

УДК 338.2

**АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УСЛУГ В ЭКОНОМИКЕ ЗНАНИЙ:
ПРОБЛЕМЫ СМЫСЛОВ, ПОТЕНЦИАЛ ЦИФРОВОЙ БИЗНЕС-
СРЕДЫ, МОДЕЛИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ****Возианова Н.Ю.,**

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Донецк,
email: 1 nagasadoo@narod.ru 2 sandra_des@mail.ru

Дещенко А.Ю.,

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Донецк,
email: 1 nagasadoo@narod.ru 2 sandra_des@mail.ru

Аннотация. В статье проанализированы проблемы смысла и выбора вектора развития науки как услуги в экономике знаний, установлена неоднородность восприятия услуги ее потребителем; уточнена сущность производства услуг; определены уровни услуг, исходя из сложности воплощенного в них труда, знаний и компетенций; предложен экосистемно-институциональный концепт развития услуг в экономике знаний. На основе исследования рынка знаниевых услуг в современной нестабильной институциональной среде определены черты нестабильности институциональной среды; предложена классификация знаниевых услуг в разрезе пятнадцати признаков. Для моделирования развития науки, общества и экономики на ее основе в экономике знаний определены элементы формирования целостного механизма системы научных исследований; предложено фреймирование горизонтов в планировании будущего; разработана организационно-экономическая модель формирования стратегии развития института услуг в экономике знаний.

Ключевые слова: экономика знаний и услуг, институт услуг, наука, знаниевые услуги, рынок знаниевых услуг, классификация, развитие, моделирование.

**ANALYSIS OF THE SERVICE SYSTEM IN THE KNOWLEDGE ECONOMY:
PROBLEMS OF MEANINGS, POTENTIAL OF THE DIGITAL BUSINESS
ENVIRONMENT, MODELING OF DEVELOPMENT****Voziyanova N.Yu.,**

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky, Donetsk,
email: 1 nagasadoo@narod.ru 2 sandra_des@mail.ru

Deschenko A.Yu.,

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky, Donetsk,
email: 1 nagasadoo@narod.ru 2 sandra_des@mail.ru

Annotation. The article analyzes the problems of meaning and choice of the vector of development of science as a service in the knowledge economy, establishes the heterogeneity of the perception of the service by its consumer; the essence of service production was clarified; service levels are determined based on the complexity of the labor, knowledge and competencies embodied in them; proposed an ecosystem-institutional concept for the development of services

in the knowledge economy. Based on the study of the knowledge services market in the current unstable institutional environment, the features of instability of the institutional environment are identified; classification of knowledge services in terms of fifteen features is proposed. To model the development of science, society and economics on its basis, elements of the formation of an integral mechanism of the system of scientific research have been identified in the knowledge economy; proposed horizon framing in future planning; an organizational and economic model for the formation of a strategy for the development of the institution of services in the knowledge economy has been developed.

Keywords: economics of knowledge and services, institute of services, science, knowledge services, market of knowledge services, classification, development, modeling.

Современный этап развития человеческого общества можно охарактеризовать как жизнь на стыке эпох, что проявляется в формирующейся новой экономической и геополитической системе, появлением нескольких центров мира, т.е. его многополярности. Развитие техники, технологий, способов коммуникации требует знаний и способствует расширению сферы услуг, ее институтов (включая человека) и инфраструктуры, которые должны соответствовать складывающемуся новому этапу развития – экономики знаний, который должен изучаться с точки зрения трех плоскостей: концептуальной, процессной и результативной. В этом плане необходимо устранить проблемы, связанные с пониманием самой системы услуг в экономике знаний; потенциала, заложенного в эксплуатации возможностей цифровой бизнес-среды; влияния и учета человеческого фактора в создаваемой системе и структурировании общества, формируемой перспективного развития. В совокупности, именно это актуализирует тему проводимого исследования.

Цель исследования

Цель исследования – изучение системы услуг в экономике знаний через исследование проблемы смыслов и потенциал цифровой бизнес-среды, для моделирования ее развития.

Материал и методы исследования

В работе использованы материалы, находящиеся в открытом доступе: статистические данные; монографии, статьи, тезисы докладов отечественных и зарубежных авторов. При проведении исследования применен диалектический метод; совокупность общенаучных методов – анализ синтез, индукция, дедукция; теоретического обобщения; экономического анализа – сравнение, систематизация, группировка, средних величин в сочетании с реализацией системного и институционального подходов.

Результаты исследования их обсуждение

Президент Российской Федерации В.В. Путин, выступая на различных площадках, систематически делает акцент на том, что «...забота о формировании собственного общества и его ценностей имеет решающее значение для будущего России и всего прогрессивного человечества» [2,11], определяя вектор движения «Россия – страна-цивилизация». Развитие как категория достаточно нейтральная, но соотношение его с вектором движения способно показать ценность получаемого результата. Кроме того, развитие сопровождается институциональными изменениями

и может быть: эволюционным; революционным; стагнационным, а по характеру изменений — могут быть инновационными (инкрементные либо прорывные); стагнационными и депрессионными [5, с. 14]. Любые изменения базируются на идее, опосредованной научными знаниями, воплощенными в результаты практической деятельности. Это в рыночных условиях служит поддержанию конкуренции, создает рычаги и определяет стимулы для конкурентных преимуществ хозяйствующих субъектов, территорий, стран, реализующих в своих стратегиях инновационный сценарий развития.

Результаты наших исследований согласуются с мнением других исследователей, что «...в основе современной конкуренции ведущих держав мира лежат два основных пространства борьбы — борьба за ресурсы и конкуренция за смыслы и идеи, которые формируют власть над умами народов и целых цивилизаций» [14, с. 674]. Общеизвестно, что наука, как двигатель прогресса, являет собой систему знаний «...о закономерностях развития природы, общества и мышления, а также отдельную отрасль таких знаний...» [10, с. 239] и обычно рассматривалась как базис объективных знаний для развития, а ее цель — получить такие объективные знания. Изменения произошли в период доминирования либеральных взглядов экономике, где отдавалось предпочтение «невидимой руке рынка» и «всесильности денег», где заказчик (обладатель денег) мог купить все, и которому все больше требуется услуг. Установлено, что в экономике развитых стран мира значительную часть — более 60% по числу занятых приходится именно на сферу услуг. Современный термин «сфера услуг» представляет собой обобщающую категорию, характеризующую часть экономики постиндустриального экономического уклада, сложившуюся ввиду достаточно развитой современной инфраструктуры.

Теперь к сфере услуг принято относить «...культуру, образование, здравоохранение, бытовое обслуживание, пассажирский транспорт и связь, рекреационные услуги, общественное питание» [13]. Однако, с нашей точки зрения, такой подход является весьма спорным, т.к. оказание медицинской помощи и обеспечение обязательного образовательного процесса не может быть услугой; считаем, что критерием услуги в таком случае может стать ее платность относительно ее заказчика. Критерий «платности» не дает гарантии качества — профессионализма и профессиональных качеств лиц, оказывающих такие услуги. Следовательно, существенное, а именно глубинное значение имеет четкость определения смысла каждой используемой категории.

Так, науку как услугу следует рассматривать как действие, приносящее пользу, помощь другому лицу (в достижении их целей) на основе использования системы знаний о закономерностях развития природы, общества и мышления, а также отдельных отраслей таких знаний.

Для услуги характерными являются следующие свойства: неотделимость от источника; неосязаемость; непостоянство качества; несохраняемость. Восприятие услуги ее потребителем не однородно (рис. 1), что связано с ее сложностью и многомерностью.

В проведенных нами исследованиях установлено, что объективные знания, т.е. непредвзятые, не обязательно несущие сиюминутный результат или прибыль, служат реальной основой для любых изменений, включая и изменения институциональные, для так называемых «работающих институтов».

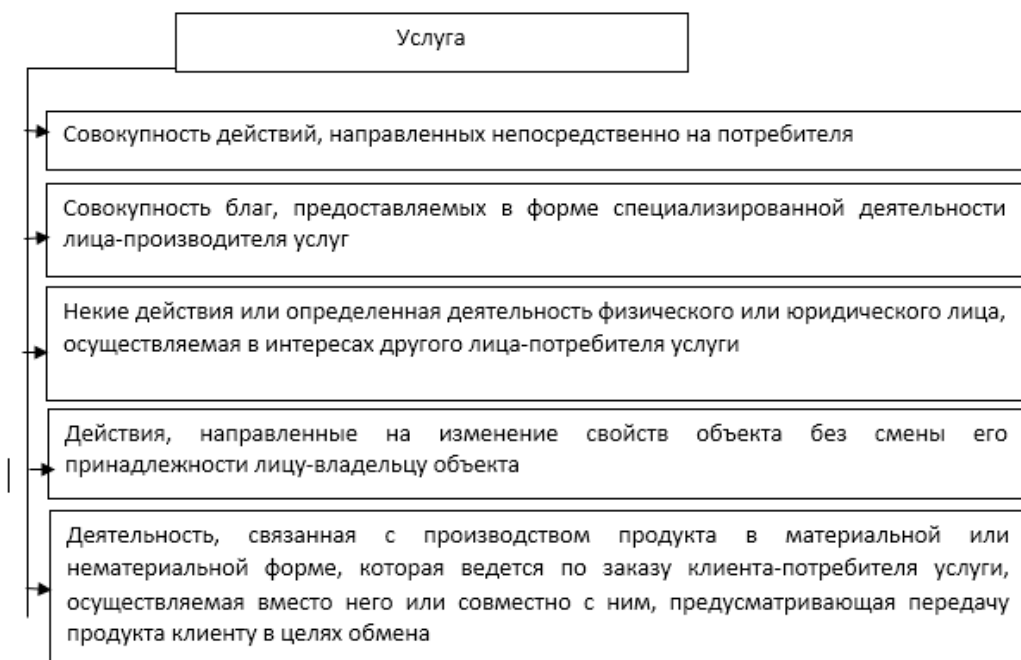


Рис. 1. Восприятие услуги потребителем

Источник: составлено авторами по данным [13].

Следовательно, любая страна, которая обладает достаточным научным потенциалом, поддерживающая и развивающая его вкладывается в развитие фундаментальной науки, проведение фундаментальных исследований даже «... несмотря на то, что они зачастую не являются рентабельными» [15]. В своих работах С.П. Расторгуев подчеркивает, что «... если собственные спутники, собственные АТС, собственные компьютеры, собственное сетевое и системное программное обеспечение слишком дороги для страны, то это значит, что собственная безопасность ей тем более не по карману» [12, с. 147]. Наши исследования также подтверждают, что в современную эпоху экономики знаний именно человек, а не предприятие, сегодня становится «черным ящиком» (в терминологии новой институциональной экономической теории) и главным объектом научных исследований и экспериментов, требующих уже междисциплинарных исследований. Это многогранный объект исследования и существо, обладающее рядом особенностей, психическими свойствами, а главное душой, которыми не обладает машина (души у машин нет). Его персональные действия в составе группы («массовые») не одинаковы, как и система фреймированных взглядов и принимаемых им решений. Следовательно, для разных целей управления (человеком/массой) нужны глубокие исследования в разных аспектах потребностей исходя из целеполагания заказчика и/или исследователя.

В либеральной экономической науке, наука как услуга — это наука по заказу (не для всех), обслуживающая исключительно определенную категорию собственников, финансирующих ее и результат. То есть не изучение объективной реальности, а на основе знаний ученых ее подстраивание под поставленные задачи того, кто финансирует науку/исследования. Научные знания, полученные не в векторе заказа, становятся не нужными (это уже не наука, т.е. все, что не в векторе — не будет иметь финансирования и распространения в СМИ, включая научные журналы и литературу). Об этом свидетельствует приоритет публикаций в изданиях с высоким импакт-фактором, принадлежащих крупнейшим издательским компаниям в мире, присуждение Нобелевских премий по экономическим наукам, где негласно не приветствуются все те исследования, которые не лежат в векторе либеральной экономической науки. Следовательно, возникает также необходимость в инфраструктуре, позволяющей развивать науку и научные знания, которая стала бы адекватной сложившимся условиям внешней и внутренней среды, удовлетворяя разнообразные потребности. Причем, для самой науки также нужны услуги. Это могут быть различные центры коллективного пользования, бизнес-инкубаторы, коллаидеры, Big Data и алгоритмы обработки данных и т.п. Однако, не следует упускать из вида, что всегда есть владелец данных; владелец алгоритмов, способных оценивать такие данные; владелец технологий и т.п. Необходима целая инфраструктура, а также те, кто производит, обслуживает уже тех, кто занимается наукой, научными исследованиями, а также производит услуги. Производство услуг — комплекс субъектов и мероприятий по их осуществлению за заказчика услуг. Развитие различных рынков и ниш становится неотъемлемой составляющей развития современного мира.

Задача сохранения науки не как услуги, а как базиса объективных знаний для развития — государственная задача, а не частного капитала, во имя Человечества становится не просто актуальной, но объективно необходимой, т.к. мир не терпит пустоты. Чтобы Человечеству выжить, как виду нужны объективные, а не, «заказные» знания; нужны соответствующие стратегии развития и соответствующая им инфраструктура. Установлено, что чем сложнее система, инфраструктура — тем меньше людей знают о действиях в ней и это имеет определенные преимущества, т.к. тем самым осуществляется регулирующие воздействия — снижается объем выборки (кто входит в состав лучших менеджеров, как попасть в рейтинг, на радар рейтинговых агентств и т.п.).

Таким образом, проблема смыслов актуализируется с развитием «экономики знаний», а, следовательно, все последующие действия будут основываться на целеполагании субъектов принятия решений, для которых вырабатываются соответствующие научно обоснованные варианты стратегий и тактических действий по реализации тех или иных стратегий. Основываясь на проведенных нами исследованиях предложен экосистемный-институциональный концепт развития услуг в экономике знаний (рис. 2).

В результате изучения и анализа рынка знаниевых услуг в современной нестабильной институциональной среде установлено, что вопросы институционализации самих знаниевых услуг приобретают все большее значение, что предопределяет необходимость их экономического изучения.

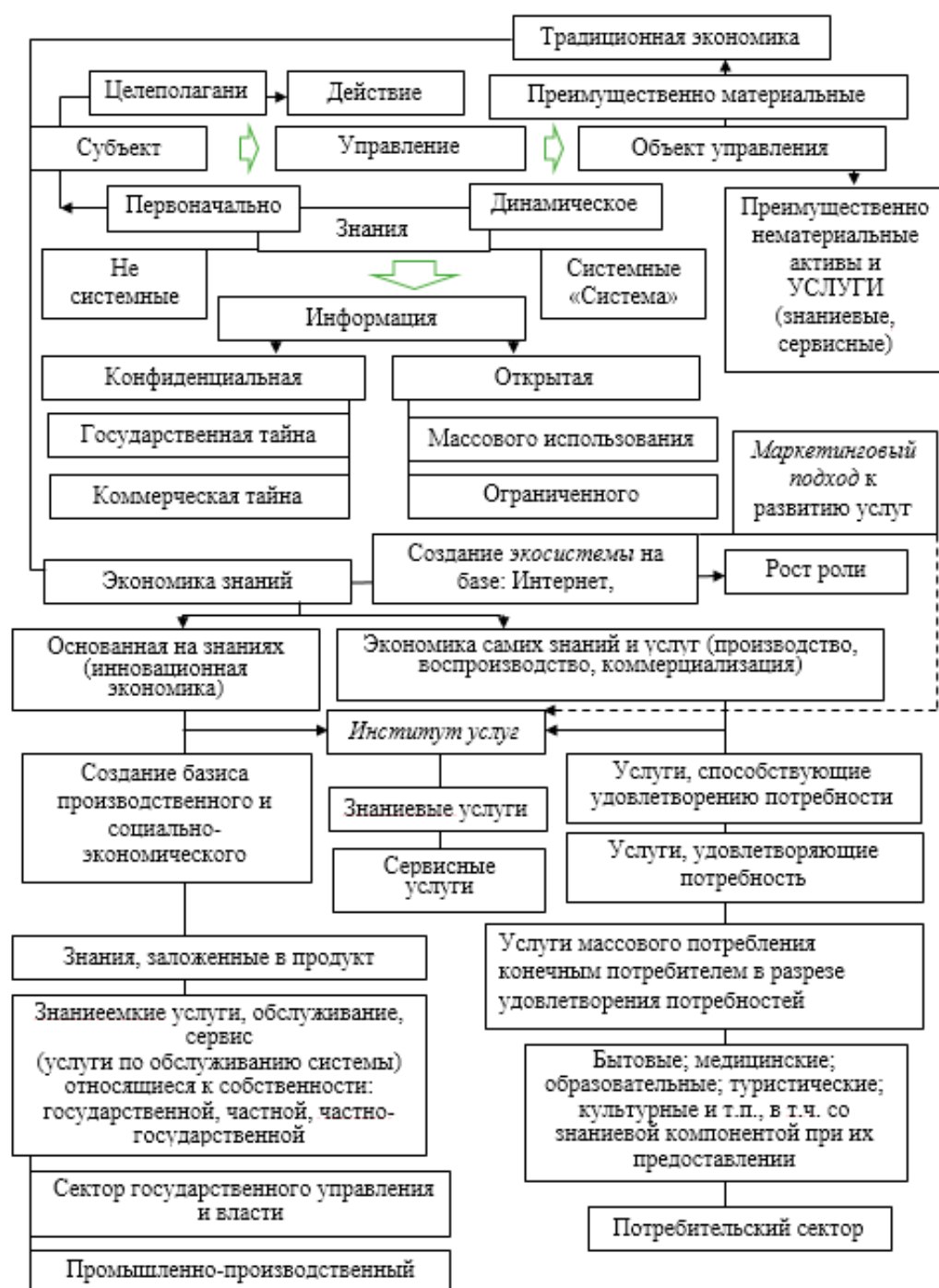


Рис. 2. Экосистемно-институциональный концепт развития услуг в экономике знаний

Источник: составлено авторами.

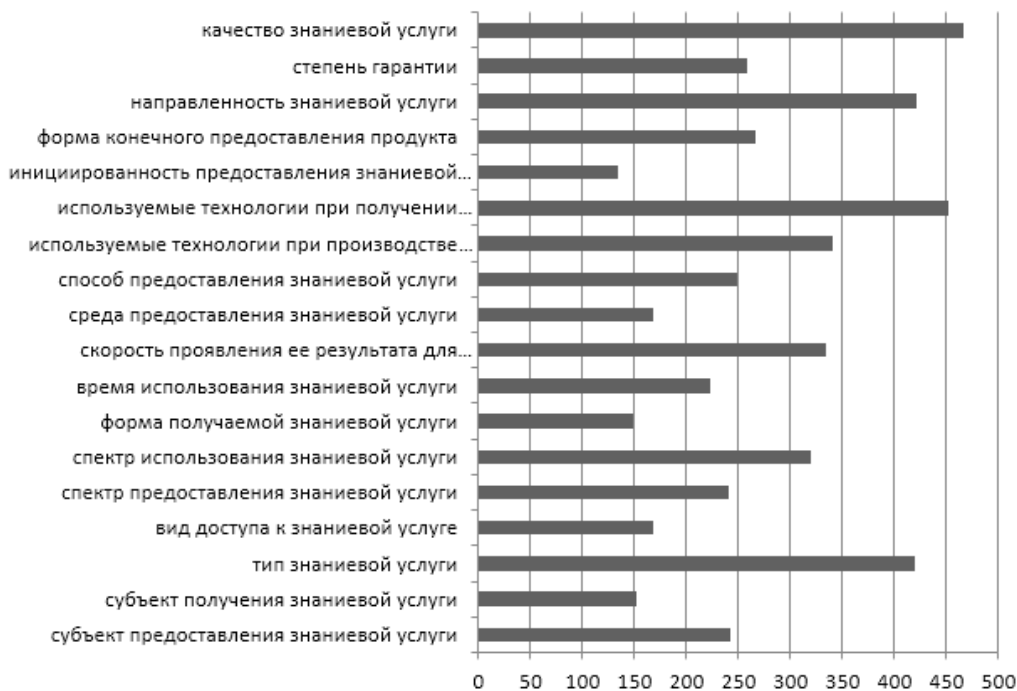


Рис. 3. Распределение ответов опрошенных по классификационным особенностям заниевых услуг

Источник: составлено авторами.

Одной из важных черт предоставления услуг, в т.ч. заниевых, является их возмездный характер, что имеет особое значение в капиталистическом обществе развитие, которого проявляется в настоящее время. Современная институциональная среда характеризуется как нестабильная [1], что требует ее глубокого изучения с целью формирования адекватных решений как со стороны предприятий, так и граждан и в этой связи заниевые услуги будут только расширяться. Классификации позволяют систематизировать знания об объекте исследования, а именно – заниевых услугах. Для этого проведен опрос среди различных категорий населения Донецкой Народной Республики (ДНР). Исследованию подлежали их потребности в различных областях знаний (маркетинга, финансов, управления персоналом, технологий и др.); была также составлена анкета. Затем полученные результаты подверглись обработке и анализу, что стало основой для авторского определения сути заниевых услуг и разработки их классификации (рис. 3).

Таким образом, классификация заниевых услуг – распределение заниевых услуг по классификационным признакам, составляющим их топологию, которые определены как нечто целое на основе выделения характерных элементов для современного уровня их реализации. Нами предложены основы классификации самих заниевых услуг в разрезе 15 признаков (табл. 1).

Классификация знаниевых услуг в экономике знаний

Классификационный признак		Элементы классификации признака
1	По субъекту	Предприятия
		Частные лица
		Частно-государственные
2	По типу	Профессиональная
		Не профессиональная
3	По степени доступа	Общего доступа
4	По спектру предоставления и использования	Конфиденциальные
		Широкого спектра
		Узкоспециализированные
5	По форме	Точечного дополнения
		Процессного сопровождения
		Продуктового сопровождения
6	По времени пользования	Краткосрочная
		Среднесрочная
		Длительного пользования
7	По скорости проявления для получателя	Одномоментного получения (сразу)
		Требующая подготовки ответа
8	По среде предоставления	В виртуальной среде
		В реальной среде
		Комбинированная
9	По способу предоставления и охвату	Персонифицированные
		Массовые/групповые
10	По используемым технологиям	Интернет
		Цифровые
		Традиционные
11	По форме инициирования предоставления услуг	На договорной основе (устный, письменный)
		Заказ
		Подписка
12	По форме конечного предоставления продукта	Методики
		Проекты
		Акты
		Экспертизы
		Заключения
13	По направленности	Познавательные
		Развлекательные
		Обучающие
14	По степени гарантии	Лицензируемые
		Не лицензируемые
15	По качеству	Качественные
		Не качественные

Источник: составлено авторами.

Предложенная классификация носит основополагающий характер; она может быть дополнена либо уточнена исходя из быстро меняющихся условий функционирования субъектов и объектов, а также реальных трансформационных процессов,

проистекающих в обществе. Предложенная классификация вносит вклад в научное знание, т.к. позволяет акцентировать внимание как управляющей подсистемы в целом, так и отдельных предприятий, и частнопрактикующих субъектов, предоставляющих такие услуги адекватно реагировать на текущие и перспективные процессы, происходящие в мире и обществе, связанные с необходимостью и желанием реципиентов получения знаниевых услуг.

В ходе исследований, направленных на моделирование развития науки, общества и экономики на ее основе в экономике знаний определены черты нестабильности институциональной среды, проявляющиеся в: изменяемости норм и правил; отсутствии правил или механизмов их реализации; внедрении чуждых или чужеродных правил, норм, механизмов, которые делают функционирование системы реципиента нестабильной, непредсказуемой.

Характерной чертой среды функционирования хозяйствующих субъектов и экономики ДНР и ЛНР является нестабильность и неопределенность внешней среды, что также подчеркивается в исследованиях отечественных ученых [1,4,7,9]. Для полноценного изучения, анализа такой среды определен целостный механизм системы научных исследований, действие которого базируется на системных, научных и институциональных принципах. Результат использования такого механизма нацелен на рост эффективности и эффекта от научных исследований с учетом условий нестабильной внешней среды; на создание условий, обеспечивающих эффективное взаимодействие предприятий, организаций и ученых/субъектов научной деятельности, позволяющих наилучшим образом организовать работу, осуществлять оптимизацию бизнес-процессов, достигать целевых результатов. Установлено, что ДНР и ЛНР, как регионы с особым статусом, испытывают потребность в «...институциональных инструментах повышения конкурентоспособности...» [8, с. 20-25], но при этом они сумели сохранить свой научный потенциал — ученых.

На основе реализации системного и институционального подходов предложено авторское видение развития науки и общества на ее основе в экономике знаний, где науке отводится ключевое место, как базису, позволяющему не только продуцировать объективные знания, служащие основой для принятия адекватных решений, но и обеспечивать конкурентные преимущества их владельцу. Приоритет во владении такими знаниями должен оставаться за государством. В условиях рынка также наука может быть использована и как услуга. Причем, для развития самой науки в современном динамичном мире нужны услуги, создаваемые через развитие инфраструктуры, что позволит снижать транзакционные издержки и способствовать поддержанию конкурентных преимуществ для бизнеса и в сфере частно-государственного партнерства. Предложен организационно-экономический механизм формирования стратегии развития института услуг в экономике знаний, представленный на рисунке 4.

Отметим, что руководство качественно отличается от менеджмента. Нужно выстроить не только систему, но институционализировать ее: сформировать полноценные институты и фреймировать их. Под фреймом следует понимать «...способ мышления, соотнесения внешней информации с существующими правилами, механизмами, выбранными за базу» [5, с. 18], а фреймирование — процесс и результат формирования фреймов (например, в разрезе горизонтов планирования, обозначенных в таблице 2), обеспечивающих конвенционализацию в используемых понятиях и обеспечивающих взаимодействие. Отсутствие хотя бы одного из элементов полноценного института делает его работу затруднительной или вообще невозможной.

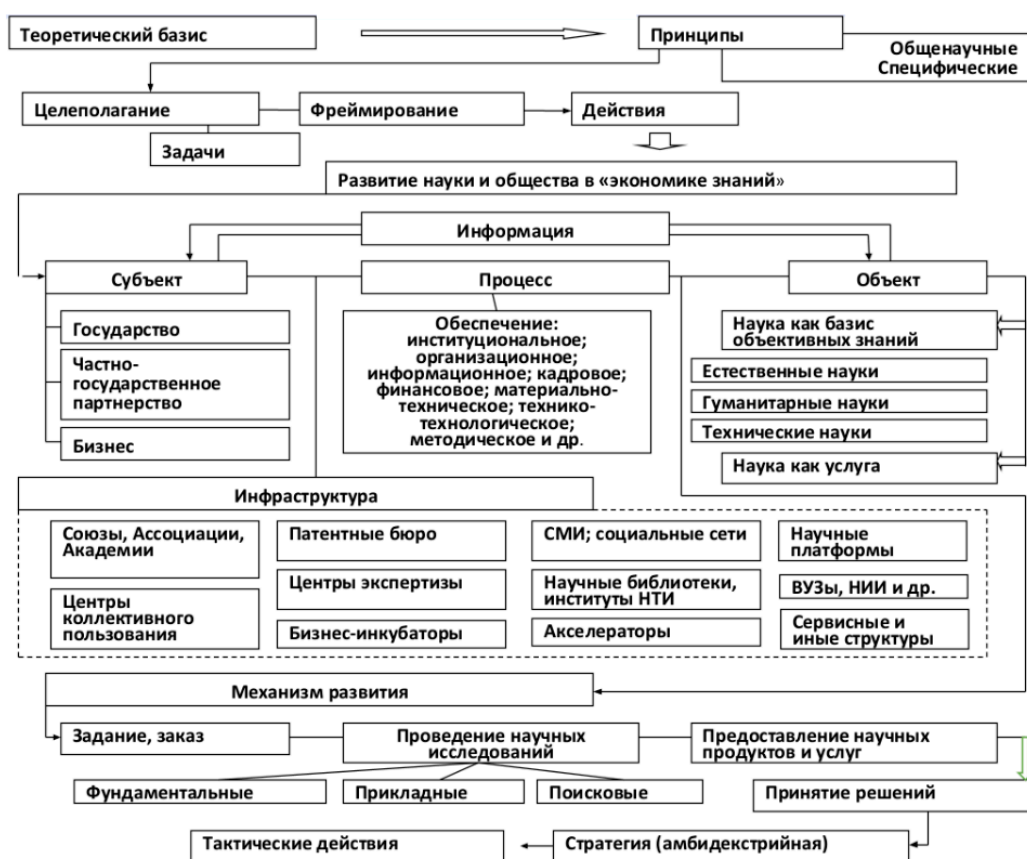


Рис. 4. Организационно-экономическая модель формирования стратегии развития института услуг в экономике знаний

Источник: составлено авторами.

Кроме того, фреймируемые знания, смыслы и т.п. в связке «наука–практика» должны быть закреплены в институте и во взаимосвязи с уже существующими институтами для обеспечения их работающего состояния (научное знание–инновация–практическое внедрение–социализация). В этом процессе государство играет главенствующую роль, а частно-государственное партнерство – способствует масштабированию системы знаний и действий. Васильев М.В. справедливо заметил «...чтобы любое знание способно было уцелеть в веках, для него должна быть создана соответствующая ему структура из его носителей ... Наличие учеников – это наличие определенной структуры, определенной «жизненной силы» того или иного знания. Для того чтобы внести в мир новое знание, требуется внести в мир носителей этого знания» [3, с. 161].

Следовательно, обеспечение передачи знаний, эффективной работы научных школ – системная задача. Особую значимость для развития науки имеет наличие научных школ, которые функционируют не на бумаге, а реальных – в которых есть не один-два последователя – защищенных кандидатов и докторов наук. Подчеркнем, что на подготовку ученого уходит при благоприятных условиях 20-26 лет (обучение в школе, университете, аспирантуре и докторантуре).

Фреймирование горизонтов в планировании будущего

Горизонт планирования	Характеристика
Текущее будущее	Охватывает период, который находится ближе всего к настоящему времени, например, в течение нескольких месяцев, годов или даже нескольких лет, что предусматривает ориентирование на непосредственные цели и задачи, которые требуют решения в ближайшем времени.
Далекое будущее	Охватывает период времени, который исходит из текущего плана и простирается на временные рамки, находящиеся далеко впереди, например, период в несколько лет, десятилетий или даже поколений, следовательно, учитываются стратегические планы и долгосрочные видения, которые помогут нам достичь амбициозных целей.
Недалекое будущее	Находится посередине между текущим и далеким горизонтом планирования, данный период, предусматривает временные рамки в несколько месяцев, полугодий или один-два года, следовательно, необходимо сосредотачиваться на планах и задачах, которые не являются срочными, но требуют внимания и ресурсов в ближайшей перспективе.

Источник: составлено авторами.

Выводы

Таким образом, на основе анализа системы услуг в экономике знаний исследованы проблемы смыслов, требующих институционального закрепления, изучен и определен потенциал цифровой бизнес-среды, классифицированы знаниевые услуги, что позволило предложить экосистемно-институциональный концепт развития услуг и организационно-экономическую модель формирования стратегии развития института услуг.

Перспективами дальнейших исследований является мониторинг развития услуг/института услуг в экономике знаний и формирование адекватных времени стратегий, как для самого института услуг, так и для субъектов хозяйствования, функционирующих в экономике знаний.

Исследование выполнено в рамках НИР, выполняемого по государственному заданию, «Маркетинговый потенциал цифровой бизнес-среды на виртуальном рынке» FRRZ-2023-0004.

Литература

1. Азарян А.А. Стратегии развития сферы услуг в условиях нестабильной внешней среды: автореф. дис. ... д-ра экон. наук. Донецк, 2021. 43 с.
2. В.В. Путин. Россия сосредотачивается — вызовы, на которые мы должны ответить, Известия, 16.01.2012 г.
3. Васильев М.В. Психологический аспект кибернетической угрозы // Информационные войны как борьба геополитических противников, цивилизаций и различных этосов: Сб. трудов Всероссийск. науч. конф. (Новосибирск, 26-27.04.2018) / под науч. ред. В.Ш. Сабирова; СибГУТИ. Новосибирск, СибГУТИ, 2018. С. 151-161.
4. Возиянов Д.Э. Методика формирования стратегии экосистемного цифрового маркетинга в предприятии ритейла в условиях неопределенности будущего // Сборник научных работ серии «Экономика». 2022. № 27. С. 108-123.

5. Возиянова Н.Ю., Дещенко А.Ю. «Экономика знаний» и услуг: экосистемный институционально-маркетинговый концепт развития // Инновационное развитие экономики. 2023. № 3 (75). С. 12-20.
6. Воробьев Е.И., Китов А.И. Введение в медицинскую кибернетику. М.: Издательство «Медицина», 1977. 287 с.
7. Германчук А.Н. Стратегическое партнерство в системе управления взаимоотношениями бизнес-субъектов // В сборнике: Экономика и современный менеджмент: теория и практика. Материалы международной научно-практической конференции. В 2-х частях / Под общей редакцией В.Н. Узунова. 2017. С. 134-140
8. Коваленко Н.В., Оникийчук Ю.А. Институциональные инструменты повышения конкурентоспособности регионов с особым статусом // Экономический вестник Донбасского государственного технического университета. 2020. № 4. С. 20-25.
9. Лепа Р.Н., Половян А.В., Гриневская С.Н. Научно-технологический потенциал нового Донбасса // Тенденции и перспективы развития. Ежегодник. 2021. С. 357–360.
10. Поповцев И.Ю. Толковый словарь русского языка для школьников. М.: «Аветон», 2006. 512 с.
11. Путин назвал ключевые принципы новой российской экономической политики. РБК [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rbc.ru/economics/17/06/2022/62ac88969a7947c64123f0c9> (дата обращения 26.03.2024).
12. Расторгуев С.П. Информационная война. М. : Радио и связь, 1999. 416 с.
13. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцев Е.Б. Современный экономический словарь / 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М, 1999. 479 с.
14. Ставицкий А.В. Онтологические основы информационной войны в контексте Большой игры против России // Информационные войны как борьба геополитических противников, цивилизаций и различных этосов: Сб. трудов Всероссийск. науч. конф. (Новосибирск, 26-27.04.2018) / под науч. ред. В.Ш. Сабирова; СибГУТИ. Новосибирск, СибГУТИ, 2018. 820 с.
15. Фундаментальная наука. [Электронный ресурс]. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/> (дата обращения 26.03.2024).