

страницах сайта товаропроизводителя, а также на web-страницах сайтов посредников. Кроме того, производители и посредники при продвижении продукта используют электронную почту, которая позволяет оперативно обмениваться информацией и согласовывать условия продаж.

Интернет позволяет так организовать поток информации от потребителя к производителю, что у него появляется возможность не только выявить потребителей-новаторов, но и лиц, которые могут помочь в определении новых возможностей товара.

При появлении на рынке новый товар проходит несколько стадий по признанию со стороны потребителей, так как одни принимают новинку сразу, мгновенно, а у других время признания нового товара увеличивается. Скорость адаптации варьируется в зависимости от дохода, стиля жизни и культурных ценностей целевых потребителей. Понимание этого объясняет, почему не всегда предприятию удастся сразу обеспечить желаемый объем продаж для нового товара, который удовлетворяет существующие и потенциальные потребности потребителей, даже при условии надлежащего продвижения.

Володько Л.П., БГЭУ (Пинск)

ИЗМЕРЕНИЕ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА БАНКОВСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Основная специфика измерения качества БИТ (банковских информационных технологий) заключается в том, что измеряемые величины (показатели, свойства, критерии) являются ненаблюдаемыми теоретическими конструкциями, не имеющими естественных единиц измерения. Измерение таких величин может быть только косвенным на основе измерения других величин - индикаторов, использование которых затрудняется неоднозначностью их интерпретации. Кроме того, большое влияние на экономические величины вообще оказывает субъективный фактор.

Из наиболее распространенных методов измерения качества БИТ выделяются «процессные» и «критериальные» методы измерения качества.

В основе «процессного» подхода лежит гипотеза, что потребитель оценивает БИТ не как одно общее взаимодействие с исполнителем, а как сумму множества итераций, т.е. отдельных взаимодействий. В этом случае основная задача исследователя заключается в оценке и анализе ключевых процессов БИТ, ситуаций взаимодействия между исполнителем и потребителем (так называемых моментов истины).

В отличие от «процессного» подхода, основанного на исследовании отдельных этапов БИТ, «критериальный» подход основан на предположении, что общая оценка качества БИТ является результатом индивидуальных оценок различных ее характеристик. При этом подходе обычно применяется так называемый многокритериальный метод, используемый и в классической квалиметрической процедуре и состоящий из следующих этапов: определение основных (единичных) свойств технологии; конструирование шкалы измерения единичных свойств технологии; разработка анкеты в соответствии со шкалой измерения; проведение опроса; расчет значений по единичным свойствам; расчет весовых коэффициентов единичных свойств; расчет обобщающего показателя.