

были установлены кабинки для дезинфекции людей, в которых полностью уничтожаются микробы, бактерии и вирусы начиная от головы до ног на 99,9%.

Evolv Edge – это стойки для сканирования людей и их багажа в аэропортах для повышения полной безопасности, так как при помощи данной технологии, можно понять, что человек несёт в сумке, в руке, в кармане.

Рестораны также используют современные инновации, чтобы максимально удовлетворить своих клиентов, они используют специальные технологии, которые при помощи сканирования глаз помогают людям создать блюдо из предложенных ингредиентов.

В гостиницах активно начинают использовать роботов при бронировании тура, а также для заказа еды или вызова клининговых услуг.

Современный турист требовательный, изощренный и избалованный, предпочтует двигаться быстро и самостоятельно. Так компания Sixt начала организовывать поставку автомобилей возле аэропортов, чтобы туристы по прилёту смогли оперативно взять машину и добраться до точки назначения.

Таким образом, можно констатировать факт, что сфера туризма активно наполняется разнообразными новыми технологиями, которые расширяют возможности и создают дополнительные удобства в данном сегменте с помощью Face Id, виртуальных экскурсий или online турагентств, что повышает комфорт во время путешествия и помогает предугадывать и удовлетворять желания клиентов.

### **Литература**

1. Стратегии digital-трансформации в туризме. – URL: <https://vc.ru/marketing/47825-strategii-digital-transformacii-v-turizme> (дата обращения: 25.10.2022).
2. Цифровая трансформация в туризме: тренды 2020. – URL: <https://vc.ru/flood/85973-cifrovaya-transformaciya-v-turizme-trendy-2020> (дата обращения: 30.10.2022).
3. Черевичко Т.В. Цифровизация туризма: формы проявления / Т.В. Черевичко, Т.В. Темякова. – URL: <http://www.mce.su/rus/presentations/p356550/> (дата обращения: 31.10.2022).
4. Цифровой туризм: какие сегменты рынка организованных путешествий оцифровываются прежде всего? – URL: <https://firstlinesoftware.ru/news/blog/345-tsifrovoj-turizm-kakie> – (дата обращения: 01.11.2022).
5. Тренды в туризме 2022. – URL: <https://www.skyscanner.ru/news/travel-tech-post-coronavirus>. Дата обращения: 02.11.2022

## **РАЗВИТИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ТРАКТОВКЕ ПРОЦЕССОВ ИНФОРМАТИЗАЦИИ СФЕРЫ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ**

**Маргамов Айнур Раифович**

*Казанский кооперативный институт Российского университета кооперации,  
Казань, Россия*

*Аннотация.* В статье представлены альтернативные подходы к трактовке особенностей инновационных процессов в сфере услуг в целом и в секторе публичных услуг в частности. Показано, что в настоящее время имеют место альтернативные подходы к трактовке инноваций в сфере услуг, которые: исходят из признания доминирующей роли материального производства и отрицания самостоятельности сервисных инноваций; признают самобытность инноваций в сфере услуг; рассматривают сектор услуг как лидера в инновационных процессах; указывают на необходимость интеграции положений технократического подхода

и достижений теории сервисной экономики. Определены основные положения модели обратного цикла, которые раскрывают роль инноваций в развитии сектора публичного управления.

*Ключевые слова:* публичные услуги, сектор государственного управления, информатизация и цифровизация, технологические инновации, сервисные инновации, модель обратного цикла.

В 2000-2010 гг. наблюдается повышенный интерес со стороны представителей различных экономических школ и течений к проблеме инноваций в сфере услуг. Это находит отражение в многочисленных публикациях, авторы которых делают попытки перехода от технократических трактовок, характерных для индустриального общества, к анализу инноваций, доминирующих в постиндустриальной экономике. Подобные инновации принимают формы социальных, организационных и сервисных нововведений. В предыдущие периоды развития экономики инновационные процессы анализировались с учетом их потенциала для получения прибыли, что, в частности, нашло отражение в многочисленных программных документах международных организаций. Так, в Руководстве Осло [1], принятого Организаций экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), определены атрибутивные признаки и закреплены конкретных формы инноваций в сфере услуг. В соответствии положениями данного документа государственные услуги не могли рассматриваться в качестве сферы реализации нововведений. Начало системной цифровизации инструментов администрирования показало, что инновации выступают необходимым условием эффективности государственного регулирования экономики, что предопределило актуальность данного исследования.

На протяжении длительного промежутка времени публичные услуги не рассматривались в качестве сферы внедрения инноваций по ряду причин. Во-первых, государство обладает монополией на оказание ряда услуг, что обуславливает отсутствие конкуренции в этом секторе и низкую мотивацию органов публичного управления к участию в инновационном процессе. Во-вторых, ограниченность бюджетных ресурсов и «бесплатность» услуг для населения не позволяет финансировать в должной мере инновационные проекты. В-третьих, следует учитывать инертность бюрократического аппарата, для которого характерна низкая адаптивность к изменениям факторов внешней среды.

Одновременно следует признать наличие ряда предпосылок для формирования инновационной ориентации деятельности в секторе государственного управления. Это обусловлено тем, что активность государства как регулятора и участника инновационных процессов повышается в случае внедрения нововведений в деятельность органов управления. Тем самым, формирование стратегий инновационного развития национальной экономики стимулировало изменение технологий государственного менеджмента. Кроме того, в сфере публичных услуг присутствуют субъекты, которые традиционно ведут инновационную деятельность. К ним относятся научно-исследовательские организации, а также учреждения здравоохранения. Наконец, существуют границы между государственными и частными услугами, которые изменяются в пространстве и времени, что инициирует конкуренцию между государственными и частными услугами. Это проявляется в том, что некоторые государственные услуги могут предоставляться частным поставщикам или осуществляться в рамках государственно-частного партнерства (ГЧП). Следует также учитывать последствия экономических кризисов и демографических изменений, которые стимулируют усилия по рационализации производства и возникновению новых социальных потребностей.

Сравнительный анализ работ, посвященных инновациям в сфере услуг, позволяет выделить в четыре подхода к их трактовке, которые условно можно обозначить

как «ассимиляция», «демаркация», «инверсия» и «интеграция». Данные подходы отражают различия в понимании взаимосвязи инновационных процессов в сфере сервиса с инновациями в секторе промышленного производства. Так, технократическое направление рассматривает инновации в сфере услуг с использованием понятийного аппарата и аналитического инструментария, которые использовались в ходе изучения нововведений в сфере материального производства с учетом их взаимосвязи с техническими системами. Реализация данного подхода приводит к трактовке инноваций в сфере услуг как побочного следствия социально-экономического развития, а сервисные нововведения – как результат реализации инноваций в секторе материального производства («ассимиляция»). Альтернативой ему выступает попытка дифференциации (или разграничения) инноваций в сфере услуг, которая исходит из признания специфики сервисной деятельности. Третье направление отражает «реванш» сектора услуг, или повышенное внимание к активной роли, которую науческие услуги играют в инновационных процессах во всех сферах экономической деятельности. Наконец, интегративное направление выражается в разработке аналитической модели, способной учитывать особенности материальных и нематериальных результатов деятельности, а также специфику технологических и иных инноваций. На наш взгляд, понимание особенностей нововведений в сфере государственных услуг может сформироваться на учете результатов изысканий в рамках перечисленных теоретико-методических подходов.

По сравнению со сферой исследований инноваций в сфере материального производства область исследований инноваций в сфере услуг в настоящее время не получила существенного развития. Этот сектор сформировался с учетом подчиненного (второстепенного) характер сферы услуг в экономике индустриального типа. Подобная позиция доминирует в программных документах международных организаций и отдельных государств (например, руководствах Фраскати [3] и др.). Несмотря на активное развитие третичного сектора экономики и признание рабочей роли услуг в современном мире, в работах, посвященных исследованию инноваций в этой сфере по-прежнему доминирует технологический уклон. Такой подход к инновациям объясняется экспертами тем, что услуги не участвуют в производстве технологических инноваций, а ограничиваются сферой внедрения технологий, производимых производственными секторами. Сторонники данной позиции анализируют последствия распространения технологических инноваций для сферы услуг или пытаются выявить траектории развития инноваций в данной области деятельности. При этом внедрение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в сфере услуг часто описывается с помощью экономико-математических моделей, учитывающих показатели занятости, уровня производительности и квалификации работников, характер организации труда, взаимозаменяемость услуг и их качество и др. Указанные модели позволяют выявить характер воздействия технологических инноваций на одну или несколько переменных. Так, проведенные исследования показали, что повышение производительности труда и последующее сокращение рабочих мест предопределены внедрением информационных технологий в систему государственного управления. Компьютеризация бэк-офисов позволила снизить затраты за счет стандартизации задач и достижения экономии за счет масштаба. Другой тип экономико-математических моделей предполагают децентрализованные вычисления, иллюстрирующих тенденцию снижения затрат и повышения качества услуг как закономерных результатов внедрения технологических инноваций. Исследователи доказывают, что внедрение ИКТ ведет к повышению производительности труда работников органов управления, которые вынуждены решать расширяющий перечень задач, улучшить качество услуг, предоставляемых пользователям, что находит отражение в скорости предоставления публичных услуг, обеспечении их доступности, а также в инте-

грации услуг (принцип «единого окна»). Одной из проблем, которая не анализируется в процессе исследования сферы услуг в целом, но приобретает актуальность в связи с внедрением ИКТ и развитием перечня государственных услуг, выступает проблема цифрового разрыва. Ее значимость возрастает в связи с характером конкретных задач, решаемых органами государственного управления.

В контексте данного исследования особого внимания заслуживает модель обратного цикла Р. Барраса [2], что обусловлено следующими причинами: во-первых, данная модель представляет собой одну из первых попыток объяснения особенностей и механизма реализации инновационных процессов в сфере услуг; во-вторых, данная модель является основой для систематизации и согласования положений различных подходов к решению данной проблемы; в-третьих, она была разработана на основе эмпирических исследований особенностей услуг, обладающих признаками частных, общественных и смешанных благ (в частности, местных коммунальных услуг). Модель Р. Барраса представляет собой теоретический подход к исследованию технологических инноваций, возникших в сфере материального производства, в сфере услуг. В отличие от традиционной конфигурации инновационного цикла, в составе которого выделяются фаза доминирования продуктовых инноваций вплоть до разработки «доминирующего дизайна» и следующая за ней фаза доминирующих технологических инноваций, в сервисном цикле на первых двух фазах доминируют технологические инновации (инкрементальные и радикальные), которые замещаются на последнем этапе инновационным продуктом. Следует отметить, что каждая фаза этого цикла осуществляется с помощью различных технологий, которые соответствуют различным волнам компьютеризации бизнес-процессов.

Модель обратного цикла применима ко всем организациям индустриальной эпохи, деятельность которых сосредоточена на обработке информации. Тем самым, она может быть использована для анализа особенностей функционирования органов государственного управления. Первая волна компьютеризации, которая характеризовалась началом использования мэйнфреймов, или универсальных высокопроизводительных отказоустойчивых серверов со значительными ресурсами ввода-вывода началась с внедрения в бэк-офисах дополнительных технологических инноваций, направленных на повышение эффективности процессов и снижение затрат. В качестве примера можно привести процесс компьютеризации учета персонала и заработной платы, что имело место в секторе государственных и коммерческих услуг.

Вторая волна компьютеризации, связанная с внедрением мини- и микро-компьютеров, была вызвана более радикальными технологическими инновациями, которые повлияли на характер деятельности фронт-офис администраций в части повышения качества обслуживания и показателей эффективности функционирования сотрудников. К ним относятся, например, предоставление органами государственного управления в онлайн-режиме информации или административных форм, проведение онлайн-регистрации сделок, компьютеризированное управление в администрациях муниципальных образований списками очередников на предоставление жилья или мест в дошкольных образовательных учреждениях, установка и обслуживание электронных систем и др. Аналогичные процессы происходят в секторе услуг, характеризующихся признаками смешанных благ (например, автоматические билетные кассы (концерты, музеи и др.).

Третья волна компьютеризации (сетей) вызывает внедрение продуктовых инноваций, которые учитывают опыт функционирования «электронных администраций», предполагающих проведение подавляющего большинства административных процедур в сети Интернет. Реализация модели электронного правительства направлена на дематерIALIZацию традиционных административных

процедур, что находит, в частности, отражение в создании в Российской Федерации Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Единый портал госуслуг, ЕПГУ), который представляет собой справочно-информационный интернет-портал. На третьем этапе модель Барраса фокусируется в основном на электронных услугах, предоставляемых клиенту или конечному потребителю (в случае государственных услуг, GtoC). При этом модель может быть экстраполирована на других получателей, включающих корпоративных клиентов (GtoB) и другие государственные органы (GtoG), при этом активизируются взаимоотношения по горизонтали (служебные отношения с другими государственными учреждениями) или по вертикали (отношения с органами государственного управления более высокого уровня).

Проведенное исследование показало, что современный этап развития может трактоваться одновременно как сервисная экономика и как информационное общество. Это определяет повышенный интерес к особенностям сервисных инноваций в целом и в частности к закономерностям инновационных процессов в сфере услуг. Отказ от технократического подхода к трактовке инноваций в сфере услуг и в секторе публичного управления замещается моделями, учитывающими особенности инновационного цикла.

### **Литература**

1. Руководство ОСЛО. Рекомендации по сбору и анализу данных по инновациям. – М.: Центр исследований и статистики науки, 2010. – 108 с. – URL: [https://mgimo.ru/upload/docs\\_6/ruk.oslo.pdf](https://mgimo.ru/upload/docs_6/ruk.oslo.pdf). (дата обращения: 30.10.2022).
2. *Barras R.* Towards a theory of innovation in services // Research Policy. – 1986. – № 15. – P. 161–173.
3. *Oecd* (2015), frascati manual 2015: guidelines for collecting and reporting data on research and experimental development, the measurement of scientific, technological and innovation activities. – URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264239012-en> (дата обращения: 30.10.2022).

## **ЦИФРОВАЯ ПЛОЩАДКА ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ В БЕЗЗАЯВИТЕЛЬНОЙ ОСНОВЕ ЛЬГОТ НАСЕЛЕНИЮ**

**Лопухова Наталья Владимировна,  
Садриева Лейсан Искандеровна**

*Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия*

*Аннотация.* В статье сделано предложение о внесении изменений № 59-ФЗ в связи с обращением В.В. Путина к Федеральному собранию от 21 апреля 2021 года с инициативой развития получения помощи гражданами на беззаявительной основе [2].

*Ключевые слова:* цифровизация, государственная помощь, государственные органы власти, помощь гражданам, информационная платформа.

В настоящее время в Российской Федерации существуют следующие онлайн-ресурсы для обращения в государственные органы (таблица 1).

Данные приложения и онлайн-порталы действуют на заявительной основе, и многие подведомственные организации не могут передавать и получать информацию между собой.

С целью получения государственной поддержки без обращения в органы власти, а также облегчения нагрузки на государственные структуры необходимо создать цифровую площадку для граждан, которая позволит производить обмен информацией о гражданах между подведомственными структурами.