

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СИСТЕМЕ

Кулаченко Д. А.

ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса», Шахты, Россия (346500, Ростовская область, г. Шахты, ул. Шевченко, 147), e-mail: ganna@sssu.ru

В статье на базе анализа статистической информации в области развития рынка электронных услуг как составной части рынка информационных услуг, а также авторского осмысления имеющихся достижений в данной области, приводятся факторы динамичного развития информационно-коммуникационных технологий, преимущества электронного бизнеса в Российской Федерации, в частности, торговли, а также мероприятия по развитию рынка данного вида услуг. В частности, установлено, что, несмотря на положительную динамику развития рынка информационных (электронных) услуг в нашей стране, он продолжает оставаться крайне низким в сравнении с уровнем других государств. Выявлены основные проблемы развития рынка информационных услуг на примере интернет-торговли. При этом наиболее интернетоемкими является деятельность учреждений высшего образования, финансовой деятельности, здравоохранения.

Ключевые слова: электронные услуги, информационно-коммуникационные технологии, рынок электронных услуг.

CURRENT STATUS AND FUTURE OUTLOOK OF ELECTRONIC SERVICES IN NATIVE ECONOMIC SYSTEM

Kulachenko D. A.

South-Russian State University of Economics and Service, Shahty, Russia (346500, Rostov Region, Shahty, str. Shevchenko, 147) e-mail: ganna@sssu.ru

In this paper based on the analysis of statistical information on market development of electronic services as part of market information services, as well as the author's understanding of the achievements in this area, given the factors of dynamic development of information and communication technologies, the benefits of e-business in the Russian Federation, in particular, trade and market development activities of this type of service. In particular, it was found that despite the positive dynamics of development of market information (electronic) services in our country, it is still very low compared with that of other states. The main problems of development of market information services to the example of e-commerce. The most internet-capacious is the work of institutions of higher education, finance, health care.

Keywords: e-services, information and communication technologies, the market of electronic services.

Сегодня уже невозможно представить мировой и отечественный деловой мир без электронных услуг. Все больше сфер вовлекается в этот принципиально новый, разнообразный и интереснейший вид деятельности, который иногда отличается от традиционных лишь применением интернет-технологий, а иногда сопровождается изменением и более существенных сущностных характеристик. В современных условиях социально-экономического развития именно в данной сфере заложены основы наибольших конкурентных преимуществ, только реализовав которые можно надеяться на высокий экономический результат. Выживание, социальный статус, экономический успех сегодня определяются наличием и умелым использованием персоналом информационно-коммуникативных инноваций. Так, в последние годы возникли и активно развиваются электронный банкинг, электронное образование, электронная торговля, электронные медицинские услуги, электронный консалтинг, электронная реклама и многое другое.

Следует сразу отметить, что развитие данного вида услуг происходит настолько стремительно, что во многом опережает не только разработку нормативно-регламентных документов, но даже само понимание происходящих процессов у обывателя, рассматриваемого в данной системе координат как потенциального потребителя. Но это – данность, которую изменить уже невозможно, и остается только приспособляться к ней.

В этих условиях наука попросту не успевает осмысливать новое для нее пространство, вводить новые категории и адаптировать имеющиеся под новые реалии. В этой связи целью данного сообщения является попытка научного осмысления указанной проблемы.

В настоящей статье на материалах официальной статистики и научных исследований отечественных ученых-экономистов использовались общенаучные методы, а также статистический, монографический и др., позволяющие позиционировать современное состояние рынка электронных услуг в национальной экономической системе.

В целом информационные технологии своим бурным развитием подтягивают многие смежные сферы и отрасли, обеспечивая их инновационное поступательное развитие, образуются новые виды, коренным образом преобразуются традиционные направления человеческой деятельности. При этом данные технологии служат своеобразным катализатором общечеловеческого, общенационального и регионального развития.

Указанные тенденции ведут к формированию так называемой «новой экономики», в которой, по мнению ряда ученых, определяющую роль начинают играть такие неизвестные ранее явления, как «электронная коммерция», «электронный бизнес», «электронная торговля», «электронные деньги», «электронные услуги» [2].

Большинство экспертов прогнозируют серьезные перспективы для развития рынка электронных услуг в Российской Федерации. И хотя текущее положение является практически аутсайдерским, в самые ближайшие годы следует ожидать мощного рывка нашей страны в данном направлении. В пользу данного утверждения говорят традиционно высокий уровень образования в нашей стране и постоянно растущий спрос, а, соответственно, и предложение в национальном сегменте информационных технологий, характеризующихся очень высоким потенциалом. Реализовать потенциал роста рынка позволит не только изменение поведения потребителей, но и распространение интернета в регионах (особенно отдаленных), на которые сегодня приходится лишь 40 % оборота e-commerce. Например, доля интернет-продаж в обороте розничной торговли Российской Федерации составит в 2011 г. всего 1,6 %, что в 3,5 раза меньше, чем в странах Европейского Союза, и в 4 раза – чем в Соединенных Штатах Америки [6].

Так, только за годы финансового экономического кризиса число персональных компьютеров в государственных и муниципальных образовательных учреждениях выросло с

674,5 до 1056,1 тыс. шт. При этом подавляющее большинство из них (825,8 тыс. в 2009–2010 учебном году использовалось в учебных целях. Больше половины всех компьютеров подключена к всемирной сети Интернет [7]. При этом по уровню использования информационных и коммуникационных технологий Россия продолжает уступать аналогичным показателям ведущих западных государств. Так, в том же 2009–2010 учебном году на каждую 1000 обучающихся приходилось 62 персональных компьютера, и хотя это на 22 единицы больше аналогичного показателя 2007–2008 гг., все равно это существенно ниже данных по многим европейским государствам и Соединенным Штатам Америки [7].

При этом следует различать информационные услуги и информационные электронные услуги или услуги в электронной форме. Как справедливо отмечают В. Я. Цветков и С. Г. Семушкина [10], «информационные услуги могут относиться к некомпьютерной сфере, например, юридическая консультация или выполнение проектных работ. Услуги в электронной форме всегда используют компьютерные технологии, компьютерные модели, электронный документооборот и визуальную электронную форму представления.

Динамичное развитие интернет-технологий сегодня стало неоспоримым и общепризнанным фактом. В настоящее время среди обследованных домашних хозяйств примерно половина имеют персональные компьютеры, и около трети подключены к всемирной сети (48,9 % и 35,5 % соответственно). Наибольший удельный вес распространения характерен для городских домашних хозяйств с наибольшим доходом и наименьшим числом детей в семье.

Динамику роста исследуемых показателей иллюстрируют следующие показатели. Если в 2003 году в целом по Российской Федерации 121,4 тыс. организаций в своей работе использовали интернет для связи с поставщиками и потребителями своей продукции (товаров, работ, услуг), то в 2009 году таких организаций стало уже 174,1 тыс. (или на 43,4 % больше). Среди организаций, использующих глобальные информационные сети в зависимости от видов экономической деятельности, наиболее интернетоемкими оказались учреждения высшего профессионального образования, финансовой деятельности, здравоохранения. К 2009 году заметно выросли аналогичные показатели предприятий по целому ряду видов деятельности (обрабатывающие производства, строительство, добыча полезных ископаемых).

В целом анализ приведенных значений позволяет сделать вывод о том, что наиболее распространенной функцией интернет-технологий сегодня является информационная, поисково-торговая – почти половина всех организаций при работе с поставщиками и почти третья часть – при работе с потребителями. Причем отмеченные показатели в сравнении с 2003 годом выросли практически в 2 раза.

Бурную динамику развития интернета и в целом информатизации в нашей стране следует объяснить следующими факторами (на основе авторского дополнения заключений, изложенных в научной работе Вишняковой С. С. [2]): глобализация процессов мировой экономики; постоянно нарастающая сервисизация современного общества; информатизация и технологизация протекающих процессов; несомненные социальные и экономические преимущества информационно-телекоммуникационных инноваций; электронизация инфраструктуры, сопровождения и самих технологий проведения бизнеса.

В свою очередь, преимущества электронного бизнеса можно свести к следующему комплексу составляющих (ниже приведен результат авторского творческого осмысления материалов Рыжова М. В.[8]): 1. Реализация потенциала по завоеванию новых рынков за счет снижения трансакционных издержек, повышения оперативности бизнес-технологий, налаживания прямых коммуникаций между производителями и потребителями, уменьшение роли посреднических структур. 2. Следствие и одновременно катализатор процессов глобализации, возможности расширения сферы проникновения (географически практически неограниченного). 3. Увеличение степени персонализации процесса оказания услуг, определяемая сочетанием индивидуального подхода к каждому потребителю и преимуществами «эффекта масштаба», которым обладают крупные производители. 4. Значительное увеличение оперативности является существенным превышением конкурентных преимуществ. Интернет-технологии способствуют улучшению внутрифирменных и внутриотраслевых коммуникаций, что ускоряет передачу и обмен сигналами рынка. В итоге складывается условия для осуществления качественного сервиса и эффективного использования складских возможностей, поскольку предприятие ограничивается минимально возможными запасами производства. 5. Использование интернет-технологий позволяет в значительной степени автоматизировать бизнес-процессы, сопутствующий документооборот, снизить число ошибок из разряда «человеческого фактора». 6. Низкие внутрикорпоративные издержки, направленные на снижение затрат, вызванных кооперационными операциями, что, в свою очередь, способствует зарождению и совершенствованию новых форм кооперативных взаимоотношений и связей. 7. Создание новых бизнес-моделей через стимулирование деятельности инновационных предприятий.

В современных условиях роль электронных услуг, например, в торговой деятельности, чрезвычайно велика, и более того перспектива развития на современном рынке розницы определена Интернет-торговлей. Данный сегмент торговли недостаточно высок в России, чему препятствует ряд причин: неразвитость системы электронных платежей; проблемы с логистикой; низкая степень проникновения Интернета в ряд регионов.

Аналитические данные характеризуют развитие формата Интернет-магазина в

первую очередь в сфере непродовольственных товаров, собственных торговых марок, что связано с высоким потенциалом прибыльности и экономичной моделью поведения потребителей. Дальнейшее развитие этого направления определяет его перспективность в позитивном ключе: управление ассортиментом; снижение себестоимости; нейтрализация нестабильности.

Наряду с явными перспективами возникают и определенные сложности, среди которых: неудовлетворенность качеством, несвоевременность поставок и нежелание производителей попадать в зависимость от конкретной сети.

Следовательно, дальнейшие перспективы развития сетевой торговли, определяющей лидерство России в данной сфере, сформированы позиционированием рыночных сегментов (продовольственные товары, одежда, обувь, бытовая техника, косметика, парфюмерия, ювелирные изделия, предметы роскоши, мебель), которые даже в посткризисной неопределенности будут более стабильными.

Необходимо обратить внимание еще на один аспект данного вопроса. На современном этапе развития общества информатизация сферы услуг становится общенациональным стратегическим ресурсом развития экономики, первичным по отношению к другим видам ресурсного обеспечения. По мере продвижения трансформационных процессов в экономике и обществе в целом потребность в информации резко возрастает, а требования к качеству информации расширяются.

Процесс информатизации сферы услуг сегодня – объективно обусловленный, с одной стороны, развитием научно-технического прогресса, с другой – поиском экономических субъектов оптимальных путей реализации своей потребности в экономическом росте.

Следует отметить еще одно соображение, о котором не часто упоминают, говоря о роли информатизации в современном обществе. Динамичное развитие сферы информационно-телекоммуникационных технологий имеет для страны важное геополитическое значение.

Продвижению на рынок информационных ресурсов ключевых организаций региона могло бы способствовать создание отдельной специализированной структуры на базе территориального органа федеральной службы государственной статистики, осуществляющей на договорной основе необходимую обработку информационных баз и их дальнейшее распространение.

Также значительной проблемой рынка информационных услуг является недостаточная разработанность его сервисной составляющей и особенно справочно-адресной службы, а также различных баз данных.

Для координации действий по внесению информационных ресурсов в соответствующие (как печатные, так и электронные) каталоги субъектов информационного рынка, необходима сеть территориально разветвленных пунктов сбора и обработки информации. Такая структура первоначально должна создаваться на государственной основе и далее переходить на другие финансовые источники, например, фонды поддержки малого предпринимательства или региональных союзов промышленников и предпринимателей [4].

Следует отметить и еще одну проблему, сдерживающую развитие отечественного информационного рынка – отсутствие определённой государством системной политики доступа к информации.

Всё вышеуказанное определяет комплекс факторов, сдерживающих развитие рынка информационных услуг.

1. Нормативно-правовые: несовершенство правовой базы защиты информации и интеллектуальной собственности; отсутствие практического механизма реализации прав собственности на информацию; серьезные пробелы в системе документов, регламентирующих товарно-денежные отношения на рынке информационных услуг.

2. Технологические: слаборазвитая отечественная телекоммуникационная инфраструктура; большая зависимость информационного рынка от импорта средств вычислительной техники и технологий; наличие на рынке информационных услуг устаревших (а потому неконкурентоспособных) и несовместимых технологических решений.

3. Отсутствие традиций рыночного хозяйствования: недостаточно развитая конкуренция в данном сегменте; скромный объем и низкое качество информационных услуг, включая сервис, требования к достоверности и оперативности информации; издержки монополизма государства на информационные ресурсы, сформированные в органах управления; не сложившиеся рыночные ценовые пропорции на информационные услуги.

4. Организационные: отсутствие госструктуры, координирующей развитие рынка информационных услуг; недостаточная развитость фирм, предоставляющих справочные и посреднические услуги; слабая интеграция в международный информационный рынок.

5. Проблемы безопасности: несовершенная система защиты информационных систем от несанкционированного доступа; использование для передачи информации глобальных сетей Интернет [4].

По признанию большинства специалистов, на современном этапе наибольшим количеством признаков информационного общества обладают развитые страны, где производство и потребление информации превратилось в индустрию, а производители и потребители действуют по рыночным законам. Однако уже можно констатировать, что и в России частично заложены основы информационной инфраструктуры, «созданы условия для

институционализации сферы информационной деятельности, услуг и рынка информационной продукции как особой отрасли национальной экономики» [3].

Следует отметить ряд серьезных мер Правительства Российской Федерации, среди которых важнейшей можно назвать принятие и реализацию Федеральной целевой программы «Электронная Россия» на период до 2010 года. В ее основе как раз и лежала задача широкого распространения новых информационных технологий, в частности: «переход на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти; развитие инфраструктуры доступа к государственным и муниципальным услугам и к информации о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления; обеспечение решения задач государственного управления с использованием элементов электронного правительства; развитие инфраструктуры электронного правительства» [9].

Логическим продолжением данной программы стала целевая государственная программа «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» [3]. По данным Министерства связи и массовых коммуникаций России, на использование информационных технологий в государственных органах на 2012–2014 гг. в бюджете заложено 181 млрд рублей [5].

Реализация данной программы позволит Российской Федерации войти в десятку ведущих стран мира по уровню развития информационных технологий, в ТОП-20 по уровню развития электронного правительства, охватить 99 % населения страны цифровыми телевизионными каналами, довести до 80 % число домашних хозяйств с широкополосным доступом в сеть Интернет. При этом удельный вес сектора информационных технологий возрастет до 7,1 % от валового внутреннего продукта страны, а доля отечественных товаров и услуг на данном рынке составит более 50 %.

Сегодня в нашей стране активно развиваются муниципальные и государственные электронные услуги, создается так называемое «электронное правительство», «услуги по технологии “одного окна”» и другие смежные технологии.

Таким образом, в результате нашего исследования установлено, что положительная динамика развития рынка электронных (информационных) услуг в нашей стране в определенной мере сдерживается наличием определенных барьеров различного рода. На их устранение и направлены реализуемые в Российской Федерации федеральные и региональные целевые программы.

Список литературы

1. Белов В. Г. От информационной доктрины к информационной политике // Международные информационные системы. – 2006. – № 2. – С. 56.

2. Вишнякова С. С. Формирование сферы электронных услуг в России: Автореф. дисс... канд. экон. наук. – М.: МГУ, 2007. – 24 с.
3. Государственная программа «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL://[http:// fcp.economy. gov.ru/ cgi-bin/cis/fcp.cgi/ Fcp/ViewFcp/ View/ 2011/ 369/](http://fcp.economy.gov.ru/cgi-bin/cis/fcp.cgi/Fcp/ViewFcp/View/2011/369/)
4. Лимонов И. А. Информационные услуги как фактор совершенствования и управления экономическим развитием региона (на примере Владимирской области): Автореф. дисс... канд. экон. наук. – М., 2009. – 25 с.
5. На использование ИТ в госорганах на 2012–2014 гг. в бюджете заложено 181 млрд рублей [Электронный ресурс]. – Режим доступа.-URL://http://minsvyaz.ru/ru/news/index.php?id_4=43025
6. Перспективы рынка электронной коммерции // [http://www. finam.ru/analysis/ conf00001003B7/default.asp](http://www.finam.ru/analysis/conf00001003B7/default.asp)
7. Российский статистический ежегодник.2011: Стат. сборник. – М.: Росстат, 2011. – 813 с.
8. Рыжов М. В. Интернет у всех на устах. Электронный бизнес // Научный журнал КубГАУ. – 2008. – № 40(6) //<http://ej.kubagro.ru/2008/06/pdf/14.pdf>
9. Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002 – 2010 годы)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL://[http:// fcp.economy.gov.ru/ cgi-bin/cis/ fcp.cgi/ Fcp/ViewFcp/ View/2008/134](http://fcp.economy.gov.ru/cgi-bin/cis/fcp.cgi/Fcp/ViewFcp/View/2008/134)
10. Цветков В. Я., Семушкина С. Г. Электронные ресурсы и электронные услуги // Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 6. – С.39-40.

Рецензенты:

Савватеев Евгений Витальевич, доктор экономических наук, зав.кафедрой «Экономика и менеджмент», ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет пищевых производств», г. Москва.

Новоселов Сергей Николаевич, доктор сельскохозяйственных наук, кандидат экономических наук, зав. кафедрой «Организация и планирование бизнес-процессов», ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет пищевых производств», г. Москва.