КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ: ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

УДК 330.12 *ГСНТИ 04.51*
ББК 65.011.3 *Код ВАК 22.00.08*
DOI: 10.22394/2304-3369-2019-1-117-123

С. Г. Еремеев
Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина,
Санкт-Петербург, Россия
AuthorID: 318760

АННОТАЦИЯ:
Цель: критический анализ и осмысление специфических свойств услуги как формы производимого блага в целях концептуализации публичных электронных услуг.
Методы. Интерпретативный подход; междисциплинарный подход; метод анализа и синтеза.
Научная новизна заключается в критическом анализе и новой интерпретации специфических свойств услуги как формы производимого блага.
Результаты. Предложена новая интерпретация и толкование специфических свойств услуги как формы производимого блага, что имеет важное значение в контексте концептуализации публичных электронных услуг; предложена стратегия последующих исследований публичных электронных услуг, которая определена как стратегия интерпретативной вариативности.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:
услуга, товар, публичная электронная услуга, электронное правительство, концептуализация.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ:
Станислав Германович Еремеев, доктор экономических наук, профессор, ректор, Ленинградский государственный университет имени А.С. Пушкина (Россия),
196605, Россия, г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д. 10, Eremeev.lengu.ru@gmail.com

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ: Еремеев С.Г. Концептуальные основы электронных публичных услуг: эконо-мический аспект // Вопросы управления. 2019. № 1 (37). С. 117—123.

Электронное правительство и предоставление электронных услуг в государственном секторе, называемые в работе публичными электронными услугами, в настоящее время являются важной темой исследований в контексте как информационных систем, так и государственного управления. Это неудивительно, учитывая возросшую динамику использования электронных услуг.

Вместе с тем, существует большое количество концепций, используемых для описания электронных услуг, предоставляемых государственными органами. Научные публикации, материалы конференций и отчеты по электронному правительству и публичным электронным услугам свидетельствуют о наличии поля, полного связанных между собой понятий, которые, по-видимому, используются как синонимы: сервис электронного правительства, электронное обслуживание, публичные электронные услуги, цифровой сервис и др. [1, с. 163].

Однако, нельзя с уверенностью утверждать, что эти понятия являются тождественными, поскольку многие ученые опускают четкие определения тех понятий, которые они используют. Во многих публикациях, посвященных электронным услугам в контексте электронного правительства, значение понятия «электронная услуга» представляется само собой разумеющимся – часто ученые не определяют или не анали-

© С. Г. Еремеев, 2019

зируют, что означает, собственно, понятие «e-service». Исследования электронного правительства неоднократно подвергались критике за «концептуальную неопределенность», чрезмерное упрощение, наличие различных методологических ограничений [2, с. 649] и «теоретическое пренебрежение» к этим концептуальным вопросам [3, с. 246]; некоторые ученые отмечают неспособность опираться на предыдущие результаты и теоретические исследования электронного правительства, а также на исследования смежных областей.

Разнообразие понятий и определений, используемых для изучения и описания электронных услуг в контексте электронного правительства, не только затрудняет для исследователей и специалистов-практиков исследование использования и развития электронных услуг в государственном секторе; это также делает исследование электронного правительства в области электронных услуг удобным объектом для критики, подчеркивая трудности для исследователей в накоплении и обобщении знаний [1, с. 164]. Концепция публичных электронных услуг пострадала от того, что Сартори называет «концептуальным растяжением», то есть нечеткой концептуализацией [4, с. 1041].

В открываемом этой статьей цикле публикаций мы исследуем содержание терминологической конструкции «публичные электронные услуги», термина, который охватывает большинство понятий, используемых для обозначения электронных интерфейсов между правительствами и гражданами и с которым, тем не менее, связано множество разнообразных проблем.

Термин «электронная услуга» состоит из двух частей: «электронная» и «услуга». Легко увидеть, что эти две части представляют две разные вещи. «Электронная» означает, что что-то сделано «электронным способом» и, таким образом, может быть связано с электронным артефактом. «Услуга» же представляет собой процесс, в котором для кого-то создается ценность. Следовательно, концепция электронных услуг может быть исследована как с точки зрения электронного артефакта (технологии), так и с точки зрения услуги (обслуживания).

При рассмотрении контекста организационной формы, в котором используется электронная услуга, добавляется еще один аспект. Здесь внимание направлено на изучение потенциальных последствий того, является ли электронная услуга общедоступной или частной.

Необходимо отметить, что сообщество исследователей, занимающихся электронным правительством и публичными электронными услугами, является междисциплинарным, и интересы отдельного исследователя электронного правительства в большой мере определяют, какая из этих точек зрения на публичную электронную услугу будет принята.

Междисциплинарный характер этой области во многих отношениях способствует исследованиям в области электронного правительства. В этой связи Х. Скул отмечает, что исследования по электронному правительству отличаются академическим плюрализмом, постоянно генерируя богатые и разнообразные программы исследований, благодаря вкладу различных дисциплин, и научное сообщество готово исследовать это явление с различных точек зрения [5, с. 69]. Однако, междисциплинарность в определенной степени затрудняет концептуальные дискуссии. Возможность воспринимать и интерпретировать явление несколькими различными способами, может стать фактором, объясняющим, почему понятие «публичной электронной услуги» используется в качестве синонима несколькими другим понятиям и связанным с ними концепциям. Чтобы повысить аналитическую обобщенность, концептуальную зре-

лость и практическую выгоду от исследований в области электронного правительства, исследователи, занимающиеся электронными услугами, должны четко определить, какой смысл они вкладывают в понятие «публичной электронной услуги».

Необходимо расширить связь между исследователями различных дисциплин, если область электронного правительства призвана избежать предполагаемой фрагментации [1, с. 164], и, в свою очередь, стимулировать накопление знаний. Цель этой работы – проанализировать публичные электронные услуги с междисциплинарной точки зрения и предложить концептуальную основу для понимания публичных электронных услуг.

Таким образом, работа носит междисциплинарный характер и представляет собой попытку концептуализации публичных электронных услуг, с тем, чтобы подготовить основания для устранения терминологической и концептуальной неоднозначности, имеющей место в контексте исследований электронного правительства.

Объяснение социальных явлений требует оперирования понятиями, поэтому концептуальная доработка является важным шагом в борьбе с теоретической неразвитостью.

Концептуальные основы обеспечивают «метатеоретический язык», который необходим для обсуждения и развития теорий, т.е. помогают идентифицировать необходимые элементы, а также отношения между этими элементами [6, с. 28]. При этом важно осознавать сложность концепции публичных электронных услуг и отдавать себе отчет в том, что игнорирование какого-то одного аспекта может исключить что-то существенное в понимании. Таким образом, концептуальная основа для публичных электронных услуг должна представлять целостную перспективу, где нет места неопределенности [1, с. 164].

Преимущество использования такого подхода при осуществлении концептуализации, состоит в том, что он позволит «разложить» публичные электронные услуги на части и уточнить значение каждой из выявленных частей, на основе чего синтезировать новое знание на основе получаемого эмерджентного эффекта. Это, в свою очередь, предполагает определенную преемственность в исследовании, опору на предшествующие исследования и теоретизирования, осуществленные в области исследований электронного правительства, а также смежных областях знания.

Анализ литературы, посвященной электронным услугам, как в целом, так и в государственном секторе, в частности, позволяет выявить три отправных точки анализа публичных электронных услуг.

Отталкиваясь от публичного управления, вполне естественно, что особенности публичного контекста такого рода услуг рассматриваются в качестве отправной точки анализа, т. е. особого контекста публичных организаций и правительства.

С точки зрения же информационных систем, в качестве такой отправной точки анализа выступают уже артефактные функции электронных услуг.

Обе перспективы исследования признают сервисные функции государственных электронных услуг, хотя с немного разными значениями; следовательно, сами услуги рассматриваются как третья отправная точка анализа. Эти понятия в работе исследуются в отдельности и в различных комбинациях.

Цикл статей, посвященных концептуализации публичных электронных услуг, будет представлен в соответствии со следующей логикой: в данной работе мы исследуем специфические характеристики услуг, последующие статьи цикла работ будут посвящены исследованию специфики электронных услуг, публичных услуг и, наконец, публичных электронных услуг.

Характеристика услуг, как отправной точки нашего исследования названа экономическим аспектом, что обусловлено, во-первых, тем, что речь идет об одной из форм производимого блага, и, следовательно, являющегося экономической категорией и, во-вторых, той значимостью, которую имеют специфические свойства этой формы, блага на оценку качества услуг вообще, и на оценку качества публичных электронных услуг, в частности, что также имеет выраженное экономическое содержание.

Повышение интереса к услуге как экономической категории было вызвано тремя основными причинами: во-первых, экспансией этой формы производимого блага в условиях постиндустриального общества. Во-вторых, в контексте публичного управления государственные услуги оказались удобным форматом представления, обсуждения и оценки функционирования государства, особенно в связи с появлением концепции сервисного государства. И, в-третьих, несмотря на значительный объем публикаций, посвященных этой теме, приходится сделать вывод о том, что сохраняются разночтения в толковании различий между товаром и услугой, природы специфических свойств услуги, их воздействия на оценку качества. Это приводит не только к досадным теоретическим ошибкам, но и к серьезным практическим просчетам. В этой статье мы делаем попытку своего осмысления этих вопросов, включающего обзор существующих точек зрения и их критический анализ.

Слово «услуга» происходит от латинского слова servitium, современные смысловые значения которого имеют следующие значения: действие или процесс обслуживания; акт помощи; система, обеспечивающая общественные нужды, хотя если обратиться к академическим публикациям, то можно найти более сложные и конкретные определения.

Традиционно услуга воспринимается как деятельность [7, с. 302]. В соответствии с этой точкой зрения Котлер и Келлер определяют услугу как «… любое действие, которое сторона может предложить другой, что в основе своей нематериально» [8]. И. Лингрен и Г. Дженсон добавляют, что производство может быть связано или нет с физическим продуктом [1, с. 168]. Следуя этой логике, услуги сравниваются с товарами и обладают тремя важными специфическими характеристиками: нематериальностью, неразделимостью и неоднородностью [9, с. 44]. Таким образом, говоря о специфических характеристиках услуги, И. Лингрен и Г. Дженсон подчеркивают, что услуги нематериальны, они являются представлениями, а не объектами и, соответственно, процессами, а не результатами. Это препятствует считыванию, измерению, тестированию и, следовательно, объективной оценке качества большинства услуг [1, с. 168].

Характеристика неразделимости относится к тому, что процессы производства и потребления многих услуг не могут быть отделены друг от друга. Это означает, что возникающее при этом благо рождается при взаимодействии между потребителем и поставщиком услуги.

Наконец, характеристика уникальности означает, что услуги часто варьируются от производителя к производителю, от клиента к клиенту и во времени. Характеристику неоднородности Котлер и Келлер называют изменчивостью и добавляют еще одну характеристику: услуги не могут быть сохранены (складированы), они должны быть доступны клиентам в нужное время и в нужном месте [8].

С этими характеристиками тесно связана оценка качества обслуживания. В сравнении с качеством товаров, о качестве услуг сложнее судить и в значительной степени эта оценка зависит от клиента. Проще говоря, качество обслу-

живания в конечном итоге оценивается клиентами, а разные клиенты могут иметь разные представления о том, что представляет собой хорошая услуга.

Причины недостаточного качества обслуживания и выявленные пробелы в качестве обслуживания могут возникать в ситуациях, когда существует расхождение между ожиданиями клиента и фактическим обслуживанием. Для того, чтобы обеспечить надлежащее качество услуг и избежать несоответствия между ожиданиями клиентов и предоставляемыми услугами поставщик услуг должен изучить ожидания клиентов; оказать услугу в соответствии с этими ожиданиями; убедиться, что сотрудники следуют этим спецификациям услуг и передавать информацию об услуге клиентам [10].

Исходя из упомянутых здесь характеристик услуг, следует, что существует несимметричная связь между поставщиком услуги и пользователем / клиентом этой услуги, где клиент в конечном счете определяет качество услуги.

С нашей точки зрения, услуги должны рассматриваться не только с точки зрения формы, но и с точки зрения содержания. Следовательно, следуя этой логике, должна быть скорректирована интерпретация их основных свойств. Характеристика нематериальности не может быть отнесена к услуге в целом. Она нематериальна в отношении содержания (функции). Что касается формы, то она всегда материальна, поскольку, так или иначе, реализация (а именно через форму выявляется содержание) связана с движением материальных тел и превращениями энергии, иными словами, с физическими процессами. Поэтому раскрытие содержания всегда проявляется материально, в то время как содержание и функции – идеальные категории, независимо от того, рассматривается при этом товар или услуга.

Услуга может быть также рассмотрена в других двух аспектах, имеющих парный характер: процессном и результативном. Эти два аспекта можно считать, в некотором роде, двумя агрегатными состояниями услуги, в которых она может находиться при ее осуществлении. Говоря о результативном аспекте, всегда имеется ввиду промежуточный результат, возникающий в момент прекращения (консервации) процесса реализации. Законсервированная, таким образом, услуга, сохраняет потенциал своей дальнейшей реализации (расконсервация). Такая форма услуги экономически очень удобна, поскольку позволяет осуществить ряд полезных действий как производителю, так и потребителю: запасать услугу впрок (резервировать), складировать, перемещать в пространстве и т.д. По этой причине консервирование услуги, как правило, осуществляется во всех случаях, когда есть такая возможность. К сожалению, имеются серьезные ограничения в осуществлении такой возможности. Для этого процесс реализации услуги должен быть формализуем и алгоритмизирован, что не может быть обеспечено в сложных человекоразмерных услугах, когда процесс производства услуги невозможен без участия человека, а также в случаях, когда производство-потребление представляет собой непрерывный интерактивный процесс, то есть невозможно их разделение.

Нетрудно заметить, что в своем законсервированном виде услуга и представляет собой т.н. товар, или точнее сказать, изделие, потому что товаром она становится лишь в рыночных условиях. Понятно, что услуга часть своего жизненного цикла пребывает в законсервированном виде, а часть – в раскоенсрвированном. Это имеет существенное значение с точки зрения оценки качества услуги. В своем законесервированном виде (в форме товара) ее качество легче поддается объективной оценке, потому что могут быть произведены количественные измерения, характеризующих ее качество парамет-

ров. В процессном (расконсервированном состоянии) такие измерения произвести значительно сложнее, или вообще, невозможно. Оценка в этих случаях производится на основе субъективных представлений потребителя и базируется, как правило, на существующих на момент оценки ожиданиях. В рамках этой логики, чем длиннее период консервации услуги, тем более услуга «похожа», в среднем, на товар, как с точки зрения своих свойств, так и с точки зрения, качества. Вместе с тем, надо понимать, что такого рода сравнение имеет весьма условный характер.

Проведенное исследование хорошо иллюстрирует сложность исследуемого феномена услуги, в силу чего оно отнюдь не претендует на безоговорочную истинность сделанных в нем выводов и на его завершенность. Целесообразной стратегией последующих исследований, особенно с учетом поставленных целей концептуализации публичных электронных услуг, на наш взгляд, является стратегия интерпретативной вариативности, позволяющей в зависимости от контекста теоретических или практических задач использовать в преобладающей степени или релятивистский, или редукционистский подход.

ЛИТЕРАТУРА

1. Lindgren I., Jansson G. Electronic services in the public sector: A conceptual framework // Government Information Quarterly. 2013. 30: 2. P. 163-172.

2. Yildiz M. E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward // Government Quarterly. 2007. 24 (3). P. 646-665.

3. Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice // Government Information Quarterly. 2007. 24(2). P. 243-265.

4. Sartori G. Concept Misformation in Comparative Politics // The American Political Science Review. 1970. 64(4). P. 1033-1053.

5. Scholl H.J. Central Research Question in E-government, or which trajectory should the study domain take? // Transforming Government: People, Process and Policy. 2007. 1(1). P. 67-88.

6. Ostrom E. Understanding Institutional Diversity. Princeton and Oxford: Princeton University Press. 2005.

7. Grönroos C. Service logic revisited: who creates value? And who co-creates? // European Business Review. 2008. 20(4). P. 298-314.

8. Kotler P., Keller K. Marketing Management, 13 th edition, London: Pearson Education Ltd. 2009.

9. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. 1985. 49(4). P. 41-50.

10. Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry, L.L. Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press. 1990.

CONCEPTUAL BASES OF ELECTRONIC PUBLIC SERVICES: ECONOMIC ASPECT

S. G. Eremeev
Leningrad State University named after A.S. Pushkin,
St. Petersburg, Russia

ABSTRACT:
Purpose. To carry out a critical analysis and gain understanding of the specific properties of the service as a form of the produced goods in order to conceptualize public electronic services.
Methods. Interpretative approach; interdisciplinary approach; method of analysis and synthesis.
Scientific novelty. The author conducted a critical analysis and gave a new interpretation of the specific properties of the service as a form of produced goods.

Results. A new interpretation and interpretation of the specific properties of the service as a form of the good produced was proposed, which is important in the context of the conceptualization of public electronic services; a strategy for the follow-up research of public electronic services, which is defined as a strategy of inter-variative variation was introduced.

KEYWORDS:
service, product, public e-service, e-government, conceptualization.

AUTHOR'S INFORMATION:
Stanislav G. Eremeev, Dr. Sci. (Economics), Professor, Rector, Leningrad State University named after A.S. Pushkin (Russia),
10, Petersburg Highway, St. Petersburg, 196605, Russia, Eremeev.lengu.ru@gmail.com

FOR CITATION: Eremeev S.G. Conceptual bases of Electronic Public Services: Economic Aspect // Management Issues. 2019. № 1 (37). P. 117—123.

REFERENCES

1. Lindgren I., Jansson G. Electronic services in the public sector: A conceptual framework // Government Information Quarterly. 2013. 30: 2. P. 163-172. – (In Eng.).

2. Yildiz M. E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward // Government Quarterly. 2007. 24 (3). P. 646-665. – (In Eng.)

3. Heeks R., Bailur S. Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice // Government Information Quarterly. 2007. 24(2). P. 243-265. – (In Eng.)

4. Sartori G. Concept Misformation in Comparative Politics // The American Political Science Review. 1970. 64(4). P. 1033-1053. – (In Eng.)

5. Scholl H.J. Central Research Question in E-government, or which trajectory should the study domain take? // Transforming Government: People, Process and Policy. 2007. 1(1). P. 67-88. – (In Eng.)

6. Ostrom E. Understanding Institutional Diversity. Princeton and Oxford: Princeton University Press. 2005. – (In Eng.)

7. Grönroos C. Service logic revisited: who creates value? And who co-creates? // European Business Review. 2008. 20(4). P. 298-314. – (In Eng.)

8. Kotler P.,Keller K. Marketing Management, 13 th edition, London: Pearson Education Ltd. 2009. – (In Eng.)

9. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research // Journal of Marketing. 1985. 49(4). P. 41-50. – (In Eng.)

10. Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry, L.L. Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press. 1990. – (In Eng.)