

поведению: установлению и поддержанию отношений с клиентами. Инфраструктура клиентоориентированного бизнеса относится к физической точке продаж или обслуживания. Это собственно то, что клиент ощущает, видит и слышит, войдя в офис компании, салон или магазин. Брэндинг сервиса – отличительные черты процесса обслуживания, делающие опыт покупки уникальным, запоминаемым и выдающимся конкурентным преимуществом. Это, по сути своей, элемент стратегии индивидуализации. Таким образом, все описанные выше уровни доказывают, что клиентоориентированность – это емкое понятие, которое затрагивает все аспекты деятельности организации, и может быть реализовано только с учетом всех ее элементов.

#### Список использованных источников

1. Вертоградов, В. Управление продажами. / В. Вертоградов. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2005. – 240 с.
2. Ингильери, Л. Выдающийся сервис, отличная прибыль. Принципы достижения настоящей клиентоориентированности / Леонардо Ингильери, Мика Соломон; пер. с англ. Т. Новиковой. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 224 с.

УДК 330.342

## ИНФОРМАТИЗАЦИЯ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ: АНАЛИЗ И ОЦЕНКИ

*Егорова В.К., доц.*

*Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. *В настоящее время можно говорить о формировании совершенно нового типа экономики – экономики, основанной на информации. Производительность и конкурентоспособность факторов или агентов в такой экономике зависят, в первую очередь, от их способности генерировать, обрабатывать и эффективно использовать информацию, основанную на знаниях. В Республике Беларусь развитие информатизации является необходимым условием сохранения конкурентоспособности за счет инноваций, внедрения новых технологий, систем автоматизации проектирования, а также является основным механизмом научного развития.*

Ключевые слова: информатизация, информационное общество, информационно-коммуникационные технологии, информационная инфраструктура.

Анализ развития сферы ИКТ в Беларуси показывает, что имеющиеся в нашей стране научно-технические, производственные и интеллектуальные возможности достаточны для формирования инновационной экономической системы. К ним можно отнести высокий уровень образования населения и духовные традиции, ориентирующие на творческий труд, а также наличие квалифицированных кадров, новаторских разработок по ряду направлений.

Развитие информатизации в Республике Беларусь в течение 2011–2015 годов осуществлялось в соответствии со Стратегией развития информационного общества на период до 2015 года, утвержденной Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 9 августа 2010 г. № 1074 и разработанными для её выполнения Национальной программой ускоренного развития услуг в сфере информационно-коммуникационных технологий на 2011–2015 годы, отраслевыми и региональными программами информатизации. Приоритетными направлениями использования ИКТ в Республике Беларусь являлись: электронное правительство; электронная экономика; электронное здравоохранение; электронное обучение; электронная занятость и социальная защита населения; система массовых коммуникаций и электронный контент.

В настоящий момент картина информатизации в Беларуси выглядит следующим образом. Практически создан базовый комплекс электронного правительства, в который входят такие компоненты, как общегосударственная автоматизированная информационная система, система межведомственного электронного документооборота, Государственная система управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи, единое

расчетное информационное пространство и другие.

По оценкам Комиссии Международного союза электросвязи (МСЭ) по развитию широкополосного доступа в настоящее время Республика Беларусь занимает 25 позицию по количеству абонентов стационарного широкополосного доступа (28,8 на 100 жителей) и 23 позицию по количеству домохозяйств, имеющих доступ в сеть Интернет (57,1 на 100 домохозяйств) среди 195 принявших в исследовании стран.

Беларусь поднялась на 38-е место в рейтинге ООН по уровню развития электронного правительства (United Nations E-Government Survey 2018). Страна переместилась на 11 строчек вверх по сравнению с результатами 2016 года [1, 2].

В рейтинге представлены 193 страны. Беларусь впервые в своей истории переместилась в группу стран (топ-40) с очень высоким индексом развития электронного правительства (Very-High-EGDI). По оценке составителей рейтинга, это может быть связано с реализацией национальной стратегии устойчивого развития на период до 2030 года, включающей несколько инициатив, связанных с развитием ИКТ в различных секторах экономики. Например, Стратегия развития информатизации в Беларуси на 2016–2022 годы была принята в 2015 году с целью усилить роль ИКТ в работе электронного правительства. Еще одна инициатива – Государственная программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы – содержит в себе концепцию «цифровой трансформации» белорусской экономики и обеспечивает эффективное внедрение цифровых инструментов. Данная программа ставит целью перевести в цифровую форму существующие процессы в здравоохранении, в осуществлении государственных закупок, в образовании и иных сферах [3].

Все 40 стран кроме двух из группы с очень высоким показателем EGDl являются странами с высоким уровнем дохода; Беларусь и Казахстан являются странами с уровнем дохода выше среднего. Как показывают предыдущие исследования ООН (в 2012, 2014 и 2016 годах), доход на душу населения, отражающий экономический потенциал страны, оказывает сильное влияние на развитие национального электронного правительства. Сводный индекс (E-Government Development Index) Беларуси в рейтинге составил 0,7641 [1]. Наиболее высоко оценен индекс человеческого капитала Беларуси – 0,8681. Уровень развития онлайн-сервисов – 0,7361, индекс ИКТ-инфраструктуры – 0,6881. Беларусь также значительно продвинулась в рейтинге стран по индексу электронного участия (E-Participation) – с 76-го на 33-е место. Этот показатель отражает развитие сервисов активной коммуникации между гражданами и государством [1].

Индекс развития информационно-коммуникативных технологий (ИКТ) 2017 г. был опубликован в ноябре 2017 г., в составе ежегодного отчета Международного союза электросвязи (МСЭ) «Измерение информационного общества». Страновые профили были составлены для 176 стран мира (для сравнения, в 2013 г. рейтинг охватывал 157 стран, а в 2014 г. – 166). В 2017 г. Беларусь заняла в Индексе развития информационно-коммуникационных технологий МСЭ 32 место при индексе в 7,55 балла. По сравнению с предыдущим годом позиции Беларуси не изменились, но значение индекса улучшилось на 3,57 %. Это позволяет говорить о том, что наша страна целенаправленно идет к выполнению цели, поставленной перед нею Национальной стратегией устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 г. – войти в топ-30 стран по уровню развития ИКТ в Индексе развития ИКТ МСЭ [4]. Таким образом, задачи развития информатизации, сформулированные в соответствии с факторами развития и направлениями использования ИКТ, в целом решены. Свидетельством этого являются оценки международных организаций, осуществляющих мониторинг развития сферы ИКТ в мире. Отставая в силу ряда объективных экономических причин от государств-лидеров, Республика Беларусь по оценке Международного союза электросвязи (МСЭ) и ООН относится к группе стран с высокой динамикой развития ИКТ, непосредственно следующих за лидерами, занимая 49 место по индексу развития электронного правительства ООН из 193 стран мира и 32 место из 152 стран по итоговому индексу развития ИКТ.

Вместе с тем, по данным Национального статистического комитета, коэффициент изобретательской активности в стране снижается: в 2015 г. – 1,8, а в 2017 г. – 1,6. Удельный вес инновационных товаров и услуг, новых для внутреннего рынка Беларуси, в 2017 г. составил 44,6 %. При этом доля инновационного продукта, нового для мирового рынка, отечественных промышленных предприятий в этом же году равнялась 0,6 % (в 2015 г. – 1,1 %), вклад экспорта средне- и высокотехнологичного товара в торговый баланс – 2,2 %, а

показатель экспорта наукоемких услуг – 25,73 % (в 2015 г. – 26,36 %). Представляется, что одной из причин падения инновационной активности является недостаточное финансирование НИОКР – в 2017 г., оно оценивалось в 0,69 % ВВП. Также свою роль играет и инертность малого и среднего бизнеса. Только 3,47 % его представителей внедряли продуктовые и процессные нововведения, а маркетинговые и организационные инновации применяли 1,19 % [5].

Переход к экономике знаний требует значительного увеличения доли расходов на науку, без развития которой невозможно наращивание объема инновационной составляющей в доле экспорта. В соответствии с Концепцией развития науки и экономики «Беларусь 2020» для развития принципиально новых для республики отраслей экономики: ИТ, космической сферы, нанотехнологий и наноматериалов, биотехнологической отрасли, атомной энергетики, малотоннажной химии, лесохимии и др. необходимо к 2020 г. увеличить удельный вес инновационной продукции до 22–23 %, уровень внутренних расходов на НИОКР по преимуществу за счет внебюджетных средств – до 2,5–2,9 % ВВП [6]. Но только повышение финансирования не решает проблемы стимулирования творческой активности научно-промышленной сферы. Нынешняя инновационная пассивность Беларуси носит не столько научно-технический, сколько организационно-экономический характер и свидетельствует не об интеллектуальной слабости отечественных специалистов, а об отсутствии механизма преобразования идей и новаторских решений в рыночные продукты.

Страны с малой экономикой, как показывает зарубежный опыт, обычно не могут войти в постиндустриальный мир и занять в нем достойное место. Поэтому следует использовать дополнительные возможности, которые представляются в рамках интеграции – Единого экономического пространства и Евразийского экономического союза. Наличие полного научно-производственного цикла (от фундаментальной науки до промышленной реализации) дает возможность нашей стране в сложившихся мирохозяйственных условиях активизировать свою внешнеэкономическую деятельность в качестве технологического партнера, например, с Китаем, странами Юго-Восточной Азии, Латинской Америки и другими.

#### Список использованных источников

1. The UN Global E-Government Development Index / Индекс развития электронного правительства [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://unpan3.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2017>. – Дата доступа: 22.01.2019.
2. United Nations E-Government Survey 2018 / Уровень развития электронного правительства [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>. – Дата доступа: 22.01.2019.
3. Государственная программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 гг.: утв. постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 марта 2016 г. № 235 // КонсультантПлюс: Беларусь / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2016.
4. ICT Development Index (IDI) / Индекс развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: [https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017\\_Volume1.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2017/MISR2017_Volume1.pdf). – Дата доступа: 22.01.2019.
5. Информационное общество в Республике Беларусь: стат. сб. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public\\_compilation/index\\_7864/](http://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public_compilation/index_7864/). – Дата доступа: 15.02.2019.
6. Государственный комитет по науке и технологиям. Международное сотрудничество [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <http://gknt.org.by/opencms/opencms/ru/foreignrel/>. – Дата доступа: 10.01.2019.