

калькулятор

Бизнес

# Новации: кому они нужны?

Александр Морозов

**В**се новое, приходящее в нашу жизнь, воспринимается с легким налетом недоверия и скептицизма. Проходит время – новация становится неотъемлемой частью реальности, переходя в разряд обыденного, естественного. Только время определяет, насколько жизнеспособным было то или иное нововведение. Или, как писал Герман Гессе, сущность каждой вещи – в ее настоящем.

Наша действительность на перевале тысячелетий оказалась сотканной из таких новаций, основным поставщиком которых стали информационные технологии: сотовые телефоны, пейджинговая и транкинговая связь, ящики для голосовой почты, карточки для оплаты телекоммуникационных услуг, банковские карты, электронная почта и Интернет, электронная коммерция... Смею предположить, что скорость появления детей хай-тека по всему миру превосходит скорость самой трудолюбивой машинистки, набивающей список новаций на бумаге. По меркам истории, все эти вещи только пришли к нам и еще стоят на пороге, но несмотря на это многие из них мы уже успели принять и включить в список своих привычек.

Этим вопросам было посвящено исследование, проведенное компанией Gallup SPb в октябре 2000 года. Исследование проводилось методом телефонного опроса, в нем приняли участие 1007 человек старше 18 лет. Основной целью исследования являлось определение отношения горожан к новациям в области средств телекоммуникации и платежных средств (последние мы оставляем за рамками данной статьи).

Участников опроса спрашивали об их отношении к новациям и просили оценить их по пятибалльной шкале (где за единицу бралось отрицатель-

ное отношение, 3 – безразличие, 5 – положительное отношение к появлению новаций). При анализе средних оценок по отдельным новациям можно сделать заключение о благосклонном принятии населением Петербурга обсуждаемых новинок и говорить о сдержанно-положительном отношении. Средний балл практически во всех случаях колебался около 4. Для того чтобы выделить лидеров среди этих вещей, мы проанализировали отдельно только положительные ответы (высший – пятый балл). Результаты представлены на графике 1.

Как видим, Интернет лидирует в этом списке, с небольшим отрывом от него идет электронная почта, между ними вклинилась еще одна «новинка» – сотовая связь.

Также исследовалось наличие опыта использования новаций. Практически каждый четвертый петербуржец пользовался сотовой связью и Интернетом (26% и 25% соответственно), каждый пятый пользовался пейджером – 19%, с электронной почтой работало 16% петербуржцев; только 1% пользовался транкинговой связью.

Наличие опыта и сформировавшееся на его основе мнение – вот объек-

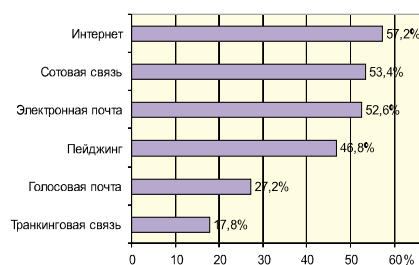


График 1. Отношение к появлению новаций в области средств телекоммуникации (N = 1007). Процент респондентов, относящихся к новациям «Положительно», от общего числа опрошенных

тивный критерий принятия или непринятия новации. Например, не имея личного опыта работы в Интернете, человек строит свои представления о Глобальной Сети на основе рассказов друзей и знакомых, почерпнутой из журналов информации и прочих вторичных источников, что лишает его возможности четко сформулировать личное отношение. Чтобы понять эту разницу посмотрим на график 2.

При наличии опыта использования новации оценки и восприятие новаций более положительны, чем при от-

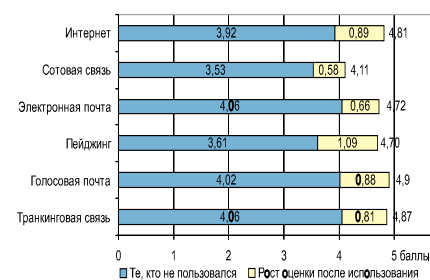


График 2. Зависимость оценки новаций от наличия опыта использования новаций. Средние значения оценки по пятибалльной шкале, где 5 – наивысшая оценка, новация воспринимается положительно, 3 – среднее значение, 1 – низшая оценка, новация воспринимается отрицательно

сутствия опыта. Хотя в отдельных случаях разница в оценках и небольшая, но в целом данные представляются очень интересными. Они говорят о том, что с рассматриваемыми новациями ни в одном случае не возникла ситуация «развенчания мифа», когда опыт работы снизил ожидания.

Но не будем обольщаться. Живя в век бархатных научно-технических революций, люди выработали по отношению к постоянно появляющимся новинкам своеобразный иммунитет в виде здорового практицизма. Это иллюстрирует график 3.

На графике представлено распреде-

