

АКТУАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЭКСТЕРНАЛИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО СЕРВИСА

© 2012 А.Н. Агафонова*

Ключевые слова: информационный сервис, интеллектуальные услуги, экстернализация, информационные технологии

Рассматриваются основные направления формирования новых видов и форм сервисной деятельности на информационном рынке. Представлена характеристика интеллектуальных информационных услуг. Определена специфика сервиса информационных технологий. Обоснованы тенденции развития комплекса услуг, обеспечивающих информационную поддержку социально-экономических процессов в коммуникационных моделях B2C, B2B, B2G.

В современной экономике глобальная сфера услуг подвержена серьезным трансформациям. В наибольшей степени ощутимы процессы экстернализации таких инновационных динамично развивающихся направлений, как информационный сервис.

Экстернализация услуг - появление новых видов и форм сервисной деятельности, возлагающих на себя функции реализации потребностей, которые прежде удовлетворялись силами неспециализированных организаций или домашнего хозяйства.

Устоявшееся определение информационного сервиса как “целесообразной трудовой деятельности, результат которой выражается в удовлетворении информационных потребностей человека или прочего объекта обслуживания”, не дает однозначного трактования сущности данной категории. Услуги с принципиально различными свойствами (например, услуги ретроспективного поиска данных по запросу клиента и услуги интернет-хостинга) одинаково относят к виду информационных.

На наш взгляд, принципиальными направлениями экстернализации информационного сервиса на современном этапе следует считать направления, обусловленные его интеллектуализацией и активной рыночной диффузией информационно-коммуникационных технологий.

Таким образом, в сфере информационного сервиса формируется, как минимум, два различных вида деятельности: деятельность по предоставлению интеллектуальных инфор-

мационных услуг, основанных на знаниях, и информационно-технологический сервис (ИТ-сервис). Рассмотрим их специфику.

В научной среде сектор интеллектуальных услуг называют четвертичным (quaternary sector) сектором экономики. Зарубежные авторы оперируют термином knowledge-intensive services (KIS), или “знаниеемкие услуги”¹.

Европейский мониторинговый центр (EMCC, European monitoring centre on change) опубликовал ряд докладов и исследований по проблемам определения и классификации интеллектуальных услуг. К сегменту KIBS центр относит следующие группы.

Раздел “Компьютеры и деятельность, связанная с ними”:

- ◆ консалтинг в области аппаратных средств;
- ◆ консалтинг и разработка программного обеспечения;
- ◆ обработка данных;
- ◆ работа с базами данных;
- ◆ техническое обслуживание и ремонт офисной и вычислительной техники;
- ◆ прочая деятельность.

Раздел “Научные исследования и разработки”:

- ◆ научные исследования и экспериментальные разработки в области естественных и технических наук;
- ◆ научные исследования и экспериментальные разработки в области общественных и гуманитарных наук.

Раздел “Другие виды деятельности”:

- ◆ юридические услуги;

* Агафонова Анна Николаевна, кандидат экономических наук, доцент Самарского государственного экономического университета. E-mail: agaff@mail.ru.

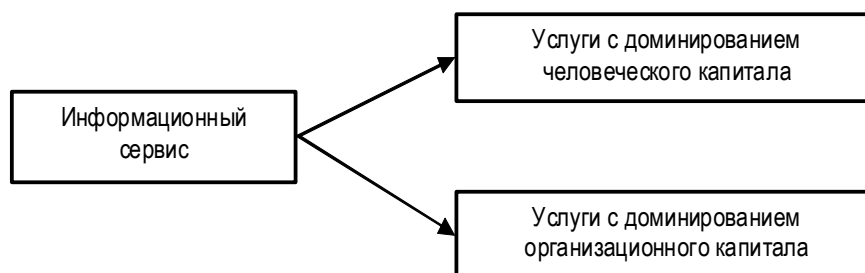


Рис. Классификация информационных услуг по признаку доминирования базового капитала для производства услуги

- ◆ бухгалтерский учет, ведение бухгалтерского учета и аудита, консультации в сфере налогообложения;
- ◆ исследования рынка и общественного мнения;
- ◆ бизнес-консультации по вопросам управления;
- ◆ управление деятельностью холдингов;
- ◆ архитектурная, инжиниринговая деятельность и связанное с ней техническое консультирование;
- ◆ техническое тестирование и анализ;
- ◆ рекламная деятельность;
- ◆ деятельность по рекрутингу и подбору персонала;
- ◆ дизайн и деятельность в области фотографии;
- ◆ прочие вопросы деятельности.

Специалисты ЕМСС свидетельствуют, что во многих секторах бизнеса предоставление интеллектуальных услуг осуществляется в комплексе основной деятельности.

Анализ отечественных и зарубежных источников показал, что не существует единого подхода к проблемам выявления сущности и классификации интеллектуальных услуг. Услуги дифференцируют в зависимости от степени знаниеемкости услуги (высокий уровень, средний и низкий уровень), рассматривают сферы приложения интеллектуальных услуг (финансовые, маркетинговые и т. п.), а также этапы жизненного цикла проекта, на которых используются интеллектуальные услуги (оценочные, консалтинговые, аудиторские). Однако во всех классификациях акцент делается на том, что ресурсом производства “знаниеемких” услуг является информация (индивидуализированные знания), которая требует определенной обработки. В современных условиях преобразование информационных ресурсов осуществляется путем воздействия на них интеллектуальных спо-

собностей человека (человеческого капитала), а также средствами организационного капитала бизнеса (главным образом, информационно-коммуникационных технологий).

На наш взгляд, разделение направлений развития сферы информационного сервиса следует осуществлять по признаку “доминирования базового капитала для производства услуги” (см. рисунок). Если информация (индивидуализированные знания) априори является основным источником интеллектуальных ресурсов, то фундаментальной основой их продуцирования служит именно капитал.

В рамках данной темы наибольший интерес представляют две различные группы, формирующиеся в сегменте интеллектуального сектора:

1) информационные интеллектуальные услуги, созданные на базе человеческого капитала (традиционная научная и научно-исследовательская деятельность, консалтинг, аудит, юридические услуги, услуги в области маркетинга, дизайнерские услуги и пр.). Данную группу далее по тексту будем называть “интеллектуальные информационные услуги”;

2) интеллектуальные услуги, созданные на основе ИКТ: производство программного обеспечения, обработка данных, услуги по обеспечению работы ИТ-инфраструктуры бизнеса и пр. Назовем эту группу “ИТ-услуги” (услуги связи в чистом виде не относятся к категории информационных услуг).

Группы характеризуются наличием четко выраженных характеристик (табл. 1).

По своей природе продуцирование интеллектуальных информационных услуг связано с интеллектуальными способностями человека (с человеческим капиталом), именно поэтому они характеризуются высокой степенью гетерогенности. Как отмечает М.Е. Дорошенко, процесс потребления таких

Таблица 1

**Сравнительная характеристика услуг информационных технологий
и интеллектуальных информационных услуг**

ИТ-услуги	Интеллектуальные информационные услуги
Основаны на организационном капитале	Основаны на человеческом капитале
Высокая степень стандартизации	Низкая степень стандартизации
Управление на основе мониторинга метрик, внедрения стандартов, анализа инцидентов	Управление знаниями, интеллектуальными ресурсами, человеческим капиталом

услуг не оказывается чем-то, на что способен каждый желающий: “Поскольку сама услуга “знаниеемкая”, она предполагает умение и возможность пользоваться воплощением этих знаний. Соответственно, не всякий клиент обладает не только потребностью, но и способностью к применению таких услуг в собственном производстве. Он сам должен отличаться инновационностью и высоким интеллектуальным потенциалом. В противном случае услуга оказывается бесполезной. В науке принято в таких случаях говорить о “невоспринимаемых” (inappropriate) услугах”², что говорит о значимости спрочных ограничений для этого вида услуг.

Для данного вида услуг также уместно применение термина “интеллектуально-креативные услуги”. Интеллектуально-креативные услуги - особый вид общественной деятельности людей, в основе которой преобладает творческий труд (креативная энергия человека) с различной степенью использования овеществленного труда (средств производства) и вспомогательных услуг.

Под термином “ИТ-услуга” (применяют также термин “услуги информационных технологий”) обычно понимается предоставление потребителям некоторой совокупности технических и организационных решений, которые обеспечивают поддержку одной или нескольких бизнес-функций (бизнес-процесов) потребителей и воспринимаются потребителями как единое целое³.

Как правило, ИТ-услуги имеют комплексный характер. Например, классическая услуга - предоставление доступа в Интернет совмещает в себе набор коммуникационных, аппаратных, программных услуг.

В настоящее время сегмент информационно-коммуникационной сферы имеет высокие темпы роста, причем развитие происходит как на качественном уровне, так и на уровне структурных трансформаций. По нашему мнению, именно активный устойчивый спрос

на услуги, реализуемые в интернет-среде, позволяют говорить о качественных процессах экстернализации информационного сервиса.

В потребительском сегменте развитие рынка услуг связано с развитием технологий (новые формы коммуникаций, новые возможности доступа к информационным ресурсам), с вовлечением человека в новые формы социального взаимодействия, с ростом уровня доходов населения, со стремлением членов домашних хозяйств освободить время, отказавшись от выполнения привычных обязанностей, а также с формированием новых потребностей человека (например, потребности общения в социальных сетях).

Несколько иные процессы протекают в бизнес-ориентированном сегменте. Интернет создает для хозяйствующих субъектов не только новые формы коммуникаций, но и новые рынки, предоставляя компаниям дополнительные конкурентные преимущества и эффективные способы управления процессами. Организации, не способные нести высокие расходы на содержание непрофильных обслуживающих подразделений, закрывают их и передают функции по удовлетворению своих внутренних потребностей специализированным поставщикам услуг. Создавшийся спрос стимулирует развитие рынков услуг, традиционно считавшихся внутрифирменными (бухгалтерские услуги, услуги специалистов по маркетингу и связям с общественностью и т.п.).

В табл. 2 отражено распределение популярных видов информационных услуг в типах взаимодействия субъектов рынка B2C (Business-to-Consumer), B2B (Business to Business) и B2G (business-to-government).

Как видно из таблицы, большая доля востребованных информационных услуг реализуется на ИКТ-платформе. В моделях B2B и B2G информационный сервис имеет высокую степень интеллектуализации и комплекс-

**Распределение популярных видов информационных услуг
в различных типах взаимодействия субъектов рынка**

B2C	B2B	B2G
Обеспечение доступа в Интернет. Взаимодействие на платформах Web 2.0 (социальные сети). Поиск информации. Электронная почта. Электронная коммерция (электронные магазины, аукционы, доски объявлений и пр.). Работа с удаленными базами данных. Программные продукты "по запросу". Интеллектуальная обработка данных. Геоинформационные и навигационные сервисы. Электронные СМИ. Хостинг информационных ресурсов. Информационно-развлекательные сервисы. Образовательные услуги в Интернет	Инфраструктурый информационный аутсорсинг. Услуги автоматизации деятельности. Обеспечение доступа в Интернет. Аутсорсинг центров обработки данных. Технологии cloud computing. Электронная коммерция. Электронный маркетинг. Разработанка и обеспечение корпоративных интернет-сайтов. Web-дизайн. Интеграция с электронными платежными системами. Хостинг. Обучение персонала, в том числе дистанционное	Инфраструктурное обеспечение взаимодействия с органами государственной власти и населением. Аутсорсинг центров обработки данных. Хостинг. Информационно-справочное сопровождение государственных услуг. Поддержка систем электронных государственных услуг. Электронные государственные закупки

ности. Инновационная среда Интернет поддерживает короткий жизненный цикл информационных продуктов и услуг, а значит, потребители проявляют стабильный интерес к новым услугам.

В сегменте B2C потребление информационных услуг высокоперсонализировано, что заставляет разработчиков программного обеспечения уделять особое внимание запросам пользователей, индивидуализировать рыночное предложение, изучать статистику запросов и покупок, внедрять механизмы динамического ценообразования. Здесь обеспечение эффективного информационно-коммуникационного сервиса основывается на привлечении интеллектуальных технологий.

В сегменте B2B приоритетным является направление развития комплексного информационно-технологического обслуживания бизнес-субъектов на основе аутсорсинга. Современный информационный аутсорсинг - это комплексное обслуживание информационно-технологической инфраструктуры предприятий. Он наиболее актуален для решения масштабных задач, требующих привлечения большого количества специалистов, которых предприятию не выгодно постоянно держать в штате и обучать. Таким образом, бизнес-субъекты заинтересованы в интегральном

характере информационных услуг. Помимо аутсорсинговых моделей информационного обслуживания, в сегменте B2B используют различные договорные формы сотрудничества.

Интенсивное развитие информационного сервиса наблюдается также в модели B2G, что обусловлено реализацией концепции электронного правительства государства. Формируется новое направление развития информационных услуг: услуги, сопутствующие реализации функций государственных органов власти, или направление электронных государственных услуг. Данный вид услуг специфичен и имеет определенные требования.

1. Для того чтобы госуслуги стали массовыми и востребованными со стороны населения, процедуры их предоставления должны быть простыми и понятными для пользователей. В этом случае удастся преодолеть ведомственную разобщенность и ликвидировать многочисленные очереди в различные инстанции.

2. Необходимо обеспечить надежное взаимодействие ведомственных баз данных, в особенности тех, в которых фиксируются возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей граждан и организаций.

3. Для обеспечения прозрачности деятельности госорганов сервисы электронного государства должны обеспечить юридически значимую фиксацию событий, связанных с обработкой и представлением информации.

Развитие информационного сервиса в государственном секторе должно быть основано на создании федеральной территориально-распределенной ИТ-инфраструктуры и обеспечено специальными стандартами и административными регламентами.

Информационные потребности субъектов социально-экономических отношений различны. В зависимости от сложности решаемых проблем привлекаются как сложные комбинированные, так и простые унифицированные формы информационного обслуживания. Для создания конкурентоспособных информационных услуг продуцентам все чаще требуется использовать ресурсы с высокой степенью интеллектуализации. В то же время

активное развитие компьютерных технологий не могло не повлиять на процессы автоматизации сервисных операций. Среда электронного бизнеса способствовала появлению абсолютно новых видов услуг с уникальными характеристиками. Учитывая эти факты, целесообразно говорить о прогрессирующей экстернализации современного информационного сервиса, а именно об обособленном развитии направления ИТ-услуг и услуг, производство которых основывается на активном привлечении человеческого капитала и интеллектуальных ресурсов.

¹ *Агафонова А.Н.* Особенности информационного рынка в сетевой экономике // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2010. □ 11 (73).

² *Дорошенко М.Е.* Интеллектуальные услуги сегодня и завтра // Форсайт. 2007. □ 2 (2). С. 37-45.

³ *Заславский А.Е.* Модель управления качеством процессов управления ИТ-услугами // Качество. Инновации. Образование. 2008. □ 6.

Поступила в редакцию 27.06.2012 г.