

CONSIDERATION OF GENDER FACTORS IN STAFF ADAPTING

© 2020 Shtrikov Alexander Borisovich
PhD in Economics, Associate Professor
Samara State University of Economics
© 2020 Shtrikova Daria Borisovna
PhD in Economics, Associate Professor
Samara State Technical University
E-mail: ashtrikov@yandex.ru, shtrikovadb@yandex.ru

Keywords: labor environment, men, women, professional mentality, adaptation.

The study examines gender differences in the process of company adaptation. The study revealed that when planning adaptation programs, it is necessary to take into account the fact that men and women interact in different ways with people around them, react differently to working situations, and get used to new conditions in different ways.

УДК 338
Код РИНЦ 06.00.00

ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

© 2020 Юренков Денис Викторович*
аспирант
Самарский государственный экономический университет
E-mail: yurenkov.denis@ya.ru

Ключевые слова: предпринимательство, услуга, качество, конкурентоспособность, цифровая экономика, метод E-SERVQUAL, GAP-разрыв.

Статья посвящена анализу подходов к определению критериев качества электронных услуг. Рассмотрены методики оценки качества услуг при переводе их в цифровой формат с учетом главной измерительной шкалы и шкалы восстановления. Представлен сравнительный анализ существующих методик оценки различных критериальных групп e-SQMSU.

Эффективность предпринимательской деятельности как в физическом, так и электронном пространстве, может достигаться при условии сокращения конъюнктурной неопределенности и персонализации необходимой рыночной информации для обеспечения высокого уровня качества и культуры обслуживания потребителей. А.Н. Агафонова, исследуя инфраструктурную специфику и операционный характер дистанционного виртуального взаимодействия производителя и потребителя благ в новой экономической среде вводит понятие "электронных услуг", определяющим признаком которых является использование в процессе их производства и потребления информационных технологий и электронных телекоммуникационных средств¹.

* Научный руководитель - **Храмцова Елена Романовна**, доктор экономических наук, доцент.

Такое представление услуг в цифровой экономике накладывает некоторые обязательства по решению проблем сокращения GAP- разрывов, связанных с виртуальной формой обслуживания, а глубина и эффективность данной интеграции может свидетельствовать об определенном уровне качества электронных услуг.

Л.П. Лapidус, Г.В. Бестолкова, раскрывая вопросы оценки ожиданий и потребительского восприятия качества электронных услуг (е-услуг), объясняют трансформацию подобных измерений очевидными последствиями замены классической межличностной связи в процессе обслуживания на взаимодействия человека с машиной. В силу специфики е-услуг традиционные методики оценки качества сервиса признаются недостаточно полными и релевантными. Всю совокупность адекватных методик оценки качества электронных услуг авторы предлагают объединить в две основные группы:

1) поведенческие методики, связанные с измерением коммерческих показателей сайта (количество посетителей, переходов, анализ протоколов навигации и лог-файлов и др.);

2) установочные методики, предполагающие изучение мнений потребителей и экспертов относительно полученной услуги.

К числу наиболее известных методик оценки качества электронных услуг можно отнести WEBQUAL, E- SERVQUAL, ETailQ и E-S-QUAL².

Один из авторов, предложивших перечень критериев оценки потребителями качества традиционных услуг, В. Зейтамл описывая метод E- SERVQUAL предусматривает сочетание двух измерительных шкал (табл. 1).

Таблица 1

Структура измерений по методу E- SERVQUAL

Шкала	Показатели	Качественная характеристика показателя
1	2	3
Главная шкала	Эффективность	минимальные затраты времени и усилий по поиску сайта, нужного товара и связанной с ним информации
	Надежность:	бесперебойное функционирование сайта
	Функционирование	выполнение заявленных обязательств продавца относительно различных параметров услуг
	Конфиденциальность	гарантия безопасности личной и финансовой информации покупателя
Шкала восстановления	Отзывчивость	оперативное предоставление потребителю исчерпывающей информации для решения возникших проблем
	Компенсация	беспрепятственный возврат денежных средств и товара, обмен на другой товар
	Контакт	коммуникационное сопровождение всего процесса приобретения услуг (от выбора товара до его оплаты)
Источник: Zeithaml, Valarie A. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations / Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. -New York : The Free Press, 1990. - 238 p.		

Очевидно, что перечень показателей оценки как по главной, так и по шкале восстановления так же имеет место в сфере традиционных услуг, однако их содержание раскрывается исходя их особенностей и технических условий приобретения благ посредством электронного взаимодействия.

Оценка качества услуг по методу E-SERVQUAL основана на классической методике SERVQUAL и предполагает получение среднего балла (в соответствии с 5-балльной шкалой Лайкерта) на основе опроса потребителей двух вариантов одних и тех же показателей, связанные с ожидаемым качеством и качеством оказанной услуги. Разница между этими вариантами и образует так называемый GAP-разрыв. Далее, определив коэффициенты значимости и умножив их на полученные баллы, рассчитывается средний показатель качества услуги³:

$$SQ_i = \text{сумма } n\text{-произведений } W_j (P_{ij}x E_{ij}) \quad (1)$$

где SQ_i - воспринимаемое качество стимула (критериальной группы) i ;

n - количество анализируемых атрибутов (параметров, составляющих критериальную группу) j ;

W_j - весовой фактор атрибута;

P_{ij} - созданное восприятие стимула i по отношению к атрибуту j ;

E_{ij} - ожидаемый уровень для атрибута j , который является нормативом стимула i .

Анализ многообразия подходов к определению показателей качества услуг в цифровой экономике показал, что большинство из них сходятся во мнении относительно таких ключевых параметров как функциональность сайта, его удобство и дизайн, достоверность информации, надежность, безопасность, персонализация и т.д.

Наиболее полно и комплексно оценить качество цифрового сервиса позволяет методика e-SQMSU, разработанная под руководством Л.В. Липидус, в основе которой лежит измерение интегрального индекса качества электронной услуги e-SQMSU Index. Разработчики предлагают проводить исследование по 12 критериальным группам в зависимости от типа и комбинации процессов, лежащих в основе цикла производства услуги (табл. 2).

Таблица 2

Группы критериев в составе интегрального индекса качества электронной услуги по методу e-SQMSU

№ п/п	Критериальная группа	Обозначение	Другие методики, оценивающие аналогичную критериальную группу
1	2	3	4
1	Осязаемость	PPB Index	-
2	Надежность информационных систем	PLB Index	Надежность (E-SERVQUAL), конфиденциальность (E-S-QUAL)
3	Безопасность	SCR Index	Безопасность (E-SERVQUAL, SITEQUAL, E-Service Quality, E-travel service quality)
4	Гарантированность	GR Index	Исполнение заказа (E-S-QUAL) Ответственность (E-SERVQUAL), качество обслуживания покупателей (E-Service Quality 2016)
5	Доступность (поисковая, физическая)	ALB Index	Доступность (E-SERVQUAL), техническое качество системы (E-S-QUAL)

1	2	3	4
6	Отзывчивость, эмпатия	RP Index	Персонализация (E-SERVQUAL), взаимоотношения с потребителями (E-travel service quality)
7	Юзабилити	U Index (EU Index, UMV Index)	Юзабилити (WEBQUAL 4.0.), функциональность сайта (E-travel service quality), простота использования (SITEQUAL, E-Service Quality), простота навигации (E-SERVQUAL), эффективность (E-S-QUAL)
8	Скорость реагирования системы и оперативная помощь	RR Index	Ответственность (E-SERVQUAL), скорость обработки (SITEQUAL)
9	Обратная связь, включая послепродажное сопровождение	FB Index	Качество обратной связи (E-Service Quality 2016), взаимодействие с сервисом (WEBQUAL 4.0.)
10	Информация (контент/читабельность)	C Index	Точность информации (E-Service Quality 2006), качество информации (E-travel service quality), осведомленность о цене (E-SERVQUAL)
11	Визуализация (дизайн/инфографика)	Дизайн (VQ Index)	Дизайн (SITEQUAL, E-Service Quality 2006, 2016), внешний вид сайта (E-SERVQUAL)
12	Время обслуживания	TS Index	Скорость обработки (SITEQUAL)
Источник: Лапидус Л.В, Полякоа Ю.М., Лапидус Е.И., Торосян И.Г. "E-SQMSU: Многокритериальная методика оценки качества комплексных электронных услуг и цифровых платформ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://istina.msu.ru . (дата обращения: 11.05.2020).			

Цифровизация сферы услуг значительно усиливает энтропию информационной среды, усложняя процедуры оценки потребителями качества цифровых услуг⁴.

Обеспечение соответствия всем описанным выше критериям оценки качества услуги позволяет в свою очередь достигнуть цели обслуживания - трансформацию свойств потребителя услуги⁵.

Как показал сравнительный анализ содержания критериальных групп оценки качества электронных услуг, методика e-SQMSU отличается определенной уникальностью. Ее новизна, по мнению разработчиков, заключается в комплексном понимании и учете природы электронной услуги и сущности с точки зрения всех процессов производственного цикла, где могут быть недоработки.

Таким образом, анализ наиболее популярных подходов к оценке качества цифровой услуги позволил выявить наиболее общие для них критериальные группы, связанные с безопасностью, информационной и сервисной поддержкой, удобством и доступностью получения, а также визуальные характеристики, наиболее важные для принятия решения о приобретении предлагаемых благ.

¹ Агафонова А.Н. К вопросу о сущности электронных услуг // Глобальный научный потенциал. 2014. No 9. С. 55.

² Лапидус Л.В., Бестолкова Г.В. Рынок электронной коммерции: оценка ожиданий и потребительского восприятия качества e-услуг// Экономика и предпринимательство. 2016. No 7 (72).

С. 415-418. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26364398> (дата обращения: 11.05.2020).

³ Лapidус Л.В, Полякоа Ю.М., Лapidус Е.И., Торосян И.Г. "E-SQMSU: Многокритериальная методика оценки качества комплексных электронных услуг и цифровых платформ" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://istina.msu.ru>. (дата обращения: 11.05.2020).

⁴ Агафонова А.Н. Информационная энтропия как антагонизм развития электронного бизнеса // КЭ. 2014. №8 (92). [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnaya-entropiya-kak-antagonizm-razvitiya-elektronnogo-biznesa> (дата обращения: 22.05.2020).

⁵ Подачина Л. И., Суслова Ю. Ю. Современные подходы к классификации и оценке услуг, влияющих на параметры качества жизни // Проблемы современной экономики. 2012. №4 (44).

ELECTRONIC SERVICES QUALITY ASSESSMENT APPROACHES

© 2020 Yurenkov Denis Viktorovich

Graduate Student

Samara State University of Economics

E-mail: yurenkov.denis@ya.ru

Keywords: entrepreneurship, service, quality, competitiveness, digital economy, E-SERVQUAL method, GAP-gap.

The article is devoted to the analysis of approaches to determining the criteria for the quality of electronic services. Methods of assessing the quality of services when translating them into a digital format are considered taking into account the main measuring scale and the recovery scale. A comparative analysis of existing methods for assessing various criteria groups of e-SQMSU is presented.