

A.P. Cherepanov

ROLE OF INFORMATION SERVICES IN IMPROVING QUALITY OF MANAGEMENT PROCESS

Artem Cherepanov – candidate for PhD at the Department of Management and Planning of Social and Economic Processes named after Yu. Lavrikov of St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg; e-mail: dekanat205@yandex.ru.

The relevance of the research is grounded on a whole range of factors affecting the efficiency of management processes in the economy such as the current opportunities provided by information technology, broadband Internet access, data centers enabling to store and process mass data, providing governmental services to business within e-government program, centers for training specialists in servicing and developing information infrastructure. The research is aimed at studying the factors constraining the development and growth of software production and information services. We apply such methods as comparative analysis, synthesis and grouping as well as system approach to researching the creation of the complex of information and communication technologies in management process.

We suggest applying an integrated approach combining communication technologies, processes of managing economic, political and technological elements of any systems as well as information technology under current social and economic development. Besides, we propose certain ideas targeted at promoting the optimization of resource management, getting access to necessary information and cost-cutting.

Keywords: information services; communication technologies; information system; increasing the efficiency of management processes in economy.

А.П. Черепанов

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ

Артем Петрович Черепанов – аспирант кафедры управления и планирования социально-экономических процессов им. З.д.н. РФ Ю.А. Лаврикова ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», г. Санкт-Петербург; e-mail: dekanat205@yandex.ru.

Актуальность исследования обосновывается тем, что существующие возможности информационных технологий, широкополосный доступ в Интернет, наличие дата-центров, позволяющих хранить и обрабатывать массивы информации, предоставление услуг со стороны государства бизнесу в рамках «электронного правительства», центры подготовки специалистов по обслуживанию и развитию информационной инфраструктуры являются новыми слагаемыми повышения эффективности процессов управления в экономике. Целью исследования является выявление причин, сдерживающих развитие и рост производства программного обеспечения и информационных услуг. В ходе исследования автор использовал такие методы, как сравнительный анализ, синтез и группировка, а также системный подход к исследованию вопросов формирования комплекса информационно-коммуникационных технологий в процессе управления.

Автор предлагает в рамках текущего социально-экономического развития использовать интегрированный подход, объединяющий коммуникационные технологии, процессы управления экономическими, политическими, технологическими элементами любых систем, а также информационные технологии. Кроме того, сформулированы предложения, направленные на содействие оптимизации процесса управления ресурсами, получение доступа к необходимой информации, снижение расходов.

Ключевые слова: информационные услуги; коммуникационные технологии; система информационного обеспечения; повышение эффективности процессов управления в экономике.

Несмотря на экономические достижения последних лет, России не удалось уменьшить темпы инерционного энерго-сырьевого развития государства. При этом на фоне благоприятной экономической конъюнктуры модернизация российской экономики носит фрагментарный характер, что приводит к сохранению зависимости от импорта товаров и технологий. В этом случае реальной альтернативой такому ходу событий является стратегия инновационного развития. Так, например, в мировой экономике происходит переход к модели бизнеса, заключающейся в том, что во многих областях индустрии акценты значительно меняются в сторону предложения услуг и, соответственно, спроса на услуги. Новая тенденция характеризуется тем, что доля оказываемых услуг на рынке будет постепенно расти по отношению к доле производимой продукции. В настоящее время в России формируется отрасль по оказанию услуг в области информационных технологий (ИТ) [1].

Современная система информационного обеспечения в значительной степени ориентирована на использование концепции отношений и согласования интересов всех участников процесса социально-экономического развития. Именно информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) продолжают трансформировать общество. При этом общество все больше зависит от программного обеспечения, а рост ИКТ в предоставлении товаров и услуг государственного сектора, социальной сферы и других сфер зависит от наличия потенциала внедрения, адаптации и разработки соответствующего программного обеспечения.

Вместе с тем, распространение ИКТ продолжает способствовать технологическим переменам в экономике растущей глобализации, что, в свою очередь, не только отражается на развитии предпринимательства, но и открывает новые горизонты использования ИКТ в такой области развития, как государственное управление. Однако для того, чтобы такое улучшение доступа к ИКТ действительно приносило желаемые выгоды, предлагае-

мые услуги должны соответствовать реальным нуждам и возможностям пользователей. Во многих случаях это, в свою очередь, требует доступа к соответствующему технологическому потенциалу в отечественной экономике.

В целях содействия структурным преобразованиям необходимо наращивать отечественный потенциал, который позволяет индивидам, фирмам и организациям участвовать в процессах обучения. В таком контексте Правительству РФ следует стремиться к принятию политики, способствующей расширению возможностей такого обучения, особенно в новых отраслях, где для такого обучения существуют широкие возможности. Одна из таких отраслей – производство программного обеспечения. В качестве универсальной технологии программное обеспечение широко применяется как в экономике, так и в обществе в целом. Данная отрасль отличается относительно низкими барьерами для выхода на рынок, связанными с капиталом, а значение данной отрасли и в будущем будет немалым.

В современных экономических условиях именно программное обеспечение может содействовать оптимизации процесса управления ресурсами, получать доступ к необходимой информации, понижать деловые расходы и сокращать сроки вывода товара на рынок. Повышение значения ИКТ при оказании услуг в секторах государственного управления также обосновывает необходимость потенциала разработки специализированного программного обеспечения, так как различные виды ИКТ все чаще используются как обществом, так и Правительством РФ. Кроме того, взаимодействие между отечественными производителями и пользователями ИКТ создает возможности повышения как производительности, так и функциональной эффективности, тем самым способствуя результативности принимаемых управленческих решений. При этом, на наш взгляд, производство программного обеспечения в рамках ИКТ также позволит прямо и косвенно создавать высокооплачиваемые рабочие места,

особенно для квалифицированной молодежи.

Возможности деятельности в области программного обеспечения и услуг благодаря отсутствию необходимости наличия крупного капитала для выхода на рынок, а также высокому стоимостному объему, динамизму высокотехнологичности производства в этом секторе очевидны. В то же время в России лишь в последнее время возник достаточный спрос на приложения и программное обеспечение ИКТ, оправдывающий более систематический подход к производству программного обеспечения. Благодаря изменениям в ландшафте ИКТ в настоящее время для разработчиков возникает все больше возможностей для участия в разработке и производстве программного обеспечения.

Отметим, что взаимодействие российских производителей и пользователей программного обеспечения испытывает большое влияние качества и ценовой доступности инфраструктуры ИКТ, доступа к соответствующим ресурсам и капиталу, правовых норм и необходимой для бизнеса инфраструктуры, а также связей с сетями программного обеспечения по всему миру. В целом конкурентоспособность системы зависит от национальной концепции, стратегии и политики Правительства РФ, которое играет в данной системе ключевую роль, являясь крупным пользователем программного обеспечения (в частности, благодаря технологиям электронного государственного управления и размещения государственного заказа), и поэтому оказывает значительное влияние на факторы, обеспечивающие существование данной системы.

С точки зрения использования программного обеспечения как движущей силы экономического развития государства важно, чтобы услуги и потенциал отрасли программного обеспечения могли удовлетворять существующие потребности государственного и частного секторов. При этом внутренний рынок может стать основой, опираясь на которую, производители программного обеспечения смогут выйти на соответствующий технологический уровень и разрабатывать инноваци-

онную продукцию. Вместе с тем, для того чтобы Правительство РФ имело возможность разрабатывать и реализовывать соответствующие меры по укреплению данного сектора, на одной из ранних стадий процесса необходимо провести системную оценку и анализ, результаты которого помогут выявить важнейшие фундаментальные проблемы, в том числе отсутствие ряда производственных возможностей и недостаточный уровень квалификации, нормативные недостатки и другие препятствия на пути развития данного сектора. Так, например, обследование ряда российских ассоциаций в области ИКТ показало, что наиболее часто упоминаемыми препятствиями на пути роста и развития производства программного обеспечения и услуг ИКТ являются отсутствие венчурного капитала, нехватка квалифицированных кадров и слишком малый объем государственных закупок [1].

Безусловно, необходимо уделять внимание развитию необходимой инфраструктуры ИКТ, подготовке требующихся квалифицированных кадров в университетах и специализированных учебных заведениях, созданию нормативно-правовой базы и бизнес-структур, способствующих укреплению производственного потенциала отрасли программного обеспечения и стимулированию взаимодействия между отечественными производителями и пользователями, а также с международными сетями. Наличие квалифицированных работников и студентов, изучающих компьютерные специальности, оказывает огромное воздействие на потенциал системы. С целью создания базы квалифицированных кадров учебные программы многоцелевых учебных заведений и профессиональных центров обучения должны быть адаптированы к существующим потребностям производителей и пользователей программного обеспечения, что, в свою очередь, требует активного диалога с заинтересованными субъектами частного сектора, университетами и основными группами пользователей программного обеспечения. Особое внимание следует уделять подготовке специалистов по новым моделям создания сетей, построению

сообществ и международному обмену знаниями.

Поскольку технологии и рынки находятся в состоянии постоянного изменения, предприятия по производству программного обеспечения стремятся нанять сотрудников, обладающих способностью обучаться новому на рабочем месте по мере развития осуществляемых проектов. Так, например, с этой целью в России созданы технические парки, центры инноваций и бизнес-инкубаторы, которые призваны служить процессу организации, взаимодействия, внедрения нововведений и роста предприятий. Такие центры имеют особую ценность, когда одним из барьеров является слабость базовой инфраструктуры. Размещение предприятий отрасли программного обеспечения в непосредственной близости друг от друга, создавая возможности общения их специалистов, может стимулировать нововведения и полезные обмены между предприятиями и разработчиками. Стимулируя создание неформальных сетей, такие структуры могут также содействовать передаче знаний между различными заинтересованными субъектами, в том числе между разработчиками программного обеспечения. Соответствующие инициативы могут включать совещания с участием разработчиков для выработки решений вокруг конкретных платформ программного обеспечения или для решения некоторых управленческих проблем (открытость правительства, обеспечение чистой водой, уменьшение рисков стихийных бедствий), а также различные конференции и семинары по технологии.

Наряду с этим, Правительству РФ следует стимулировать рост спроса на программные приложения для средств мобильной связи. Данная область имеет особое значение в условиях низкого уровня дохода, когда применение компьютеров по-прежнему ограничено, а использование мобильных телефонов растет. Обеспечение места на рынке, где разработчики могут продавать продукцию, необходимо для обеспечения устойчивости такой работы. Именно Правительство РФ

может стать катализатором подобной деятельности, создавая стимулы, побуждающие операторов мобильной связи разрабатывать приложения для рынков и создавать новый спрос, выявляя собственные потребности в новых приложениях для мобильных телефонов. При этом необходимо устранить сохраняющиеся ограничения на платежи через Интернет, которые могут выступать в качестве барьеров, не позволяющих разработчикам принимать участие в работе по созданию программного обеспечения. Кроме того, на уровне правительственных структур следует рассмотреть вопрос о государственных закупках, связанных с потребностями в области электронного государственного управления в качестве средства стимулирования спроса на разработку программного обеспечения. В таком контексте необходимо уделять надлежащее внимание роли открытых норм, открытых инноваций и бесплатного программного обеспечения и программного обеспечения с открытым исходным кодом, когда такие варианты дают конкурентоспособное управленческое решение.

Таким образом, стратегические преимущества информационных услуг в повышении качества процесса управления включают создание возможностей для всех видов и организационных форм предприятий по производству программного обеспечения, высвобождая потенциал новаторства, сокращая расходы на владельцев новых разработок в области программного обеспечения, понижая вероятность ошибок и повышая безопасность. При этом возникающие дополнительные возможности, способствующие творчеству, новаторству и лидерству, представляют дополнительную ценность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Сафиуллин М.Р., Юртаев А.Н., Савеличев М.В. Роль информационных технологий в повышении эффективности экономических систем: инновационный подход. Казань: Изд-во Казанского гос. университета, 2009.