УДК 338.46

ВНЕДРЕНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРУ УСЛУГ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

© 2023. *Е. В. Мейдер*

В статье автором предложена эволюция системы показателей движения к информационному обществу, которая направлена на оценку и измерение прогресса, роста и влияния информационно-коммуникационных технологий на общество, что помогает понять степень охвата цифровыми технологиями, возможность подключения и технологические достижения в сообществе или стране. С целью исследования тенденций цифрового развития экономики и общества, проведен сравнительный анализ аудитории интернет-ресурсов Российской Федерации, который дает понимание особенностей, предпочтений и поведения различных групп пользователей, помогает определить целевую аудиторию, адаптировать контент и стратегии, а также оптимизировать взаимодействие с пользователем, что позволяет предприятиям и организациям принимать обоснованные решения относительно своего присутствия в Интернете, маркетинговых усилий и распределения ресурсов.

Ключевые слова: цифровизация, цифровая услуга, цифровизация сферы услуг, цифровые технологии, электронная коммерция.

Постановка проблемы. Быстрые темпы цифровизации существенно изменили способы предоставления услуг в различных отраслях. Поскольку предприятия стремятся оставаться конкурентоспособными и удовлетворять растущие потребности клиентов, цифровые технологии стали важными инструментами улучшения предоставления услуг. Цифровизация произвела глубокую революцию в сфере услуг: от оптимизации процессов до улучшения качества обслуживания клиентов.

Актуальность исследования. Цифровизация изменила концепцию предоставления услуг, позволив организациям оптимизировать свою деятельность, повысить эффективность и предложить своим клиентам более персонализированный опыт. Благодаря интеграции передовых технологий, таких как искусственный интеллект, машинное обучение и автоматизация, компании теперь могут предоставлять услуги с большей скоростью и точностью, сводя при этом к минимуму человеческие ошибки. Кроме того, появление цифровых платформ и приложений расширило охват услуг, позволяя организациям подключаться к более широкой аудитории и предлагать свои решения более доступными и удобными способами. Это не только повысило удовлетворенность клиентов, но и создало для предприятий новые возможности для инноваций и диверсификации своих предложений услуг [1].

Информация, основанная на данных, полученная в результате цифровизации, позволяет организациям получить более глубокое понимание предпочтений и поведения клиентов, что позволяет им более эффективно адаптировать свои услуги. Используя аналитику и прогнозное моделирование, компании могут предвидеть потребности клиентов, прогнозировать спрос и активно корректировать свои стратегии обслуживания в соответствии с рыночными тенденциями. Интеграция цифровизации в предоставление услуг также привела к появлению новых моделей обслуживания, таких как услуги на основе подписки, облачные решения и платформы обслуживания по требованию. Эти модели произвели революцию в традиционных бизнес-практиках, предложив клиентам большую гибкость, масштабируемость и экономическую эффективность, а также предоставив предприятиям новые потоки доходов и устойчивые механизмы предоставления услуг.

© Мейдер Е.В., 2023

Анализ последних исследований и публикаций. Теоретические и практические аспекты внедрения цифровых технологий в сферу услуг Российской Федерации являются объектом исследования таких отечественных и зарубежных ученых, как В.В. Великороссов [1], Т.И. Клименко, Р.М. Ахметшин [2], Л.Д. Козырева, О.В. Шкурупей [3], Н.М. Логачева [4], Л.Л. Павлова, О.М. Барбаков [5], Y.O. Babaniyi, L. Bellhouse, A. Fernandez del Rio, A. Perianez [6], G.B. Kleiner [7], R. Katz [8], R.A. Yamazaki [9]. Однако использование искусственного интеллекта в процессе цифровизации сферы услуг Российской Федерации, остается предметом научных споров.

Выделение нерешённой проблемы. Несмотря на многочисленные преимущества, которые цифровизация приносит с предоставлением услуг, организациям также необходимо решать проблемы, связанные с безопасностью данных, проблемами конфиденциальности и цифровым неравенством, чтобы гарантировать, что преимущества цифровых услуг доступны всем слоям населения. Поскольку технологии продолжают развиваться, сектор услуг претерпевает глубокую трансформацию благодаря цифровизации. Этот сдвиг охватывает различные отрасли, включая финансы, здравоохранение, розничную торговлю и многое другое. Цифровизация услуг подразумевает интеграцию цифровых технологий для оптимизации и улучшения качества обслуживания клиентов, операционной эффективности и общего предоставления услуг.

Цель исследования состоит в поиске путей повышения эффективности, улучшения качества обслуживания клиентов, повышения производительности и стимулирования экономического роста, которые направлены на решение таких проблем, как устаревшие процессы и инфраструктура, а также на использование технологических достижений для модернизации сектора и сохранения конкурентоспособности на мировом рынке.

Результаты исследования. Одной из основных движущих сил цифровизации сферы услуг является растущий потребительский спрос на удобство, доступность и персонализированный опыт. Благодаря повсеместному распространению смартфонов и подключению к Интернету клиенты теперь ожидают беспрепятственного и мгновенного доступа к услугам. В результате поставщики услуг используют цифровые инструменты для удовлетворения этих растущих потребностей и предоставления более гибких и эффективных решений. Например, в финансовом секторе традиционные банковские услуги претерпели революцию благодаря цифровизации. Платформы онлайн-банкинга, мобильные платежные системы и роботы-консультанты сделали финансовые услуги более доступными и удобными для клиентов. Аналогичным образом, в здравоохранении телемедицина и цифровые медицинские записи улучшили доступность ухода за пациентами и управление данными, что привело к более эффективному оказанию медицинской помощи.

Более того, цифровизация сферы услуг также привела к значительному улучшению операционной деятельности предприятий. Автоматизация, искусственный интеллект и анализ данных используются для оптимизации процессов, минимизации ошибок и экономии затрат. Компании используют большие данные, чтобы получить представление о поведении клиентов, предпочтениях и тенденциях рынка, что позволяет им более эффективно адаптировать свои услуги.

Однако с этими достижениями возникают проблемы: кибербезопасность и конфиденциальность данных стали критически важными моментами, поскольку цифровизация услуг увеличивает уязвимость конфиденциальной информации для

 © Мейдер Е.В., 2023

потенциальных взломов. Кроме того, необходимость преодоления цифрового разрыва и обеспечения инклюзивности для всех слоев общества остается ключевой проблемой в процессе цифровизации.

В будущем ожидается, что цифровизация сферы услуг продолжит развиваться быстрыми темпами. Новые технологии, такие как блокчейн, Интернет вещей (IoT) и дополненная реальность (AR), готовы произвести дальнейшую революцию в предоставлении услуг и взаимодействии с клиентами. Кроме того, поскольку мир становится все более взаимосвязанным, глобальные цифровые экосистемы будут играть ключевую роль в формировании будущего предоставления услуг [1].

Индустрия туризма переживает значительную трансформацию благодаря интеграции цифровых технологий, направленных на повышение качества услуг, предоставляемых путешественникам. Внедрение цифровых инструментов коренным образом меняет способы доступа туристов к информации, планирования поездок и посещения местных достопримечательностей.

В 2024 году внедрение цифровых технологий в сектор услуг Российской Федерации будет включать расширение предоставления онлайн-услуг, внедрение цифровых платежных систем, разработку стратегий цифрового маркетинга, а также интеграцию автоматизации и искусственного интеллекта для улучшения качества обслуживания клиентов. Эта интеграция направлена на оптимизацию процессов, предоставление информации в режиме реального времени и улучшение доступности как для внутренних, так и для международных цифровых услуг.

Использование виртуальных туров и стратегий цифрового маркетинга может улучшить качество обслуживания потребителей, предоставляя иммерсивный интерактивный опыт, который позволяет потенциальным клиентам исследовать недвижимость или продукты из любой точки мира. Виртуальные туры могут дать реалистичное представление о пространстве, а стратегии цифрового маркетинга могут помочь охватить более широкую аудиторию и привлечь потребителей посредством целевого и привлекательного контента [2, с. 27].

Помимо повышения качества обслуживания посетителей, интеграция цифровых технологий также приносит пользу местному бизнесу и поставщикам туристических услуг в России. Благодаря стратегиям цифрового маркетинга и системам онлайн-бронирования малые и средние предприятия получают лучшую видимость и доступ к более широкой клиентской базе. Это, в свою очередь, способствует экономическому росту туристического сектора и стимулирует развитие разнообразных и инновационных туристических предложений по всей стране.

Цифровые технологии меняют туристический ландшафт в России, предлагая инновационные решения, отвечающие меняющимся потребностям и ожиданиям современных путешественников. Одной из ключевых областей, где цифровые технологии оказывают значительное влияние, является повышение доступности информации. Благодаря использованию мобильных приложений, веб-сайтов и цифровых платформ туристы могут легко получить доступ к подробной информации о направлениях, жилье, местных достопримечательностях и вариантах транспорта. Такой легкий доступ к информации позволяет путешественникам принимать обоснованные решения и более эффективно планировать свои поездки.

Кроме того, цифровые технологии играют решающую роль в улучшении коммуникации и связи для туристов в России. Внедрение многоязычных мобильных приложений и цифровых путеводителей способствует беспрепятственному общению, гарантируя, что языковые барьеры не помешают путешественникам в полной мере

© Мейдер Е.В., 2023

насладиться впечатлениями. Использование геолокационных сервисов и инструментов навигации помогает туристам ориентироваться на незнакомых территориях, тем самым повышая их общее чувство безопасности и комфорта.

С целью подтверждения актуальности исследуемой проблемы, в статье проведен анализ тенденций развития электронных услуг в Российской Федерации. В рамах исследования отображена динамика роста научного интереса к понятию «цифровая услуга», которая показала, что наибольший научный интерес к цифровой услуге наблюдался в 2000 году, после чего последовал его спад. Однако, после 2013 года, интерес к данной теме снова стал расти (рис. 1).

Цифровая экономика развивалась благодаря развитию технологий, особенно развитию Интернета, электронной коммерции и цифровых услуг. Эта трансформация способствовала появлению новых бизнес-моделей, расширению связей и расширению возможностей для онлайн-торговли и инноваций. Основные этапы цифрового развития экономики и общества включают оцифровку, цифровизацию и цифровую трансформацию. Оцифровка предполагает преобразование аналоговой информации в цифровой формат, цифровизация предполагает использование цифровых технологий для улучшения бизнес-процессов, а цифровая трансформация предполагает фундаментальные изменения в том, как организации работают с использованием цифровых технологий и данных.

Хочется отметить, что непосредственно одной из целей создания информационного общества является оценка потенциала развития ИКТ, в частности, степень возможности использования ИКТ для ускорения экономического роста.

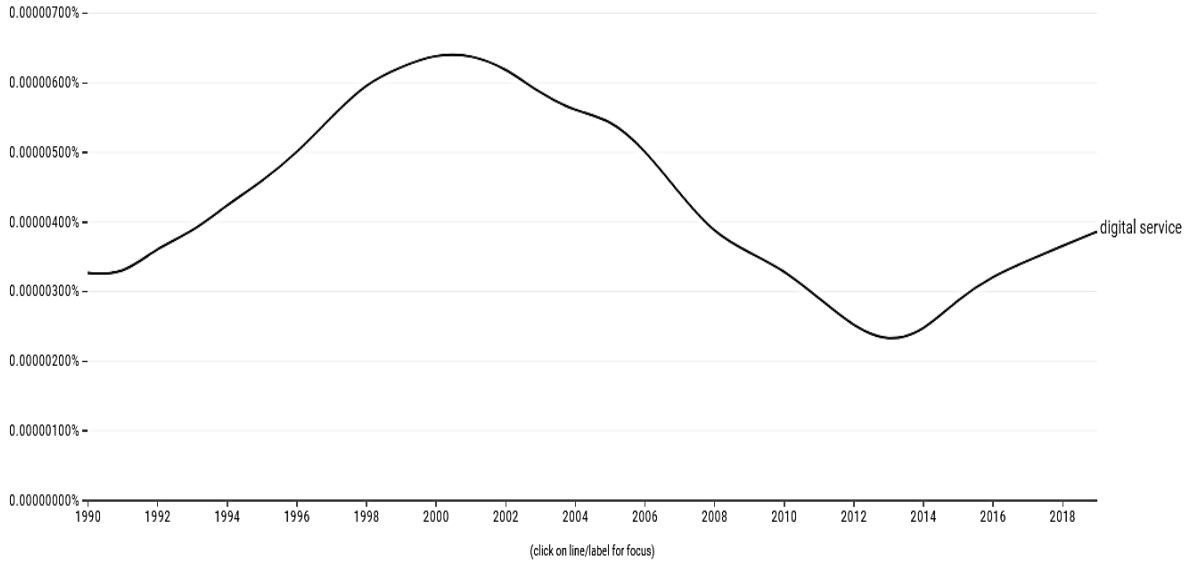


Рис. 1. Частотность упоминания понятия «Digital service»
(*составлено автором на основе данных Google Books Ngram Viewer* [10])

Систематизация изменений объектов измерения и системы показателей движения к информационному обществу за последние десятилетия с учетом цифрового развития позволила установить закономерность смены, расширения перечня и содержания показателей (рис. 2).

 © Мейдер Е.В., 2023

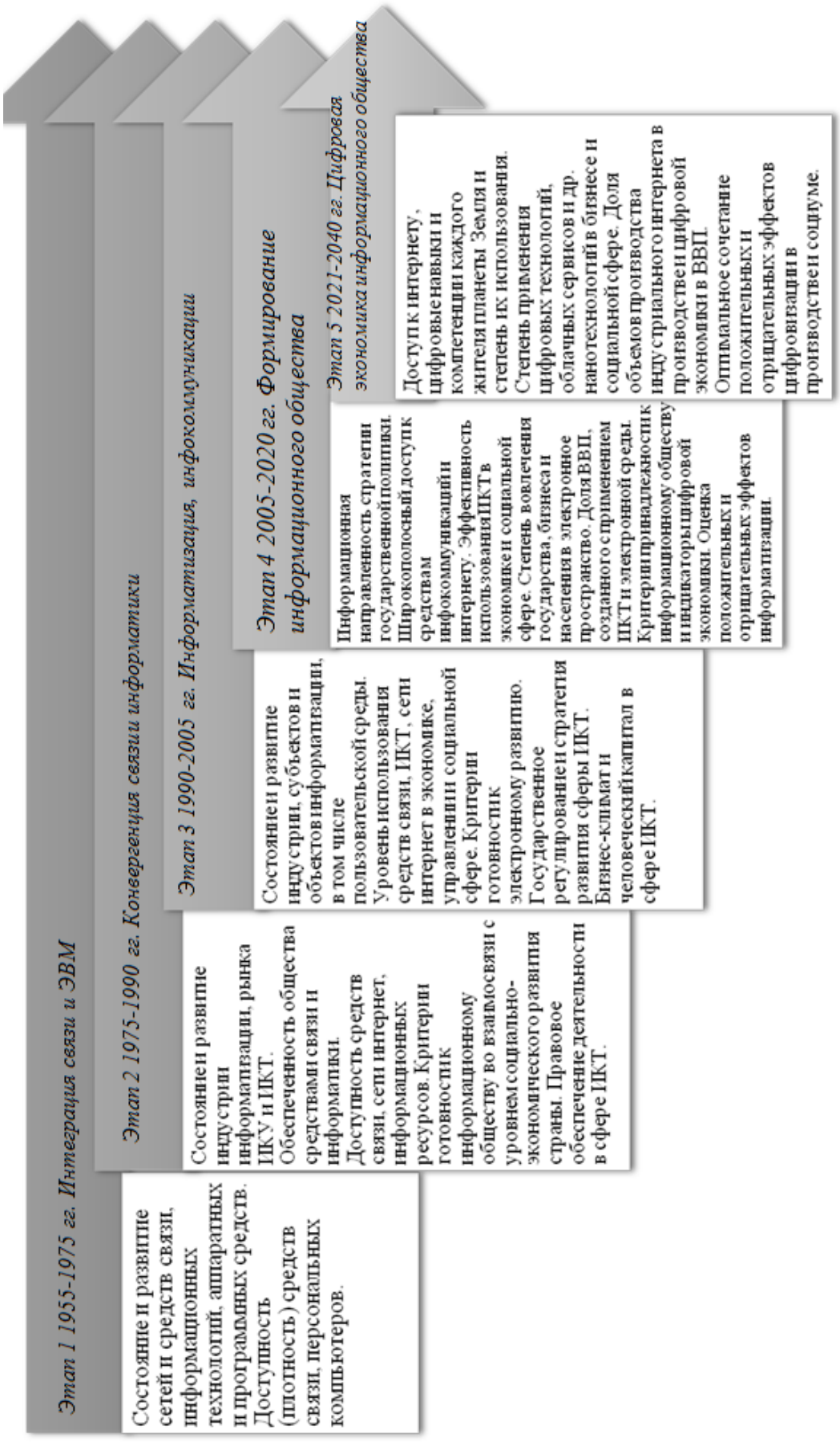


Рис. 2. Эволюция системы индикаторов и показателей движения к информационному обществу

© Мейдер Е.В., 2023

Разработка системы индикаторов и показателей информационного общества направлена на оценку и измерение прогресса, роста и влияния информационно-коммуникационных технологий на общество. Это помогает понять степень охвата цифровыми технологиями, возможность подключения и технологические достижения в сообществе или стране.

Дальнейшее совершенствование системы индикаторов и индикаторов информационного общества обусловлено развитием технологий, изменением потребностей общества и развивающимся характером информационных и коммуникационных технологий.

Говоря об информационных и коммуникационных технологиях, уместно обозначить роль интернет-ресурсов в развитии цифровой экономики. Аудитория интернет-ресурсов в Российской Федерации широко варьируется и охватывает различные демографические группы, включая городское и сельское население, различные возрастные группы и интересы. В нее входят лица, имеющие доступ к информации, развлечениям, новостям и образовательному контенту, а также входят пользователи, занимающиеся электронной коммерцией, социальными сетями и онлайн-сервисами. Понимание этой разнообразной аудитории имеет решающее значение для эффективных онлайн-коммуникаций и маркетинговых стратегий.

С целью исследования тенденций цифрового развития экономики и общества, в статье проведен сравнительный анализ аудитории интернет-ресурсов Российской Федерации за 2022-2023 гг. (табл. 1-2).

Таблица 1

Среднемесячная аудитория интернет-ресурсов в Российской Федерации старше 12 лет за период октябрь 2022 года, тыс. человек [11]

№	Интернет-ресурс	Месячный охват, тыс. чел.	Месячный охват, % от населения	Среднедневной охват за месяц, тыс. чел	Среднедневной охват за месяц, % от населения
1	Яндекс	96381,8	78,9	63877	52,3
2	ВКонтакте	84811,3	69,5	51941,7	42,5
3	Sberbank	79683,1	65,3	40233	33
4	Telegram	71592,4	58,6	46912,4	38,4
5	Дзен	69915,4	57,3	21997,4	18
6	Mail.ru	73475,9	60,2	23551,1	19,3

Таблица 2

Среднемесячная аудитория интернет-ресурсов в Российской Федерации в возрасте 12-64 лет за период октябрь 2023 года, тыс. человек [11]

№	Интернет-ресурс	Месячный охват, тыс. чел.	Месячный охват, % от населения	Среднедневной охват за месяц, тыс. чел	Среднедневной охват за месяц, % от населения
1	Яндекс	99788.1	82	68785,7	56,5
2	ВКонтакте	89185,1	73,3	54600,7	44,8
3	Sberbank	84420,3	69,3	45466,9	37,3
4	Telegram	82317	67,6	56599,4	46,5
5	Дзен	81038	66,6	31082,7	25,5
6	Mail.ru	76799,8	63,1	24341,1	20

На основании данных, указанных в таблицах 1 и 2, составлена сравнительная гистограмма по показателю «месячный охват, тыс. чел.» (рис. 2).

 © Мейдер Е.В., 2023

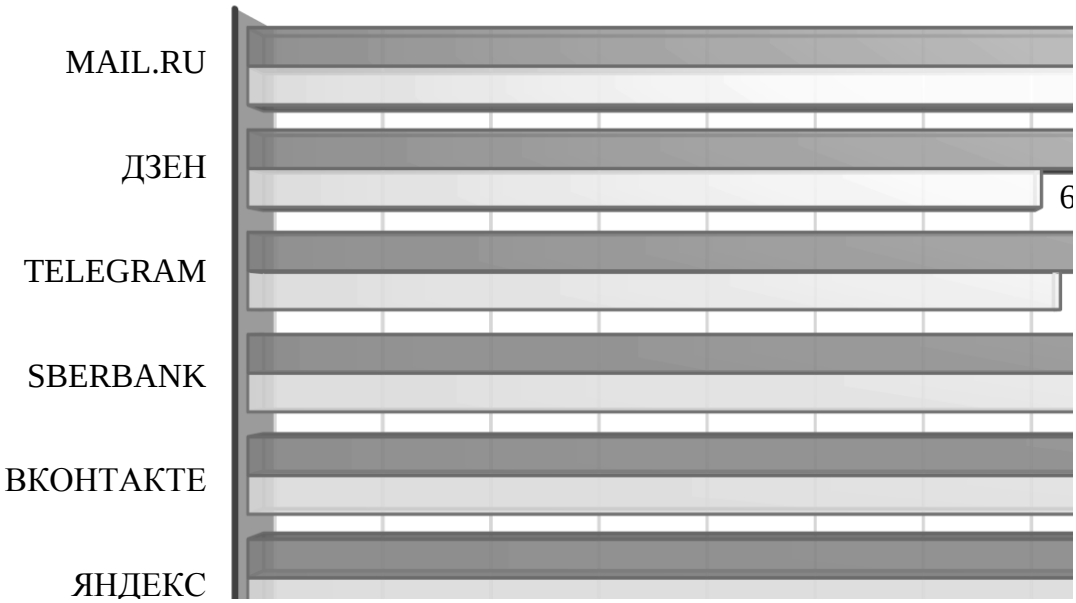


Рис. 3. Сравнительная гистограмма по показателю «месячный охват, тыс. чел.» (*обработано автором на основании* [11])

Проведенный анализ наглядно показывает прирост интернет-пользователей рунета за год. Следует отметить, что увеличение аудитории интернет-ресурсов в Российской Федерации требует создания релевантного локализованного контента, понимания культурных нюансов, эффективного использования социальных сетей и, возможно, партнерства с местными влиятельными организациями для охвата целевой аудитории. Кроме того, оптимизация для поисковых систем на русском языке и учет региональных различий также могут помочь расширить аудиторию. В контексте анализа интернет-пользователей, в работе также исследован охват площадок электронной коммерции по товарным группам (рис. 4), и которого следует, что наибольшей популярностью среди интернет-ресурсов у потребителя пользуются маркетплейсы.

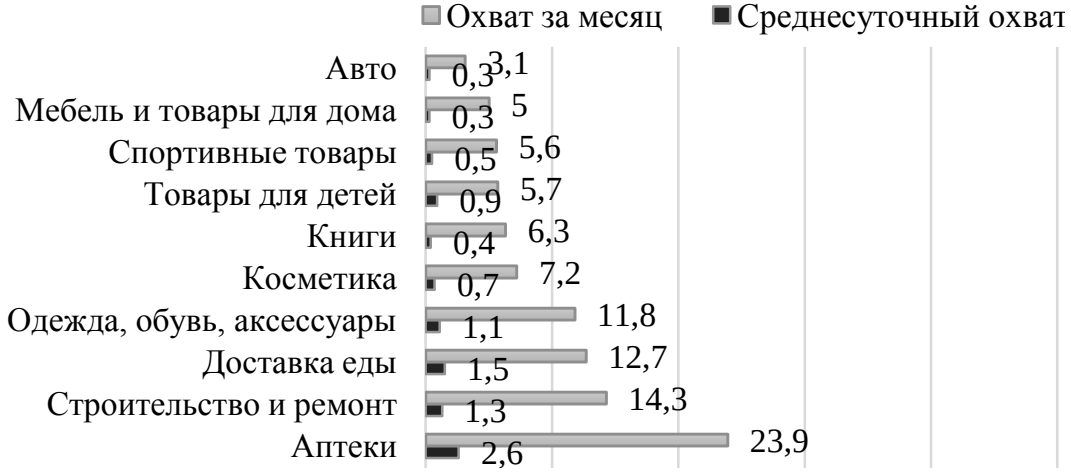


Рис. 4. Охваты площадок электронной коммерции (данные за октябрь 2022г.), % от населения старше 12 лет (*обработано автором на основании* [11])

© Мейдер Е.В., 2023

Увеличение числа интернет-пользователей в Рунете можно объяснить различными факторами, включая растущую доступность и доступность Интернета, расширение мобильной связи, увеличение государственных инвестиций в инфраструктуру, распространение онлайн-услуг и контента, а также растущая популярность социальных сетей. Кроме того, склонность молодого поколения к цифровому общению, а также удобство и возможности, предоставляемые Интернетом, способствовали общему росту числа пользователей.

Согласно исследованиям компании Mediascope Cross Web, количество сторонних продавцов на крупнейших маркетплейсах за 2022 г. значительно возросло. К примеру, на Wilberries этот показатель за год увеличился в 2 раза, на маркетплейсе Ozon – в 2,5 раза во втором квартале 2022 года, а на Яндекс.Маркет – на 83% в 4 квартале 2022 года [12-13].

Выводы. В заключение следует отметить, что влияние цифровизации на предоставление услуг является преобразующим, так как позволяет предприятиям пересмотреть свои подходы, улучшить качество обслуживания клиентов и создать новые возможности для роста и инноваций. Поскольку цифровые технологии продолжают развиваться, будущее предоставления услуг, несомненно, будет определяться постоянными достижениями в области цифровизации, открывая путь к более связанной, эффективной и ориентированной на клиента среде услуг.

Цифровизация сектора услуг представляет собой значительный сдвиг парадигмы с далеко идущими последствиями. Поскольку цифровые технологии продолжают развиваться, предприятиям придется адаптироваться и принять эту трансформацию, чтобы оставаться конкурентоспособными и соответствовать меняющимся требованиям современного потребительского ландшафта [14].

Поскольку Российская Федерация продолжает осуществлять цифровую трансформацию в секторе услуг, заинтересованным сторонам крайне важно уделить приоритетное внимание развитию инфраструктуры, доступности Интернета и инициативам по цифровой грамотности, чтобы обеспечить плавную интеграцию и использование этих технологий. Более того, сотрудничество между государственным и частным секторами, а также инвестиции в развитие цифровых навыков будут иметь решающее значение для использования всего потенциала цифровых технологий для повышения качества услуг в России.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Velikorossov, V.V. Digital economy: terminological retrospective, modernity and future / V.V. Velikorossov, S.A. Filin, O.N. Kalinina // Economic analysis: theory and practice / FINANCE and CREDIT Publishing House LLC. – Moscow. – 2020. – pp. 707-721.

2. Klimenko, T.I., & Akhmetshin, R.M. Main trends in the field of services of innovative infrastructure in the conditions of globalization. Sustainable Development Management. – Kazan National Research Technological University – 2020. - 3(28). – pp. 25–31.

3. Козырева Л.Д. Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития / Л.Д. Козырева, О.В. Шкурупей // Научные труды северо-западного института управления РАНХИГС. – 2018. – № 4 (36). – С. 184–189.

4. Логачева, Н.М. Цифровая зрелость потребителя услуг социальной сферы / Н.М. Логачева // Вестник Челябинского государственного университета. – 2020. –№ 10 (444). – С. 21–27.

5. Павлова, Л.Л. Качество жизни человека в регионе под влиянием процессов цифровизации: программы реализации, оценка / Л.Л. Павлова, О.М. Барбаков // Известия высших учебных заведений. Социология. Экономика. Политика. – 2021. – № 2 (14). – С. 86–101.

6. Babaniyi, Y.O. User Engagement in Mobile Health Applications. / Y.O. Babaniyi, L. Bellhouse, A. Fernandez del Rio, A.U. Perianez // KDD Health Day. – 2022. – pp. 1–10

 © Мейдер Е.В., 2023

7. Kleiner, G.B., Intelligent economy of the digital age / G.B. Kleiner // Economics and Mathematical Methods. – 2020. – vol. 56. – No.1. – pp.18-33.

8. Katz R., Social and economic impact of digital transformation on the economy / R. Katz // ITU, GSR-17 Discussion paper. – 2017. – 41 p.

9. Yamazaki R.A., study on management of technological knowledge to promote older adults' freedom in dementia care. Innovation in Aging. – 2018. – Vol. 2. – No.1. – 682 p.

10. Программа просмотра книг Ngram [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://books.google.com/ngrams/graph?content=digital+service&year_start=1990&year_end=2019&corpus=en-2019&smoothing=3 (дата обращения – 01.09.2023)

11. Аудитория интернета в России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: MediaScope. – Режим доступа : https://mediascope.net/data/#internet (дата обращения – 01.09.2023).

12. Рунет сегодня 2019. Главный аналитический доклад // РАЭК. 15 апреля 2020 г. [Электронный документ]. – Режим доступа: http:// a.raec.ru (дата обращения –01.09.2023).

13. Экономика Рунета. Исследование экономики рынков интернет-сервисов и контента в России 2013- 2014 // РАЭК, НИУ ВШЭ. – Москва, 2014. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://raec.ru/upload/files/research-economics -2013-2014.pdf (дата обращения – 01.09.2023).

14. Давидчук, Н.Н. Цифровизация сферы услуг Российской Федерации с использованием технологий искусственного интеллекта / Н.Н. Давидчук, Е.В. Мейдер, Л.Р. Полякова // Вестник Донецкого национального университета. Серия В. Экономика и право. – 2023. – № 2. – С. 45-52.

Поступила в редакцию 02.09.2023 г.

INTRODUCTION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE RUSSIAN FEDERATION'S SERVICE SECTOR

E. V. Mejder

In the article, the author proposes the evolution of the information society movement towards indicators' system, which aims to assess and measure the progress, growth and impact of information and communication technologies on society, which helps to understand the extent of digital technology coverage, connectivity and technological advances in a community or country. In order to study trends in the economy and society digital development, a comparative analysis of the Russian Federation's Internet resources audience was conducted, which provides an understanding of the characteristics, preferences and behavior of various user groups, helps to identify the target audience, adapt content and strategies, and optimize user interaction, which allows enterprises and organizations to make informed decisions about their presence online, marketing efforts and resource allocation.

***Keywords**:* service sector, digital service, digitalization, tourism, indicator system, Internet resource.

Мейдер Екатерина Валерьевна
кандидат экономических наук, доцент кафедры информационных систем и технологий управления
ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», г. Донецк
ev@mejder.ru
+79-949-318-88-97

Mejder Ekaterina
Candidate of economic sciences, associate professor of the department of information systems and management technologies
Donetsk national university of economics and trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky, city Donetsk

© Мейдер Е.В., 2023

УДК 332

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КРЕСТЬЯНСКИХ ХОЗЯЙСТВ

© 2023. *О. Ю. Перепелица*

В статье исследованы теоретические особенности функционирования крестьянских хозяйств как социально-экономической единицы. Обоснована значимость семейно-трудовых форм аграрного производства в процессе обеспечения устойчивого регионального развития. Доказана целесообразность дальнейшего изучения социально-экономических и организационных трансформаций, характерные для функционирования данной категории сельхозпроизводителей, в современных условиях

Ключевые слова: крестьянское хозяйство, социальный эффект, постиндустриальная экономика, информационное общество.

Постановка проблемы. Семейно-трудовая форма аграрного производства в современных условиях является одним из важных направлений обеспечения развития сельских регионов. Наличие большого количества эффективно функционирующих малых хозяйственных формирований позитивно в рамках сельского населенного позитивно влияет на общий уровень занятости сельского населения, а также способствует привлечению инвестиционных средств. Крестьянские хозяйства даже в условиях плановой модели управления ресурсами играли важную роль в процессе регионального развития. В рамках многоукладной экономики они выполняют целый ряд производственно-экономических и социальных функций.

Актуальность темы исследования. В то же время следует отметить, что в современных условиях принципы осуществления хозяйственной деятельности представителями данной категории аграриев существенно изменились. Сохраняя базовую социально-экономическую сущность, крестьянские хозяйства существенно расширили свои потенциальные возможности в плане самореализации. Необходимость изучения современных условий деятельности данной категории сельхозпроизводителей обусловили выбор цели и объекта исследования.

Анализ последних исследований и публикаций. Теоретические и практические аспекты функционирования семейных форм аграрного производства как элемента системы социально-экономических отношений нашли свое отображение в трудах отечественных и зарубежных ученых. Базовые принципы функционирования крестьянских хозяйств, исходя из их двойственной сущности, были сформулированы в трудах Н.П. Макарова, А.В. Чаянова, А.Н. Челинцева и др. Современные особенности социально-экономической деятельности семейных форм аграрного производства, специфика оценивания их результативности изучались в работах С.В. Кальченко, Н.П. Мельникова и др.

Выделение нерешённых проблем. Важным условием обеспечения эффективного семейных форм аграрного производства является анализ специфики их функционирования в рамках системы региональных социально-экономических отношений. В то же время, по нашему мнению, требуют дальнейшего изучения социально-экономические и организационные трансформации, характерные для функционирования данной категории сельхозпроизводителей, в современных условиях. Особое значение в данном аспекте имеет исследование теоретических основ организации деятельности крестьянских хозяйств в условиях современных реалий.

 © Перепелица О.Ю., 2023