

Стратегии цифровой экономики

Восколович Н.А., Василькевич Т.Ю.

Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе

Восколович Нина Александровна — доктор экономических наук, профессор, экономический факультет, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: voskolovitch@mail.ru

SPIN-код РИНЦ: [3471-1650](https://elibrary.ru/author_index.aspx?id=34711650)

Василькевич Татьяна Юрьевна — аспирант, экономический факультет, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: tatsiana.vasilkevich@gmail.com

SPIN-код РИНЦ: [4799-3970](https://elibrary.ru/author_index.aspx?id=47993970)

Аннотация

Стремительное развитие современных информационно-коммуникационных технологий диктует особую траекторию развития экономики в условиях цифрового общества. В последнее десятилетие взаимодействие сферы услуг с информационными технологиями выработало принципиально новую категорию — электронные услуги. Несмотря на уже сложившуюся систему описания теоретических аспектов сервисной экономики, исследования и дискуссии продолжаются. Если ранее в сфере услуг присутствовало только традиционное оффлайновое рыночное пространство, то сейчас в центре внимания исследователей, государства, бизнеса и потребителей рынок интернет-услуг.

Полное понимание новых возможностей, которые открывает интернет-среда, заставляет пересмотреть методологические и практические подходы к изучению сервисной экономики. Цель исследования — выявить особенности развития электронных услуг в цифровом обществе и на основе междисциплинарного подхода предложить их классификацию.

В статье рассматриваются основные показатели развития цифрового общества, а также раскрывается их влияние на сервисную. Особое внимание уделено рассмотрению классических и современных международных подходов к классификации услуг, а также предложена авторская схема типологии и классификации электронных услуг в условиях цифровых реалий.

Ключевые слова

Сфера услуг, электронные услуги, цифровая экономика, сервисная экономика, цифровое общество, классификация услуг

2017 год был ознаменован ярким событием в развитии цифрового общества — каждый второй житель планеты подключился к сети Интернет. По оценке Глобального института McKinsey, в ближайшие 20 лет до 50% рабочих операций в мире могут быть автоматизированы, а по масштабам этот процесс будет сопоставим с промышленной революцией XVII-XIX веков. По числу интернет-пользователей Россия вошла в ТОП лидеров, заняв первое место в Европе и шестое в мире¹. Так, по данным исследовательской компании GfK, к началу 2018 года аудитория Интернет-пользователей в Российской Федерации в возрасте старше 16 лет составила 87 миллионов человек (71%

¹ Цифровая Россия: Новая реальность // Tadviser [Сайт]. URL: <http://www.tadviser.ru/images/c/c2/Digital-Russia-report.pdf> (дата обращения: 12.01.2018).

от населения страны), что на 3 миллиона больше, чем год назад². Динамика роста ряда показателей информационного общества в 2013–2016 годах представлена в Таблице 1:

Таблица 1. Показатели информационного общества в России за 2013–2016 года³

Наименование показателя	год				% роста 2016 к 2014 году
	2013	2014	2015	2016	
Удельный вес домашних хозяйств, имеющих доступ к сети Интернет, в общем числе домашних хозяйств, проценты	67,2	69,9	72,1	74,8	11,3
Удельный вес населения, использующего сеть Интернет, в общей численности населения в возрасте 15–72 лет, проценты	71,4	74,1	77,7	80,8	13,2
Удельный вес организаций, использующих сеть Интернет для взаимодействия с потребителями, в общем числе организаций, проценты	47,5	46,2	46,8	48,2	1,5
Число активных абонентов фиксированного широкополосного доступа к сети Интернет в расчете на 100 человек населения, ед.	16,5	17,0	18,3	18,6	12,7
Число активных абонентов мобильного широкополосного доступа к сети Интернет в расчете на 100 человек населения, ед.	59,8	64,5	68,1	71,1	18,9

Вклад цифровой экономики в ВВП России в 2017 году оценивался в 2,8%, 19% от ВВП формируют интернет-зависимые рынки⁴. Онлайн-потребление по-прежнему остаётся ключевым фактором роста цифровой экономики России⁵.

Процессы реализации экономического взаимодействия в сети Интернет, а также их автоматизация, стали предпосылками появления и развития электронных услуг⁶. The Boston Consulting Group (BCG) в своём исследовании «Россия онлайн? ДОГНАТЬ НЕЛЬЗЯ ОТСТАТЬ» отмечает важное достижение последних лет — стремительное развитие интернет-зависимых сегментов сферы услуг, таких как туризм, онлайн-игры,

² Исследование GfK: Проникновение Интернета в России // GfK [Официальный сайт]. URL: <http://www.gfk.com/ru/insaity/press-release/issledovanie-gfk-proniknovenie-interneta-v-rossii/> (дата обращения: 18.01.2018).

³ Источник: составлено авторами с использованием данных статистического сборника «Информационное общество в Российской Федерации». М.: Росстат, 2017.

⁴ Цифровая экономика России: сотрудничество государства и бизнеса // 21-й форум РИФ+КИБ [Сайт]. URL: <http://2017.russianinternetforum.ru/news/1293/> (дата обращения: 05.03.2018).

⁵ Россия онлайн: Четыре приоритета для прорыва в цифровой экономике // BCG [Официальный сайт]. URL: http://image-src.bcg.com/Images/Russia-Online_tcm27-178074.pdf (дата обращения: 27.01.2018).

⁶ Бестолкова Г.В. Государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 65. С. 23-44.

банковские услуги, медиа и другие. Отмеченные выше сегменты — это более 50% от объёма электронной коммерции⁷.

Активное развитие в условиях цифровой экономики отдельных сегментов сферы услуг и отрасли в целом ставит перед исследователями все новые и новые задачи как в рамках эмпирических, так и теоретических исследований. Так, в условиях цифровизации сервисной экономики один из основополагающих моментов — верификация основных терминов. Исходя из этого, возникают вопросы: как определить понятие «электронная услуга», каковы ее наиболее значимые признаки в условиях цифровой экономики и возможно ли нивелировать классификации услуг из оффлайна в онлайн?

Изучению становления сферы услуг в цифровом обществе посвящены многие исследовательские работы последних лет.

Так, особенности развития и преимущества интернет-торговли в России рассмотрены Н.А. Восколович⁸, проблема качества услуг на рынке электронной коммерции — Л.В. Лapidус и Г.В. Бестолковой⁹, модель взаимодействия «продавец-потребитель» при предоставлении электронных услуг — А.Н. Агафоновой¹⁰, особенности предоставления государственных электронных услуг — Г.В. Бестолковой¹¹, вопрос формирования информационной среды предоставления электронных услуг населению — И.С. Константиновым, Р.А. Лунёвым, В.И. Волковым, А.А. Стычук¹².

В зарубежной научной литературе проблемному полю развития сфер услуг в условиях её тесного взаимодействия с современными информационно-коммуникационными технологиями, также уделено достаточное внимание.

Уже 2003 году исследователи из США Mauricio S. Featherman и Paul A. Pavloub отмечали факт становления доступности электронных услуг и рассматривали вопрос

⁷ Россия онлайн? ДОГНАТЬ НЕЛЬЗЯ ОТСТАТЬ // BCG [Официальный сайт]. URL: http://image-src.bcg.com/Images/BCG-Russia-Online_tcm27-152058.pdf (дата обращения: 18.12.2017).

⁸ Восколович Н.А. Интернет-торговля и её развитие в современных условиях // Вестник Сибирского университета потребительской кооперации. 2016. № 1. С. 67–71.

⁹ Лapidус Л.В., Бестолкова Г.В. Рынок электронной коммерции: оценка ожиданий и потребительского восприятия качества e-услуг // Экономика и предпринимательство. 2016. № 7 (72). С. 415–418.

¹⁰ Агафонова А.Н. К вопросу о сущности электронных услуг // Глобальный научный потенциал. 2014. № 9. С. 55.

¹¹ Бестолкова Г.В. Государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 65. С. 23–44.

¹² Константинов И.С. и др. Формирование информационной среды предоставления электронных услуг населению // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Экономика. Информатика. 2015. Т. 3. № 1 (198). С. 143–147.

прогнозирования модели внедрения электронных услуг с точки зрения полезности и рисков для потребителей¹³.

Однако ещё в далёком 1986 году Richard Barras в своей самой цитируемой публикации «К теории инноваций в сфере услуг» («Towards a theory of innovation in services»)¹⁴ изложил авторский взгляд на основы теории инновационного развития сферы услуг. Так, было предложено рассмотреть использование технологий в сфере услуг в виде поэтапной модели, наглядно проиллюстрированной в Таблице 2¹⁵:

Таблица 2. Поэтапная модель использования технологий в сфере услуг по R. Barras

Этап	Цель/направление использования технологий	Современные примеры
1	Для повышения эффективности уже существующих услуг.	Использование автоматических кофе-машин для приготовления кофе в общественном питании, использование электрических швейных машин в ателье.
2	Для улучшения качества обслуживания.	Беспроводная Интернет-сеть Wi-Fi, усилители для повышения мощности сигнала GSM мобильного оператора.
3	База для создания принципиально новых типов услуг.	Онлайн-бронирование и покупка туристских услуг, например, проживания — Booking.com, авиабилетов — Aviasales.ru.

На современном этапе изучения вопроса развития сервисной экономики заслуживает внимания достаточно масштабная работа М. Barrett, Е. Davidson, J. Prabhu и S. L. Vargo, опубликованная в 2015 году¹⁶. В статье проведен подробный структурированный обзор исследований по инновациям в сфере услуг в условиях развития информационно-коммуникационных технологий. Представим основные положения труда в виде Таблицы 3:

¹³ Featherman M.S., Pavlou P.A. Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective // International journal of human-computer studies. 2003. Т. 59. № 4. С. 451–474.

¹⁴ Barras R. Towards a theory of innovation in services // Research policy. 1986. Т. 15. № 4. С. 161–173.

¹⁵ Составлено автором на основании материалов: Barras R. Указ. соч.

¹⁶ Barrett M. et al. Service innovation in the digital age: key contributions and future directions // MIS quarterly. 2015. Т. 39. № 1. С. 135–154.

Таблица 3. Обзор трендов по исследованию инноваций в сервисной экономике¹⁷

Направление инноваций в сервисной экономике	Проблемное поле, характеризующее направление инноваций	Примеры тем исследований	Авторы
Концепция обслуживания	Что такое услуга? Как развивается сфера услуг?	Персонализация сферы услуг (рекомендательные системы); оценка качества услуг; классификация услуг	Lyttinen, Rose, Mathiassen, Sorensen, Venters, Whitley, Kettinger, Lee и другие.
Клиентский интерфейс	Как взаимодействует потребитель и поставщик услуг? Самообслуживание	Взаимодействие клиента с информационно-коммуникационными системами в сфере услуг; автоматизация процессов взаимодействия поставщика и потребителя услуг.	Kettinger, Lee, Germonprez, Schultze, Orlikowski и другие.
Внутриорганизационная система предоставления услуг	Изменения стандартов в процессах обслуживания, интеграция новых знаний и сферы услуг.	Информационно-коммуникационные процессы в компаниях; влияние развития информационно-коммуникационных технологий на предприятия сферы услуг.	Leonardi, Aron, Dery и другие.
Межорганизационная система предоставления услуг	Взаимодействие компаний в цепочке поставок услуг; информационно-коммуникационных технологий на развитие сетевых компаний в сфере услуг.	Аутсорсинг на рынке услуг и в сетевых компаниях, взаимодействие информационно-коммуникационных систем в сетевых компаниях, влияние новых технологий на процесс создания ценности (уникальности) услуги.	Mithas, Whitaker, Grover, Kohli и другие.
Технологии	Как цифровые технологии влияют на инновационный процесс в сфере услуг? Управление цифровыми технологиями и контроль за ними в сфере услуг.	Цифровые инновации, стандарты в цифровых технологиях, цифровые платформы.	Neely, Fishenden, Thompson, Henfridsson и другие.

Среди зарубежных исследований проблемного поля влияния информационно-коммуникационных технологий на сферу услуг также отметим работы: Kenneth K. Boyer, Roger Hallowell, Aleda V. Roth — рассмотрение модели электронного обслуживания¹⁸, S.

¹⁷ Составлено авторами с использованием материалов статьи Barrett M. Указ. соч.

¹⁸ Boyer K.K., Hallowell R., Roth A.V. E-services: operating strategy — a case study and a method for analyzing operational benefits // Journal of Operations management. 2002. Т. 20. № 2. С. 175–188.

H. Chuang, H. N. Lin — совершенствование каналов электронного обслуживания клиентов¹⁹, а также исследователей, рассматривающих специфику оказания электронных услуг в различных сегментах сферы услуг, например, туризме: D.Buhalis, R. Baggio, R. Law, R. Schegg, L. Cantoni, F. Ricci, R. Egger, E. Parra-Lopez., Y. Li, C. Hu, C. Huang, L. Duan.

На основе анализа современных дискуссий в области сервисной экономики в условиях стремительного развития информационно-коммуникационных технологий отметим дефицит работ, посвящённых теоретическому осмыслению категорий сферы услуг в реалиях цифрового общества.

Так, важный момент осмысления — место электронных услуг в рамках классификации услуг в сервисной экономике. Существует ряд классических подходов, характерных до периода цифровизации сферы услуг:

Таблица 4. Классические подходы к классификации услуг

Автор	Классификационный признак/содержание классификации.
У. Стентон	Дифференциация коммерческих услуг на 10 групп.
Р.Джадд	Характер связи услуг с физическими товарами.
Дж. Ратмел	По типу продавцов и покупателей, по мотивам и потребительскому опыту совершения покупок.
Л. Шостак	Ввел спектральную шкалу услуг и выделил 2 доминанты: осязаемую и неосязаемую.
Т. Хилл	Ввел различие между индивидуальными и коллективными услугами; проведена дифференциация между эффектами, вызываемыми оказанием услуг.
Р.Чейз	Классификация услуг по степени контакта клиента с сервисной организацией.
Д. Томас	Классификация в зависимости от инструмента предоставления услуг — труд человека или использование оборудования.
Ф. Котлер	Выделены различия в целях деятельности сервисных организаций.
К. Лавлок	Матричный подход к классификации ²⁰ .

Современное изучение сервисной экономики основывается на широком спектре современных подходов к классификации, которые используются как на международном, так и на национальном уровне²¹.

¹⁹ Chuang S.H., Lin H.N. Performance implications of information-value offering in e-service systems: Examining the resource-based perspective and innovation strategy // The Journal of Strategic Information Systems. 2017. Т. 26. № 1. С. 22–38.

²⁰ Lovelock C.H. Classifying services to gain strategic marketing insights // The Journal of Marketing. 1983. № 3. С. 9–20.

Основной документ, в рамках которого осуществляется регулирование торговли услугами в рамках Всемирной торговой организации, — Генеральное Соглашение по Торговле Услугами (ГАТС), вступившее в силу 1 января 1995 года. Основная задача Соглашения — установление принципов и правил в торговле услугами с целью её дальнейшего развития²². Для регулирования торговли услугами в рамках ВТО все услуги были разделены на 155 подсекторов в рамках следующих 12 секторов²³.

Поставку услуг ГАТС определил на основании 4-х моделей оказания услуг:

Таблица 5. Способы поставки услуг в рамках ГАТС²⁴

№	Наименование поставки	Содержание модели оказания услуг
1.	Трансграничная поставка	В момент оказания услуги поставщик и потребитель услуг находятся в различных странах.
2.	Потребление за рубежом	Передвижение потребителя/собственности потребителя в страну оказания услуг.
3.	Коммерческое присутствие	Коммерческое присутствие поставщика услуг в стране потребителя.
4.	Перемещение физических лиц	Перемещение физических лиц — представителей поставщика услуг в страну потребителя.

В МСОК, Международной стандартной отраслевой классификации всех видов экономической деятельности, разработанной ООН, уже в 2009 году рассматривался вопрос учета операций в области электронной торговли. В соответствии с предписанием в документе, коммерческие единицы, поставляющие услуги только через Интернет, все равно классифицируются по отрасли, к которой относится основной вид их деятельности. Однако отметим и шаг вперёд — в 4-м пересмотренном варианте МСОК было установлено одно примечательное исключение. Так, в области розничной торговли была выделена подгруппа 4791 — «Розничная торговля через фирмы, выполняющие заказы по почте или через Интернет»²⁵.

²¹ Макаревич А.Н. Предпосылки становления и экономические особенности функционирования сферы услуг // Вестник Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого. 2011. № 61. С. 8–12.

²² Нигматуллина Р.А. Генеральное соглашение по торговле услугами и его значение // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2012. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/generalnoe-soglashenie-po-torgovle-uslugami-i-ego-znachenie> (дата обращения: 10.02.2018).

²³ Услуги и ВТО // Портал внешнеэкономической информации Министерства экономического развития Российской Федерации [Сайт]. URL: http://www.ved.gov.ru/mdb/information/attendance/trade_and_wto/ (дата обращения: 15.01.2018).

²⁴ Составлено авторами на основании материалов: Услуги и ВТО // Портал внешнеэкономической информации Министерства экономического развития Российской Федерации [Сайт]. URL: http://www.ved.gov.ru/mdb/information/attendance/trade_and_wto/ (дата обращения: 15.01.2018).

²⁵ Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности. Четвертый пересмотренный вариант // United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Statistics

Так, анализ классических и современных подходов к классификации, используемых в международном сообществе, приводит к выводу о том, что электронным услугам пока не уделено должное внимание.

Однако уже дан старт подходу к услугам с точки зрения цифрового общества. Так, в работе отечественных исследователей Абдрахмановой Г. И., Ковалевой Г. Г. и Плаксина С. М. «Интернет-экономика России»²⁶ представлена структура интернет-экономики России по кодам ОКВЭД:

Сектор	Виды экономической деятельности
ИКТ-инфраструктура и ее обслуживание	<p style="text-align: center;"><i>Связь</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • деятельность в области подвижной связи (64.20.12) • деятельность в области оказания услуг межсистемной связи (64.20.3) • деятельность в области передачи данных (64.20.4) • деятельность в области оказания телематических услуг связи (64.20.5) • деятельность в области кабельного вещания, эфирного вещания и проводного радиовещания (64.20.6) • прочая деятельность в области электросвязи (64.20.7) <p style="text-align: center;"><i>ИТ-услуги</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • консультирование по аппаратным средствам вычислительной техники (72.1) • разработка программного обеспечения и консультирование в этой области (72.2) • прочая деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий (72.6)
Бизнес только в интернете	<p style="text-align: center;"><i>Розничная торговля</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • розничная торговля, осуществляемая непосредственно с помощью телевидения, радио, телефона и интернета (52.61.2) <p style="text-align: center;"><i>ИТ-услуги</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • обработка данных (72.3) • деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов, в том числе ресурсов сети Интернет (72.4)
Деятельность в онлайн- и офлайн-средах	<p style="text-align: center;"><i>Издательская деятельность</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • издание книг (22.11) • издание газет (22.12) • издание журналов и периодических публикаций (22.13) • издание звукозаписей (22.14) • прочие виды издательской деятельности (22.15) <p style="text-align: center;"><i>Розничная торговля</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • розничная торговля, кроме торговли автотранспортными средствами, мотоциклами и специализированной интернет-торговли (52.1, 52.2, 52.3, 52.4, 52.5, 52.6 (кроме 52.61.2)) <p style="text-align: center;"><i>Вспомогательная и дополнительная транспортная деятельность</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • прочая вспомогательная деятельность железнодорожного транспорта (63.21.1) • деятельность терминалов (автобусных станций и т. п.) (63.21.21) • деятельность по эксплуатации морских портов, пристаней, шлюзов и т. п., включая обслуживание пассажиров в портах (63.22.11) • деятельность терминалов (аэропортов и т. п.), управление аэропортами (63.23.1) <p style="text-align: center;"><i>Производство, прокат и показ фильмов, радио- и телевидение</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • деятельность, связанная с производством, прокатом и показом фильмов (92.1) • деятельность в области радиовещания и телевидения (92.2) • деятельность информационных агентств (92.4) <p style="text-align: center;"><i>Прочие виды услуг</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • деятельность туристических агентств (63.3) • рекламная деятельность (74.4) • финансовое посредничество (65) • страхование (66)

Рисунок 1. Предполагаемая структура интернет-экономики в соответствии с ОКВЭД²⁷

Представляется, что классический подход к классификации услуг с учетом цифровых реалий, целесообразно уточнить, разделив все электронные услуги на 2 группы:

Division [Сайт]. URL: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4r.pdf (дата обращения: 15.01.2018).

²⁶ Абдрахманова Г.И., Ковалева Г.Г., Плаксин С.М. Интернет-экономика России // Информационное общество. Мониторинг (информационный бюллетень). 2016. № 4. С. 9.

²⁷ Там же.

собственно электронные услуги — предоставление услуг оказывается на 100% в Интернет-пространстве;

электронные услуги как часть технологического процесса — процесс оказания услуг включает в себя онлайн и оффлайн среду.

Визуализируем данный подход на примере классификации услуг по У. Стентону:

Таблица 6. Интерпретация классификации оффлайновых услуг по У.Стентону в условиях цифрового общества

Классификация оффлайновых услуг по У.Стентону	Электронные услуги как часть технологического процесса	Примеры	Собственно электронные услуги	Примеры
услуги по предоставлению жилья	+	Booking.com, Ostrovok.ru, cian.ru, Яндекс. Недвижимость	—	—
обслуживание семей	+	profi.ru	—	—
отдых и развлечения	+	Pegast.ru	+	Онлайн-игры worldoftanks.ru
индивидуальное санитарно-гигиеническое обслуживание	+	Заказ услуг онлайн через интернет-сайт	—	—
медицинские и другие услуги здравоохранения	+	emias.mos.ru uslugi.mosreg.ru /zdrav/	+	телемедицина
частное образование	+	Дистанционное обучение	+	LinguaLeo, Coursera
услуги в области бизнеса и другие профессиональные услуги	+	zakupki.gov.ru Банковское обслуживание юридических лиц	+	Яндекс.Директ
страховые и финансовые услуги	+	ОМС	+	sogaz.ru
транспортные услуги	+	skyscanner.ru aeroflot.ru	—	—
услуги в области коммуникаций	+	ponyexpress.ru Почта России	+	Skype, Мессенджеры — Telegram, WhatsApp, Viber

Взяв за основу классификацию услуг по Р. Чейзу, которая построена с учетом степени взаимодействия клиента с организацией сферы услуг, расширим ее, наложив на цифровые реалии:

- Высокий уровень контакта — оказание услуг в оффлайн-среде без участия информационно-коммуникационных технологий;
- Средний уровень контакта — электронные услуги, как часть технологического процесса, оказываемые как в оффлайн, так и в онлайн среде (например, услуги по перевозке: бронирование билетов посредством Интернет, оффлайн оказание: в процессе перевозки, туристские услуги, бронирование турпакета на сайте, предоставление услуг на курорте; онлайн запись на приём к врачу: онлайн-услуга по резервированию времени приёма, оффлайн: непосредственный приём врача; услуги по транспортировке грузов: онлайн-заказ услуги, оффлайн-контакт с клиентом при заборе груза, онлайн отслеживание перемещения посылки посредством Интернет в личном кабинете и др.);
- Низкий уровень контакта — истинно онлайн услуги, оказываемые клиенту исключительно посредством Интернет (услуги мессенджеров, онлайн-игры, образовательные онлайн-курсы и др.)

Расширение использования информационных технологий в социально-экономической сфере сопряжено с рядом сдерживающих факторов, основные из которых включают дефицит кадров, недостаточный уровень подготовки специалистов и недостаточное количество исследований мирового уровня в данной области²⁸.

На потребление электронных услуг оказывает негативное влияние недоверие потребителей к операциям в Интернете, в особенности к интернет-платежным системам, нежелание раскрывать свои персональные данные, предпочтение личных покупок, недостаток навыков для заказа товаров и услуг в сети Интернет — факторы, которые сдерживают рост потребления электронных услуг (Рисунок 3)²⁹:

²⁸ Постановление Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении государственной программы «Цифровая экономика РФ»» // Правительство РФ. Банк данных: Нормативные документы Правительства Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: <https://government.consultant.ru/documents/3719616> (дата обращения: 23.02.2018).

²⁹ «Информационное общество в Российской Федерации». М.: Росстат, 2017.

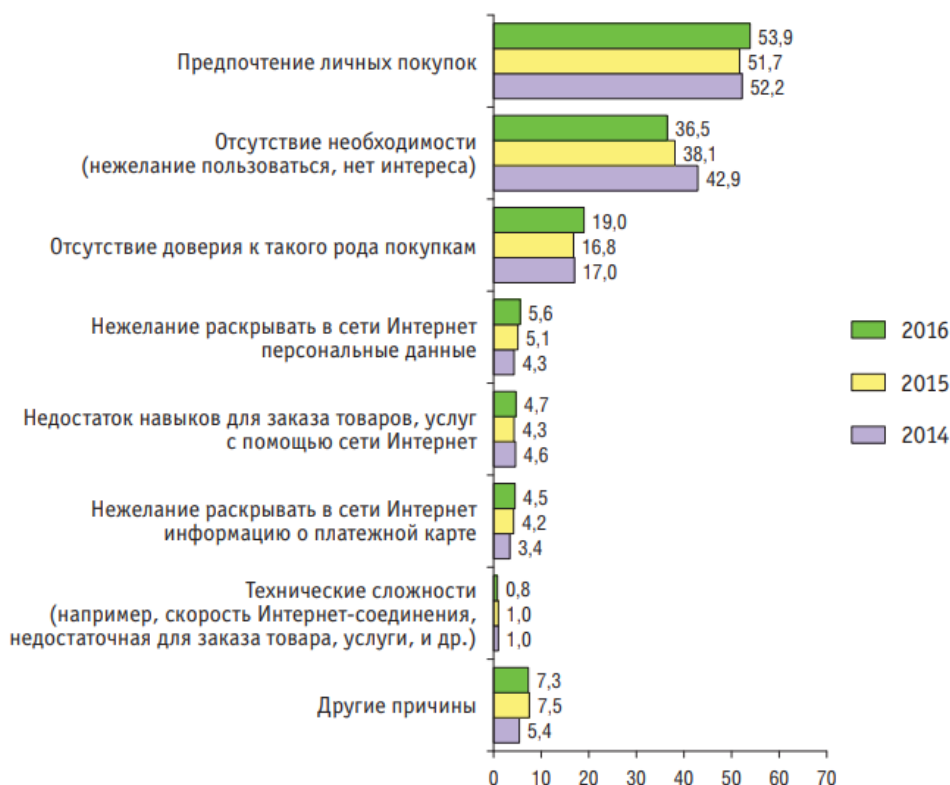


Рисунок 2. Причины отказа населения от использования сети Интернет для заказа товаров и услуг (в процентах от общей численности населения России в возрасте 15–72 лет, не использующего сеть Интернет для заказа товаров и услуг)

Следующий фактор, оказывающий влияние на потребления электронных услуг, — старение населения, что является одним из главных демографических трендов современности³⁰. Вопрос увеличения доли и численности пожилых людей уже давно перешёл из плоскости демографической в плоскость социально-экономическую³¹. Однако проблема компьютерной грамотности пожилых людей и их полноценного доступа к онлайн-потреблению остаётся открытой. Так, если в возрасте 25–29 лет 40% потребителей используют интернет для заказа товаров и услуг, то в 60–72 года — всего 15% от общей численности населения россиян в данной возрастной группе³²:

³⁰ Доброхлеб В.Г., Барсуков В.Н. Демографические теории и региональный аспект старения населения // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2017. № 6. С. 89–103.

³¹ Барсуков В.Н., Чекмарева Е.А. Последствия демографического старения и ресурсный потенциал населения «третьего» возраста // Проблемы развития территории. 2017. № 3 (89). С. 92–108.

³² Индикаторы цифровой экономики: 2017, Статистические сборники ВШЭ // Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» [Сайт]. URL: <https://www.hse.ru/primarydata/ice2017> (дата обращения: 01.03.2018).

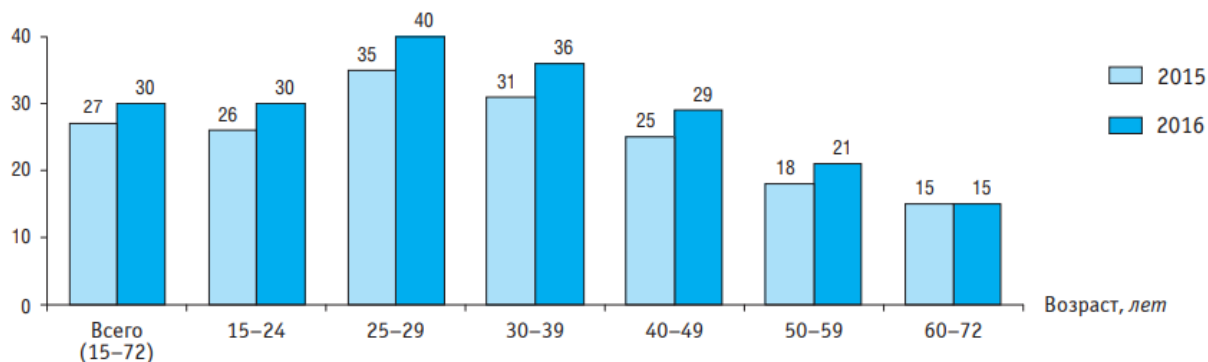


Рисунок 3. Использование интернета для заказов товаров и услуг населением России по различным возрастным группам

Следует отметить и фактор доступности Интернета населению в зависимости от типа поселения: если в городской местности в 2016 году 27% населения использовало Интернет для заказа товаров и услуг, то в сельской местности — всего 13%³³:

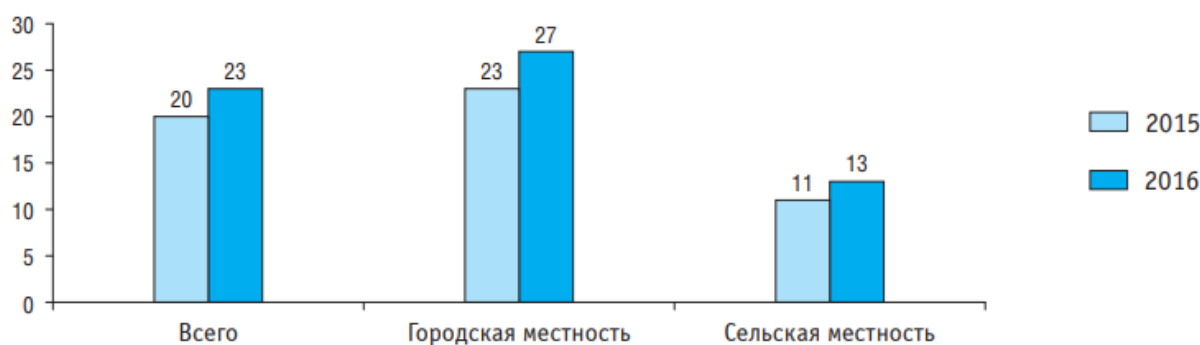


Рисунок 4. Использование Интернета для заказов товаров, услуг населением по типу поселений (в процентах от общей численности населения в возрасте 15–72 лет)

Таким образом, в условиях развития цифрового общества предоставляется целесообразным пересмотреть теоретические подходы к определению существенных признаков электронных услуг и соответствующих новых сегментов сферы услуг. Парадигма технологического развития выводит на первый план услуги, оказываемые в электронной среде посредством Интернет в условиях ограниченных контактов клиента и сервисной компании либо их отсутствии. Изучение сферы услуг через призму информационно-коммуникационных технологий в современном цифровом обществе позволило нам классифицировать услуги на собственно электронные и электронные услуги, являющиеся частью технологического процесса. Данный подход базируется на классических классификациях услуг по У. Стентону и Р. Чейзу.

³³ Индикаторы цифровой экономики: 2017, Статистические сборники ВШЭ // Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» [Сайт]. URL: <https://www.hse.ru/primarydata/ice2017> (дата обращения: 01.03.2018).

Проведенный анализ показал, что на развитие сферы услуг в цифровом обществе влияет ряд факторов, сдерживающих онлайн-потребление: потребительские предпочтения личного взаимодействия с поставщиком услуг, недоверие к интернет-услугам и платежам в онлайн-среде, ограниченный доступ к платным онлайн-услугам вследствие территориальной дифференциации уровня информационного обеспечения, а также низкие пользовательские навыки людей старшего возраста.

Определенный вклад в развитие сегмента электронных услуг и увеличение их потребления может внести комплекс мер по минимизации дифференциации уровня включенности в информационное пространство российских регионов посредством создания современной информационно-коммуникационной инфраструктуры, разработки нормативно-правового регулирования вопросов безопасности пользователей, сокращения информационной изолированности отдельных социальных групп, реализуемых в соответствии с государственной программой «Цифровая экономика Российской Федерации».

Список литературы:

1. Постановление Правительства РФ от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении государственной программы «Цифровая экономика РФ»» // Правительство РФ. Банк данных: Нормативные документы Правительства Российской Федерации [Официальный сайт]. URL: <https://government.consultant.ru/documents/3719616> (дата обращения: 23.02.2018).
2. *Абдрахманова Г.И., Ковалева Г.Г., Плаксин С.М.* Интернет-экономика России // Информационное общество. Мониторинг (информационный бюллетень). 2016. № 4. С. 9.
3. *Агафонова А.Н.* К вопросу о сущности электронных услуг // Глобальный научный потенциал. 2014. № 9. С. 55.
4. *Барсуков В.Н., Чекмарева Е.А.* Последствия демографического старения и ресурсный потенциал населения «третьего» возраста // Проблемы развития территории. 2017. № 3 (89). С. 92–108.
5. *Бестолкова Г.В.* Государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. № 65. С. 23-44.
6. *Восколович Н.А.* Интернет-торговля и её развитие в современных условиях // Вестник Сибирского университета потребительской кооперации. 2016. № 1. С. 67–71.
7. *Доброхлеб В.Г., Барсуков В.Н.* Демографические теории и региональный аспект старения населения // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2017. № 6. С. 89–103.

8. Индикаторы цифровой экономики: 2017, Статистические сборники ВШЭ // Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» [Сайт]. URL: <https://www.hse.ru/primarydata/ice2017> (дата обращения: 01.03.2018).
9. «Информационное общество в Российской Федерации». М.: Росстат, 2017.
10. Исследование GfK: Проникновение Интернета в России // GfK [Официальный сайт]. URL: <http://www.gfk.com/ru/insaity/press-release/issledovanie-gfk-proniknovenie-interneta-v-rossii/> (дата обращения: 18.01.2018).
11. Константинов И.С. и др. Формирование информационной среды предоставления электронных услуг населению // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Экономика. Информатика. 2015. Т. 3. № 1 (198). С. 143–147.
12. Липидус Л.В., Бестолкова Г.В. Рынок электронной коммерции: оценка ожиданий и потребительского восприятия качества е-услуг // Экономика и предпринимательство. 2016. № 7 (72). С. 415–418.
13. Макаревич А.Н. Предпосылки становления и экономические особенности функционирования сферы услуг // Вестник Новгородского государственного университета им. Ярослава Мудрого. 2011. № 61. С. 8–12.
14. Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности. Четвертый пересмотренный вариант // United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Statistics Division [Сайт]. URL: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4r.pdf (дата обращения: 15.01.2018).
15. Нугматуллина Р.А. Генеральное соглашение по торговле услугами и его значение // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2012. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/generalnoe-soglashenie-po-torgovle-uslugami-i-ego-znachenie> (дата обращения: 10.02.2018).
16. Россия онлайн? ДОГНАТЬ НЕЛЬЗЯ ОТСТАТЬ // BCG [Официальный сайт]. URL: http://image-src.bcg.com/Images/BCG-Russia-Online_tcm27-152058.pdf (дата обращения: 18.12.2017).
17. Россия онлайн: Четыре приоритета для прорыва в цифровой экономике // BCG [Официальный сайт]. URL: http://image-src.bcg.com/Images/Russia-Online_tcm27-178074.pdf (дата обращения: 27.01.2018).
18. Услуги и ВТО // Портал внешнеэкономической информации Министерства экономического развития Российской Федерации [Сайт].

- URL: http://www.ved.gov.ru/mdb/information/attendance/trade_and_wto/ (дата обращения: 15.01.2018).
19. Цифровая Россия: Новая реальность // Tadviser [Сайт]. URL: <http://www.tadviser.ru/images/c/c2/Digital-Russia-report.pdf> (дата обращения: 12.01.2018).
20. Цифровая экономика России: сотрудничество государства и бизнеса // 21-й форум РИФ+КИБ [Сайт]. URL: <http://2017.russianinternetforum.ru/news/1293/> (дата обращения: 05.03.2018).
21. *Barras R.* Towards a theory of innovation in services // *Research policy*. 1986. Т. 15. № 4. С. 161–173.
22. *Barrett M.* et al. Service innovation in the digital age: key contributions and future directions // *MIS quarterly*. 2015. Т. 39. № 1. С. 135–154.
23. *Boyer K.K., Hallowell R., Roth A.V.* E-services: operating strategy — a case study and a method for analyzing operational benefits // *Journal of Operations management*. 2002. Т. 20. № 2. С. 175–188.
24. *Chuang S.H., Lin H.N.* Performance implications of information-value offering in e-service systems: Examining the resource-based perspective and innovation strategy // *The Journal of Strategic Information Systems*. 2017. Т. 26. № 1. С. 22–38.
25. *Featherman M.S., Pavlou P.A.* Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective // *International journal of human-computer studies*. 2003. Т. 59. № 4. С. 451–474.
26. *Lovelock C.H.* Classifying services to gain strategic marketing insights // *The Journal of Marketing*. 1983. № 3. С. 9–20.

Voskolovitch N.A., Vasilkevich T.Y.

Features of E-Services Development in Digital Society

Nina A. Voskolovitch — Doctor of Economics, Professor of Economic, Faculty of Economics, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: voskolovitch@mail.ru

Tatsiana Y. Vasilkevich — graduate student, Faculty of Economics, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: tatsiana.vasilkevich@gmail.com

Annotation

The rapid development of modern information and communication technologies dictates a different trajectory of economic development in a digital society. In the last decade, the interaction of the service sector with information technology has developed a fundamentally new category — electronic services. Despite the fact that service economy theoretical aspects have been thoroughly systemized the researches continue. If previously only the traditional offline market space was present in the service sector, now researchers, government and business focus on the Internet services market.

A full understanding of the new opportunities offered by the Internet environment forces us to reconsider methodological and practical approaches to the study of the service economy in the digital era. The purpose of the study is to identify the features of the development of electronic services in the digital society and on the basis of interdisciplinary research to offer their classification.

The article deals with the main indicators of the digital society development, and outlines their impact on the service economy. Special attention is paid to the consideration of classical and modern international approaches to the classification of services, as well as the author's scheme of electronic services typology and classification in the digital reality.

Keywords

Services industry, e-services, digital economy, service economy, digital society, service classification