

Элементы научной новизны содержат следующие результаты исследования:

- теоретически обосновано представление о качестве услуг ИБ как синергетического результата системного взаимодействия феноменологий капитализма, информации и качества. Это позволило вербально описать и классифицировать собственные характеристики информационных БУ, а также конкретизировать теоретические положения о сущности и закономерностях развития качества услуг ИБ;

- предложено в рамках информационной парадигмы качества продукции, товаров и услуг, наполняющей стратегии ТQM, рассматривать качество услуг ИБ как динамическую экономическую категорию через информационное отображение собственных характеристик услуг, выполняющих требования рыночной конъюнктуры. Это позволило сформировать систему экономических отношений и связей по поводу производства данного вида услуг, которые отражают потребительские, эстетические, конкурентные и экономические характеристики, соответствующие современному уровню качества развития ИБ, спроса и предложений, форм рыночных связей посредством выявления институциональных, бен-

чмаркингových, кайзен, информационных, интеграционных и синергетических резервов повышения качества услуг ИБ;

- разработан методический аппарат реализации информационных резервов повышения качества услуг ИБ. В частности:

- усовершенствована методика оценки миссии качества услуг ИБ на базе аттракт-функций (А-функций) А.Н. Пригожина, объединяющих сервисные, этические и эстетические составляющие формирования, продвижения и управления качеством услуг, причем ИБ, нацеленный на эволюцию развивает все три составляющих А-функций, а фокус конкуренции услуг ИБ смещается в сторону качества отношений

А-функций;

- методика формирования информационных резервов повышения качества услуг ИБ на базе самооценки его менеджмента качества, отображающего системное объединение бенчмаркинговой, кайзен и интеграционной стратегий развития банка. При этом установлено, что институциональная стратегия реализует себя как экономический регулятор с «установкой» надлежащего уровня качества услуг ИБ;

- методика классификации резервов повышения качества услуг ИБ по схеме сценарного моделирования, ядро которой отображает объединенные феноменологии капитализма, информации и качества, а оболочка формируется концепцией TQM и институциональными предпосылками ее реализации. Подобный подход позволяет выявить и реализовать синергетические резервы повышения качества услуг ИБ.

Практическая значимость исследования. Положения, рекомендации и выводы диссертационного исследования ориентированы на широкое использование при создании новых и совершенствовании существующих систем управления качеством услуг ИБ. Результаты проведенного исследования ориентированы на решение актуальной проблемы повышения эффективности функционирования банковской сферы России.

Самостоятельное практическое значение имеют:

- операционная схема использования информации о качестве услуг ИБ на базе реализации ее информационной парадигмы. Это позволяет сформировать стартовый уровень качества услуг в виде переходной характеристики и минимизировать действие помех;

- «пирамида» качества услуг ИБ через системное взаимодействие результатов качества информационного капитализма, качества функционирования ИБ, качества деятельности банка по предоставлению и послебанковскому сопровождению услуг;

- «пирамида» успеха ИБ от позиционирования банка на рынке БУ (признание потребителями высокого уровня качества услуг), через успех деятельности по предоставлению услуг (доверие потребителей к качеству услуг: наличие сертификата соответствия), успех состояния функционирования ИБ (признание общественностью соответствия банка моделям превосходного бизнеса: присуждение премии качества) до успеха общества (признание мировым сообществом высокого уровня качества услуг ИБ).

Апробация и внедрение результатов исследования. Исследование выполнено в рамках НИР института «Экономика и управление производствами» Тамбовского государственного технического университета, проводимых в соответствии с Единым заказ-нарядом на тему: «Качество объектов микро-, мезо- и макроэкономики, бухгалтерского учета, экономического анализа, аудита и финансово-кредитной деятельности».

Предложенные информационные резервы повышения качества БУ апробированы и приняты к использованию в деятельности Тамбовского ОСБ № 8594 (Тамбов), Тамбовского филиала банка центрального общества взаимного кредита (Тамбов) и Тамбовкредитпромбанка (Тамбов), что подтверждено справками о внедрении.

Основные положения диссертационной работы докладывались, обсуждались и получили одобрение на Всероссийских и Международных научно-практических конференциях и семинарах, в том числе на: Международных научно-практических семинарах «Тенденции становления и развития информационного бизнеса в России. Проблемы качества информационных услуг» (Тамбов, 1999 – 2004 гг.); IX научной конференции Тамбовского государственного технического университета (Тамбов, 2004 г.); Всероссийской научно-практической электронной конференции Воронежского государственного технического университета (Воронеж, 2004 г.), а также ежегодных научных конференциях институтов «Экономика и право» и «Экономика и управление производствами» Тамбовского государственного технического университета (1999 – 2004 гг.).

Результаты исследования использованы в учебном процессе института «Экономика и управление производствами» Тамбовского государственного технического университета для подготовки экономи-

стов по специальностям: 080105 «Финансы и кредит», 080502 «Экономика и управление», 080507 «Менеджмент организации», 080111 «Маркетинг», что подтверждено соответствующими справками.

Публикации. Основные результаты исследования опубликованы в восьми научных работах, общим объемом 13,65 печ. л. (авт. объем – 11,65 печ. л.) Список публикаций приведен в конце автореферата.

Структура диссертации. Структура работы определена поставленной целью и последовательностью решения сформулированных задач и построена по проблемно-тематическому принципу. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Теоретическое обоснование информационных резервов повышения качества услуг ИБ. Эволюционные динамические изменения экономических процессов и явлений в XX в. выявили ряд феноменов, основополагающими из которых являются взаимосвязанные феномены капитализма, информации и качества. Феноменология капитализма определяется как диалектическое учение о капитализме, его сущности и закономерностях развития с фиксацией диалектических количественных и качественных моментов, что позволяет делать определенные выводы относительно его последующего развития, причем не только рассматриваемого феномена капитализма, но и других феноменов.* Различия определенности качества и количества феномена капитализма, а также его потребностей, формируют информационный капитализм и цивилизацию бизнеса по Ф. Уэбстеру** с общими принципами: 1) способность платить становится основным критерием, который определяет доступ к услугам; 2) услуги все чаще предоставляются коммерческими фирмами, а не общественными службами; 3) доступ к услугам определяется прежде всего на основе рыночных критериев (выживают услуги, приносящие прибыль, а те, что приносят убытки – исчезают); 4) основным способом регулирования рынка услуг становится конкуренция в противоположность административным мерам; 5) информационные отношения становятся основной формой управления информационного капитализма. Философско-экономическая основа феномена информации базируется на следующих концептуальных положениях: 1) признание информации не только как важнейшей социально-экономической категории, но также и как многопланового феномена экономической реальности, равноправного по своему уровню таким феноменам как «капитализм» и «качество»; при этом если категории «капитализм» и «качество» характеризуют соответственно структурные и динамические свойства экономической реальности, то категория «информация» характеризует ее семантические свойства, направленность количественных и качественных показателей капитализма и качества, а также взаимосвязь их формы и содержания; 2) гипотеза о единстве фундаментальных законов информации и принципов информационного взаимодействия для самых различных компонентов экономического пространства и уровней его организации и самоорганизации; 3) понимание доминирующей роли информации во всех без исключения эволюционных процессах общества.

Наиболее эффективно системное динамическое взаимодействие феноменов капитализма и информации проявляется в банковской сфере. Возможности исследования данного механизма обусловлены теорией ассиметрии информации Дж. Акерлофа.*

В работе доказано, что в связи с неравномерным распределением информации между потребителями и производителями БУ на рынке услуг некоторые трансакции, которые были бы оптимальными при наличии полной информации (или хотя бы в условиях симметричного распределения неполной информации), становятся невозможными. Основные причины этого заключаются в том, что производитель обладает большим объемом знаний об услуге, чем потребитель. Такое преимущество позволяет первому вести себя оппортунистически, т.е. попытаться получить заведомо завышенную цену за услугу пониженного качества, поэтому потребители не могут преодолеть барьер информационной ассиметрии и понимают стремления производителей, настаивая на дисконте к цене. В конечном счете именно это и происходит, одновременно вызывая существенный побочный рыночный эффект – производители высококачественных БУ в целях удержания сбыта также вынуждены соглашаться на цену, пониженную относительно возможной на рынках, при наличии полной информации. Проблема ассиметрии информации выявляет институциональную особенность функционирования банковской сферы, причем неопре-

* Молчанов К.В. Феноменология капитализма. М.: Край, 2002. 176 с.

** Уэбстер Ф. Теории информационного общества. М.: Аспект Пресс, 2004. 400 с.

* Akerlof G. The market for Lemons: Quality Uncertainty and the market mechanism. Quarterly Journal of Economics, August 1970, 85, P. 488 – 500.

деленность поведения потребителя БУ существенным образом снижается в системах ИБ. С экономической точки зрения ИБ** представляет собой систему применения того или иного программного обеспечения качества услуг банка (кредитной организации, либо оператора ИБ) по предоставлению доступа к счету клиента через Интернет (с использованием сети Интернет) и осуществлению расчетов в динамике (режим реального времени). В экономической теории существует спектр модификаций понятия качества, появление которых обусловлено сложным комплексным характером этого феномена (табл. 1, рис. 1). Мировая экономика начала XXI в., как сетевая корпоративная геоэкономика, переходит к новому информационному способу производства (информационный капитализм).

1 Динамика понятийного аппарата «качество»*

Автор	Формирование термина «качество»	Парадигма качества	Категория
Аристотель (III в. до н.э.)	<ul style="list-style-type: none"> Различие между предметами. Дифференциация по признаку «хороший-плохой» 	Философская	Философская
Гегель (XIX в.)	Качество есть, в первую очередь, тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество	Философская	Философская
Китайская версия	Иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов «равновесие» и «деньги» (качество = равновесие + деньги)	Философская	Философская
К. Маркс (XIX в.)	Потребительные стоимости «оцениваются», т.е. исследуется их качество (точно так же, как количество их измеряется, взвешивается и т.п.)	Механистическая	Философская
В. Шьюхард (1931 г.)	Качество имеет два аспекта: <ul style="list-style-type: none"> Объективные физические характеристики Субъективная сторона: насколько вещь хороша 	Кибернетическая	Философская
К. Исикава (1950 г.)	Качество – свойство реально удовлетворяющее потребителей	Системная	Статическая экономическая
Д. Джуран (1979 г.)	Пригодность для использования (соответствие	Системная	Статическая экономическая

** Тедеев А.А. Электронные банковские услуги и интернет-банкинг. М.: Новый индекс, 2002. 320 с.

	назначению) Субъективная сторона: качество есть степень удовлетворения потребителя		
ГОСТ 15467–79	Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять опреде- ленные потребности в соответствии с ее назначением	Систем- ная	Статиче- ская эконо- миче- ская
Между- народный стандарт ИСО 8402–86	Качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуг, которые придают им способность удовлетворять обус- ловленные или предполагаемые потребности	Систем- ная	Статиче- ская эконо- миче- ская

Продолжение табл. 1

Автор	Формирование термина «качество»	Пара- дигма качества	Категория
Между- народный стандарт ИСО 8402–94	Качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности	Инфор- мацион- ная	Статиче- ская экономи- ческая
А. Шад- рин (1996 г.)	Качество – информация о свойствах объекта	Инфор- мацион- ная	Динамиче- ская экономи- ческая
Б. Гера- симов (1998 г.)	Качество – информация о характеристиках объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности	Инфор- мацион- ная	Динамиче- ская экономи- ческая
Междуна- родный стандарт ИСО 9000– 2000	Качество – степень, с которой совокупность собственных харак- теристик выполняет требования	Инфор- мацион- ная	Динамиче- ская экономи- ческая
Б. Гера- симов,	Качество – комплексное явление, формирующее	Инфор- мацион-	Динамиче- ская

С. Спиридонов (2002 г.)	соответствующие экономические и исторические формы общественных отношений между производителями и потребителями в целях удовлетворения как индивидуальных так и общественных потребностей	ная	экономическая
Б. Герасимов, С. Спиридонов, А. Сизикин, Н. Сапожников (2003 г.)	Качество – система экономических отношений и связей по поводу производства благ, товаров и услуг. Эти отношения отражают потребительские, эстетические, конкурентные, экономические характеристики, соответствующие современному уровню развития техники и технологии, спроса и предложения, форм рыночных связей и т.п.	Информационная	Динамическая экономическая
Б. Герасимов, Н. Сапожников, О. Берстенева (2004 г.)	Качество – информация отображения совокупности собственных характеристик объекта, выполняющих требования рыночной конъюнктуры	Информационная	Динамическая экономическая
г.) * При составлении табл. 1 использованы результаты исследований В.В. Окрепилова.			

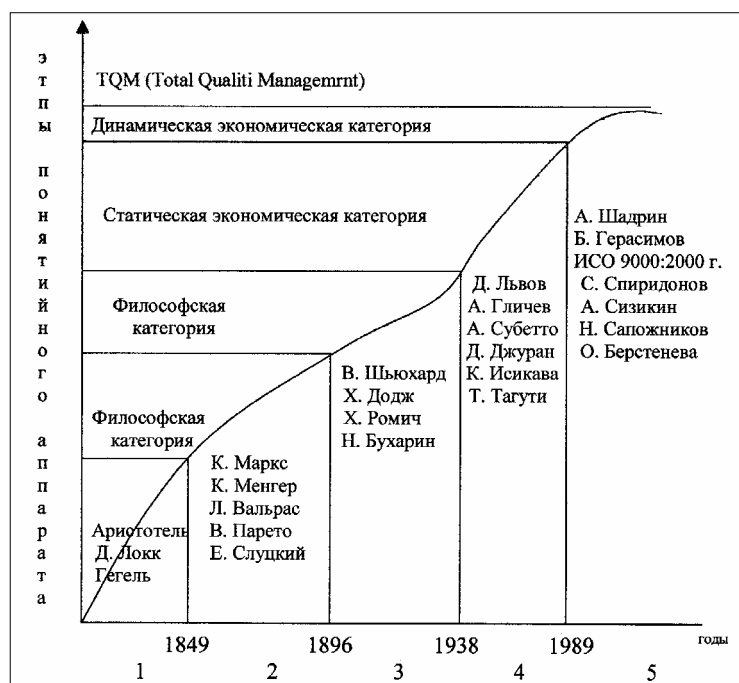


Рис. 1 Динамика понятийного аппарата «качество» в виде S-образной кривой развития:

1 – 5 – парадигмы качества: 1 – философская; 2 – механистическая; 3 – кибернетическая; 4 – системная; 5 – информационная

С экономической точки зрения информация ИБ характеризуется следующими чертами: неоднозначность фиксации потребителя и стоимостной оценки полученного объема информации; неопределенность полезности (качества) информации; динамический механизм старения информации по сравнению со статическим старением основных фондов и материальных потребительских благ; наличие соответствующих фильтров в выборе необходимой информации, уменьшающих у потребителя неопределенность знаний об услугах ИБ. Информационная парадигма экономической теории в области качества формирует информационную парадигму качества (табл. 1, рис. 1). В соответствии с информационной теорией анализа процесса восприятия сообщений схему процесса использования качества услуг ИБ представим в виде операционной схемы (рис. 2).

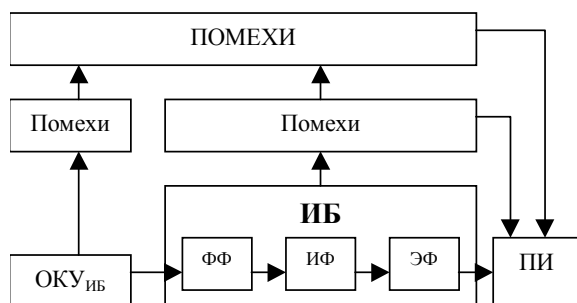


Рис. 2 Операционная схема использования качества услуг ИБ:

ОКУ_{ИБ} – объект качества услуг ИБ; ФФ, ИФ, ЭФ – физический, инструментальный и экономический фильтры; ПИ – потребление информации качества услуг ИБ

Континуум перемен по качеству услуг ИБ позволяет представить качество услуг как специфически историческую форму общественных отношений между производителями и потребителями услуг и характеризует экономические интересы, выражающие отношения по поводу удовлетворения экономических потребностей их носителей, в результате чего они воспроизводятся как специфически определенные субъекты этих отношений. В рамках информационной парадигмы качества услуг, наполняющей стратегию TQM, необходимо рассматривать качество услуг ИБ как динамическую экономическую категорию через информационное отображение собственных характеристик услуг, выполняющих требования рыночной конъюнктуры через их точность, надежность, быстродействие и безопасность. В работе показано, что характеристики процесса оказания услуги определяются компонентами пять М (персонал (man) – М₁, методы (methods) – М₂, банковские материалы (materials) – М₃, банковские машины (mashines) – М₄, метрология (metrology) – М₅) вектора качества услуг ИБ, а организационно-экономические характеристики – системным взаимодействием институциональных, бенчмаркинговых, кайдзен, интеграционных и синергетических резервов повышения качества услуг.

Методические подходы формирования информационных резервов повышения качества услуг ИБ. Структурная схема данного организационно-экономического механизма приведена на рис. 3.

Концептуально нормальное состояние функционирования схемы (рис. 3) определяется компонентами пять М вектора качества услуг ИБ, причем формирование и наполнение блока 1 зависит от качества объема продаж БУ и прибыли от их реализации, а также уровня конкурентоспособности услуг и емкости рынка услуг ИБ.

Миссия ИБ (рис. 3, блок 2) оценивается сервисными, этическими и эстетическими составляющими А-функций А.Н. Пригожина, нацеленных

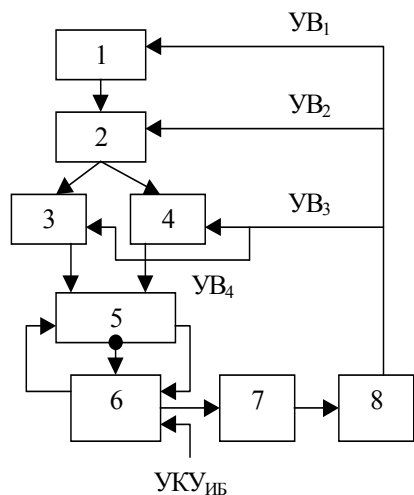


Рис. 3. Возможные варианты организации ИБ; 2, 3, 4 – миссия, видение и кредо ИБ; 5 – основные принципы формирования и контроля бенчмаркингowych, кайзен, интеграционных и синергетических резервов повышения качества услуг ИБ; 6 – институциональный регулятор; 7, 8 – исполнительные механизмы по циклам Э. Деминга (PDCA и SDCA); УКУ_{ИБ} – уровень качества услуг ИБ; УВ₁–УВ₄ – управляющие воздей-

на минимизацию составляющих затрат с выбором соответствующей стратегии развития ИБ по относительной справедливой уступке компонентов А-функций. Видение (рис. 3, блок 2) и кредо (рис. 3, блок 3) трансформируются и реализуются через компоненты премии качества. Информационные резервы повышения качества услуг ИБ отображаются в блоках 5 и 6 механизма (рис. 3) схемой сценарного моделирования (рис. 4).

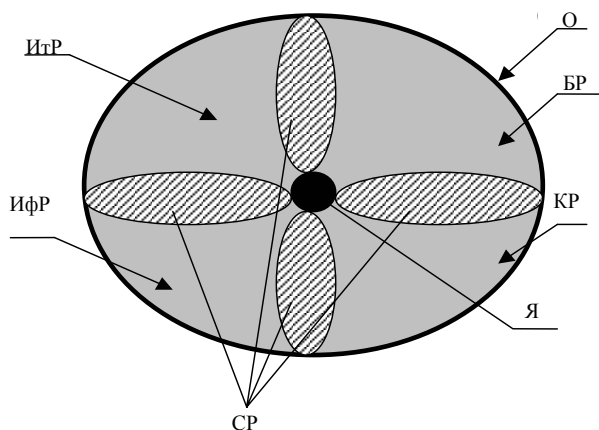


Рис. 4. Схема сценарного моделирования резервов качества:

О – институциональная оболочка; Я – ядро феноменологий капитализма и информации на базе премии качества; БР, КР, ИфР, ИтР, СР – бенчмаркингowe, кайзен, информационные, интеграционные и синергетические резервы повышения качества услуг ИБ, соответственно

Классификация резервов (рис. 4) формирует единую синтетическую концепцию повышения качества услуг и ее соответствие принципу плюрализма, дающего адекватную практике интерпретацию резервов качества с применением их выше рассмотренной классификации, «работающих» каждый в своей экономической нише, на своем уровне качества (пространственная координата) и на своем временном лаге (временная координата).

Практическая реализация информационной стратегии развития качества услуг ИБ. Реализация информационных резервов повышения качества услуг ИБ осуществлялась на примере четырех финансово-кредитных организаций – коммерческих банков Тамбовской области (КБ₁, КБ₂, КБ₃ и КБ₄).

Оценка менеджмента качества ИБ вышеперечисленных КБ происходила по девяти критериям, каждый из которых имеет собственный «вес»*: 1) Руководство – 10 усл. ед.; 2) Политика и стратегия – 8 усл. ед.; 3) Управление людьми – 9 усл. ед.; 4) Ресурсы – 9 усл. ед.; 5) Процессы – 14 усл. ед.; 6) Удовлетворение заказчиков – 20 усл. ед.; 7) Удовлетворенность персонала – 9 усл. ед.; 8) Влияние на общество – 6 усл. ед.; 9) Результаты бизнеса – 15 усл. ед. Каждый критерий анализируется по десяти индивидуальным по-

* Важность критериев самооценки обоснована Европейской наградой за качество (European Quality Award – EQA).

казателям, которые могут принимать значения в баллах от 0 до 1.** Для подсчета итогового результата по каждому критерию складывают баллы показателей каждого из них и умножают на его удельный вес. Оценка качества функционирования КБ₁, КБ₂, КБ₃ и КБ₄ в целом осуществляется путем суммирования результатов девяти критериев. Представление относительной важности информационных резервов с целью выбора «стартовой» точки для их решения осуществляется при помощи диаграмм Парето. Для их построения используют резервы, найденные при помощи первоначальной самооценки критериев менеджмента качества (табл. 2, рис. 5). В дальнейшем разрабатывается программа сценарных деревьев целей реализации информационных резервов повышения качества услуг ИБ на основе причинно-следственной диаграммы Исикавы.

Проведенные исследования выявили, что качество функционирования КБ₁, КБ₂, КБ₃ и КБ₄ составляет, соответственно: 615; 668,5; 813,3 и 433,3 балла, из максимально возможных 1000 баллов (табл. 2). Другими словами качество услуг ИБ вышеперечисленных КБ составляет, соответственно: 62 %, 67 %, 81,3 % и 43,3 %, из необходимых для потребителей 100 %.

Это позволило сформировать информационные резервы ИБ КБ₁–КБ₄, и разработать на их основе соответствующее дерево целей, характеризующее стратегические представления Исикавы (рис. 6).

** Качалов В.А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества // Стандарты и качество. 1997. № 5. С. 47 – 52.

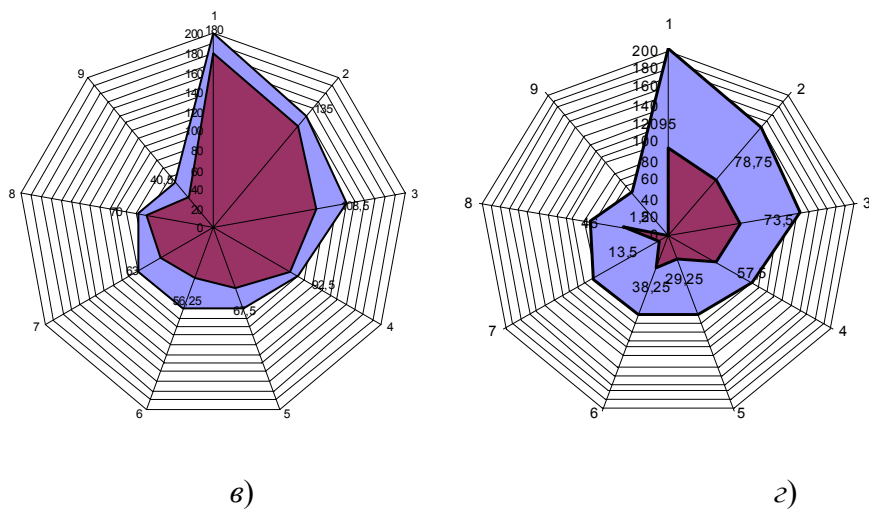
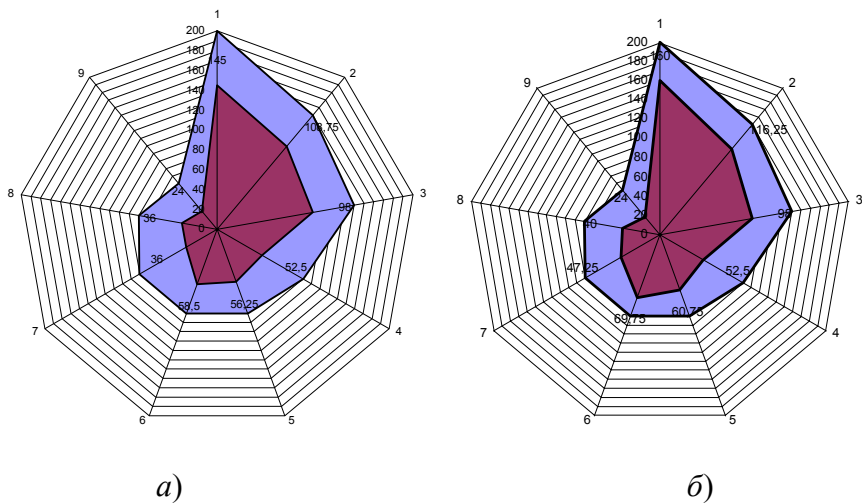


Рис. 5 Диаграммы информационных резервов повышения качества услуг ИБ КБ₁ (а), КБ₂ (б), КБ₃ (в) и КБ₄ (г):
 1 – 9 – критерии самооценки в порядке убывания важности (табл. 2, столбец 2)

Диаграмма информационных резервов повышения качества услуг ИБ (рис. 6) позволяет реализовать «пирамиды» качества услуг и успеха ИБ (рис. 7) через континуум эволюционных перемен по качеству БУ.

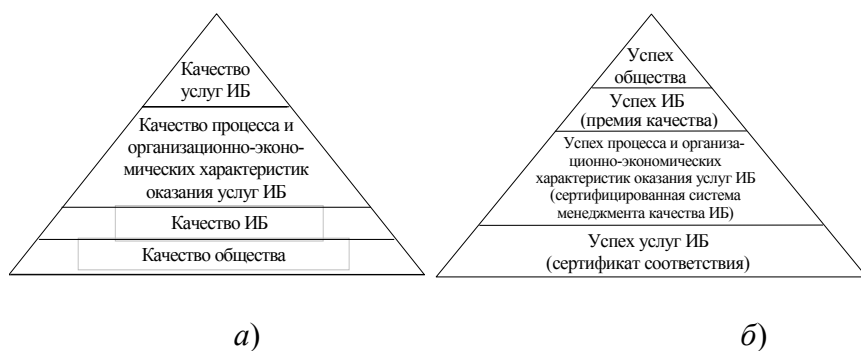


Рис. 7 «Пирамиды» качества услуг (а) и успеха (б) ИБ

Основные положения диссертационного исследования изложены в следующих публикациях:

1 Берстенева О.Г. Оценка качества управленческих решений / О.Г. Берстенева, Б.И. Герасимов, С.А. Типикина // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / ТГТУ. Тамбов, 2002. Вып. 2. 0,4 печ. л. (авт. объем – 0,2 печ. л).

2 Берстенева О.Г. Управление качеством процессов в сложных социально-экономических системах / О.Г. Берстенева, Б.И. Герасимов, С.А. Типикина // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / ТГТУ. Тамбов, 2002. Вып. 4. 0,35 печ. л. (авт. объем – 0,15 печ. л.).

3 Берстенева О.Г. Качество информационной экономики / О.Г. Берстенева // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / ТГТУ. Тамбов, 2003. Вып. 6. 1,5 печ. л.

4 Берстенева О.Г. Инструментарий самооценки менеджмента качества промышленного предприятия / О.Г. Берстенева // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / ТГТУ. Тамбов, 2003. Вып. 8. 0,4 печ. л.

5 Берстенева О.Г. Качество услуг интернет-банкинга / О.Г. Берстенева // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / ТГТУ. Тамбов, 2004. Вып. 11. 3,75 печ. л.

6 Берстенева О.Г. Менеджмент качества в системе экономических законов рыночных отношений / О.Г. Берстенева // Экономика и управление предприятиями в условиях рынка: Материалы II межвуз. науч.-практ. конф. / Под научн. ред. д.э.н., проф. В.Д. Жарикова. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та,

2004. 0,35 п.л.

7 Берстенева О.Г. Информационный механизм повышения качества услуг интернет-банкинга / О.Г. Берстенева // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / ТГТУ. Тамбов, 2004. Вып. 12. 1,1 печ. л.

8 Берстенева О.Г., Герасимова Е.Б. Феноменология качества услуг интернет-банкинга: Монография / О.Г. Берстенева. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. 6,2 печ. л. (авт. объем 4,2 печ. л.).

2 Исходные данные для формирования информационных резервов повышения качества услуг интернет-банкинга КБ

№	Критерий в порядке убывания важности	Важность критерия, баллы	Полученный результат, баллы				Число информационных резервов ИБ, усл. ед.				Информационные резервы ИБ нарастающим итогом, усл. ед.			
			КБ ₁	КБ ₂	КБ ₃	КБ ₄	КБ ₁	КБ ₂	КБ ₃	КБ ₄	КБ ₁	КБ ₂	КБ ₃	КБ ₄
6	Удовлетворение заказчиков	20	145	160	180	95	55	40	20	105	55	40	20	105
9	Результаты бизнеса	15	108	116	135	78,8	41,3	33,8	15	71,3	96,3	73,8	35	176
5	Процессы	14	98	98	109	73,5	42	42	31,5	66,5	138	116	66,5	242
1	Руководство	10	52,5	52,5	92,5	57,5	47,5	47,5	7,5	42,5	185	163	74	285
3	Управление людьми	9	56,3	60,8	67,5	29,3	33,7	29,3	22,5	60,8	219	192	96,5	346
4	Ресурсы	9	58,5	69,8	56,3	38,3	31,5	20,3	33,8	51,8	251	213	130	397
7	Удовлетворение персонала	9	36	47,3	63	13,5	54	42,8	27	76,5	305	255	157	474
2	Политика и стратегия	8	36	40	70	46	44	40	10	34	349	295	167	508
8	Влияние на общество	6	24	24	40,5	1,5	36	36	19,5	58,5	385	331	186	566
	ИТОГО	100	615	669	813	433	385	332	187	567	—	—	—	—

Продолжение табл. 2

№	Критерий в порядке убывания важности	Важность критерия, баллы	Резервы ИБ, %				Кумулятивный итог информационных резервов ИБ, %				Эффективность менеджмента качества услуг ИБ, %			
			КБ ₁	КБ ₂	КБ ₃	КБ ₄	КБ ₁	КБ ₂	КБ ₃	КБ ₄	КБ ₁	КБ ₂	КБ ₃	КБ ₄
6	Удовлетворение заказчиков	20	14,2	12	10,7	18,5	14,2	12	10,7	18,5	72,5	80	90	47,5

9	Результаты бизнеса	15	10,7	10,1	8	12,5	25	22,2	18,7	31	72	77	90	52,5
5	Процессы	14	10,9	12,6	16	11,7	35,9	34,9	35,6	42,8	70	70	77,8	52,5
1	Руководство	10	12,3	14,3	4	7,4	48,2	49,2	39,6	50,3	52,5	52,5	92,5	57,5
3	Управление людьми	9	8,7	8,8	12,0	10,7	57	58	51	61	62,6	67,5	75	32,5
4	Ресурсы	9	8,1	6,1	18,0	9,1	65,1	64,1	69	70	65	77,5	62,5	42,5
7	Удовлетворение персонала	9	14	12,8	14,4	13,4	79,2	77	84	83	40	52,5	70	15
2	Политика и стратегия	8	11	12	5,3	5,9	90,6	89,1	89,5	89,6	45	50	87,5	57,5
8	Влияние на общество	6	9	10	10,4	10,3	100	100	100	100	40	40	67,5	2,5
	ИТОГО	100	100	100	100	100	–	–	–	–	62	67	81,3	43,3

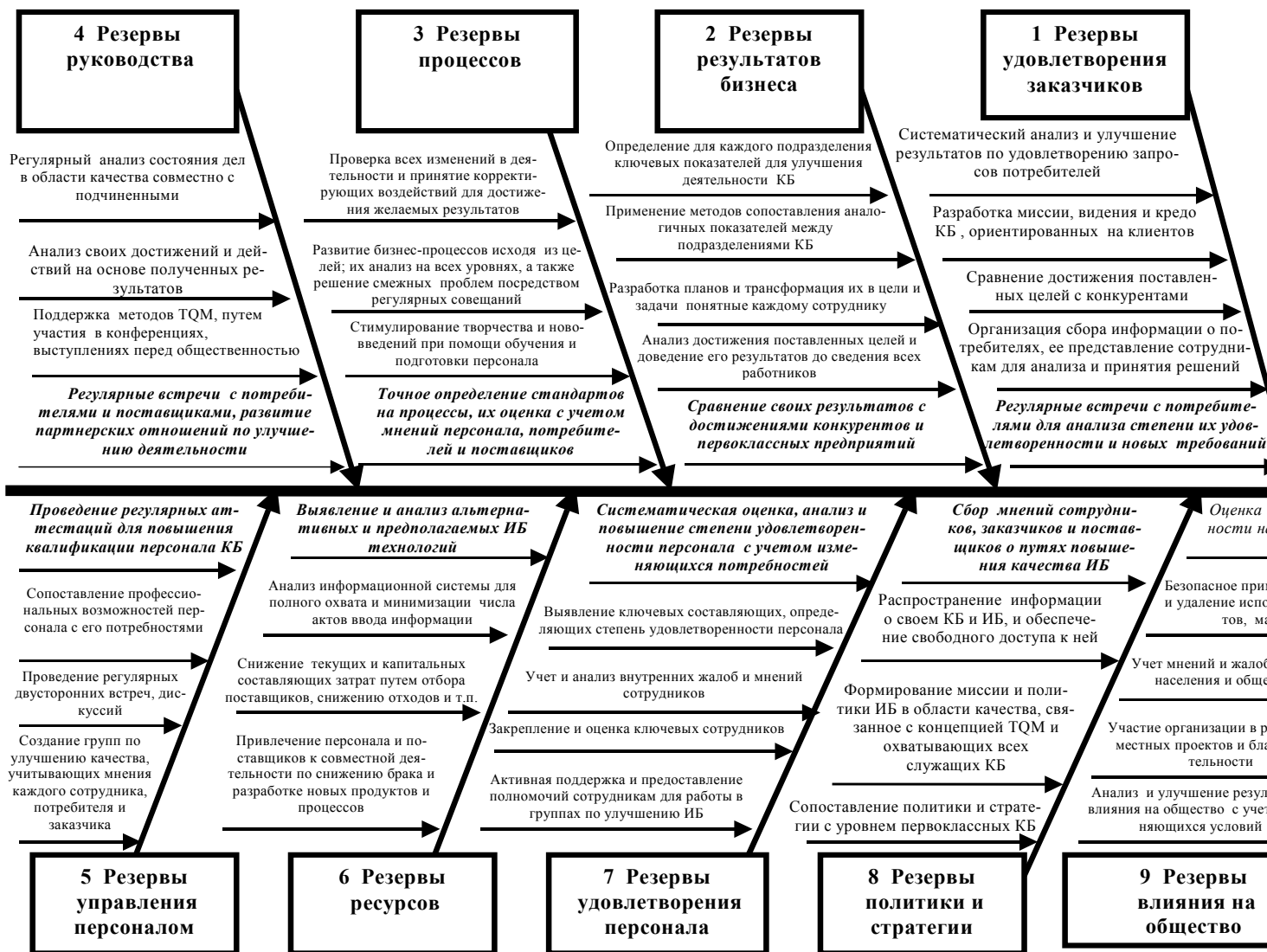


Рис. 6 Дерево целей информационных резервов повышения качества услуг интернет-банкинга КБ₁–КБ₄