

ПЕТЕРБУРГСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФОРУМ
21—23 июня 2012 г.

Создание надежного будущего
ПРЕМЬЕРА ГЛОБАЛЬНОГО ОТЧЕТА IBM: ИТОГИ ОПРОСА ВЫСШИХ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ КОМПАНИЙ 2012 ГОДА ДЛЯ РАЗВИВАЮЩИХСЯ
РЫНКОВ

22 июня 2012 г. — 12:30—13:30, Павильон 5, Зал 5.3

Санкт-Петербург, Россия
2012 г.

Модератор:

Дмитрий Солопов, Главный редактор, радиостанция «Коммерсантъ FM»

Выступающие:

Бруно Ди Лео, Старший вице-президент, IBM Corporation

Николай Никифоров, Министр связи и массовых коммуникаций Российской Федерации

Д. Солопов:

Дамы и господа! Добро пожаловать на сессию, где будет анонсирован новый отчет IBM. Позвольте представить наших докладчиков. Это Бруно Ди Лео, старший вице-президент IBM Corporation, и Николай Никифоров, министр связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Бруно, Вы — первый выступающий. Прошу Вас обсудить новый отчет IBM с присутствующими здесь. У нас будет возможность ознакомиться с некоторыми очень интересными его положениями. Расскажите нам о полученных результатах.

Б. Ди Лео:

Превосходно. Добрый день! Огромное спасибо за проявленный интерес. Николай, для нас очень ценно Ваше присутствие. Ваше участие в этой дискуссии — огромная честь для IBM. Я кратко изложу суть ответов руководителей компаний, содержащихся в исследовании, и объясню, что это за исследование. Думаю, что самой полезной частью нашей встречи будет серия вопросов и ответов, а также последующая дискуссия о том, насколько все это применимо к России и совпадает ли мнение руководителей из разных стран с мнением их коллег в России.

Для начала я хочу рассказать о нашем исследовании. Мы проводим такие исследования каждые два года — с 2004 года их было пять. Мы опросили 456 руководителей компаний. Если вы обратите внимание, количество опрошиваемых в последнем исследовании возросло примерно в четыре раза. Нам удалось опросить 1709 руководителей компаний со всего мира. Представители компаний из развивающихся стран составляют 32% от всех опрошенных, что является хорошим показателем. Остальные 68% опрошенных представляют развитые страны. Более того, исследование касается множества различных секторов и отраслей промышленности во всем мире. В частности, это связь, финансовые услуги и другие сферы.

Данные, показанные справа, очень интересны. Мы спросили руководителей о том, удастся ли их компании достигать намеченных целей. Кроме того, мы

попросили их оценить эффективность работы компании по сравнению с подобными ей компаниями. Мы также сравнили ответы руководителей с фактическими данными для компаний, взяв два параметра: рост продаж и доходов, а также рост прибыли. Мы разделили все компании на три группы: передовые компании, действующие лучше большинства остальных; отстающие, которые находятся в нижней части рейтингового списка из 1700 компаний; компании со средними показателями. Мы хотели сравнить ответы, полученные от директоров компаний, с фактическими показателями эффективности. Нам хотелось узнать, есть ли отличие в ответах представителей эффективных, малоэффективных и средних по показателям компаний. Это очень важно, так как позволяет сопоставить ответы с реальностью.

Прежде всего, мы спрашивали руководителей о том, что они считают постоянными, надежными средствами создания стоимости. Здесь не было никаких сюрпризов. Большинство руководителей называют три основных средства создания стоимости: человеческий капитал, отношения с клиентами и инновационные предложения товаров и услуг. Для развивающихся рынков важны еще два фактора, позволяющие лучше понять происходящее там. Во-первых, важен бренд. На развивающихся рынках это обстоятельство выражается в огромном количестве партнерских соглашений между глобальными и местными компаниями. Известный бренд позволяет расширять бизнес. Во-вторых, важны бизнес-инновации, что выражается в большом количестве новых бизнес-моделей. Это более актуально для развивающихся, чем для развитых рынков. Во-вторых — многим это может показаться удивительным — руководители впервые назвали технологии важнейшим внешним фактором, влияющим на развитие их компаний. Обратите внимание на результаты предыдущих четырех опросов. Самым важным фактором назывался рынок. Руководители компаний были крайне озабочены состоянием рынка, считая, что именно оно больше всего влияет на развитие компании.

Сейчас они полагают, что технологии вскоре станут важнейшим фактором успеха.

Поэтому мы спросили руководителей о том, насколько успешно они используют новые информационные технологии для внедрения инноваций и извлечения выгоды из такого внедрения. На этой диаграмме сравниваются передовые и отстающие компании как на развивающихся, так и на развитых рынках. Вот результат опроса: 71% руководителей передовых компаний при внедрении инноваций полагаются на информационные технологии. Руководители отстающих компаний сказали, что им необходимы улучшения в этой сфере. Это свойственно для всех рынков. Очень уважаемый руководитель компании из одной развивающейся страны сказал нам, что компании, в которых информационные технологии не являются основой для бизнес-операций, прекратят свою деятельность в ближайшие три года. Итак, на чем, по мнению руководителей, следует сконцентрироваться? Каковы три важнейших фактора успеха, которые должен принимать во внимание руководитель? Первый фактор — взаимодействие с клиентами и рынком. Второй — внимание к человеческому капиталу, привлечение необходимых компании сотрудников. Третий — создание сети партнерств для внедрения инноваций. Руководители опрошенных компаний собираются в будущем уделять внимание именно этим трем факторам.

Позвольте мне более подробно остановиться на каждом из них и выяснить, какое отношение к этим факторам имеют информационные технологии. Начну с инноваций: как их находить и внедрять? Это очень интересная проблема. Во-первых, существует огромная разница между положением на развитых и развивающихся рынках. На развивающихся рынках руководители компаний стараются создавать принципиально новые сферы деятельности, открывать для себя новые перспективы развития. Кроме того, они пытаются разворачивать свою деятельность в новых для себя областях и секторах экономики. Это касается не только товаров и услуг, но и моделей ведения бизнеса. Приведу один пример. В странах с развивающимися рынками три

четверти населения не имеют банковского счета. По какой причине? Существующие там модели банковского бизнеса предполагают слишком высокую стоимость услуг. Жители этих стран не имеют достаточно денег, чтобы стать индивидуальными клиентами банка. Поэтому были созданы новые модели, которые объединяют три различные отрасли: банковское дело, телекоммуникации и информационные технологии. Это происходит в Африке и в других регионах. На развивающихся рынках компании, предлагающие услуги беспроводной связи, намного меньше по размеру, чем на развитых, так как постоянно создаются новые бизнес-модели. Перейду к клиентам: этот фактор очень важен и подвергается пристальному изучению. Руководители сообщили, что у них достаточно — или даже слишком много — информации о клиентах, но предсказать поведение клиента при этом трудно. Как превратить информацию в знание поведения клиента? Кроме того, по словам руководителей, ценная информация о рынке больше не поступает вследствие продаж и бизнес-операций. Не поступает она и от менеджеров. Самая полезная информация о клиентах поступает от самих клиентов. Этот факт многое определяет во взаимодействии компании с рынком и в применении ею информационных технологий.

Руководители также сообщили, что необходимо использовать индивидуальный подход к клиентам. Что это значит? Это обстоятельство очень сильно влияет на маркетинг и маркетинговые исследования, изменяя роль директора по маркетингу. Много лет назад считалось правильным делить рынок на сегменты в зависимости от пола, возраста, покупательной способности клиентов и так далее. Все это помогало сегментировать рынок и понять, какие товары и услуги следует предлагать. Сейчас так уже не делается. Пришло новое поколение потребителей, ожидающих более индивидуального отношения к себе. Многие компании перестают воспринимать своих клиентов как представителей рыночных сегментов, стремясь понять и удовлетворить потребности конкретного человека. Чего же требуют клиенты? Во-первых, они хотят получать товары и услуги быстрее. Им

нужно мгновенное удовлетворение. Во-вторых, они хотят понимания своих индивидуальных потребностей. В-третьих, они хотят большего единообразия во взаимодействии с поставщиками товаров и услуг, происходящем по различным каналам. Руководители рассказали о том, как они собираются обслуживать своих клиентов в течение ближайших трех-пяти лет. Персональное обслуживание клиентов сохраняет свое значение, но сегодня важным каналом общения также становятся социальные сети. Появляется все больше способов удовлетворять потребности конкретного клиента.

Наконец, какова должна быть информация, получаемая в результате взаимодействия с рынком? Руководители выделили четыре ее свойства. Во-первых, важны объем и скорость получения информации, но не только. Есть еще две важные характеристики: разнообразие и достоверность полученных данных. При индивидуализированном обслуживании клиентов полученные данные, несомненно, будут разнообразными, но неструктурированными. Во-вторых, даже если данные есть, это вовсе не значит, что они верны или отражают реальность. Это просто данные. Их нужно преобразовать в знание поведения клиента. Передовым компаниям очень нужен доступ к данным. Но главное — превратить разные по характеру, объему и достоверности данные, получаемые с разной скоростью, в понимание рынка. Все передовые компании преуспевают в этом. Итак, как же превратить все это в реальные товары и услуги или в связь с клиентами? Я думаю, что человеческий фактор имеет огромное значение для развивающихся рынков, а в данном случае он особенно значим. Успешность руководителя компании зависит в первую очередь от его способности создать атмосферу, благоприятную для сотрудничества внутри компании.

Как добиться этого в тех странах, где существует нехватка квалифицированных сотрудников, где невозможно просто собрать группу людей для изобретения новых товаров и услуг, где непросто повысить стоимость своей компании? Этого можно добиться при помощи механизмов сотрудничества и информационных технологий. Это относится и к IBM. Мы

действуем на развивающихся рынках, а всего работаем в 147 странах. Как наиболее экономичным способом применить свои навыки для обслуживания клиентов? Необходимо использовать технологии, позволяющие лицам из разных мест объединяться в коллектив, способный создавать интеллектуальный капитал и повышать стоимость компании. Эти механизмы могут использоваться не только для выстраивания внутренней структуры компании. Необходимо также налаживать и поддерживать сотрудничество за пределами компании, с другими субъектами экономики.

Сейчас я изложу основные выводы, а затем мы перейдем к вопросам и ответам. Первое: нужно вести с клиентами индивидуализированную работу, и для этого очень важна информация о клиентах. Второе: необходимо поддерживать своих сотрудников и создавать атмосферу, которая будет способствовать взаимодействию между сотрудниками, территориально удаленными друг от друга. Тем самым мы можем создавать новую интеллектуальную собственность, предлагать новые товары и услуги. Третье: необходимо искать возможности для внедрения инноваций через партнерство с другими компаниями.

Мы опубликовали свое исследование. Оно доступно всем нашим клиентам и всем заинтересованным организациям в любой стране. Кроме того, оно выложено в Интернет. Вы можете скачать его на свой смартфон, iPad или любое другое устройство, которым вы пользуетесь. Я также бы посоветовал участникам нашей дискуссии ознакомиться с этим докладом, если их интересует данная тема. Там есть очень интересные подробности, а также множество отсылок и конкретных примеров, касающихся различных клиентов и организаций: некоторые из них очень важны для России. Благодарю за внимание. Надеюсь, что я не отнял у вас слишком много времени.

Д. Солопов:

Большое спасибо. Давайте поблагодарим докладчика. Доклад показался мне очень интересным. У меня есть один вопрос. Но сначала — несколько слов о

регламенте. У меня, как у ведущего, есть всего шесть-семь минут на то, чтобы задать вопросы Николаю и Бруно. Затем мы перейдем к вашим вопросам: это более важно. Вот мой первый вопрос: есть ли что-то общее в деятельности руководителя крупных компаний и министров, с точки зрения менеджмента?

Б. Ди Лео:

Думаю, что да. Особенно это касается развивающихся рынков. Никто не станет оспаривать, что информационные и другие высокие технологии критически необходимы для роста и развития экономики, повышения конкурентоспособности, расширения торговых связей. Поэтому необходимо партнерство между руководителями компаний, чиновниками и руководством страны: партнерство, ориентированное на увеличение стоимости бизнеса. Такое партнерство можно выстроить только в том случае, если руководство страны имеет такую же точку зрения на проблему. Я очень рад, что Николай сегодня присутствует здесь. Любые переговоры между IBM и правительством России посвящены конкретным действиям, реализуемым проектам с измеряемыми результатами, за которые мы все несем ответственность. Именно поэтому мы участвуем в проекте «Сколково».

Д. Солопов:

Николай, мне кажется, Вы впервые ознакомились с результатами этого доклада. Что Вы, как министр связи, можете сказать по поводу услышанного?

Н. Никифоров:

Прежде всего, я вижу тесную связь между результатами опроса, условиями ведения бизнеса и работой, которую нам, правительству, предстоит выполнить. Как всем известно, во время своего президентства нынешний премьер-министр Медведев выдвинул концепцию «открытого правительства». Эта принципиально новая концепция. Цель состоит в том, чтобы сделать правительство России более открытым, более эффективным, более

настроенным на сотрудничество со своими клиентами — гражданами России. Если мы возьмем представленный нам отчет и заменим, например, «клиентов» на «граждан», «сотрудников» — на «госслужащих», а данные по компаниям — на государственную статистику, ответы и цифры останутся почти такими же. Я думаю, именно поэтому технологии так сильно влияют на развивающиеся рынки. Мы также стараемся улучшить взаимодействие между государственными структурами, вводя электронный документооборот и перестраивая многие внутренние процессы. Мы боремся с устаревшими стандартами, относящимися к сферам безопасности, права и так далее.

Нам предстоит сделать многое, чтобы как следует обслуживать наших клиентов — граждан России. Как вы, вероятно, знаете, с 1 июля вступает в силу важное изменение в правовой сфере: гражданам больше не нужно представлять бумажные документы при желании получить определенные государственные услуги. Это серьезная перемена для нашей страны, и, признаюсь, мы не готовы к ней на сто процентов. Во многих регионах нагрузка на госслужащих возрастет, так как им придется выполнять работу с документами, которую раньше выполняли сами граждане. Они будут отправлять факсы и электронную почту, заниматься другими бесполезными вещами. Это должно побудить тех, кто еще не вовлекался в этот проект, принять в нем участие. В летний период мы оказываем меньше государственных услуг, чем в сентябре, когда все возвращаются из отпусков. У нас есть примерно два месяца на то, чтобы полностью подготовиться к произошедшим изменениям. Поэтому я считаю Ваш доклад поистине вдохновляющим и даже дал ссылку на него в «Твиттере». Многим из наших коллег, работающих в государственном секторе — на федеральном и региональном уровнях, — стоило бы ознакомиться с этим докладом и подумать о том, как они могут изменить свое поведение. Нужно начать относиться к гражданам как к клиентам. Стоит подумать о том, как улучшить взаимодействие между государственными структурами при помощи современных технологий. Надо понимать, что технологическая революция

началась в России только в последние три года. Мы непосредственно вовлечены в эту революцию и почти не осознаем масштабов происходящего. Обратите внимание на степень покрытия страны широкополосными сетями и на количество правительственных услуг, доступных в Интернете. Все это произошло в течение трех лет. Мы также реализуем ряд проектов на моей малой родине, в республике Татарстан, где каждый учитель уже имеет свой собственный ноутбук. Сейчас таких учителей уже около 45 тысяч.

Д. Солопов:

Кто за все это платит?

Н. Никифоров:

Региональное правительство. Бюджет этого проекта превышает 1 миллиард рублей — точных цифр я не помню.

Д. Солопов:

Планируется ли распространить этот проект на всю Россию?

Н. Никифоров:

Этот вопрос нужно адресовать министру образования. Но я думаю, что свою роль в этом могут сыграть объекты социальной инфраструктуры: школы, больницы, системы электронного здравоохранения и электронного образования. С точки зрения правительства, этот проект может привести к повышению таких показателей, как, например, степень покрытия страны широкополосными сетями. Для внедрения этих технологий по всей стране можно использовать государственно-частное партнерство. Это окажет колоссальное влияние на экономику. Существуют тысячи отчетов, описывающих связь между использованием широкополосных сетей и экономическим ростом, особенно в сфере малого и среднего бизнеса.

Д. Солопов:

Вот мой следующий вопрос. Вы изучаете развивающиеся рынки, и во многих случаях речь не идет о демократических странах. В некоторых регионах много демократических стран, в других их совсем мало. Как влияет политическая система страны на возможность бизнеса применять инновационные подходы и оптимально использовать человеческие ресурсы? Какова сегодняшняя ситуация и что вы в IBM делаете в этом направлении?

Б. Ди Лео:

Во-первых, мы не думаем, что существует некая зависимость между характером политической системы и условиями для ведения бизнеса. Если в стране создана хорошая среда для ведения бизнеса, обеспечена стабильность законодательства и предсказуемость его применения, есть приемлемые правила заключения сделок, есть условия, в которых местные и международные компании могут инвестировать, нанимать работников и создавать стоимость, — стоимость будет создаваться. В целом на развивающихся рынках, независимо от политической системы, наблюдаются хороший экономический рост и высокая конкурентоспособность компаний за счет создания хорошей среды для ведения бизнеса. Местные и международные компании имеют возможность сотрудничать и создавать стоимость, действуя в различных отраслях. Дело не только в информационных технологиях. Так что я считаю, что от политического режима ничего не зависит. Все зависит от условий для бизнеса. Именно они важны как для местных, так и для международных компаний.

Д. Солопов:

Спасибо. Николай, как Вы считаете?

Н. Никифоров:

Я полностью согласен с этим.

Д. Солопов:

Хорошо. Мы долго говорили о социальных сетях. Они являются отличным инструментом связи, но иногда используются, например, террористами. Широкое использование социальных сетей населением может иметь и отрицательные последствия. Говорилось о том, что Facebook и другие социальные сети способствовали организации недавних беспорядков в городах России. Что Вы думаете об этом как министр связи? Если обеспечить повсеместный доступ к Интернету и выдать ноутбук каждому учителю, не создаст ли это определенных проблем?

Н. Никифоров:

В России сегодня выдвинуто несколько инициатив, направленных на ограничение доступа к вредоносным ресурсам. Эта проблема широко обсуждается. Я думаю, что правительство и Государственная Дума должны принять участие в этой дискуссии, с привлечением экспертов. Никто в России не собирается запрещать доступ к Интернету. Но нам следует найти средства ограничения доступа к некоторым источникам информации, которые нередко являются частью популярных социальных сетей и информационных ресурсов. Это особенно сложно для операторов телекоммуникационных сетей: им проще полностью закрыть IP-адрес, чем разбираться в содержимом сайта. Все это нужно обсудить и найти правильные решения, а также определить сроки реализации данной идеи. Но в общем, опыт показывает, что эти технологии каким-то образом нужно внедрять. К сожалению, в отдельных случаях власти используют эти технологии, чтобы блокировать информационные ресурсы, которыми они недовольны. Это не путь России. Нам необходимо лишь защитить наших детей и все общество от ресурсов, признанных опасными в результате законной судебной процедуры.

Д. Солопов:

То есть наш путь — средний между американским и китайским?

Н. Никифоров:

В любом случае, он не китайский. Китайский нам не подходит.

Д. Солопов:

Приятно слышать такое. У нас мало времени: Николаю через 15–20 минут надо уходить. Пожалуйста, задавайте вопросы Бруно ди Лео и Николаю Никифорову. Слушаю Вас.

Из зала:

У меня вопрос к господину Никифорову — в контексте того, что Вы сказали про Татарстан. На мой взгляд, это очень важная инициатива. В какой мере возможно продолжение этой инициативы в следующем формате? У меня дети ходят в школу, каждый день они носят с собой по 4—5 килограммов учебников. Мы с коллегами обсуждали вопрос о том, почему бы не перевести эти учебники в электронную форму, с тем чтобы у всех детей были ридеры и они могли пользоваться этими ридерами. Тогда не нужно будет каждый год печатать тонны новых учебников: ведь это делается каждый раз, а старые выбрасываются. Насколько я понял из общения с коллегами, есть некое противодействие этому, поскольку существует большой бизнес, издающий книжки. Будет ли эта проблема решаться? Если да, то как?

Н. Никифоров:

Этот вопрос мне часто задают, когда я говорю о ноутбуках для учителей. Все хотят знать, когда появятся ноутбуки для учеников или электронные устройства для чтения.

Д. Солопов:

А может, для каждого жителя страны?

Н. Никифоров:

Я опросил производителей и поставщиков с целью выяснить, когда они могут доставить необходимые устройства. Основным фактором здесь является цена: она не должна превышать 150 долларов. Это устройство должно подключаться к Wi-Fi и синхронизировать информацию, полученную из школьных сетей, а также использовать образовательные системы, основанные на облачных технологиях. Это вопрос стоимости технологий. Сегодня они стоят слишком дорого. Ни Татарстан, ни Москва, ни любой другой регион России пока не могут обеспечить такими устройствами каждого ученика. Возможно, некоторые страны способны сделать это, но у меня нет точных данных о подобных проектах. Прежде всего мы должны решить вопрос стоимости технологий. Надеюсь, что скоро мы это сделаем, — может быть, через год или два.

Д. Солопов:

IBM может посодействовать.

Н. Никифоров:

Не знаю. Думаю, многие компании сейчас готовы бороться за эти заказы. Это колоссальный рынок, который может возникнуть в любой момент. Вторая проблема связана с контентом. Я спрашивал у высокопоставленных чиновников, ответственных за образование, почему у нас по некоторым предметам есть семь совершенно разных учебников. Конкуренция в целом полезна, но я не уверен, что от нее есть польза в данной области. Получается, что в разных школах одного города дети будут учиться по разным учебникам. Почему-то Министерство образования до сих пор это допускает, хотя от такой конкуренции толку мало. Я думаю, что правительство должно готовиться к наступлению нового этапа развития информационного общества. Мы могли бы, например, разработать средства централизованной подготовки учебных

курсов. Соответствующая информация будет обновляться и храниться с помощью облачных технологий. Она будет доступна в одинаковом виде на любых устройствах, включая компьютеры учителей, учебные устройства для школьников, которые появятся у них в будущем, а также домашние компьютеры. Кстати говоря, примерно у 80% семей с детьми школьного возраста есть компьютер и доступ в Интернет. Этот показатель уже близок к 100%. Я думаю, что правительство сможет выделить средства на создание интересного мультимедийного контента для использования в школе. Бизнесом уже разработано множество таких проектов, и я надеюсь, что мы сможем применить их в российской системе образования. Вероятно, нам придется подождать до 2015 года, когда эти процессы сойдутся в одной точке.

Что касается внедрения новых технологий, то мы сделаем все возможное. Одна из серьезных задач— замена в школах медных телефонных проводов на волоконно-оптические кабели. Когда ноутбуки начали поступать в школы Татарстана, нам пришлось заменить средства связи в 25% школ. Это были крупнейшие школы, в которых обучается 35% школьников республики. Российские школы, как и города, очень разные. У нас есть большие города и крохотные деревни. То же самое и со школами. Нам необходимо составить перечень 25% крупнейших школ и протянуть в них оптоволоконные кабели. Иначе ничего не изменится. Не будет доступа к Интернету, не будет электронного образования, не будет электронной доставки информации. Нашему министерству следует сосредоточить на этом свое внимание.

Д. Солопов:

Мне кажется, Вы — министр, всерьез думающий об инновациях. Я впечатлен. Насколько тяжело, исповедуя такой инновационный подход, общаться с другими министрами?

Н. Никифоров:

К счастью, нынешнее правительство уделяет большое внимание инновациям и внедрению информационных технологий. Так, например, мои коллеги из Министерства образования, Министерства здравоохранения, МЧС и других министерств часто интересуются у меня решениями в области IT, внедрение которых занимает несколько месяцев, а не лет. Спрос на такие решения растет. Полагаю, что наша страна переживает замечательное время, потому что в ближайшие годы произойдет очень многое. В этом заинтересован и премьер-министр. В России, как и в других странах мира, велика роль политических руководителей, способствующих внедрению передовых технологий и инноваций. Так было с проектом «Сколково», который продвигал и представлял нынешний премьер-министр Медведев. Я думаю, что появится много нового в электронном правительстве: этот проект также продвигает премьер-министр.

Д. Солопов:

Да, пожалуйста.

Из зала:

Господин Никифоров, для предоставления государственных услуг в электронном виде потребуется создание нового программного обеспечения. С программным обеспечением, разработанным при участии российского правительства, всегда были проблемы. Планируете ли Вы разрешить иностранным компаниям с большим опытом разработки программного обеспечения участвовать в тендерах по этим контрактам? Возможно, они могли бы создавать программы для правительства?

Н. Никифоров:

Это сложный вопрос. С одной стороны, нам нужно поддерживать отечественных разработчиков. С другой — следует смотреть на вещи реалистично: например, до сих пор нет отечественной операционной системы.

У российских компаний, в отличие от Microsoft или Oracle, нет серьезных наработок в области системного программного обеспечения. У них нет конкурентоспособных решений. Нам приходится полагаться на мировые стандарты и продукцию мировых лидеров в этой области. Тем не менее, эти программы должны создаваться отечественными разработчиками. Это будет наилучшим выходом, учитывая нынешние темпы развития российской IT-отрасли. Предоставление государственных услуг в электронном виде будет способствовать оживлению конкуренции между российскими компаниями. С одной стороны, у нас есть «Ростелеком», полугосударственная компания, монополист в предоставлении электронных государственных услуг. С другой стороны, нам надо сотрудничать со средними и малыми компаниями и поощрять конкуренцию между ними. Мы хотим применить более открытый подход к созданию системы электронных услуг. Это позволило бы включить в нее больший набор услуг и привлечь различных провайдеров, чтобы адаптировать систему к местным стандартам. Это также способствовало бы развитию технологий и услуг в различных областях.

Д. Солопов:

Есть еще один вопрос.

Из аудитории:

Спасибо. Мой вопрос можно адресовать как высокопоставленному руководителю компании, так и нашему высокопоставленному чиновнику. Система управления корпорациями и правительствами раньше была чисто иерархической: если требовалось что-то сделать, сигналы отправлялись сверху вниз. Сейчас наш мир все больше становится миром социальных сетей, с преобладанием горизонтальных связей. В какой степени прежний способ управления остается приемлемым? Можно ли применять его для руководства корпорациями и государственными организациями, а также для

выстраивания отношений с гражданами? Считаете ли Вы, что социальные сети достаточно надежны?

Д. Солопов:

Пожалуйста, Бруно.

Б. Ди Лео:

Это очень интересный вопрос. Я не считаю, что на смену лидерской модели придет что-либо другое. Любым организациям и обществам, как и странам, нужны лидеры, умеющие видеть перспективу. Им необходим определенный набор ценностей, необходимо иметь определенное направление развития. Порой мы уделяем слишком много внимания социальным сетям и Интернету. Задумаемся на мгновение о том, что произошло с миром, когда возникли книгопечатание, телефон или электричество, и о том, что в результате стало доступным для человечества. То же самое верно и в отношении Интернета. Но с появлением социальных сетей появилась возможность мгновенно объединить интеллект и навыки многих людей, находящихся в разных местах, для создания ценностей— или их уничтожения. Компании и правительства должны использовать силу социальных сетей для создания необходимого набора ценностей и механизмов сотрудничества внутри компаний. В IT-отрасли появился новый термин. Раньше мы говорили об аутсорсинге, теперь — о краудсорсинге. Что это такое? Группа людей, работающих на вашу компанию, занимается поиском решений одной важной проблемы. Поэтому я не считаю, что социальные сети заменят лидеров. Думая так, можно прийти к выводу о пользе анархии. Однако — как это случилось с телефоном и другими коммуникационными технологиями, — если технология развивается на основе продуманного набора ценностей, она может способствовать эффективному использованию человеческого капитала в рамках всего общества или отдельной компании.

Д. Солопов:

Хороший вопрос. У Вас есть аккаунт на Facebook?

Б. Ди Лео:

Есть.

Д. Солопов:

Николай, а у Вас?

Н. Никифоров:

Нет.

Б. Ди Лео:

Хочу сказать вот что: руководство нашей компании поручило группе специалистов изучить феномен социальных сетей. Зачем? Дело в том, что мы работаем более чем в 170 странах. У нас есть исследовательская лаборатория в России, которая занимается созданием высокотехнологичных систем, есть лаборатории в Индии, Китае и Соединенных Штатах. Молодые люди, работающие в них, не пользуются электронной почтой. Они не обмениваются информацией асинхронно. У них все синхронно. Их не волнуют часовые пояса и многое другое. Мы считаем, что правительствам и компаниям следует сотрудничать, делая из социальных сетей социальный бизнес. Как внедрить соответствующие подходы? Ведь использование этих инструментов будет способствовать созданию стоимости. Я не говорю конкретно о Facebook или Twitter. Но это проблема, требующая сотрудничества прямо сейчас.

Д. Солопов:

Николай, Вы хотите ответить?

Н. Никифоров:

Сегодня в России, как и во многих других странах мира, общество и отдельные граждане очень хотят, чтобы к их мнению прислушивались. Краудсорсинг может использоваться по-разному. Например, большая группа людей общество в целом— может обсуждать проект закона до его вступления в силу. Краудсорсинг полезен и в очень простых делах. В сегодняшней России краудсорсинг лучше всего может применяться следующим образом: люди путем голосования определяют основные проблемы и располагают их по важности, чтобы обозначить приоритетные направления работы правительства. В течение многих столетий правительственные чиновники самостоятельно решали, что лучше для города или общества. Они могли внезапно принять решение о строительстве нового стадиона, даже если общественность не поддерживала их. Для граждан важнее был ремонт детских садов, выделение средств для больниц или сооружение моста. Революция в информационных технологиях — еще раз отмечу, что Россию она затронула лишь в последние три года, — дает новому правительству отличную возможность установить постоянный контакт с населением и выяснить основные проблемы каждой области, каждого города, даже каждой улицы. Правительство может выяснить эти проблемы и сосредоточиться на них, вместо того чтобы принимать решения за граждан. Мы должны прислушиваться к гражданам. Надо начать использовать эту великолепную возможность для связи с ними. Я уверен, что это произойдет. У правительства имеется достаточно возможностей и достаточно времени — шесть лет — чтобы это стало реальностью.

Д. Солопов:

Между прочим, вчера Владимир Путин упомянул о новой возможности: в Интернете можно будет голосовать за определенные законопроекты и даже предлагать свои для рассмотрения их в Думе. Для этого инициативу должны поддержать 100 тысяч человек. Вы готовы просить Президента о

предоставлении гражданам такой возможности? Вы уже думаете о том, как ее реализовывать?

Н. Никифоров:

Это тоже своего рода революционное заявление. Идеи, публично озвученные Президентом и премьер-министром, были выдвинуты рабочей группой по формированию «открытого правительства», готовившей свои предложения в течение двух–трех месяцев. Некоторые из членов группы присутствуют в этом зале. Итак, Президент сделал революционное заявление, которое, несомненно, повлияет на взаимодействие правительства с гражданами. Я чрезвычайно положительно отношусь к этой инициативе и сопутствующим проектам. В федеральном правительстве я работаю всего три недели, поэтому расскажу о том, что происходит на моей родине, в республике Татарстан. У нас тоже реализуются подобные проекты. Люди уже оставляют свои отзывы и оценивают деятельность местных министров. Так, деятельность Министерства экологии и природных ресурсов Республики Татарстан оценивается высоко, а деятельность Министерства транспорта и дорожного хозяйства— низко. Это оценки находятся в открытом доступе, отражая прогресс, достигнутый во взаимодействии с гражданами: отдельные проблемы, обозначенные ими, уже решены. Мы должны понимать, что находимся в новой среде. Высокие технологии способствовали появлению нового подхода к решению проблем. Мы бы не сделали этого, если бы нам приходилось отправлять друг другу письма на бумаге. «Открытое правительство» и краудсорсинг не могли возникнуть в этих условиях. Сегодня, когда окружающая действительность ставит перед нами новые задачи, мы можем использовать накопленный опыт в масштабах всей страны. Выдвигается много инициатив— как на региональном, так и на федеральном уровне. Полагаю, концепция «открытого правительства» может дать превосходный импульс обсуждению всех этих проблем и способствовать поиску решений. Но нам следует быть осторожными: если проекты потерпят

неудачу, в обществе усилится недовольство. Именно поэтому мы должны добиться стопроцентного успеха во всем, что делаем и предлагаем.

Д. Солопов:

Мы можем выслушать еще один вопрос, так как у нас осталось немного времени. Если вопросов нет, я закрываю дискуссию, потому что у Бруно и Николая сегодня еще много дел.

Мы услышали много интересного. Прежде всего речь идет о выступлении Бруно ди Лео. Настоятельно рекомендую всем не только ознакомиться с тезисами доклада Бруно, но и посетить его сайт. Знание того, что считают важным руководители компаний по всему миру — это ключ к успеху вашего бизнеса. Я чрезвычайно воодушевлен этим докладом. Несмотря на то, что я — главный редактор московской радиостанции «Коммерсантъ FM», и мы круглосуточно транслируем новостные программы, с Николаем я впервые встретился лишь здесь. Я вдохновлен его образом мыслей, его планами и его энтузиазмом. С таким министром массовых коммуникаций Россия может достичь конкурентоспособности в мировом масштабе. Хочу пожелать Николаю успеха на его важном и нелегком пути. Мне нравится, что у него есть аккаунт в Твиттере.

Спасибо большое. Благодарю Николая Никифорова, министра связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, и Бруно ди Лео, старшего вице-президента IBM Corporation.

Н. Никифоров:

Пожалуйста, предоставьте мне копию доклада на русском языке, а я передам его для ознакомления членам российского правительства.