

ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИННОВАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Рассматривается методический подход к экспертной оценке эффективности инноваций в сфере услуг почтовой связи.

Ключевые слова: почтовая связь, инновации, оценка эффективности, экспертный метод.

V.Yu. Rogov
A.P. Pushkareva

PECULIARITIES OF ESTIMATING EFFICIENCY OF INNOVATIONS AIMED AT IMPROVING POSTAL SERVICES QUALITY

The article deals with methodical approach to estimating efficiency of innovations in postal services.

Keywords: postal service, innovations, efficiency estimation, expert method.

Выведение на рынок и реализация инновационных продуктов в сфере услуг почтовой связи связаны не только с техническими и экономическими проблемами их создания, масштабами реализации, но и с рисками восприятия клиентами качества услуг почтовой связи.

В основе оценки эффективности инноваций в сфере качества услуг почтовой связи лежат стоимостные показатели затрат и результатов экономической деятельности. По нашему мнению, эффективность почтовой связи — это результат ее деятельности в стоимостном выражении с учетом качества ее экономической системы, обусловленной удобством проведения почтовых операций в пространстве и времени.

Важной методологической задачей является обоснование обобщающих показателей эффективности инноваций с учетом затрат на их создание и реализацию почтовых услуг, неполноты информации и специфики экспертных оценок, характеризующих предвидение уровней и динамики результатов и затрат по отдельным инновациям или их совокупности.

Для получения достоверных и надежных результатов отбора из совокупности наиболее эффективных инноваций могут быть применены экспертные оценки. Методика комплексной оценки эффективности инноваций должна быть прозрачной по выбранным индикаторам, методам оценки в баллах их величины (интервалов величин), удобной для восприятия конечных результатов и их представления в виде ранжированных рядов по уровню эффективности инноваций.

Методика комплексной оценки эффективности инноваций в сфере услуг почтовой связи включает следующие процедуры:

- обоснование частных показателей результативной и затратной составляющих эффективности и выбор наиболее значимых индикаторов;
- определение адекватных каждому из индикаторов шкал измерения для получения однозначного вывода для эффективности;
- установление значимости (весомости) индикаторов в результативных и затратных показателях эффективности с учетом сегментации инноваций;
- построение интегрального показателя, выражающего оптимальное по отражению эффектов и препятствий соотношение в количественном выражении.

Показатели эффективности внедрения новых технологий в сфере услуг почтовой связи отражают:

- пополнение предприятия современными видами оборудования и сооружений почтовой связи;
- повышение производительности труда;
- снижение материальных затрат;
- скорость выведения на рынок новых почтовых услуг;
- рост доли более перспективных (интеллектуальных) и качественных почтовых услуг и технологий.

Комплексная оценка эффективности инноваций представляет собой соотношение результативной и затратной составляющих, выраженных количественно (в баллах) и отражающих совокупность индикаторов эффектов и затрат создания и внедрения инноваций на начальных этапах жизненного цикла.

Параметры составляющих комплексной оценки эффективности инноваций выражаются в баллах, взвешиваются по значимости индикаторов и имеют следующий смысл. Результативная составляющая эффективности инноваций $P_{И}$ определяется как функция от переменной потенциальный темп прироста доходов от услуг почтовой связи (клиентов).

Показатели эффективности инноваций по повышению качества услуг почтовой связи

Эффекты/препятствия	Индикатор эффекта	Показатель
<i>Результативная составляющая</i>		
Расширение перечня услуг и рост спроса на услуги почтовой связи, удовлетворение новых потребностей в услугах и технологиях	Потенциальный рост объема розничной торговли, доходов от почтовых услуг, тарифа и качества почтовых услуг	Темпы прироста доходов (клиентов)
Переход к новым услугам и технологиям, резкое изменение потребности и спроса, конкурентное преимущество	Прорывной характер внедрения — рост масштабов потребления услуг	Увеличение доли рынка
Внедрение прогрессивных технологий, экономия издержек, материальных ресурсов	Рост производительности труда, снижение себестоимости почтовых услуг	Прирост прибыли за счет снижения себестоимости почтовых услуг
<i>Затратная составляющая</i>		
Технологическая сложность обеспечения, создание новой сети доступа обслуживания клиентов	Соизмеримость общих затрат на внедрение инноваций с затратами на технологии	Отношение затрат на внедрение инноваций к стоимости технологий
Воздействие макро- и микро-экономических факторов риска в процессе создания и внедрения инноваций. Неготовность рынка к восприятию инновации и оператора к ее реализации в сфере почтовых услуг	Возможность отрицательных последствий внедрения инноваций	Риск — вероятность упустить выгоду или понести убытки из-за отсутствия потребности в почтовых услугах
Размер стоимости инноваций, затраты на ее создание и внедрение с учетом сопряженных затрат на модернизацию почтовой связи, лицензирование деятельности	Соизмеримость общих затрат на внедрение инноваций с доходами от внедрения	Отношение затрат от внедрения к выручке

Затратная составляющая эффективности инноваций $Z_{И}$ определяется так же — как функция от переменных технологическая сложность реализации $C_{ИТ}$, риск реализации $P_{И}$, экономическая сложность (стоимость) $C_{ЗИ}$.

На основе результатов экспертного оценивания инноваций путем выставления балльных оценок по параметрам результативной и затратной составляющих комплексной оценки эффективности инноваций с учетом их значимости производится количественная комплексная оценка эффективности инноваций по повышению качества услуг почтовой связи по следующей формуле: $K_{ЭИ} = P_{И} / Z_{И}$.

Соотношение средневзвешенных оценок в баллах результативной и затратной составляющих эффективности инноваций дает количественное выражение оценки в виде коэффициента. В зависимости от величины коэффициента устанавливается качественный уровень эффективности внедрения инноваций:

- если $K_{ЭИ}$ много больше единицы ($K_{ЭИ} > 1,5$), то эффективность очень высокая;
- если $1,0 < K_{ЭИ} < 1,5$, то эффективность высокая;
- если $0,8 < K_{ЭИ} < 1,0$, то эффективность средняя;
- если $0,5 < K_{ЭИ} < 0,8$, то эффективность низкая;
- если $K_{ЭИ} < 0,5$, то эффективность очень низкая.

Инновации с очень низкой эффективностью не входят в перечень эффективных.

Квалиметрический подход к построению интегрального показателя эффективности инноваций в сочетании с экспертным методом оценки его параметров позволяет осуществлять их прямое ранжирование по уровню эффективности, что является особенно важным при принятии стратегических и тактических решений по инвестированию инновационных разработок или покупке новых технологий, систем, оборудования в сфере почтовой связи.

В результате внедрения инноваций в отделениях почтовой связи Иркутской области ожидаются следующие изменения:

- после модернизации зоны розничной торговли доходы от реализации товаров народного потребления повысятся не менее чем на 40% за счет введения режима самообслуживания;
- пункты коллективного доступа будут вынесены в клиентский зал, что позволит повысить информированность клиентов об услугах доступа в Интернет и увеличить доходность на 30–50%;
- реклама EMS — Почта России на каждом рабочем месте оператора на 5–10% увеличит объем предоставляемых физическим лицам услуг;
- очереди в отделениях почтовой связи Иркутской области уменьшатся на 10% за счет введения режима самообслуживания;
- улучшение выкладки лотерейных билетов вызовет рост продаж на 40%.

Информация об авторах

Рогов Виктор Юрьевич — доктор экономических наук, профессор, кафедры экономики предприятия и предпринимательской деятельности, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: rogovvu@mail.ru.

Пушкарёва Александра Петровна — аспирант, кафедра финансов и кредита, Иркутский государственный технический университет, г. Иркутск, e-mail: sum_us@mail.ru.

Authors

Rogov Victor Yurievich — Doctor of Economics, Professor, Chair of Enterprise Economy and Entrepreneurship, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: rogovvu@mail.ru.

Pushkareva Aleksandra Petrovna — post-graduate student, Chair of Finance and Credit, Irkutsk State Technical University, Irkutsk, e-mail: sum_us@mail.ru.