С.С. Проконина,
соискатель экономического факультета
МГУ им. М.В. Ломоносова

ФОРМИРОВАНИЕ СФЕРЫ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Современное социальное и экономическое пространство становится все более глобальным, интегрированным и вместе с тем открытым и прозрачным. Распространение информационных и телекоммуникационных технологий способствует своевременному и качественному информационному обмену, что улучшает системы регулирования в мировом масштабе и воздействует на конкурентоспособность стран и национальных рыночных субъектов. Ведущим фактором экономических и социальных изменений становится заинтересованность разных субъектов в развитии электронных услуг и Интернет-технологий.

Интенсивность делового сотрудничества между фирмами, действующими на национальной территории и мировом рынке, возрастает. При этом мировое сообщество находится пока на первом этапе освоения электронного рынка услуг. В конце XX в. в мировой экономике выделяется такой сектор, как «новая экономика». В узком смысле это понятие характеризует быстро развивающийся (особенно в 1990-е гг.) сектор, представляющий информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) и основанный на них электронный бизнес. В технологическую структуру «новой экономики» входят и другие виды высоких технологий – микроэлектроника, робототехника, биотехнология, нанотехнология и т. д.

Существенную роль в «новой экономике» играют электронные услуги, которые открывают новые возможности развития торговли, СМИ, образования, финансовых и других услуг. Основой и важнейшей средой электронных услуг является Интернет, который уже с середины 1990-х гг. играет все более существенную роль в современной экономике. По прогнозу Computer Industry Almanac Inc., в 2007 г. число пользователей сети достигнет 1 млрд 460 млн человек; 56% из них будут обладать беспроводным доступом (Wi-Fi); будет использоваться более 1 млрд 150 млн персональных компьютеров; более 52% всех семей мира будут иметь собственный компьютер.

Как глобальная децентрализованная информационная среда, имеющая коммуникационную основу, Интернет представляет собой идеальный инструмент ведения экономической, в том числе предприни-

мательской, деятельности с использованием новых информационных технологий. При этом в качестве несущей конструкции экономического потенциала формирующегося нового электронного сегмента мировой экономики выступает возможность переноса основных элементов цепочки хозяйственных процессов (т. е. развития как отдельных отраслей экономики, так и регулирующих процессов в рамках экономики страны, группы стран и экономик целых регионов) в электронную экономическую и правовую среду, функционирующую в режиме реального времени. Другими словами, реклама, закупка сырья, платежи, поставка товаров и оказание услуг могут осуществляться электронным способом через глобальную информационную магистраль сети Интернет и сопряженные с ней специальные частные сети. Сегодня такая степень автоматизации процесса извлечения прибыли только становится правилом, но этот пример демонстрирует огромный потенциал сети для развития электронной коммерции. Сдерживающим фактором развития этого процесса является сложность регулирования вопросов правового, таможенного, налогового и иного характера в отношении таких сделок, а также вопросов информационной безопасности и защиты прав на интеллектуальную собственность.

Основополагающим условием эффективности применения права в качестве регулятора общественных отношений является определенность и должная унификация (единообразность применения) понятий, терминов и институтов. Такая определенность важна и в практических целях: юристам, экономистам, менеджерам, работающим в компаниях и организациях сферы электронного сегмента экономики, необходим понятный и универсальный язык общения, общая система координат. Задача учебных заведений, в первую очередь юридических и экономических вузов, заключается в том, чтобы подготовить специалистов, владеющих таким языком и основанным на нем знании. Для этого в большинстве зарубежных университетов на экономических факультетах (факультетах (школах) коммерции и факультетах (школах) экономики) с середины 1990-х гг. вводится преподавание курсов «Электронная коммерция», «Субъекты экономики в условиях информационной революции», «Мировая электронная экономика», «Национальная электронная экономика» и т. д. Соответствующие коррективы вносятся и в учебные планы юридических факультетов ведущих западных университетов — школ права. Наиболее передовые российские учреждения высшей школы следуют этим же курсом.

В Российской Федерации макро- и микроэкономическое значение цивилизованного развития электронного сегмента экономики не вызывает сомнений. Однако среди ученых и специалистов нет согласия в том, какие области человеческой деятельности следует вклю-

чать в понятие «электронная коммерция». Более широким является термин «экономическая деятельность, осуществляемая с использованием глобальной компьютерной сети Интернет», или «электронная экономическая деятельность», под которой понимается предпринимательская, а также иная не запрещенная законом экономическая деятельность, осуществляемая в принципиально новой, электронной форме – с использованием современных коммуникационных средств, в том числе в информационной среде сети Интернет.

Технологии осуществления электронной экономической деятельности постоянно совершенствуются. Это ставит перед государством в лице его законодательных и регулирующих органов особые задачи. Дело в том, что экономическая деятельность, осуществляемая в электронной форме с использованием глобальной сети Интернет, покрывает любые формы деловых операций, проводимых электронным способом, используя коммуникационные сети. Кроме того, электронная коммерция объединяет широкий спектр коммуникационных технологий, включая электронную почту, факс, технологию электронного обмена данными, электронные платежи и многие другие инструменты. Каждая из технологий может быть использована для поддержки электронной коммерции в подходящем для нее контексте. Все это показывает необходимость существования определенной, юридически обоснованной и регулирующей структуры, благоприятствующей развитию электронной коммерции и электронному способу ведения бизнеса.

Среди основных сфер распространения и использования технологий электронной экономической деятельности большинство зарубежных и российских исследователей называют: новые формы организации корпораций, предприятий и финансовых институтов (банков), в частности с использованием оборотных фондов, выраженных в цифровой форме и так называемых виртуальных компаний; сферу оптовой и розничной торговли, электронного маркетинга, пред- и послепродажной поддержки потребителей (содействия продажам), предварительной договорной работы; оптовые и розничные электронные банковские услуги, кредитование и страхование; электронную рекламу; коммерческие операции (интерактивный электронный заказ, получение, оплата); совместную разработку продукта (товаров, услуг); распределенное совместное производство электронных товаров; сферу администрирования бизнеса (в том числе сферу налогового администрирования); автоматическую торговлю электронными товарами; сферу бухгалтерского учета; безналичные расчеты, осуществляемые в электронной форме; заключение сделок в электронной форме; сферу коллизионного администрирования (т. е. разрешения спорных моментов) и т. д.

При этом в числе сфер распространения и использования ИКТ ведущую роль играет сфера услуг. На рубеже столетий с появлением новых ИКТ электронные услуги начинают привлекать не только крупные предприятия сферы услуг, но и малые компании и частные лица. Возрастает влияние Интернета, в том числе путем информатизации предприятий сферы услуг, системы платежей, применения электронных денег. Диапазон международных трансакций через Интернет постепенно расширяется. Электронные услуги начинают играть все более заметную роль в мировой экономике. По своей природе электронные услуги транснациональны. Способствуя развитию сферы услуг, они стимулируют усиление конкуренции на мировом рынке, но пока не подменяют и не вытесняют традиционные услуги.

Электронные услуги многообразны и многогранны – онлайновые сделки в электронной торговле, в сфере финансов, маркетинговые услуги, организация документооборота, поддержание связей с поставщиками и потребителями, программное обеспечение, доступ в Интернет, другие виды коммерческой деятельности. Фактически электронная коммерция проникла во все отрасли сферы услуг.

Электронные услуги объединяют юридических и физических лиц, имеющих общие целевые установки, мотивы деятельности и саму деятельность. От традиционных видов услуг их отличает «вынужденная коллективность» посредством выхода в сети и координации действий множества Интернет-фирм, других пользователей услуг Интернета. Электронные услуги детерминированы свойствами и особенностями ИКТ. Их по сравнению с традиционными услугами является более высокая способность к адаптации. Применение разнообразных технологий – электронного обмена данными, электронной почты, каталогов, электронной передачи фондов и т. п. – создает конкурентные преимущества в предпринимательской деятельности по сравнению с традиционными формами оказания услуг.

Основной причиной развития электронных услуг и их преимуществом является снижение трансакционных издержек и затрат на производство услуг. При этом достигается снижение цены, внедрение новых ИКТ для производства более эффективных услуг. Важным следствием становится расширение рыночного пространства, усиление конкуренции, формирование более эффективных методов ведения бизнеса.

В настоящее время в системе электронных услуг наиболее заметную роль играет электронная торговля. К электронной торговле принято относить сделки, при заключении которых такие операции, как сбор информации, оформление заказов, оплата товаров и услуг осуществляются с помощью Интернета, или когда две из трех перечисленных операций производятся через сеть. В электронной торговле ведущие позиции сохраняются за сектором B2B (Бизнес-Бизнес). По

оценке Brunswick Warburg, ежегодный рост российского B2B-рынка составляет 245%. Мощным фактором развития всего сектора информационных технологий в стране и дальнейшего становления российского рынка электронной коммерции в сегменте B2B стало принятие и осуществление правительственной федеральной целевой программы «Электронная Россия (2002–2010 годы)». Объем этой торговли за 2005 г. почти утроился и составил 1,3 млрд долл. (442 млн долл. в 2004 г.). Лидируют предприятия ТЭК – 62% рынка B2B (806 млн долл.), далее идут предприятия сельского хозяйства, компании, торгующие продуктами питания, и т. д. Около 90% крупнейших российских предприятий имеют доступ в Интернет, на рынке действуют свыше 150 торговых площадок, в частности в лесной и химической промышленности, металлургии, нефтегазовой отрасли и др.

Отраслевой анализ применения технологий электронной торговли выявил следующие наиболее перспективные области: автомобильная, фармацевтическая промышленность, а также оптовая торговля фасованными товарами. Лидерами электронной торговли являются традиционные компании, которые используют Интернет в качестве сравнительно дешевого канала сбыта продукции.

Важными элементами инфраструктуры рынка B2B становятся электронные корпоративные площадки, рынки, биржи. Они используются для обеспечения торговли сырьевыми, продовольственными, промышленными, фармацевтическими товарами, разного рода услугами, а также торговли ценными бумагами и иностранной валютой. Постепенно они вырабатывают эффективные механизмы функционирования и модернизируют традиционные методы организации и осуществления сделок. Растущую значимость в мировой финансовой экономике демонстрируют фондовые и валютные площадки Интернета. Мировым лидером является биржа NASDAQ как система оптовой продажи акций. В последние годы активно развивается Интернет-торговля акциями (Интернет-трейдинг), иностранной валютой и другими финансовыми инструментами.

Развитие электронных услуг позволяет повысить эффективность торгово-обменных операций, в том числе за счет создания развернутой и комплексной сети многостороннего делового сотрудничества. Электронные услуги стимулируют качественное организационно-экономическое и технико-технологическое перевооружение организаций и иных участников рынка услуг, обеспечивают последующий рост объемов деятельности и продаж с выходом участников рынка услуг на глобальный рынок.

Сегмент G2B (Администрация-Бизнес, обслуживание государственного заказа) имеет наибольший удельный вес в общем объеме рынка электронных услуг. Во многих странах отношения государства с биз-

нес-сообществом переходят на электронную основу быстрее, чем отношения с гражданами. Создание системы электронных торгов по закупке продукции для государственных нужд чрезвычайно актуально для сегодняшней России. Это – необходимый шаг на пути становления России в качестве полноправного участника стремительно формирующейся мировой системы электронной коммерции. Несколько лет назад Россия вступила на путь переориентации государственных закупок в направлении широкого применения Интернета и современных информационных технологий. Государственные закупки – жизненно важный весомый компонент национальной экономики, их объем в 2005 г. составил около одного триллиона рублей. В настоящее время объем государственных закупок на федеральном и региональном уровне составляет около 30% годового бюджета.

Реализация всех процессов через Интернет в реальном времени и полная их автоматизация позволяют добиться существенных преимуществ. Однако при создании такой системы приходится сталкиваться с различного рода трудностями. Перспективы развития электронных услуг прежде всего связаны с безопасностью сделок, конфиденциальностью передаваемой информации и персональных данных, а также идентификацией покупателей и продавцов при осуществлении платежей.

Проблемы сферы электронных услуг, как правило, не являются непреодолимыми. В одном случае для их решения требуются технические новшества, и они активно внедряются. В другом – координация усилий международного сообщества в отношении упорядочивания и создания благоприятного климата для развития данного сектора. Ответственность за развитие электронных услуг несет государство, координирующую, направляющую и стимулирующую роль которого трудно переоценить.

Тенденции развития электронных услуг позволяют предположить, что наибольший рост электронные услуги продемонстрируют в сфере торговли, СМИ, дистанционного образования и банковского обслуживания, поскольку большинство из них могут быть переведены в цифровой формат и доставлены заказчику посредством пересылки файла по глобальной сети. Электронные услуги в финансовой сфере уже приобрели глобальный масштаб.

Перспективы развития электронных услуг зависят не только от готовности потребителя к использованию передовых управленческих технологий, дистанционных средств обучения, открытию информации, но и от деятельности государства. Это касается прежде всего использования электронных технологий G2B при государственных закупках товаров и услугах, а также интенсификации обмена инфор-

мацией между профессиональными деловыми ассоциациями и правительственными структурами.

Главным препятствием на пути онлайновой торговли менеджеры российских магазинов называют низкую платежеспособность населения, а также правовые проблемы, которые могут быть решены путем принятия соответствующих нормативных актов как на федеральном, так и региональном уровне.

Электронные услуги пока являются одной из форм оказания традиционных услуг, за исключением небольшой группы услуг, реализуемых непосредственно через сеть. Конкурентная борьба и специфика электронных услуг обеспечивают участие пользователей Интернет-бизнес-системы в создании сетей делового сотрудничества.

Предприятия электронных услуг не просто предоставляют услуги посредством Интернета, но и образуют новые формы организации предприятий и осуществляют их экономическую деятельность. Распространяются модульно-сетевые и виртуальные предприятия. Происходит фундаментальная трансформация бизнес-систем. Материально-вещественный (физический) капитал постепенно трансформируется и уступает первостепенное значение интеллектуальному, человеческому капиталу. Реальностью становится виртуализация предприятий сферы услуг.