

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЛОЖЕНИЙ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОНЛАЙНОВОГО ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА

Серьёзной проблемой управления бизнесом в современных условиях является резкое возрастание потребностей бизнеса и объектов экономической деятельности в получении объективных, достоверных, своевременных электронных информационных ресурсов (далее – ЭИР) о реальном положении дел в той или иной отрасли, регионе, субъекте хозяйствования.

Имеющееся поле официальной статистической информации не перекрывает информационные потребности пользователей. Ощущается недостаточность в ЭИР, низкая оперативность их получения, достоверность по тому или иному конкретному бизнес-процессу.

К онлайн-овому электронному бизнесу (далее – ОЭБ), как одной из новых форм хозяйствования, проявляется повышенное внимание во всем мире [2; 3].

Стратегия по выводу в ОЭБ производимой продукции должна учитывать всё многообразие рынков потребительских товаров и услуг, а значит, становиться все более дифференцированной. Потребителя интересуют товары с новыми потребительскими свойствами, причем скорость замены одних свойств другими, более предпочтительными, значительно возросла – производители аналогичного товара уже не могут конкурировать только в ценовом диапазоне, до бесконечности снижая уровень рентабельности своих продаж. Между участниками бизнеса начинается борьба за потребителя в неценовом секторе, и основной задачей становится улучшение и изменение потребительских свойств выпускаемой продукции. В итоге это приводит к сокращению цикла жизни товара, а соответственно, и производственно-технических циклов, заставляет выпускать товары небольшими партиями, увеличивая при этом производство дифференцированной продукции, разработанной и произведенной для особых групп потребителей.

Подобные инновационные изменения становятся нормой для производителей дифференцированной продукции потребительского бизнеса. Субъекты хозяйствования, ставшие на путь использования ОЭБ, нуждаются, прежде всего, в оперативном управлении производственными процессами, так как сокращение продолжительности жизненного цикла товара на рынке непосредственно оказывает влияние на производственно-технологические процессы выпуска продукции соответствующей изменениям потребительского спроса.

Основой функционирования ОЭБ являются информационно-телекоммуникационные технологии (далее – ИТТ), производительность которых трудно измерить. По оценкам специалистов, результативность 90% информационных операций определить не возможно. Однако то, что нельзя измерить, нельзя проконтролировать. Согласно оценкам около 50 % затрат на информационные системы не являются необходимыми. Кроме того, в большинстве субъектов хозяйствования нет доступа к такой ключевой информации, как средняя стоимость поддержки информационных систем в рабочем состоянии, устранения дефектов программного обеспечения, ремонта техники, обучения персонала [1].

Информационные затраты стали предметом исследований экономической теории только в XX веке, что связано с информатизацией экономических систем. Эта проблема уже продолжительное время находится в поле зрения зарубежных и украинских ученых. Научным изучением данной проблемы в разных аспектах занимались и занимаются С. Коэн, К. Дальман, Х. Демсец, Е.В. Попов, О.А. Кобелев, А.В. Юрасов, Н.Г. Чумаченко, О.Г. Белорус, О.В. Зернецкая, О.К. Скаленко и др.

Цель данной статьи – предложить подходы к оценке эффективности вложений в ИТТ для ведения ОЭБ, обратив тем самым внимание руководителей субъектов хозяйствования и управленцев высокого уровня на необходимость таких расчетов с целью устранения недостатков в контроле над данными инвестициями, предотвращения неэффективного и неэкономного использования ресурсов, повышения эффективности ОЭБ.

Измерить затраты и определить эффективность вложений в ИТТ можно тремя способами.

Первый способ характеризует вложения в ИТТ и определяется, например, как отношение

совокупных инвестиций в ИТТ к общим производственным затратам или чистому доходу. При таком подходе основная трудность состоит в выявлении технологии и оборудования, которые относятся к информационному.

Второй способ предполагает деление ИТТ-инвестиций на разные компоненты. Его преимущество состоит в том, что он разрешает затраты на каждый компонент ИТТ анализировать в отдельности и сравнивать между собой.

Третий способ предполагает изучение состояния эксплуатации разных ИТТ-компонентов: какие технологии и каким образом используются, в каких функциональных областях. Наряду с количественными показателями такой подход учитывает и качественные.

С 1988 г. журнал «Computerworld» ежегодно сравнивает субъекты хозяйствования по показателю эффективности их информационных систем. Субъекты хозяйствования ранжируются соответственно по 6-ти показателям, совокупность которых образует индекс эффективности ИТТ. Индекс состоит из следующих показателей, «вес» каждого из которых выражается в процентах (в сумме 100%):

1. ИТТ-бюджет – годовой бюджет ИТТ в процентах от средних доходов субъекта хозяйствования – 30 %.

2. Рыночная ценность – современность оборудования, которая измеряется как отношение в процентах текущей рыночной стоимости оборудования к доходам субъекта хозяйствования – 15 %.

3. Прибыль субъекта хозяйствования за последние 5 лет – 15%.

4. Цена персонала – затраты на персонал в процентах от ИТТ-бюджета. Имеется в виду, что чем выше затраты на персонал, тем выше его производительность – 10 %.

5. Стоимость обучения персонала в процентах от ИТТ-бюджета – 15 %.

6. Доступ пользователя – степень доступа пользователя к ИТТ, измеренный как отношения количества компьютеров к общему количеству сотрудников – 15 %.

Первый показатель относится к общим инвестициям в ИТТ, второй, четвертый и пятый – к компонентам инвестиций в ИТТ, а шестой определяет степень доступности к ИТТ-компонентам.

Таким образом, при формировании индекса использованы все три способа измерения. Конечно, индекс *небезупречный*. Содержание понятия «эффективность ИТТ» не определено, нет четкого обоснования «веса», который присваивается каждому из показателей. Субъекты хозяйствования могут передавать обработку и сохранение своей информации другим соответствующим структурам. Не учтена также часть информационно-технологических ресурсов, которая выделяется на разработку прикладного программного обеспечения, а это важный индикатор того, в какой мере они назначаются для достижения успехов в конкурентной борьбе.

Для оценки степени использования ИТТ предлагаются разные количественные модели. Одна из них представляет эффективность системы в сроках стоимости и степени использования компонентов. Она полезна для выявления узких мест системы, определения экономических последствий для ее участников и эксплуатации, для выявления недогруженности или перегрузки и т.д. Модель рассматривает компьютерную деятельность как функцию стоимости и степени использования оборудования, учитывает качество и характер программного обеспечения, уровень подготовки сотрудников. Оправданием последнего является тот факт, что, как показывают годовые статистические отчеты, на оплату персонала направляется 30-50% от затрат на ИТТ [6].

Хотя отдельные субъекты хозяйствования достигли определенного успеха, однако общий выигрыш, к сожалению, небольшой. Это, конечно, не означает, что не нужно вкладывать средства в ИТТ. Преимущества, которые они предоставляют, не сводятся к чисто экономическим.

Большинство субъектов хозяйствования (по некоторым оценкам, до 95%) не используют никаких стандартных подходов к измерению эффективности своих инвестиций в ИТТ. Те, кто старается измерить производительность своих ИТТ-систем, используют непригодное, субъективное метрическое свидетельство и редко связывают вложения в ИТТ с общими показателями деловой активности. Этому есть ряд объяснений. Во-первых, существует временной лаг между развитием системы и его влиянием на деятельность субъекта хозяйствования. Он затрудняет установление связи затрат на создание системы с полученными от нее преимуществами и доходами. Во-вторых, большинство вложений в ИТТ приносят нематериальные, неуловимые в стоимостном измерении преимущества.

Поскольку инвестиции вкладываются для достижения именно конкурентного преимущества, иногда вообще нет смысла в измерении величины повышения производительности в результате их внедрения. Субъекты хозяйствования просто должны иметь эти системы – не

важно, по какой цене. Тем не менее без подобной оценки субъекты хозяйствования в меньшей степени осознают пережитое ими общее снижение эффективности [7].

Напрашивается вывод, что недостаток контроля над инвестициями в ИТТ приводит к неэффективному и неэкономному использованию ресурсов. Следует заметить, что для Украины характерно именно это явление. Специалисты, выходя из своих собственных задач развития разных компьютеризированных комплексов, чаще всего лишь в отдельности связанных с достижением общей цели субъекта хозяйствования, запрашивают средства, а высшее руководство предоставляет их, не всегда задаваясь вопросом о влиянии этих вложений на рост производительности. В рыночных условиях такой подход имеет свою бесперспективность.

Парадокс производительности, которая наиболее четко проявилась в середине 90-х годов XX века, подтверждает тот факт, что современные способы инвестирования в ИТТ не дают надлежащего эффекта. Некоторые субъекты хозяйствования стараются найти альтернативу своим собственным вложениям, переходя к обработке своих информационных ресурсов в других фирмах.

Эти подходы могут привести и к успеху, и к провалу. Однако оценивать тем или другим способом свои инвестиции необходимо, чтобы спасти свой субъект хозяйствования и собственные средства.

Тем не менее, наверное, успех субъекта хозяйствования в будущем во многом будет определяться тем, как он реализует возможности ИТТ. Большей частью эти технологии одинаковые, различие в том, насколько эффективно они используются. Окончательное решение о внедрении ИТТ должно принимать руководство субъекта хозяйствования, а не специалисты по ИТТ.

Однако на деле руководители высокого уровня редко обращают внимание на эти задачи. Во-первых, потому, что в них нет достаточной информации из ряда ключевых вопросов: какие существуют возможности для получения преимуществ в бизнесе с помощью инновационного использования ИТТ; как обратить эти возможности в реальные преимущества; как получить большую отдачу от уже сделанных в ИТТ вложений. Во-вторых, в большинстве крупных субъектах хозяйствования решения, связанные с развитием ИТТ, принимаются лишь на уровне соответствующих отделов или еще ниже. В-третьих, оценка нового проекта делается изолированно, вне общей стратегии субъекта хозяйствования. Главным и наиболее распространенным результатом неправильного подхода к проблемам развития ИТТ является инвестирование ежегодно возрастающих средств в обслуживание, модернизацию и управление устаревшими ИТТ, а не концентрация ресурсов на главных направлениях их развития.

Реальная стоимость ИТТ становится важной проблемой для субъектов хозяйствования во всем мире. Речь идет не только о первоначальных затратах на приобретение оборудования, но и о затратах на управление и обслуживание системы. Движение к снижению цен было инициировано покупателями, поглощенными заботами о размерах затрат на сопровождение системы на протяжении ее жизненного цикла, потом этот импульс был перенят производителями и поставщиками оборудования. По данной причине поставщики оборудования строят свои системы с таким расчетом, чтобы повысить их управляемость и сократить затраты на обслуживание [5].

Снизить стоимость содержания ИТТ поможет их упрощение, вложение средств в обучение персонала работе за компьютеризированным рабочим местом, разработка новых средств управления системами и т.д. Однако вопросы стоимости и цены не должны быть главными при решении проблемы перехода в ОЭБ. Основные дебаты должны идти вокруг вопросов об информационно-технологической инфраструктуре и способах удовлетворения деловых запросов. Реальные преимущества лежат не только в плоскости экономии средств, но и в возможностях, которые они обеспечивают для создания прибыли, повышения гибкости и более быстрого вхождения в ОЭБ.

Литература

1. Гапоненко А. Повышение эффективности информационных технологий управления предприятиями / А. Гапоненко // Информационные ресурсы России. – 2004. – № 4. – С. 13-15.
2. Журавлёв Т.Ю. Эффективность электронного рынка / Т.Ю. Журавлёв. – М.: ВИНТИ, 2003. – С. 143-149.
3. Злобін С.В. Світовий та вітчизняний досвід організації систем електронної комерції / С.В. Злобін // Науково-технічна інформація. – 2007. – № 3. – С. 36-41.
4. Кобелев О.А. Электронная коммерция / О.А. Кобелев, Г.Я. Резго, В.И. Скиба. – М.: Перспектива, 2003. – 428 с.
5. Стрелец И.А. Новая экономика и информационные технологии / И.А. Стрелец. – М.: Экзамен, 2003. – 254 с.
6. Ухин Д. Оценка перспектив электронной коммерции (в мире) / Д. Ухин // [<http://www.m4u.webprovider.com/articles/ecperspecives.htm>].
7. Шинкаренко П. Повышение эффективности бизнеса при исследовании систем электронного документооборота / П. Шинкаренко // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – № 11. – С. 78-84.