

Формирование понятийного аппарата в сфере электронной торговли услугами

Basic concepts development for e-commerce services

Маслова Мария Станиславовна, магистр экономических наук, аспирант Белорусского государственного университета

Maslava Maryia, Master of Economic sciences, PhD student of Belarusian State University

e-mail: marstpal@rambler.ru

Аннотация

Развитие современной экономики привело к расширению понятийно-категориального аппарата экономических исследований. Одним из новых понятий является «электронная торговля услугами». Для его осмысления было проведено изучение генезиса понятия «услуги» и его рассмотрение как объекта электронной торговли. Проанализированы зарубежные и отечественные дефиниции электронной торговли на основе специально разработанного методологического инструментария – матрицы анализа понятия «электронная торговля» с выделением понятия «услуга». Обозначены трудности сопоставления англоязычного и русскоязычного экономических дискурсов по рассматриваемой проблематике, которые влияют на формирование экономической системы терминов. Сформулировано авторское определение понятия «электронная торговля услугами», в котором отмечаются ключевая роль информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и их влияние на снижение транзакционных издержек.

Ключевые слова: электронная торговля, услуга, понятийный аппарат, электронная торговля услугами, транзакционные издержки.

Abstract

The development of the modern economy has led to the expansion of the conceptual and categorical apparatus of economic research. The concept of «e-commerce services» is one of these concepts. To comprehend it the genesis of the concept of «service» was studied and considered as an object of e-commerce. Foreign and domestic definitions of e-commerce are analyzed on the basis of specially developed methodological tools – developed matrix analysis of the concept of «e-commerce» distinguishing the concept of «service». The difficulties in comparing English and Russian economic discourses on the considered issues are marked, that affect the formation of economic term system. Author formulates the definition of «electronic commerce services», which notes the key role of ICT and its impact on the reduction of transaction costs.

Keywords: e-commerce, service, basic concepts, e-commerce services, transaction costs.

Поступила в редакцию / Received: 18.12.2015

Web: <http://elibrary.miu.by/journals/item.eiup/issue.45/article.18.html>

Электронная торговля является неотъемлемой составляющей становления новой экономики. В докладе ООН «Об информационной экономике» 2015 года отмечается, что стоимостный объем операций электронной торговли между предприятиями (B2B) превысил 15 трлн долл. в 2013 г. [1]. Объем белорусского рынка интернет-торговли в 2014 г. вырос примерно на 8%, а товароборот составил 450 млн долл. [2].

Когда речь заходит о торговле, будь то подготовка нормативно-правовых актов или проведение исследований разного уровня, мы обращаемся к документам Всемирной торговой организации (ВТО). Однако сегодня, считает Джек Ма (Ма Юнь), председатель совета директоров Alibaba Group, крупнейшего в мире интернет-холдинга, мир нуждается в обновленной глобальной торговой структуре, которую пока можно обозначить как «электронная ВТО» [3]. Это вызвано и теми проблемами, которые существуют на пути развития электронной торговли, в их числе, как отмечается Конференцией ООН по торговле и развитию (ЮНКТАД) в 2015 году, ускоренный рост спроса на услуги электронной торговли [4, с. 4].

Практически в каждой из великого множества публикаций по электронной торговле/коммерции последнего десятилетия так или иначе упоминается e-торговля услугами. Однако именно это направление электрон-

ной торговли представляет «чрезвычайно сложные вызовы как для исследователей, так и для практиков», поскольку существует много открытых вопросов: что есть e-торговля услугами, классификация услуг электронной торговли, налогообложение, регулирование, риски и др. [5, с. 1].

В рамках нашей статьи мы предлагаем рассмотреть новую экономическую категорию «электронная торговля услугами». Мы сделаем это через: изучение генезиса понятия «услуги»; рассмотрение зарубежных и отечественных дефиниций электронной коммерции/торговли с выделением в них понятия «услуги» на основе разработанного нами методологического инструментария их анализа. Обозначим связь понимания того, что является e-торговлей услугами, с реальными экономическими перспективами.

Широкое развитие теория услуговой экономики получила в конце XX века. Назовем некоторых исследователей этого направления: Б.А. Вейтц и М. Леви рассматривали условия предоставления услуги, Х. Ворачек дал исторический анализ понятия «услуга», А. Сойер и Р. Уолкер ввели термин «массовые услуги».

Чтобы углубить понимание того, что входит в понятие «услуга», зарубежные специалисты предпринимали все новые попытки неким образом классифицировать услуги: П. Миллз и Н. Маргулиз, 1980; М. Бэрринг-

тон и М. Олсэн, 1987; Д. Боуэн, 1990; К. Гренроос, 1990; С. Муррмэнн и К. Саттл, 1993; К. Лавлок и Дж. Виртц, 2004, и др.

Отдельные проблемы формирования и развития услуг в условиях современной экономики нашли отражение в работах Г.А. Аванесовой (сервисная деятельность), В.Д. Артерчук (подсистема услуг), Т.Д. Бурменко (сфера услуг в экономике, менеджменте, маркетинге), Н.А. Восколович (экономика платных услуг), Н.Н. Панкратьевой (статистические показатели сферы услуг), Е.В. Песоцкой (маркетинг услуги) и др.

Во всех названных выше и многих других работах в том или ином объеме представлен анализ понятия «услуга» или дана его дефиниция как экономической категории. На основании изучения многочисленных источников мы пришли к заключению о том, что услуга рассматривается главным образом как:

- процесс деятельности/действие (полезное);
- деятельность/результат;
- процесс взаимодействия;
- нематериальный товар.

Вывод: консенсуса среди исследователей по поводу того, что такое услуга, не было и нет. Причины такого положения авторы «Руководства по статистике международной торговли услугами ООН» видят в том, что «термин «услуги» охватывает разнородный круг нематериальных продуктов и видов деятельности, которые с трудом поддаются простому определению. Зачастую бывает также сложно отделить услуги от товаров, с которыми они могут быть в той или иной степени связаны» [5, с. 10]. Члены ВТО не выработали, например, общего понимания того, являются ли «цифровые продукты» – программное обеспечение, музыка, фильмы и др., загруженные из Интернета или существующие на физических носителях, – товарами или услугами [6].

Это понимание важно, поскольку современные дефиниции понятия «услуга» авторитетных международных организаций во многом формируют мировой экономический глоссарий в условиях новой экономики. Так, согласно определению ВТО, «услуги – это результат продуктивной деятельности, которая изменяет условия потребления (трансформационные услуги) или облегчает обмен продуктами или финансовыми активами (маржинальные услуги)» [5, с. 7].

Нас, в контексте нашего исследования, приоритетно интересуют услуги как объект электронной торговли, а это требует рассмотрения того, что такое электронная торговля. Приступая к анализу понятия «электронная торговля», выделим несколько важных, на наш взгляд, положений.

Существует множество работ зарубежных и отечественных исследователей, документов разного уровня и разной направленности (экономические, статистические, нормативно-правовые и т.д.), национального и международного характера, в которых так или иначе затрагивается вопрос дефиниции рассматриваемого понятия. Но, как это часто бывает в теории и на практике, когда речь идет о становлении новой области знания, отсутствует единство мнений по поводу формирующегося понятийного аппарата. В нашем случае это относится к понятию «электронная торговля»,

а следовательно, и к понятию «электронная торговля услугами».

Если обратиться к русскоязычному экономическому дискурсу, то на сегодняшний день есть исследователи, которые трактуют понятие электронной торговли как тождественное электронной коммерции; есть те, кто отождествляет понятия «интернет-торговля» и «электронная торговля»; есть те, кто считает, что понятие «электронная коммерция» шире, чем понятие «электронная торговля». Некоторые ученые высказывают мнение о том, что сопоставимым по отношению к понятию «электронная коммерция» является понятие «электронная экономическая деятельность».

Сложность понимания этого термина во многом вызвана тем, что его определения в западных источниках даны на английском языке. Английское слово «e-commerce» переводится на русский язык как «электронная торговля, электронная коммерция или электронная коммерческая деятельность». Лингвистические нюансы служат поводом для разночтений, так как каждый раз возникает необходимость дополнительных усилий для понимания того, что имелось в виду при упоминании слова e-commerce в англоязычных источниках: электронная ли коммерция, электронная торговля или нечто третье? Часто такое понимание возможно лишь на основе изучения текста, контекста и их экономической интерпретации, а это не всегда однозначно в результате. Речь идет о применении лингво-экономического метода изучения иноязычного дискурса.

Кроме того, терминология этой сферы обширна и дивергентна. Она включает в себя и такие понятия, как электронный бизнес, электронная экономическая деятельность, электронная предпринимательская деятельность, интернет-экономика, цифровой бизнес, электронные услуги, онлайн-торговля, интернет-трейдинг услугами, дистанционная торговля и др. Ощущается необходимость ее оформления в полноценную терминосистему для стандартизации столь актуального ныне экономического глоссария.

Для отбора дефиниций был использован выборочный метод анализа экономического дискурса. Минимальная выборка проведена с учетом ее пропорциональности (выборка типичных – широкоцитируемых – дефиниций и выборка доступных дефиниций), представляя генеральную совокупность в целом и ее части. Дефиниции электронной торговли сформулированы крупнейшими мировыми организациями: ОЭСР, ВТО, мировыми компаниями (IBM, Cisco), исследователями и в рамках нормативно-правовых актов ряда стран. Согласно теории вероятности, выборка правильно отражает свойства всей совокупности, если выбор производится случайно: каждая дефиниция электронной торговли имела равный шанс попасть в нее. Наша выборка дефиниций опирается, кроме всего прочего, на принцип историзма и является в этом смысле репрезентативной – достаточной для сравнения и сопоставления, а также представительной по отношению к генеральной совокупности.

Выделение дефиниций понятия «электронная торговля»:

1. Все формы сделок, которые относятся к коммерческой деятельности, на уровне организации и индивидуальные, основанные на обработке и передаче электронных данных, включая текст, звук, визуальные образы (ОЭСР, 1997).
 2. Сделки в международной торговле, заключаемые с помощью электронного обмена данными и других средств передачи данных (Типовой закон об электронной торговле, ООН, 1997).
 3. Производство, распространение и продажа или доставка товаров и услуг электронными средствами (ВТО, 1998).
 4. Бизнес, который осуществляется в открытой, не имеющей собственника среде, такой как Интернет, включая связанную с ним инфраструктуру (ОЭСР, 1998).
 5. Обмен информацией в электронных сетях, на любой стадии в цепи ее доставки внутри организации, между предприятиями, между предприятиями и потребителями или между государственным и частным сектором – оплаченный или нет (Великобритания, Секретариат кабинета министров, 1999; Chaffe, 11).
 6. Покупка и продажа товаров и услуг в Интернете (Cisco iQ, 2001).
 7. Продажи в Интернете как часть электронного бизнеса (IBM, 2001 – Brian R. Smith Br., Chatfield V., Uemura O.).
 8. Заключение путем обмена электронными документами следующих сделок, предусмотренных ГК РФ (но не ограничиваясь ими): купля-продажа, поставка, возмездное оказание услуг, перевозка, заем и кредит, финансирование под уступку денежного требования, банковский вклад, банковский счет, расчеты, хранение, страхование, поручение, комиссия, агентирование, доверительное управление имуществом, коммерческая концессия, простое товарищество, публичное обещание награды, публичный конкурс, а также приобретение и осуществление с использованием электронных средств иных прав и обязанностей в сфере предпринимательской деятельности (Федеральный закон об электронной торговле России, 2001).
 9. Использование ИКТ в бизнес-транзакциях для проектирования, изменения и пересмотра взаимосвязей как между организациями, так и между организациями и отдельными людьми в целях создания новых потребительских качеств (Э. Лаллана и др., 2002).
 10. Вид предпринимательской деятельности, осуществляемый физическими и юридическими лицами, заключающийся в продаже вещей, выполнении работ или предоставлении услуг с использованием электронных сообщений и/или электронных договоров (Закон Республики Молдова об электронной торговле, 2004).
 11. Предпринимательская деятельность по продаже товаров, выполнению работ и оказанию услуг, осуществляемая с использованием информационных систем (Закон Республики Узбекистан об электронной коммерции, 2004).
 12. Деятельность, связанная с куплей-продажей товаров, оказанием услуг и проведением работ с использованием информационных систем (Закон Азербайджанской Республики об электронной торговле, 2005).
 13. Торговля, осуществляемая с использованием информационных систем, информационно-коммуникационной сети и электронных процедур (Модельный закон Межпарламентской Ассамблеи СНГ об электронной торговле, 2008).
 14. Любая сделка продажи или покупки товаров и услуг, осуществленная с помощью компьютера с использованием специально разработанных методов получения или размещения заказов. Эти методы включают в себя веб, экстранет, обмен электронной инфо (EDI) (ОЭСР, 2009).
 15. Покупка, продажа товаров и услуг или обмен ими и информацией через электронные сети (ОЭСР, 2009, Вашингтон).
 16. Оптовая, розничная торговля, характеризующаяся заказом, покупкой, продажей товаров с использованием информационных систем и сетей. При осуществлении электронной торговли договор купли-продажи заключается путем оформления электронного документа (Закон РБ об электронном документе, 2010).
 17. Любой электронный обмен информацией между организацией и заинтересованной стороной извне (Д. Чафф, 2011).
 18. Основная разновидность электронной коммерции как процесс, непосредственно направленный на совершение актов купли-продажи с использованием средств электронной коммуникации (Т.В. Дианова, 2013).
 19. Методология современного бизнеса, которая обращена к потребностям организаций, продавцов и клиентов для сокращения стоимости и улучшения качества товаров и услуг благодаря ускоренной доставке (Tutorials, 2014).
 20. Коммерческая деятельность в сфере электронной купли-продажи, реализации товаров дистанционным способом, покупка путем проведения электронных правовых сделок и с использованием информационно-телекоммуникационных систем (Закон Украины «Об электронной коммерции», 2015).
 21. Покупка и продажа товаров и/или услуг через электронные каналы, такие как Интернет (К. Арлин, 2015).
- Рассмотрение представленной выше выборки дефиниций понятия «электронная торговля» проведено на основе разработанной матрицы анализа понятия «электронная торговля» с выделением понятия «услуга» (см. рисунок) как методологического инструментария нашего анализа.
- Анализ понятия «электронная торговля», проведенный на основе представленной выше матрицы, позволяет нам сделать следующие выводы.
- Во-первых, большинство представленных выше определений имеют широкий объем экономической деятельности и подразумевают или называют электронную торговлю как часть e-бизнеса или e-коммерции (1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 14, 17, 19) или рассматривают e-торговлю как e-коммерцию в узком значении (3, 6, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 20, 21).
- Во-вторых, участники e-торговли рассматриваются в широком смысле и практически не конкретизируются согласно общепринятой типологии: компания – ком-

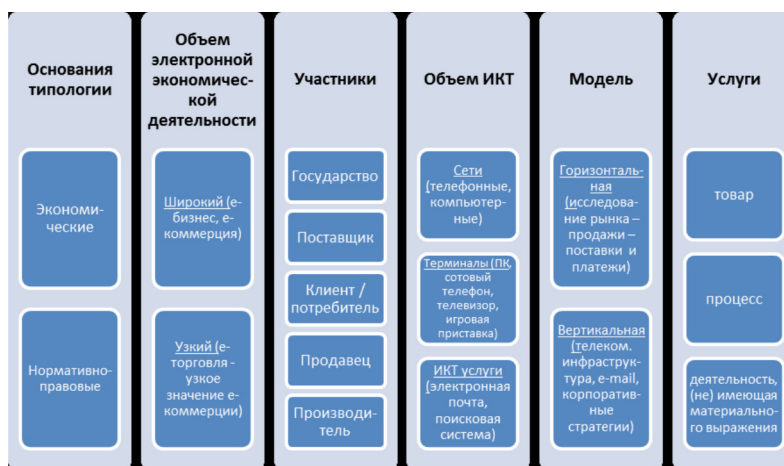


Рисунок – Матрица анализа понятия «электронная торговля» с выделением понятия «услуга»

пания B2B; компания – потребитель B2C; потребитель – потребитель C2C; потребитель – компания C2B; компания – государство B2G.

В-третьих, понятие ИКТ: может быть сужено до сети Интернет (4, 6, 7, 21); обозначает некие подчас размытые как понятие электронные данные (1, 2, 14), электронные средства (3, 8, 18), электронные сети (5), электронные сообщения (10), электронные каналы (21); может быть представлено в широком значении (13, 20) и др.

В-четвертых, в большинстве анализируемых нами определений e-торговля выступает в виде так называемой горизонтальной модели, которая позволяет оценить структуру ее технологии и отражает этапы электронной сделки. Тем не менее в некоторых определениях (10, 11, 13, 20) представлена и так называемая вертикальная модель e-торговли, которая акцентирует внимание на функциях вовлеченных в нее сторон: инфраструктура, стратегии и т.д.

И наконец, в девяти из двадцати одного рассматриваемого определения имеется прямое указание на услуги; в пяти – понятие «услуги» вытекает из контекста (1, 5, 17, 19, 20). Ни в одном из представленных определений речь не идет об услуге как деятельности, не имеющей материального выражения, а в российском определении e-торговли оговаривается «возмездное оказание услуг».

Проведенный анализ понятий «услуги», «e-торговля» и выделенные в связи с этим характеристики позволяют нам подойти к формулированию ключевого для нашего исследования понятия.

Электронная торговля услугами – это методология современной торговли, которая обращена к потребностям производителей, продавцов и потребителей для сокращения стоимости и улучшения качества возмездного оказания услуг как нематериальных продуктов и видов деятельности благодаря ускоренной их доставке с использованием всего объема современных информационно-коммуникационных технологий.

Это определение подчеркивает стержневую роль ИКТ. Развитие ИКТ – «один из наиболее важных показателей экономического и социального благополучия

любого государства» [7]. По мнению аналитиков крупнейшей международной компании IDC, «компьютерный рынок Беларуси – самый динамичный в СНГ» [8]. Согласно исследованию Международного союза электросвязи ООН в 2015 г., Беларусь поднялась на 36-е место в рейтинге из 167 стран по индексу развития информационных технологий, который равен 7,18 и состоит из 11 показателей, которые сводятся в единый критерий. Для сравнения: в 2010 г. мы занимали 50-е место [9].

Отдельного рассмотрения требует развитие экосистемы электронной торговли. Здесь же отметим, что наполнение основных этапов электронного торгового бизнес-процесса новым содержанием через новые ИКТ и снижение в связи с этим транзакционных издержек – таким видится путь развития отечественной e-торговли услугами в русле общемировых тенденций на ближайшую перспективу.

Заключение

1. Определена роль электронной торговли в качестве быстрорастущего сектора мировой экономики, положительная динамика роста которого фиксируется, согласно приведенным данным, ведущими международными организациями. Важнейшей составляющей электронной торговли является e-торговля услугами, научное рассмотрение которой осложнено ввиду недостаточной разработанности самого понятия «электронная торговля услугами» и концептуальных подходов к его изучению.
2. Структурированы определения «услуги» и «электронная торговля». Выделены проблемы корреляции англоязычного термина «e-commerce» и его русскоязычных синонимов – «e-коммерция» и «e-торговля» – с применением выборочного метода анализа экономических текстов и метода лингво-экономической интерпретации иноязычного дискурса по электронной экономике, что позволило назвать основные характеристики понятий.
3. Проведен анализ дефиниций электронной торговли (электронной коммерции в узком значении) на

основе специально разработанного методологического инструментария (матрица анализа) с целью формулирования авторского определения понятия «е-торговля услугами», в котором обозначена важная роль ИКТ и их потенциала для снижения транзакционных издержек.

Список литературы

- [1] Доклад об информационной экономике, 2015 год [Электронный ресурс] // UNCTAD. – Режим доступа: http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ier2015overview_ru.pdf. – Дата доступа: 18.11.2015.
- Doklad ob informatsionnoy ekonomike, 2015 god [Electronic resource] // UNCTAD. – Mode of access: http://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ier2015overview_ru.pdf. – Date of access: 18.11.2015.
- [2] Бизнес в Интернете. Как развивается электронная коммерция в Беларуси [Электронный ресурс] // Аргументы и Факты в Беларуси. – Режим доступа: <http://www.aif.by/social/money/item/39947-e-commerce.html>. – Дата доступа: 10.12.2015.
- Biznes v Internetе. Kak razvivayetsya elektronnaya kommersiya v Belarusi [Electronic resource] // Argumenty i Fakty v Belarusi. – Mode of access: <http://www.aif.by/social/money/item/39947-e-commerce.html>. – Date of access: 10.12.2015.
- [3] Эпоха электронной торговли требует усовершенствованной, «электронной ВТО» – глава Alibaba Джек Ма [Электронный ресурс] // RUSSIAN.NEWS.CN. – Режим доступа: http://russian.news.cn/2015-11/19/c_134830879.htm. – Дата доступа: 02.12.2015.
- Epokha elektronnoy trgovli trebuyet usovershenstvovannoy, «elektronnoy VTO» – glava Alibaba Dzhek Ma [Electronic resource] // RUSSIAN.NEWS.CN. – Mode of access: http://russian.news.cn/2015-11/19/c_134830879.htm. – Date of access: 02.12.2015.
- [4] Конференция ООН по торговле и развитию, 2015 [Электронный ресурс] // UNCTAD. – Режим доступа: http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciiem5d2_ru.pdf. – Дата доступа: 15.11.2015.
- Konferentsiya OON po trgovle i razvitiyu, 2015 [Electronic resource] // UNCTAD. – Mode of access: http://unctad.org/meetings/en/SessionalDocuments/ciiem5d2_ru.pdf. – Date of access: 15.11.2015.
- [5] E-Services: A Synthesis and Research Agenda [Electronic resource] // Florida State University. – Mode of access: http://myweb.fsu.edu/chofacker/pubs/Hofacker_Goldsmith_Bridges_Swilley_2007.pdf. – Date of access: 06.12.2015.
- [6] Bridges News [Electronic resource] // International Centre for Trade and Sustainable Development. – Mode of access: <http://www.ictsd.org/bridges-news/>. – Date of access: 05.12.2015.
- [7] IDC: компьютерный рынок Беларуси – самый динамичный в СНГ [Электронный ресурс] // Ассоциация компаний информационных технологий. – Режим доступа: <http://www.akit.by/index.php?option>. – Дата доступа: 22.11.2015.
- IDC: komp'yuternyy rynek Belarusi – samyy dinamichnyy v SNG [Electronic resource] // Assotsiatsiya kompaniy tsifrovyykh tekhnologiy. – Mode of access: <http://www.akit.by/index.php?option>. – Date of access: 22.11.2015.
- [8] Беларусь поднялась в мировом рейтинге развития информационных технологий [Электронный ресурс] // ООО «ТУТ БАЙ МЕДИА». – Режим доступа: <http://42.tut.by/474977>. – Дата доступа: 30.11.2015.
- Belarus' podnyalas' v mirovom reytinge razvitiya informatsionnykh tekhnologiy [Electronic resource] // ООО «TUT BAY MEDIA». – Mode of access: <http://42.tut.by/474977>. – Date of access: 30.11.2015.
- [9] Рейтинг стран мира по уровню развития информационно-коммуникационных технологий [Электронный ресурс] // Центр гуманитарных технологий. – Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/ict-development-index/ict-development-index-info>. – Дата доступа: 08.12.2015.
- Reyting stran mira po urovnyu razvitiya informatsionno-kommunikatsionnykh tekhnologiy [Electronic resource] // Tsentr gumanitarnyykh tekhnologiy. – Mode of access: <http://gtmarket.ru/ratings/ict-development-index/ict-development-index-info>. – Date of access: 08.12.2015.