

ИНТЕРНЕТ-РЕЗЕРВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

Е.В. Шмакова, Б.И. Герасимов

ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов

Ключевые слова и фразы: асимметрия информации; Интернет-резервы; сценарное моделирование.

Аннотация: Проведен анализ и оценка Интернет-резервов качества функционирования современной банковской организации как открытой динамической самоорганизующейся информационной системы.

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 электронного 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]:

- 1) ориентации 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.

Шмакова Е.В. – аспирант кафедры «Экономический анализ и качество», e-mail: esopa@admin.tstu.ru; Герасимов Б.И. – доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой «Экономический анализ и качество», ТамбГТУ, г. Тамбов.

Интернет-банкинг нуждается в научно-методической помощи в создании подходов обеспечения качества БУ, приемов и способов его контроля, а также экономической эффективности проводимых мероприятий.

Эволюционные динамические изменения экономических процессов и явлений в XX веке 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 [2]. Различия определенности качества и количества феномена капитализма, а также его потребностей, формируют информационный капитализм и цивилизацию бизнеса по Ф. Уэбстеру с общими принципами [3]:

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 так же 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, то есть направленность количественных и качественных показателей;

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 асимметрии информации Дж. Акерлофа [4].

В работе доказано, что в связи с неравномерным распределением информации между потребителями и производителями БУ на рынке услуг некоторые транзакции, 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, то есть попытаться получить заведомо завышенную цену за услугу пониженного качества. Поэтому потребители не могут преодолеть барьер информационной асимметрии и принимают стремления производителей, они настаивают 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 асимметрии информации выявляет институциональную особенность функционирования банковской сферы, причем неопределенность поведения потребителя БУ существенным образом снижается в системах ИБ. С экономической точки зрения ИБ [5] 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).

Миссия ИБ оценивается сервисными, этическими и эстетическими составляющими А-функций А.Н. Пригожина, нацеленных на минимизацию составляющих затрат с выбором соответствующей стратегии развития ИБ по относительной справедливой уступке компонентов А-функций [6]. Видение и кредо трансформируются и реализуются через компоненты премии качества. Информационные резервы повышения качества услуг ИБ отображаются схемой сценарного моделирования (рис. 1).

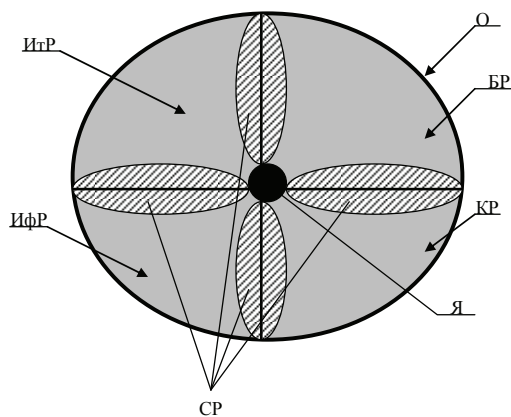


Рис. 1. Схема сценарного моделирования резервов качества: О – институциональная оболочка; Я – ядро феноменологий капитализма и информации на базе премии качества; БР, КР, ИФР, ИТР, СР – бенчмаркинг, кайзен, информационные, интеграционные и синергетические резервы повышения качества услуг ИБ соответственно

Классификация резервов (см. рис. 1) формирует единую синтетическую концепцию повышения качества услуг и ее соответствие принципу плюрализма, дающей адекватную практике интерпретацию резервов качества с применением их вышерассмотренной классификации, «работающих» каждый в своей экономической нише, на своем уровне качества (пространственная координата) и на своем временном лаге (временная координата) [6].

Список литературы

1. Тютюнник, А.В. Информационные технологии в банке / А.В. Тютюнник, А.С. Шевелев. – М. : БДЦ-Пресс, 2003. – 368 с.
2. Молчанов, К.В. Феноменология капитализма / К.В. Молчанов. – М. : Край, 2002. – 176 с.
3. Уэбстер, Ф. Теории информационного общества / Ф. Уэбстер. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 400 с.
4. Akerlof, G. The market for Lemons : Quality Uncertainty and the market mechanism / G. Akerlof // Quarterly Journal of Economics. – 1970. – Vol. 84, № 3. – P. 488–500.
5. Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги и Интернет-банкинг / А.А. Тедеев. – М. : Новый индекс, 2002. – 320 с.
6. Берстенева, О.Г. Феноменология качества услуг Интернет-банкинга / О.Г. Берстенева, Е.Б. Герасимова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. – 116 с.

Internet Reserves of Products and Services Quality Improvement

E.V. Shmakova, B.I. Gerasimov

Tambov State Technical University, Tambov

Key words and phrases: information assymetry; Internet-reserves; scenery modeling.

Abstract: The paper presents the analysis and estimation of Internet reserves for quality performance of a modern bank as open dynamic self-organizing information system.

© Е.В. Шмакова, Б.И. Герасимов, 2010