

УДК 004.9:338.47

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СВЯЗИ УКРАИНЫ

© 2014

Л.А. Стрий, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры
«Менеджмента и маркетинга»*Л.А. Захарченко*, кандидат экономических наук, доцент, профессор кафедры
«Экономика предприятия»*А.К. Голубев*, кандидат технических наук, профессор, профессор кафедры «Экономика предприятия»
Одесская национальная академия связи им. А.С.Попова, Одесса (Украина)

Аннотация: В статье выполнен анализ и систематизация интернет-ресурсов информационного обеспечения экономической деятельности предприятий связи Украины. Предложено выделить три группы интернет-ресурсов: международные, национальные и отраслевые. Сформулированы рекомендации по использованию информационных интернет-ресурсов предприятиями.

Ключевые слова: интернет-ресурсы; информационное обеспечение; деятельность предприятия связи; систематизация интернет-ресурсов.

Постановка проблемы. Быстрый рост количества интернет-пользователей и усиление влияния Сети на экономическую деятельность предприятий характерно и для сферы связи Украины. Согласно данным МСЭ (ITU) от 27 февраля 2013 года [1] к концу 2013 года услугами сети Интернет будут пользоваться 2,7 млрд. человек, что составит 39% мирового населения, общий коэффициент проникновения Интернета составит: 39% – во всем мире, 77% – в развитых странах и 31% – в развивающихся странах. В Украине, согласно данным Киевского международного института социологии (КМИС), в сентябре 2013 года 49,8% взрослого населения Украины пользовались Интернетом [2]. Развитие сети Интернет и других современных информационных сетей вызвало появление новой проблемы – стремительного роста объема информации, которую могут использовать предприятия при выборе варианта решения в той или иной рыночной ситуации. При этом избыточная информация становится мешающей, снижая вероятность выбора правильного решения. В этих условиях важным становится проблема оптимального отбора источников информации, в частности информационных интернет-ресурсов, обеспечения деятельности предприятий связи.

Анализ последних исследований. Проблеме информационного обеспечения деятельности предприятий посвящено достаточно много исследований различных авторов, например И.Арсенова, В.Геца, Б.Гейтса, М.Кастельса, Ф.Котлера, И.Корнеева, В.Михайлова, М. Чумаченко, А.В.Хорошилова и др. Однако задача систематизации информационных интернет-ресурсов деятельности предприятий связи в отраслевой экономической науке Украины практически еще не изучена, о чем свидетельствует отсутствие публикаций по данной проблематике.

Это обуславливает актуальность рассматриваемой проблемы и необходимость проведения исследований в данном направлении.

Целью данной статьи является публикация некоторых результатов собственных исследований авторов данной проблемы, в частности анализ и систематизация современных информационных интернет-ресурсов обеспечения экономической деятельности предприятий связи Украины.

Изложение основного материала исследований. Для предприятий связи информационными интернет-ресурсами могут быть сайты международных институтов, сайты государственных, общественных организаций и органов управления Украины, сайты отраслевых телекоммуникационных компаний. Авторы предлагают все интернет-ресурсы разделить на три группы: международные, национальные (государственные) и отраслевые (рис. 1).

Международные информационные ресурсы. К основным международным информационным ресурсам авторами отнесены данные тех сайтов, которые публи-

куют экономическую и статистическую информацию, имеющую определенную важность для выбора направлений развития предприятий связи:

- международный союз электросвязи (МСЭ – ITU);
- европейский институт по стандартизации в отрасли телекоммуникаций (ETSI);
- международная организация по стандартизации (ISO);
- всемирный экономический форум (WEF);
- европейская экономическая комиссия ООН (UNECE);
- организация экономического сотрудничества и развития (ОЕСР).

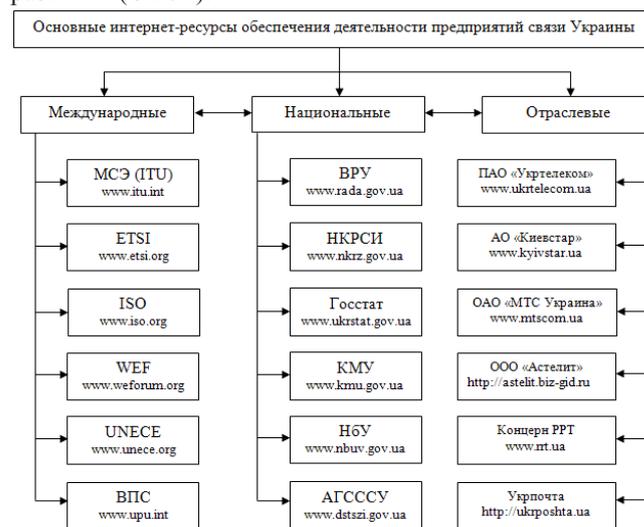


Рис.1 Основные интернет-ресурсы обеспечения экономической деятельности предприятий связи Украины

Международный союз электросвязи (МСЭ), (International Telecommunication Union, ITU) является специализированным учреждением ООН в сфере информационно-коммуникационных технологий. МСЭ был создан в 1865 году, данное название он получил в 1934 году. В настоящее время МСЭ насчитывает в своем составе 193 страны и свыше 700 организаций частного сектора и академических учреждений. Штаб-квартира МСЭ находится в Женеве, Швейцария. Созданы 12 региональных и зональных отделений по всему миру. Деятельность МСЭ охватывает весь сектор ИКТ – от цифрового радиовещания до интернета, технологий подвижной связи и трехмерного телевидения. МСЭ выступает посредником при заключении соглашений по технологиям и услугам, распределяет глобальные ограниченные ресурсы, такие как радиочастотный спектр и орбитальные спутниковые позиции. На официальном сайте МСЭ размещены разнообразные информационные

ресурсы и статистические данные, которые предприятия телекоммуникаций могут использовать при выборе оптимального решения организации экономической деятельности [3].

Европейский институт по стандартизации в отрасли телекоммуникаций (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) — независимая организация по стандартизации в телекоммуникационной промышленности (изготовители оборудования и операторы сетей) в Европе. ETSI были успешно стандартизированы система сотовой связи GSM и система профессиональной мобильной радиосвязи TETRA. ETSI ответственен за стандартизацию информационных и телекоммуникационных технологий в пределах Европы [4]. Евросоюз официально признает ETSI как Организацию Европейских Стандартов. ETSI - некоммерческая организация с более чем 700 организаций-членов 62 стран 5 континентов. ETSI объединяет изготовителей, сетевых операторов, национальные администрации, поставщиков услуг, исследовательские организации и группы пользователей [www.etsi.org].

Международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) является одной из самых крупных и значимых организаций, занимающейся разработкой международных стандартов. Международные стандарты несут добровольный характер и содержат актуальные спецификации на продукцию, услуги и передовую практику, а также способствуют повышению эффективности производства и активному росту промышленного потенциала, разрабатываются на основе консенсуса. ISO – это некоммерческая, негосударственная организация, членами которой являются представители национальных органов по стандартизации из 161 стран. В журнале «ИСО фокус» публикуются информационные материалы как относительно проблем стандартизации, так и по широкому кругу вопросов развития современной экономики [www.iso.org].

Всемирный экономический форум (The World Economic Forum: The International Organization for Public-Private Cooperation, WEF) швейцарская неправительственная организация наиболее известная проведением ежегодных встреч (форумов) в Давосе. На форум приглашаются ведущие менеджеры бизнеса, политические лидеры, видные мыслители и журналисты. Предметом обсуждения являются наиболее острые мировые проблемы. WEF - это не только трибуна для дискуссий, он инициирует экономические и политические исследования. Миссия WEF – содействие улучшению привлекательности бизнеса [www.weforum.org].

Европейская экономическая комиссия ООН (Economic Commission for Europe, UNECE) – одна из пяти региональных комиссий ООН, учрежденных с целью развития экономической деятельности и укрепления экономических связей внутри региона и между регионом и остальным миром; служит для правительства региональным форумом для разработки конвенций, норм и стандартов с целью гармонизации действий и облегчения обмена мнениями между государствами-членами; обеспечивает гарантии безопасности и качества потребителям, помогает охранять окружающую среду, упрощает процедуры торговли, а также способствует более тесному единению государств-членов внутри региона и их более полной интеграции в мировую экономику. Организация насчитывает 56 государства-членов [www.unepce.org].

Всемирный почтовый союз (Universal Postal Union, UPU) — специализированное учреждение, регулирующее международные почтовые услуги, ВПС играет ведущую роль, способствуя постоянной активизации почтовых услуг, служит главным механизмом сотрудничества между почтовыми службами, разрабатывает рекомендации, выступает посредником, оказывает техническую помощь, среди его главных задач — содействие развитию всемирной почтовой службы, росту объемов почто-

вых отправок за счет внедрения современных видов почтовой продукции и услуг, улучшение качества почтового обслуживания клиентов, ВПС выполняет свою главную миссию — содействие и развитие связи между всеми жителями планеты [www.upu.int].

Международные интернет-ресурсы могут использоваться для исследования тенденций экономического развития экономики связи, обобщения мирового опыта в сфере связи, сравнительного анализа развития предприятий связи и ведущих мировых компаний связи, проведения научных исследований в сфере экономики связи.

Национальные информационные ресурсы. К национальным (государственным) ресурсам авторами отнесены данные сайтов организаций, которые определяют законодательство в сфере связи, регулирование телекоммуникационного рынка, управляют (в определенной степени) предприятиями, публикуют правовую, экономическую и статистическую информацию, имеющую определенную важность для предприятий телекоммуникаций. На рис. 1 представлены некоторые из них.

Верховная Рада Украины (ВРУ) является единственным органом законодательной власти в Украине. Конституционный состав Верховной Рады Украины - четыреста пятьдесят народных депутатов Украины, которые избираются на основе всеобщего, равного и прямого избирательного права путем тайного голосования сроком на пять лет [www.rada.gov.ua].

Основным законом, который регламентирует деятельность в сфере телекоммуникаций, является Закон Украины «О телекоммуникациях». Данный Закон устанавливает правовую основу деятельности в сфере телекоммуникаций. Закон определяет полномочия государства относительно управления и регулирования отмеченной деятельности, а также права, обязанности и принципы ответственности физических и юридических лиц, которые берут участие в данной деятельности или пользуются телекоммуникационными услугами [5].

Кабинет Министров Украины (КМУ) осуществляет государственное управление в сфере телекоммуникаций, обеспечивает равные условия развития всех форм собственности в сфере телекоммуникаций, осуществляет управление объектами государственной собственности в сфере телекоммуникаций, направляет и координирует деятельность министерств, других центральных органов исполнительной власти в сфере телекоммуникаций [5].

Национальная комиссия, осуществляющая государственное регулирование в сфере связи и информатизации (НКРСИ) – государственный коллегиальный орган, подчиненный президенту и подотчетный Верховной Раде Украины, имеющий специальные полномочия [5]. На сайте НКРСИ размещена обширная информация о деятельности Комиссии и ее результатах, научные отчеты с анализами состояния телекоммуникаций, проекты и стратегии развития телекоммуникаций, статистика, характеризующая развитие телекоммуникаций, годовые отчеты [www.nkrzi.gov.ua].

Администрация Государственной службы специальной связи и защиты информации Украины (АГСССУ) является с 2011 года центральным органом исполнительной власти в отрасли связи, специально уполномоченным центральным органом исполнительной власти по вопросам организации специальной связи и защиты информации. На сайте администрации имеется управляющая, законодательная, научная, публичная и статистическая информация [www.dstszi.gov.ua].

Государственная служба статистики Украины (Госстат Украины) является специально уполномоченным государственным органом исполнительной власти в отрасли статистики, деятельность которой направляется и координируется КМУ через Министра экономического развития. На сайте службы публикуется статистическая информация, экспресс-выпуски, отчетная документация. Для предприятий связи интересен специальный раздел «Транспорт и связь». Статистические

данные по связи публикуются с 2002 года по н.в. [www.ukrstat.gov.ua].

Национальная библиотека им. В.И.Вернадского (НБУ) — крупнейшая по объёму фонда и площади помещений библиотека Украины, главный научно-информационный центр государства, научно-исследовательский институт Отделения истории, философии и права НАН Украины, входит в двадцатку крупнейших национальных библиотек мира, все электронные версии периодических печатных научных изданий публикуются на официальном сайте библиотеки [www.nbuv.gov.ua].

Национальные интернет-ресурсы могут использоваться для оценки правового обеспечения принимаемых решений, учета ограничений регуляторов национально-го рынка услуг связи, проведения научных исследований в сфере экономики связи.

Отраслевые информационные ресурсы. Отраслевые информационные интернет-ресурсы размещены на сайтах предприятий связи. На рис. 1 показаны основные отраслевые предприятия Украины, к которым отнесены:

публичное акционерное общество «Укртелеком», предоставляющее потребителям услуги фиксированной и мобильной связи, доля «Укртелекома» в суммарных доходах предприятий отрасли составляет 15,08% [www.ukrtelecom.ua];

национальный оператор мобильной связи, частное акционерное общество «Киевстар», предоставляющее услуги мобильной связи 27 млн. абонентов, роуминговые услуги в 195 странах на 5 континентах, услуги широкополосного доступа в Интернет, услуги фиксированной связи для бизнеса по современным технологиям, доля «Киевстар» в суммарных доходах предприятий отрасли составляет 26,41% [www.kyivstar.ua];

мобильный оператор Украины, открытое акционерное общество «МТС Украина», предоставляющее услуги мобильной связи, МТС и ее дочерние компании предоставляют услуги мобильной связи более чем 100 млн. абонентам в России и в странах СНГ, услуги фиксированной связи и кабельного телевидения в России, в Украине и Армении – количество абонентов платного домашнего телевидения МТС составляет более 2,8 миллиона домохозяйств, количество абонентов широкополосного доступа в Интернет – 1,8 миллиона, доля «МТС Украина» в суммарных доходах предприятий отрасли составляет 22,49% [www.mtscom.ua];

украинский мобильный оператор, общество с ограниченной ответственностью компания «Астелит», торговая марка – life:), охватывает территорию, на которой проживает 96,9% населения страны, компания предоставляет роуминг в 174 странах мира благодаря 489 партнерам, «Астелит» первым на рынке внедрил технологию, которая обеспечивает абонентам скоростную передачу данных, доля «Астелит» в суммарных доходах предприятий отрасли составляет 12,8% [http://astelit.bizgid.ru];

Концерн РРТ (радиовещания, радиосвязи и телевидения) объединяет 27 предприятий и филиалов, которые расположены в областных центрах и крупных городах Украины, уникальная инфраструктура Концерна включает в себя свыше 560 антенно-мачтовых сооружений высотой от 70 до 380 метров, больше 12 тыс. км радиорелейных линий, 80 мощных телевизионных передаточных станций, свыше 1380 телевизионных передатчиков, 365 радиовещательных передатчиков, 2 мощных радиодцентра, 2 центра спутниковой связи, инфраструктуру обслуживают почти 3,8 тысяч высококвалифицированных специалистов, Концерн РРТ обеспечивает свыше 99 % распространения телевизионного вещания Украины, доля Концерна РРТ в суммарных доходах предприятий отрасли составляет 4,8% [www.rtt.ua];

украинское государственное предприятие почтовой связи «Укрпочта» (УГППС «Укрпочта») является национальным оператором почтовой связи Украины,

Укрпочта сегодня – это: свыше 14 тысяч почтовых отделений по всей территории страны, из них более 10 тысяч – в сельской местности; более 98 тысяч работников (из них более 41 тысяч – почталыоны) ежегодно осуществляют обработку и доставку потребителям почти 300 млн. почтовых отправлений, 17500000 посылок и отправлений с объявленной ценностью, 22 млн. переводов, доставляют свыше 120 млн. пенсий; распространение по подписке и в розницу около 10 тыс. наименований периодических изданий, или более 1,083 миллиарда экземпляров в год, Укрпочта предлагает потребителям около 50 видов услуг, доля Укрпочты в суммарных доходах предприятий отрасли составляет 6,26% [http://ukrposhta.ua.ru].

Примечание: численные значения долей операторов, приведенные выше по тексту, рассчитаны согласно данным Госстата Украины по итогам 9 месяцев 2013 года [6].

Отраслевые интернет-ресурсы могут использоваться для обобщения имеющегося у предприятий связи Украины опыта экономической деятельности, сравнительного анализа деятельности предприятия и других национальных компаний, проведения научных исследований в сфере экономики связи.

Информацию для обеспечения экономической деятельности предприятия связи могут также найти на сайтах компаний связи многих государств мира, на сайтах интернет-компаний и других организаций Украины, на сайтах отечественных телекоммуникационных компаний (не указанных выше), а также на сайтах отраслевых и государственных научных и образовательных учреждений Украины.

Выводы:

1. В данной работе выполнен анализ и систематизация имеющихся в глобальном киберпространстве Сети информационных интернет-ресурсов, которые могут быть использованы для обеспечения экономической деятельности предприятий связи, предложено выделить три группы ресурсов: международные, национальные и отраслевые.

2. Изложенные авторами материалы исследований могут быть использованы предприятиями связи как Украины, так и других стран для повышения эффективности информационного обеспечения деятельности на современных рынках, более эффективного использования мирового и национального опыта, а также в процессе исследовательской деятельности.

В качестве дальнейших направлений исследования данной проблемы можно отметить детализацию конкретных путей использования в практике предприятия указанных информационных ресурсов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Международный союз электросвязи / Мир в 2013 году: факты и цифры, касающиеся ИКТ, – Режим доступа: www.itu.int/ITU-D/ict/index.html
2. Информационное агентство УНИАН, – Режим доступа: <http://www.unian.net/society/846303-v-2013>
3. Международный союз электросвязи, – Режим доступа: <http://www.itu.int/ru>.
4. Википедия, – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki>.
5. Закон України «Про телекомунікації» від 18.11.2005 р. № 1280-IV, – Режим доступа: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/T031280.html.
6. Госстат Украины, – Режим доступа: <http://www.ukrstat.gov.ua>

INFORMATIONAL INTERNET RESOURCES THAT PROVIDE FUNCTIONING OF UKRAINIAN COMMUNICATION ENTERPRISES

© 2014

L.A. Striy, doctor of economic sciences, professor, professor of department of «Management and marketing»
L.A. Zaharchenko, candidate of economic sciences, associate professor, professor of department of «Economy of enterprise»
A.K. Golubev, candidate of engineering sciences, professor, professor of department of «Economy of enterprise»
Odessa National Academy of Telecommunications named after A.S.Popov (Ukraine)

Annotation: In the article the analysis and systematization of internet resources of provide functioning of ukrainian communication enterprises were performed. Distinguishing of three groups of internet resources was offered: international, national and branch. Recommendations for the use of internet resources by enterprises were set.

Keywords: internet resources; information service, activity of enterprise of communication; systematization of internet resources.

УДК 339.138

ВЛИЯНИЕ ЮЗАБИЛИТИ САЙТА БАНКА НА ВОСПРИЯТИЕ ЕГО ИМИДЖА КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ

© 2014

В.В. Никишкин, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры маркетинга
М.Д. Твердохлебова, кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга
РЭУ им. Г.В. Плеханова, Москва (Россия)

Аннотация: Статья посвящена вопросам разработки методики анализа юзабилити сайтов компаний, работающих на рынке банковских услуг, и оценки уровня его влияния на воспринимаемый имидж. Актуальность работы обусловлена повышенной конкуренцией на рынке финансовых услуг, все возрастающей ролью сети Интернет для потребителей, их усилившимися требованиями к содержанию и функционалу корпоративных сайтов банков, работающих на рынке B2B и повышенному влиянию юзабилити сайта на восприятие имиджа самой компании.

Ключевые слова: Юзабилити, чек-листы, восприятие имиджа, веб-сайт, банки.

В изменившейся за последнее время парадигме ведения бизнеса и коммуникаций, все большее значение придается Интернету, и, соответственно корпоративным веб-сайтам, являющимся виртуальным представителем компании. С каждым днем информации в Интернете становится все больше, Интернет используется как хранилище данных корпоративных систем, личных данных, а также инструментом коммуникации b2b и b2c.

Сайты становятся все более технически сложными, выполняют множество разнообразных функций, и при этом им необходимо быть максимально удобными для своих клиентов. Это характеризуется понятием юзабилити.

Юзабилити (usability, англ.) – это степень удобства, с которой пользователь может выполнять стоящие перед ним задачи, используя программный продукт. Юзабилити веб-сайта подразумевает максимально удобные, понятные и эффективные пути решения задач, лежащих перед пользователем, при его обращении к сайту (к примеру, регистрация, или совершение покупки).

Когда растет конкуренция, усложняется борьба за клиентов, повышаются затраты на их привлечение и удержание. На сегодняшний день даже успешные компании начинают сталкиваться с тем, что продолжать успешно работать, имея недостаточно удобный и потому неэффективный веб-сайт становится все сложнее. Это касается многих рыночных сфер, и наиболее заметно это на рынке услуг, где клиенты изначально настроены на получение максимального удовлетворения от работы с компанией, в т.ч. и через Интернет. Отсутствие у компании современного полнофункционального сайта способно негативно сказаться на ее имидже в глазах клиентов, пусть даже в остальных направлениях ее работа оценивается положительно. Необходимо понимать, что веб-сайт сегодня – это необходимый элемент бизнеса, и потребители начинают привыкать к тому, что онлайн-доступ к информации 24/7/365 – это не бонус, а обязательное условие взаимодействия с поставщиком услуг.

Среди западных авторов, основоположников теории юзабилити веб-сайтов, подробно исследовавших вопросы юзабилити, в первую очередь необходимо отметить Якоба Нильсена и Хоа Лоранжера [1], Стива Круга [2,3], Авинаша Кошика [4,5]. В последнее время среди российских специалистов также появились авторы, внесшие вклад в исследование данной проблемы (А.Лебедев [6], В. Никишкин, М. Твердохлебова [7]). Однако вопросы взаимосвязи юзабилити веб-сайта компании и восприятия ее имиджа корпоративными клиентами еще не были рассмотрены в достаточной степени научным сообществом.

Объектом исследования стали корпоративные сайты компаний, оказывающих банковские услуги юридическим лицам (рынок B2B).

Цель работы – изучение влияния юзабилити сайта на имидж компании у корпоративных клиентов.

В ходе исследования были использованы следующие методы: сбор и анализ вторичной информации (кабинетное исследование), проведение экспертных опросов, в т.ч. по «методу чек-листов».

С целью анализа юзабилити сайтов была осуществлена выборка наиболее успешных игроков рынка, занимающих лидирующие позиции в ведущих банковских рейтингах. Для выбора участников исследования использовалась информация с сайта Информационного портала Банки.ру [8], являющегося крупнейшим банковским ресурсом Рунета. (Издатель — ООО «Информационное агентство «Банки.ру». Регистрационное свидетельство № ФС 77-20533 от 12 апреля 2005 г.)

Для выбора участников исследования были изучены результаты кредитных рейтингов по национальной шкале. С целью определения выборки были исследованы рейтинги как международных (S&P, Moody's, Fitch), так и отечественных агентств (Рус-рейтинг, Эксперт РА). В процессе отбора банков-лидеров по указанным выше рейтингам выделялись банки региона «Москва и Московская область». Было выбрано по шесть банков с наивысшими показателями по каждому из рейтингов. Результаты отбора отражены в таблице 1.