

## ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ

© 2012 В.В. Агафонова\*

**Ключевые слова:** информация, услуги, управление, рынок, технология, экономика, качество, персонал.

Определено состояние рынка информационных услуг, подтверждено его существенное влияние на развитие экономики российских предприятий, организаций и страны в целом. Показана тенденция сервисного оказания услуг и использования аутсорсинга в качестве эффективного инструмента. Рассматриваются проблемы качества услуг и обеспечение отрасли высококвалифицированными профессиональными специалистами.

Рынок информационных услуг - это сфера обращения, в которой формируются спрос, предложение и цена на данные услуги, создается совокупность условий, при которых осуществляются сделки купли-продажи услуг. Рынок информационных услуг, как и любой другой рынок, представляет собой совокупность экономических, социальных, политических и правовых отношений между производителями и потребителями. Он имеет пространственное и временное измерение, сложную структуру и весьма чувствителен к любым внешним воздействиям.

Тенденцией отечественного рынка информационных услуг выступает его интенсивное развитие. При этом рынок услуг рассматривается как сфера обмена услугами, ставшими результатом труда предприятий производственной и непроизводственной сфер деятельности. Рынок информационных услуг является открытым, организованным, стабильным, конкурентным. Сделки на этом рынке лишь частично локализованы в пространстве и времени, а взаимосвязи встречаются горизонтальные, вертикальные, сетевые.

Развитие рынка информационных услуг в условиях глобализации мировой экономики очень важно для России, для ее экономического роста, поскольку это один из наиболее перспективных инструментов повышения эффективности деятельности российских предприятий и страны в целом.

Рынок услуг в различных отраслях развит неодинаково. Отечественный рынок информационных услуг стабильно растет. По данным Мининформсвязи, объем российско-

го рынка информационных технологий вырос в 2010 г. более чем на 14%, относительно 4,3% роста российской экономики. Наибольшие темпы роста - свыше 20% - показывает сегмент информационно-коммуникационных услуг. У ведущих компаний еще более динамичный рост: например, продажи фирмы "1С" в 2010 г. выросли на 33% по сравнению с 2009 г. В прогнозный период с 2012 по 2015 г. будут расти расходы на информационные технологии (ИТ) в России ежегодно в среднем на 11,6%, и в 2015 г. они составят 41,4 млрд долл.<sup>1</sup> Руководство страны включает направление информационных технологий в число пяти приоритетных направлений модернизации экономики.

Одной из основных характеристик информационной услуги, как и любой другой услуги, является то, что ее качество может существенно изменяться в зависимости от того, кто и как ее предоставляет. Поскольку процесс производства и потребления услуги связан с участием человека, имеется значительный риск непостоянства качества. Как таковое, качество услуги трудно поддается контролю. Организации, предоставляющие услуги, предпринимают различные меры по контролю качества. Прежде всего, это тщательный отбор и обучение персонала. Например, ИТ-компании вкладывают значительные средства на обучение своих сотрудников, которое впоследствии отразится на повышении качества услуг. Кроме того, можно повысить мотивацию служащих путем применения стимулов, непосредственно связанных с качеством услуг. Вводятся премии или раз-

\* Агафонова Валентина Васильевна, доктор экономических наук, профессор Самарского государственного экономического университета. E-mail: vestnik@sseu.ru.

личные бонусы, зависящие от отзывов клиентов. Можно также обеспечить непосредственно взаимодействие сотрудников и потребителей услуг, что позволит повысить степень ответственности сотрудников за качество предоставляемой услуги. Наконец, организации сферы услуг могут повысить степень постоянства качества, применяя современную аппаратуру, технологии, а также путем введения детально описанных и стандартизированных рабочих процедур.

Одним из инструментов сервисного обслуживания является аутсорсинг. Термин “аутсорсинг” (“outsourcing”) происходит от английского словосочетания “outside resource using” - “использование внешних ресурсов”. В международной бизнес-практике этот термин определяет последовательность организационных решений, в результате чего некоторые функции или виды деятельности передаются внешней организации, которые ранее реализовывались самостоятельно. Правоммерно рассмотрение аутсорсинга как сервисного бизнес-процесса. Услуга аутсорсинга (аутсорсинговая услуга) является характерным элементом сервисной экономики, пришедшей на смену индустриальному типу экономики. Развитие сферы услуг и увеличение ее доли над промышленным производством, клиентоориентированность, активное развитие маркетинга услуг и развитие аутсорсинга - неотъемлемые факторы становления новой экономики, в которой любой процесс носит сервисный характер.

Аутсорсинг как один из инструментов эффективного развития рынка ИТ получил широкую практику использования за рубежом. Мировому аутсорсингу более 30 лет, ежегодный оборот его составляет свыше 100 млрд долл., динамика роста - 10-12%<sup>2</sup>. На мировом рынке ИТ используются две финансовые модели. В традиционной модели клиенты платят за время оказания услуг. Данная модель используется на 80% в России, Китае, Индии. Согласно современной модели оплачивается конкретный результат. Перед компаниями, функционирующими на ИТ-рынке, стоит сложная задача - вывод исполнения на аутсорсинг и управление им.

Таким образом, современный рынок ИТ характеризуется укоренившейся тенденцией развития аутсорсинга.

Секторальный анализ российской экономики показал значительное превосходство темпов роста услуг ИТ над темпами роста российской экономики в целом. При высоком уровне развития информационных технологий рынок ИТ-услуг является крупнейшим сегментом и в немалой степени определяет состояние, потенциал и динамику развития экономики.

Важнейшей проблемой управленческого звена сервисного предприятия является формирование оптимальных условий и отношений для разработки и реализации конкурентоспособной услуги. Комплексное решение заключается в организации системы управления ИТ-услугами.

Базовыми ориентирами системы управления являются следующие: ориентация на потребителя; ориентация на бизнес-процессы; ориентация на предотвращение ошибок и сбоев; ориентация на постоянное совершенствование управления<sup>3</sup>.

Многие организации пользуются ИТ-аутсорсингом, таким образом сокращая или отказываясь от собственного информационного обеспечения бизнес-процессов, производственных, сервисных функций, операций и передавая его специализированным компаниям. Информационный аутсорсинг актуален для решения масштабных задач, требующих привлечения большого количества специалистов, которых предприятию не выгодно постоянно держать в штате и обучать передовым информационным технологиям.

Преимущества ИТ-аутсорсинга для потребителей услуг следующие:

- ◆ оптимизация затрат организации;
- ◆ возможность покупать ИТ-услуги по мере необходимости;
- ◆ отсутствие необходимости содержать большой штат сотрудников ИТ-отдела;
- ◆ сокращение затрат на обучение и повышение квалификации сотрудников ИТ-отделов;
- ◆ возможность получать гарантированно качественный ИТ-сервис;
- ◆ проведение ИТ-аудита поставщиком услуг с известным брендом (с целью повышения имиджа компании, привлечения инвесторов).

Развитие ИТ-аутсорсинга необходимо осуществлять в следующих направлениях:

аутсорсинг оборудования и инфраструктуры, аутсорсинг автоматизации и управления, аутсорсинг управления информационной системой, аутсорсинг интернет-ресурсов.

Основной ресурс развития ИТ - квалифицированный персонал отрасли. Общая численность специалистов по информационным технологиям в России оценивается в 1,1 млн чел. Главными сдерживающими факторами развития этого современного и перспективного сектора экономики страны являются недостаточное количество и качество сотрудников. В рыночных условиях эффективное функционирование бизнеса, в известной степени, определяется системой управления кадровым потенциалом, понимаемым как обеспеченность работниками, которые обладают познавательными способностями, профессиональными знаниями, умениями и навыками, необходимыми для деятельности компании.

Подход к персоналу как к ресурсу компании появился сравнительно недавно, но в настоящее время уже не отражает всей полноты и сложности процессов воспроизводства и развития человеческих ресурсов. По мнению ученых, бизнес-экономика вступила в эпоху конкуренции не между готовыми продуктами, а между процессами. В этих условиях гибкость стратегии и способность к изменениям стали ключевыми характеристиками бизнеса. Как правило, способность к трансформациям связана с более высоким уровнем образования и квалификации, с более широкой специализацией, с возможностью переобучаться, с уровнем творчества и инновационности.

По данным Института экономики переходного периода, с 2012 по 2018 г. трудоспособное население будет сокращаться более чем на 1 млн чел. в год. Численность экономически активного населения в возрасте 15-72 лет составляет 76 млн чел., или 53% общего населения страны. В структуре трудоспособного населения наибольший удельный вес - 54,8% - имеет самая активная группа населения в возрасте от 30 до 49 лет. Она в основном трудоустроена. Доля потенциальных работников дотрудоспособного возраста равна в среднем 15%, в их число входят студенты вузов.

На основании выше изложенного можно сделать вывод о том, что в современных ус-

ловиях квалифицированный труд становится дефицитным. Это требует не только рационального использования трудового потенциала на каждом рабочем месте, но и развития человеческого капитала (в первую очередь, роста образования работников ИТ-сектора экономики и большого числа компаний, использующих ИТ, а также студентов вузов).

Следовательно, в сложившихся условиях дефицита высококвалифицированных специалистов необходима отлаженная система взаимодействия бизнес-структур в области ИТ с ведущими высшими учебными заведениями для привлечения потенциальных работников дотрудоспособного возраста, которые благодаря своим психофизическим свойствам и возможностям получения качественного образования обеспечат рост кадрового потенциала, высокую производительность и рентабельность труда.

Кадровый потенциал организации по оказанию информационных услуг не ограничен в своем поступательном развитии. Его общая величина, состоящая из индивидуальных потенциалов, которые имеют свои ограничения по различным причинам, непрерывно возрастает на сумму повышения потенциальных способностей каждого отдельного работника и совокупности всех их рабочих групп. Для руководителей организаций важной является оценка кадрового потенциала. Во-первых, оценивается трудовой потенциал каждого сотрудника, нуждающегося в целенаправленном развитии индивидуальных свойств и качеств. Во-вторых, кадровый потенциал оценивается как система, являющаяся коллективной способностью к труду. В-третьих, оценка осуществляется с позиций корпоративной культуры, на которую влияют количество и качество взаимодействий трудовых потенциалов в рамках системного проявления кадрового потенциала.

От оценки кадрового потенциала следует переходить к программам обучения и развития, определив, что требуется для повышения профессионального уровня участия в них каждому конкретному сотруднику. Эффективность работы с персоналом выражается, прежде всего, в составлении и реализации кадровых программ (например, программы развития и повышения квалификации работника, планирования карьеры и т.п.).

В условиях динамично развивающейся экономики, ориентированной на знания и широко-масштабное внедрение информационных и коммуникационных технологий, необходимы инновационные подходы к подготовке профессиональных кадров. Деятельность высококвалифицированных специалистов необходимо направить на технологизацию процессов - это ключ к эффективному управлению и развитию. В связи с этим придется вносить изменения в модель своей работы и на рынке ИТ. К примеру, если в традиционной модели аутсорсинга один поставщик работает с одним или несколькими заказчиками, то в "облачной" модели число потребителей, как правило, больше на один или несколько порядков. Один из плюсов новой модели в том, что, понимая необходимость прикладных сервисов к своим продуктам, поставщик готов продавать прикладные сервисы партнерам в одном пакете. Таким образом, необходимо нацеливать высококвалифицированных специалистов на развитие аутсорсинга в России для создания собственных сервисов в альянсе с отечественными и зарубежными компаниями.

и операции преобразования (перемещения) элементов материальных, финансовых, информационных потоков отражаются в элементах информационной инфраструктуры. Важным моментом является обеспечение соответствия общих управленческих требований экономическим и технологическим решениям (например, производительности, доступности конкретных технологических компонентов и пр.), возможностям и особенностям человеческих ресурсов.

Однако обстоятельства таковы, что в условиях глобализации рынка целесообразно применение новых моделей управления, использующих информационно-коммуникационные технологии. Поскольку современные ИТ не относятся к ключевым компетенциям множества предприятий и организаций, выходом из сложившейся ситуации является получение услуг в данной области.

В целом услуги, оказываемые в области ИТ, в России развиваются быстрыми темпами. Соотношение информационно-технологических услуг "оборудование / программное обеспече-

**Структура российского ИТ-рынка, % от объема**

Категория	2008 г.	2012 г.
Услуги	28,6	36-32
Оборудование	51,4	28-27
Программное обеспечение	20,0	36-41

Исторически сложившаяся структура российского ИТ-рынка нестабильна и не соответствует мировой. По данным Минэкономразвития России, сохраняется большая доля оборудования (см. таблицу).

Действуют традиционные организационные и поведенческие модели. К примеру, первоначально в системе управления проводится идентификация существующих и планируемых бизнес-процессов, затем обозначаются запросы на информационно-технологическое обслуживание. При невозможности самостоятельного выполнения описанных функций пользователю требуется предоставление дополнительного пакета услуг - услуг ИТ-аудита. Выделяются траектории и направления иницирующих и обслуживающих информационных потоков. Создается перечень информационных услуг, устанавливаются необходимые параметры их реализации, а также нормы отклонений.

На следующем этапе формируется информационная инфраструктура. Основные этапы

печение / услуги (HW / SW / SS)" в России неуклонно движется в сторону такого соотношения в ведущих странах.

<sup>1</sup> URL: [www.tadviser.ru](http://www.tadviser.ru).

<sup>2</sup> См.: Яппаров Т. Развитие ИТ-услуг в условиях "облачности" // Экономика и жизнь. 2011. □ 46; Желнова О.В. Аутсорсинг как новое направление бизнеса для компаний-операторов железнодорожного транспорта РФ // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2009. □ 2 (52).

<sup>3</sup> См.: Попов Е.А., Агафонов А.Н. Подходы к формированию системы управления информационными услугами // Изв. Самар. науч. центра Рос. акад. наук. Спец. вып. "Актуальные проблемы экономики и права". Самара, 2006. Декабрь; Информатизация бизнеса: концепции, технологии, системы / под ред. А.М. Карминского. 2-е изд., перераб. и доп. М., 2004; Управление и организация в сфере услуг : пер. с англ. / К. Хаксевер [и др.] / под ред. В.В. Кулибановой. СПб., 2002; Хорошилов А.В., Селетков С.Н. Мировые информационные ресурсы. СПб., 2004.

*Поступила в редакцию 02.07.2012 г.*