

НАПРАВЛЕНИЯ ВЛИЯНИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ НА СФЕРУ УСЛУГ

© 2020 Д.В. Юренков*

Актуальность темы данного исследования обусловлена значительными изменениями характера и формы взаимодействия участников цифровой экономики. Особый интерес с точки зрения скорости и глубины трансформаций представляет рынок услуг, новый уровень качества которых обеспечивает эффективность функционирования как отдельных представителей цифрового общества, так и на макроуровне, что проявляется в росте социально-экономических показателей страны в целом. Несмотря на высокую степень изученности вопросов цифровой трансформации экономики в России и мире в целом, отдельного внимания с точки зрения выявления особенностей преобразования, проблем и перспектив развития в условиях информационного общества заслуживает сфера услуг, наиболее активно и эффективно осуществляющая переход на цифровую платформу. Сфера услуг в цифровой экономике представляется системой взаимоотношений субъектов различных отраслей и сфер деятельности в электронной среде по предоставлению различного рода услуг для достижения как индивидуальной эффективности функционирования отдельного субъекта, так и благосостояния цифрового общества в целом. Появление новых видов услуг и перевод традиционных услуг в цифровой формат способствуют достижению большей удовлетворенности потребителя качеством оказываемых услуг, ускорению и оптимизации бизнес-процессов их производителя, формирующим высокую степень лояльности потребителей своих услуг и, как следствие, устойчивые рыночные позиции. Рассмотренная автором система взаимосвязей участников цифрового общества в процессе предоставления услуг может сформировать научный и практический интерес к открывающимся возможностям, извлекаемым из иного уровня качества сервисного взаимодействия, и определить наиболее актуальные вопросы исследований в данной области.

Ключевые слова: услуга, цифровая экономика, электронное правительство, предпринимательство, потребитель, информационно-коммуникационные технологии.

Основные положения:

- ◆ выделены основные направления влияния цифровой экономики на сферу услуг;
- ◆ представлена модель межсубъектного взаимодействия в процессе предоставления услуг в условиях цифровой экономики;
- ◆ описан эффект, получаемый производителями и потребителями услуг в контексте цифровой экономики.

Введение

Глобальная цифровизация экономики предопределила новый уровень взаимодействия субъектов в процессе производства и потребления услуг преимущественно информационно-коммуникационного характера, в значительной степени формирующих качество жизнедеятельности населения, оптимизирующих бизнес-процессы в предпринимательской среде, повышающих эффективность реализации управленческих решений правительства. Государство, как инициатор цифровых преобразований, создает информационно-технологическую платформу эффективного взаимодействия с населением и бизнес-со-

обществом, обеспечивая высокий уровень развития цифрового общества страны и ее конкурентоспособность как международного партнера. Коммерческая и социальная среда также демонстрируют высокий уровень готовности к цифровой трансформации, активно участвуя в разработке и освоении современных программных продуктов, системной технической организации сферы своего функционирования¹.

Включенность субъектов в процессы производства и потребления услуг в цифровой экономике может быть более активной и глубокой при условии понимания ее участниками последствий цифровизации и осознания

* Юренков Денис Викторович, аспирант кафедры коммерции, сервиса и туризма Самарского государственного экономического университета. E-mail: kafedra-ks@yandex.ru.

уровня достижения большей эффективности функционирования.

Многоаспектность развития различных секторов цифровой экономики исследуются такими учеными, как А.Н. Агафонова, А.С. Балюков, Л.М. Гохберг, И.Н. Косарева, И.Р. Насыров, И.Л. Савельев, В.П. Самарина, Л.И. Сергеев, Д. Фогли и др. Однако особенности технологических преобразований и новые направления взаимодействия в сфере услуг в условиях глобальной цифровизации отличаются низкой степенью изученности.

Цель данного исследования - выявление и описание характера взаимосвязей в процессе предоставления субъектами услуг в условиях цифровой экономики.

Исходя из изложенного выше можно считать исследовательский интерес к особенностям развития сферы услуг в цифровой экономике обоснованным, а результаты настоящей работы значимыми с научной и практической точки зрения.

Методы

Основу исследования составляют такие методы, как общенаучный, системный, структурно-аналитический, статистический, позволяющие изучить основные направления изменения системы межсубъектного взаимодействия и процессов обслуживания в условиях цифровой экономики.

Влияние цифровой трансформации на сферу услуг проявляется в интенсификации социальных и коммерческих связей между ее субъектами в электронной среде, которые помимо прочих преимуществ развития получают доступ к совместному использованию различных ресурсов². Соответственно, комплекс методов, исследующих характер данных связей, можно дополнить анализом с позиций шеринг-модели, доказавшей свою мультипликативную эффективность, в наибольшей степени достигаемую в условиях цифрового общества, более тесно, интенсивно и взаимовыгодно коммуницирующего посредством интернет-ресурсов и мобильных приложений.

Результаты

Влияние условий цифровой экономики на активность взаимодействия ее участников проявляется в увеличении доли субъектов, все чаще приобретающих различного рода услу-

ги посредством использования современных информационно-коммуникационных технологий, обеспечивших качественно новый уровень процесса приобретения и потребления услуг.

Так, в 2017 г. по сравнению с 2013 г. увеличились доли домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет (на 9,1%) и владеющих мобильными телефонами (на 2,2%). Данный факт отразился на положении России в рейтинге Всемирного экономического форума в 2018 г., где она заняла 25-е место в числе 140 стран по направлению "Проникновение информационно-коммуникационных технологий"³.

По данным Федеральной службы государственной статистики, информационное общество России к началу 2018 г. в сравнении с 2013 г. значительно активизировалось в привлечении электронных сервисов для удовлетворения различного рода потребностей (рис. 1).

В наибольшей степени включенность населения в систему цифровой экономики проявляется в его активном обращении к электронным услугам правительства: в 2017 г. по сравнению с 2013 г. доля больше на 33,6%. Доля организаций, использовавших информационные технологии во взаимодействии с государственным сектором (обслуживание потребностей государственных и/или муниципальных заказчиков, в частности), к началу 2018 г. достигла 39,6%.

Воздействие цифровой экономики на развитие сферы услуг способствовало как модернизации традиционных форм обслуживания, так и появлению качественно новых, электронных услуг, которые комплексно обеспечили более глубокое и эффективное взаимодействие субъектов цифрового общества (рис. 2).

Для рассмотрения специфики электронных услуг воспользуемся определением А.Н. Агафоновой, по мнению которой отличительной чертой данных услуг является использование в процессе их производства и потребления информационных технологий и электронных телекоммуникационных средств⁴.

По нашему мнению, критерием, уточняющим особенности электронных услуг, может также стать их статус в технологическом процессе обслуживания. В целом, отдельные

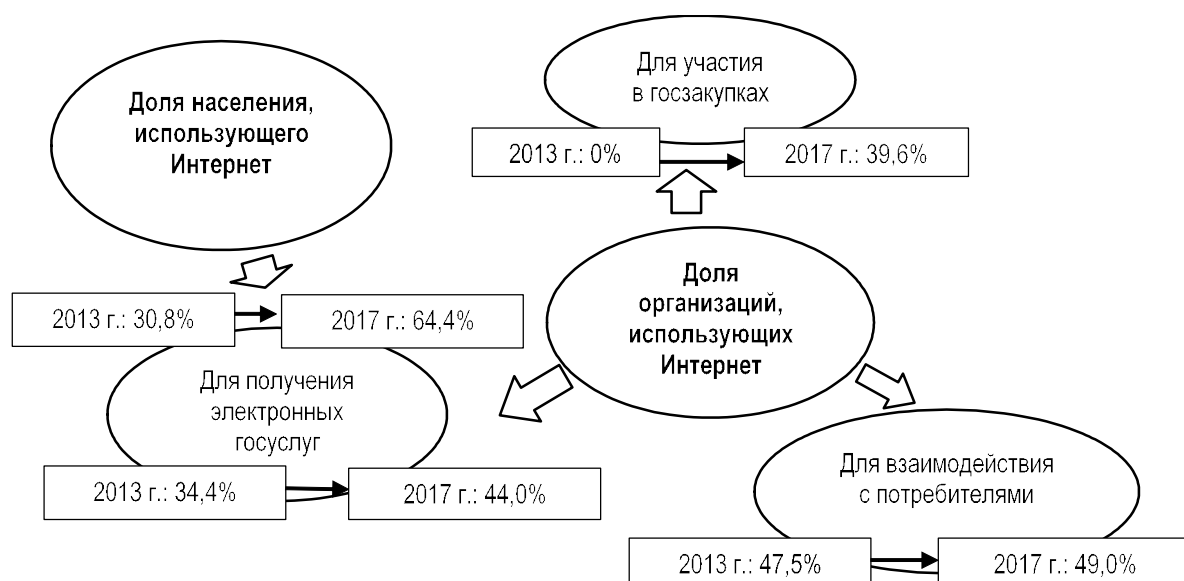


Рис. 1. Активизация использования цифровых сервисов различными участниками информационного общества в Российской Федерации*

* Составлено автором по: Информационное общество в Российской Федерации, 2018 : стат. сб. / Росстат ; НИУ "Высшая школа экономики". Москва, 2018. URL: https://www.gks.ru/free_doc/doc_2018/info-ob2018.pdf (дата обращения: 22.09.2019).



Рис. 2. Направления влияния цифровой экономики на сферу услуг

виды экономической деятельности, например ИТ-услуги или розничная торговля, в зависимости от своего конкретного подвидового проявления могут составлять услуги с высоким (исключительно оффлайн-бизнес), средним (комбинация форм оффлайн и онлайн) и низким (исключительно цифровая среда обслуживания) уровнем контакта.

Цифровизация экономики, с одной стороны, обеспечивается, а с другой стороны, способствует еще большему развитию такого сегмента, как ИТ-услуги, связанные с об-

служиванием аппаратных средств и вычислительной техники, разработкой программного обеспечения и консультированием по его использованию, созданием и использованием баз данных и информационных ресурсов сети Интернет и др.

С точки зрения наиболее уверенных перспектив развития и расширения областей применения следует отметить услуги телематической связи, доказавшие высокую эффективность в техническом и социальном аспекте. К примеру, организация дистанционного обра-

зования одновременно демонстрирует всепроникающее влияние информационно-коммуникационных технологий в социальную сферу и содействует подготовке дефицитных в новых условиях цифровой экономики кадров.

К числу традиционных услуг, подвергшихся цифровой трансформации, на наш взгляд, следует отнести государственные услуги, услуги розничной торговли, функционирующей в настоящее время в гибридном формате (сочетании физического и электронного торгового пространства), услуги издательств, предоставляющих свою продукцию как в печатной, так и в электронной форме, услуги туристических агентств, открывающих новые возможности онлайн-бронирования, интернет-услуги и цифровые продукты финансовых и страховых компаний и т.д.

В рамках темы данного научного исследования предположим, что услуги в цифровой экономике характеризуются только средним или низким уровнем контакта.

Электронный сектор услуг, как самостоятельная сфера цифровой экономики, основан, прежде всего, на использовании такого значимого фактора производства, как труд, и особую ценность приобретает его неотъемлемая составляющая, в высшей степени актуальная в условиях цифровой экономики, – знания.

Особенностью реализации концепции услуг в цифровой экономике становится практически тотальная эволюция рынка труда и системы образования, результатом взаимодействия которых являются определение и формирование наиболее релевантных компетентностных характеристик субъекта профессиональной деятельности.

Услуги, основанные на цифровых технологиях, оптимизируют использование временных ресурсов, ускоренно решая множество типовых и ранее трудоемких задач. Традиционные посредники постепенно заменяются автоматическими сетевыми сервисами, включая мобильные, что сокращает транзакционные издержки, обеспечивая большую с точки зрения стоимости доступность услуг.

Производство и потребление услуг в цифровой экономике нового типа базируются на обширной информационной базе, где фиксируются любые действия потребителя, отражающие его заинтересованность в каком-

либо объекте и готовность к осуществлению покупок. Владея данными, необходимыми для совершенствования процессов обслуживания и, как результата, повышения качества услуги, производитель тем самым добивается высокого уровня ее персонализации, что, в свою очередь, формирует лояльность потребителей, их большую включенность в процесс потребления электронных услуг.

Реализация концепции цифровой экономики предполагает комплексный подход к модернизации деятельности ее секторов: сфер производства и обращения, институциональной платформы, социальной среды, с ориентацией на такие ценности цифрового общества, как экзистенциальный комфорт, безопасность, экономическая и социальная эффективность.

Анализ основных показателей российского цифрового общества показал, что интенсивность взаимодействия государственного сектора, предпринимательской среды и населения в цифровом сообществе характеризуется положительной динамикой. Активные процессы производства и потребления субъектами новых электронных и модернизированных традиционных услуг обеспечили их эффективность на микро- и макроуровнях (рис. 3).

Информационно-коммуникационная платформа услуг в цифровой экономике меняет представление об объеме предоставляемых благ, их содержании, способе, скорости, информативности, удобстве и доступности. Субъекты цифровой экономики, вступая во взаимодействие, способствуют большей скорости и результативности достижения рыночного равновесия⁵.

Правительство, как инициатор технологических преобразований, предложило другим ветвям власти, бизнесу и гражданам новую концепцию оказания государственных услуг по принципу “одного окна”, реализуемую посредством систем Web 2.0. Таким образом, осуществляется переход на качественно новый уровень управления государством с прогрессивной социально-экономической структурой, в котором необходимая информация и услуги доступны в системе электронного правительства⁶.

Организация цифровой трансформации сферы государственных услуг во многом

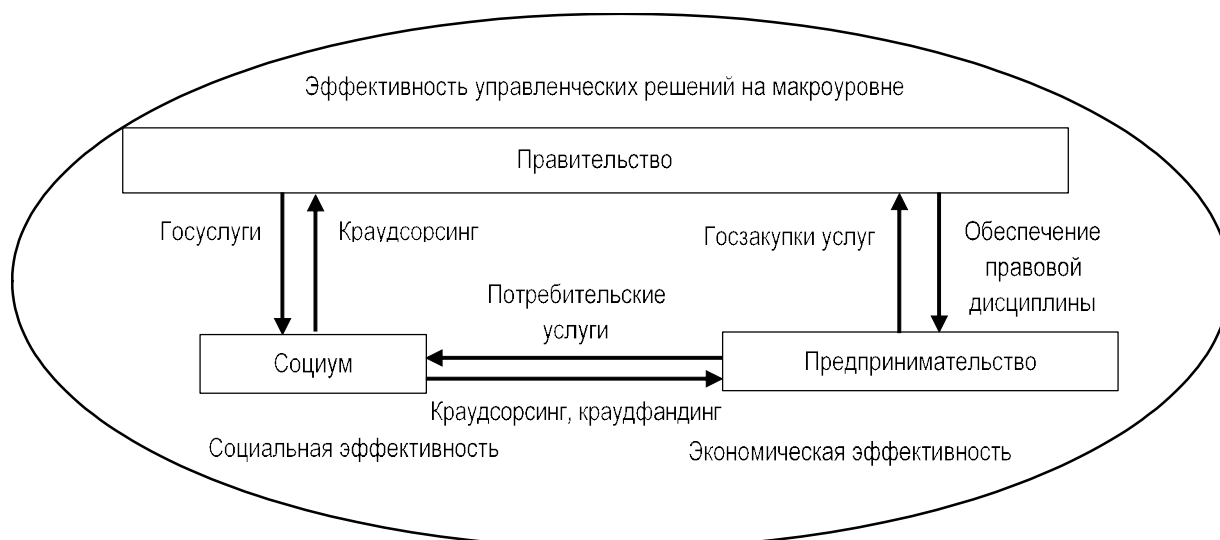


Рис. 3. Модель межсубъектного обмена услугами в условиях цифровой экономики

обусловлена стремлением создать стимулы их активного использования предпринимателями и населением, исключить потери времени на ожидание обслуживания, которое зачастую неоправданно увеличивается в силу вынужденных непосредственных контактных взаимодействий исполнителей и потребителей услуг.

Концепция правительства в цифровом формате в полной мере ориентирована на перевод максимального объема контактов в режим электронных услуг.

Минимизация непосредственных контактов производителя и потребителя услуг как следствие влияния цифровой экономики на процессы обслуживания не означает снижение уровня качества и культуры сервиса. Более того, обработка большого объема данных в системе информационно-коммуникационных технологий позволяет с высокой степенью точности формировать персонализированный комплекс благ, максимально полно и эффективно удовлетворяющих потребности контрагентов.

Таким образом, сведение к минимуму объема непосредственной контактной работы производителя и потребителя услуг уместно и актуально в государственном управлении на основе современных технологий.

Высокая значимость для общества государственных услуг в цифровом формате определяется возможностью автоматизации процесса управления на макроуровне и сокращения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества в условиях

доступности, открытости и прозрачности ресурсов государства⁷.

В условиях цифровой экономики предпринимательская среда получает новые возможности и траектории развития. Инвестиции в инновационные информационно-коммуникационные технологии обеспечивают конкурентоспособность организаций, экономический рост в целом и, в частности, формируют потребность в квалифицированных кадрах, создавая таким образом новые рабочие места. Более тесная взаимосвязь в решении вопросов развития качества трудовых ресурсов прослеживается при взаимодействии работодателей и образовательных учреждений. Новые программы подготовки, прогрессивные технологии обучения обеспечивают, вместе с тем, интересы предприятий, ориентирующихся на полную адаптацию к условиям цифровой экономики.

Хозяйствующие субъекты, представляющие различные сегменты услуг, отмечают результативность участия в процессе цифровизации общества (рис. 4).

Практически половина респондентов указывает на увеличение доходов от использования информационно-коммуникационных технологий, в большей степени в транспортно-логической сфере - 54% от общего числа опрошенных организаций. Сокращение затрат в результате встраивания в систему цифровой экономики наиболее ощутимо в розничной торговле, что отмечено 25% опрошенных организаций.

По данным аналитического отчета консалтинговой компании в области цифровой

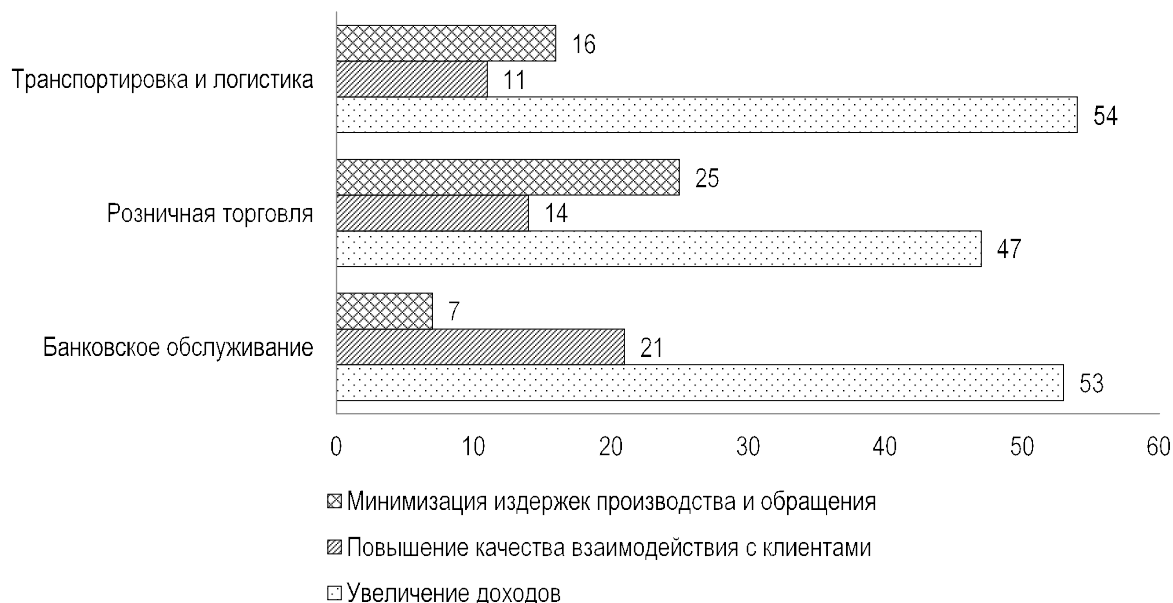


Рис. 4. Ключевые выгоды для отраслей экономики России от реализации программ цифровой трансформации, % от числа опрошенных организаций*

* Составлено автором по: Всемирное исследование Digital IQ за 2017 год. Цифровое десятилетие. В ногу со временем. URL: <https://www.pwc.ru/ru/publications/global-digital-iq-survey-rus.pdf> (дата обращения: 22.09.2019).

стратегии и трансформации бизнеса КДМА, банковский сектор и финансовые услуги вошли в группу отраслей - лидеров диджитализации, торговля и транспорт по состоянию на конец 2018 г. были определены как “догоняющие” отрасли⁸.

Влияние цифровой экономики на сферу услуг также проявляется в развитии краудсорсинговых моделей привлечения внешних ресурсов для совместного развития бизнеса⁹.

Потребители как фокус трансформационной деятельности цифрового общества получают новые более качественные и доступные с точки зрения использования имеющихся ресурсов услуги. В свою очередь, информационно-коммуникационная поддержка со стороны потребителей товаров и услуг, предлагаемых правительством и предпринимательством, может выражаться как в традиционной обратной связи, так и в бизнес-инициативах населения, краудсорсинге. Оба варианта в конечном счете способствуют достижению большей эффективности потребительских услуг, в силу их адаптивности к спросу, высокой персонализации.

Внедрение элементов краудсорсинга в систему реализации государственных проектов, как организация современного способа взаимодействия правительства с гражданами,

стало возможным именно на базе информационно-коммуникационных технологий. С точки зрения эффективности обмена услугами в цифровой экономике краудсорсинг обеспечивает синергетический эффект от общего использования коллективного интеллекта, опыта, мнений, оценок и прогнозов¹⁰.

Доступ бизнеса к добровольно и безвозмездно формирующемуся информационному полю, представленному множеством идей, способствует решению проблем кадрового дефицита и, прежде всего, минимизации затрат на поиск источников развития инновационного потенциала компании.

Активизация взаимодействия субъектов в процессе производства и потребления электронных услуг с привлечением множества автоматизированных сервисов при сокращении количества посреднических звеньев привели к иному представлению экономики. Ее основой служит не просто извлечение прибавочной стоимости, а взаимовыгодное сотрудничество, взаимное предоставление благ. Исходя из изложенного, можно утверждать, что формирующиеся связи и эффективное для различных участников цифровой экономики взаимодействие позволяет идентифицировать в ней черты “шеринг-экономики” (от англ. to share - делиться).

Возросшее значение информационных технологий и социальных медиа, как основных драйверов роста шеринговой экономики, в развитии сферы услуг обусловлено необходимостью быстрого обмена доступных к совместному использованию различных ресурсов и благ¹¹.

Исследование возможностей эффективного совместного использования экономических ресурсов правительства, предпринимательства и населения как субъектов цифрового общества, на наш взгляд, является достаточно актуальным с точки зрения перспектив развития сферы услуг с помощью информационно-коммуникационных технологий.

Обсуждение

Вопросы влияния цифровой трансформации сферы услуг, на наш взгляд, следует рассматривать более широко. Исследовательский интерес представляет не только совокупность услуг, традиционно классифицируемая согласно ОКВЭД и в ряде научных трудов, в контексте сфер предпринимательства. В настоящее время достаточный объем исследований посвящен услугам электронного правительства, рынку информационно-коммуникационных технологий.

В данной работе предпринята попытка представить в качестве услуг, исследуемых в контексте цифровой экономики, комплекс различного рода благ, взаимно предоставляемых членами цифрового общества. Иными словами, исследовательским потенциалом обладают не только электронные услуги, непосредственно формирующие новые сферы цифровой экономики, но и услуги в широком смысле, как эффективное взаимодействие ее участников.

В этой связи отметим необходимость дальнейших исследований особенностей взаимного предоставления услуг, порожденных новым уровнем информационно-коммуникационного обмена. На наш взгляд, с научной точки зрения значимым будет уточнение классификации услуг в цифровой экономике, которое можно осуществлять на основе сложившихся подходов в глобальном экономическом пространстве (предназначение услуги), а также с учетом степени включенности услуги в технологический процесс и степени контактной работы производителя и потребителя услуг.

Кроме того, остается открытым вопрос методологии сравнительной оценки степени удовлетворенности потребителей в условиях перевода услуг в цифровой формат.

Заключение

Подводя итоги изложенному выше, отметим, что глубокая включенность субъектов экономического и социального взаимодействия в цифровое пространство, с одной стороны, формирует потребности в услугах нового формата, с другой - отражает качество этих услуг.

Концепция услуг в цифровой экономике предполагает более тесное и максимально эффективное взаимодействие своих составляющих: сфер производства и обращения, институциональной платформы, социальной среды.

Цифровые сервисы, системы удаленного управления и обслуживания, информационные системы находят свое применение в жилищно-коммунальной сфере, автомобильной индустрии, медицине, науке, образовании и многих других сегментах.

Органы государственной власти, формируя более тесную связь с различными категориями общественности, обеспечивают информационную открытость, упорядоченность, законность, а также управленческую, экономическую и социальную эффективность своих решений на макроуровне.

Основные принципы маркетинга и логистики, ориентирующие предпринимательскую деятельность на повышение общей конкурентоспособности предприятий за счет более высокой интерактивности среды и оперативной реакции на изменения и, соответственно, полного удовлетворения спроса потребителей и обеспечения оптимального уровня издержек, наилучшим образом реализуются в условиях цифровой экономики.

Тотальная цифровизация трансакционной составляющей экономики обусловлена значительной оптимизацией соответствующих издержек всех контрагентов, от органов власти и государственных и муниципальных учреждений до коммерческих организаций и конечных потребителей, расположенных в разных точках глобального экономического пространства. Нарастающий высокими темпами информационно-коммуникационный

обмен доказал многоаспектную эффективность в своем цифровом воплощении, что особенно актуально при вовлечении в него все большего числа участников.

¹ Россия онлайн: Четыре приоритета для прорыва в цифровой экономике. URL: http://image-src.bcg.com/Images/Russia-Online_tcm27-178074.pdf (дата обращения: 07.09.2019).

² Полухина А.Н., Арнабердиев А.Р. Шеринг-экономика // Инновационное развитие экономики. 2019. № 1 (49). С. 118-122.

³ The Global Competitiveness Report / K. Schwab (ed.). P. 484-485. URL: <http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf> (дата обращения: 13.09.2019).

⁴ Агафонова А.Н. К вопросу о сущности электронных услуг // Глобальный научный потенциал. 2014. № 9. С. 55. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=22295329> (дата обращения: 28.08.2019).

⁵ Сергеев Л.И. Экономические особенности функционирования информационно-коммуникационных технологий // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2019. № 8 (178). С. 43-55.

⁶ Балюков А.С. Анализ актуальности создания электронного правительства // Вестник ЮУрГУ. Серия: Компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника. 2014. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-aktualnosti-sozdaniya-elektronnogo-pravitelstva> (дата обращения: 02.10.2019).

⁷ Fogli D. Towards a new work practice in the development of e-government applications, 2003 URL: https://www.researchgate.net/profile/Daniela_Fogli/publication/258079393_Towards_a_new_work_practice_in_the_development_of_e-government_applications/links/00b7d526e54ad4405a000000.pdf?disableCoverPage=true (дата обращения: 01.10.2019).

⁸ Косарева И.Н., Самарина В.П. Особенности управления предприятием в условиях цифровизации // Вестник евразийской науки. 2019. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-upravleniya-predpriyatiem-v-usloviyah-tsifrovizatsii> (дата обращения: 02.10.2019).

⁹ Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение : докл. к XX Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 9-12 апр. 2019 г. / Нац. исслед. ун-т "Высшая школа экономики". Москва : Изд. дом ВШЭ, 2019. 84 с.

¹⁰ Насыров И.Р., Савельев И.Л. Технологии краудсорсинга в государственном управлении // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2012. № 6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-kraudsorsinga-v-gosudarstvennom-upravlenii> (дата обращения: 02.10.2019).

¹¹ Адактилос А.Д., Чаус М.С., Молдован А.А. Шеринговая экономика // Economics. 2018. № 4 (36). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sheringovaya-ekonomika> (дата обращения: 01.10.2019).

Поступила в редакцию 20.12.2019 г.

INFLUENCE OF DIGITAL ECONOMY ON THE FIELD OF SERVICES

© 2020 D.V. Yurenkov*

The relevance of this study is due to significant changes in the nature and form of interaction of participants in the digital economy. The service market is of particular interest from the point of view of speed and depth of transformation, a new level of quality of which ensures the effective functioning of both individual representatives of digital society and the macro level, which is manifested in the growth of socio-economic indicators of the country as a whole. Despite the high degree of knowledge of digital economy transformation in Russia and the world as a whole, the service sector that most actively and efficiently makes the transition to a digital platform deserves special attention in terms of identifying the features of transformation, problems and development prospects in information society. The service sector in the digital economy is represented by a system of relationships between subjects of various industries and areas of activity in the electronic environment for the provision of various types of services to achieve both individual functioning efficiency of the individual entity and the welfare of digital society as a whole. The emergence of new types of services and transition of traditional services to the digital format contribute to achieving greater customer satisfaction with the quality of the services provided, accelerating and optimizing business processes of their manufacturer, which form a high degree of customer loyalty of their services and, as a result, stable market positions. The system of relationships of digital society participants in providing services, considered by the author, can form a scientific and practical interest in opportunities that can be extracted from a different level of quality of service interaction and determine the most urgent research issues in this area.

Keywords: service, digital economy, e-government, entrepreneurship, consumer, information and communication technologies.

Highlights:

- ◆ the main impact of the digital economy on the service sector was highlighted;
- ◆ a model of inter-subject interaction in providing services in the digital economy was presented;
- ◆ the effect obtained by manufacturers and consumers of services in the context of the digital economy was described.

Received for publication on 20.12.2019

* Denis V. Yurenkov, post-graduate student of the Department of Commerce, Service and Tourism, Samara State University of Economics. E-mail: kafedra-ks@yandex.ru.