КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИЯ ПУБЛИЧНЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ: ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

УДК [33:351]:004 *ГСНТИ 14.33*
ББК 65.01с51+67.401с51 *Код ВАК 22.00.08*
DOI: 10.22394/2304-3369-2019-2-51-57

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

Ю. М. Большакова
Ленинградский государственный университет имени А. С. Пушкина, Санкт-Петербург, Россия
AuthorID: 875873

АННОТАЦИЯ: Цель: критический анализ и осмысление технологического аспекта публичных электронных услуг.
Методы/методология: интерпретативный подход; междисциплинарный подход; последовательная конвергенция содержательных смыслов, стоящих за каждым элементом лингвистической конструкции «электронные публичные услуги», метод анализа и синтеза.
Научная новизна заключается в проведении критического анализа и выявлении новой интерпретации технологического аспекта электронных публичных услуг.
Результаты: показано, что необходимость консервации публичной услуги в товаровидной форме сделала востребованной электронную форму реализации, обеспечивающую, несомненно, большие возможности обработки, передачи и хранения информации.
Статья продолжает авторское исследование, посвященное возможности концептуализации государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме. На основе результатов исследования артикулировано различение трансформационных и трансакционных услуг, произведена дифференцированная оценка влияния электронной формы реализации на каждый из этих видов услуг в плане оценки их качества и масштаба организационных изменений. Выявлена актуальность информационных технологий в контексте предоставления публичных услуг в электронной форме, а также дан критический анализ мнений о совместимости информационных технологий и предоставления государственных и муниципальных услуг. Доказано, что развитие государственных и муниципальных электронных услуг необходимо рассматривать в системе, а феномен их многоаспектности подлежит критическому анализу с разных точек зрения. Данная статья является одним из этапов исследования, которое будет продолжен в дальнейших авторских работах в рамках цикла статей, посвященных концептуализации публичных электронных услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: электронная услуга, электронная публичная услуга, трансакционные услуги, трансформационные услуги.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ:
Станислав Германович Еремеев, доктор экономических наук, профессор, Ленинградский государственный университет имени А. С. Пушкина,
196605, Россия, г. Санкт-Петербург, Пушкин, Петербургское шоссе, д. 10,
academy.prof.com@gmail.com

Юлия Михайловна Большакова, кандидат политических наук, Ленинградский государственный университет имени А. С. Пушкина,
196605, Россия, г. Санкт-Петербург, Пушкин, Петербургское шоссе, д. 10,
eremeev.lengu.ru@gmail.com

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ: Еремеев С. Г., Большакова Ю. М. Концептуализация публичных электронных услуг: технологический аспект // Вопросы управления. 2019. № 2 (38). С. 51—57.

Данная работа продолжает цикл статей авторов, посвященных исследованию и концептуализации публичных электронных услуг, рассматривая технологический аспект этого явления. Это соответствует принятой нами методологии, базирующейся на

© С.Г. Еремеев, Ю.М. Большакова, 2019

раздельном исследовании каждой из составляющих это явление элементов, анализе и последующем синтезе нового знания на основе получаемого эмерджентного эффекта.

Переходя к анализу технологического аспекта, то есть электронной реализации услуги (e-service), мы должны отметить, что, вообще говоря, это понятие не ново. Достаточно вспомнить, например, что понятие и соответствующий ему термин «электронное правительство» получил известность еще с середины 1990-х гг. в связи с развитием и массовым распространением информационно-коммуникационных технологий.

Новый импульс развития и, соответственно, новую волну повышенного внимания, отчетливо отражаемые в росте публикаций на эту тему, это направление получило в связи со следующими двумя основными факторами: во-первых, резкое возрастание сложности социальной жизни общества во всех ее сферах, что требовало оперативного реагирования на происходящие изменения и потребности. Во-вторых, новый этап технологической революции, в который вступило постиндустриальное общество (информационное общество), открывает невиданные доселе возможности для такого рода реагирования (интернет вещей, smart-city, big-data, цифровизация политической, социальной и экономической жизни и др.).

Переходя непосредственно к характеристике электронных услуг, отметим, что когда что-то считается опосредованным в электронном виде, это обычно относится к чему-то, что производится и контролируется посредством компьютера или другого электронного устройства [1]. В этом контексте «компьютер или другое электронное устройство» может трактоваться как информационная технология. Следовательно, услуга опосредуется через использование информационных технологий. Исследователи по электронной коммерции / электронному бизнесу и маркетингу предоставляют нам еще несколько подобного рода определений того, что составляет суть электронной услуги. Так, на основе литературного обзора исследований, касающихся роли и характера электронных услуг, Дж. Роули определяет электронную услугу как «дела, усилия или действия, осуществляемые с помощью информационных технологий (включая Интернет и мобильные устройства) [2, с. 341]. В свою очередь, де Роутер определяет электронную услугу как «... интерактивное, ориентированное на контент и основанное на Интернет обслуживание клиентов, управляемое клиентом и интегрированное с соответствующими организационными процессами поддержки клиентов и технологиями с целью укрепления отношений между клиентом и поставщиком услуг» [2, с. 189]. По сравнению с определением Дж. Роули, это определение является более узким и подчеркивает, что электронный сервис основан на Интернете, интерактивен, ориентирован на клиента и интегрирован с технологиями и процессами в организации-поставщике [4, с. 167].

В контексте электронных услуг, электронная система обычно относится к интернет-технологиям, таким как интернет-страница. В настоящее время мы также видим электронные услуги, опосредованные через службу коротких сообщений (SMS) и мобильные приложения. Несмотря на различия в уровне взаимодействия, все эти сервисы интегрированы с технологиями бэк-офиса в организации-поставщике.

Многие из работ, посвященных электронным услугам в государственном секторе, ориентированы на предложение и фокусируются на том, как следует предоставлять электронные услуги и как эволюционируют эти услуги [4]. Эволюция часто описывается в терминах зрелости модели [5]. Эти модели зрелости обычно представляют стадии, на которые можно классифицировать электронные услуги государственных органов по технологическому уровню, уровню сервиса и уровню интерактивности (от базовых услуг, которые просто предоставляют информацию до объединенных услуг, завершенных сервисных транзакций). Эти модели зрелости полезны для характеристики электронных услуг, но они не являются исчерпывающими при описании публичных электронных услуг. При использовании порознь, существует риск поверхностного техноцентрического взгляда на технологии, в которых характеристики зрелости электронных услуг оцениваются без исследования фактического спроса и использования услуги [4].

Вообще, внедрение публичных электронных услуг можно рассматривать как

пример того, каким образом внедрение информационных технологий приводит к соответствующим изменениям в организации социальной жизни общества (организационным изменениям). В часто цитируемой статье о различных причинно-следственных связях между информационными технологиями и организационными изменениями, М. Маркус и Д. Роби различают три концепции причинно-следственной связи 1) технологический императив, 2) организационный императив и 3) возникающая перспектива [6].

Технологический императив рассматривает технологию как силу, которая определяет и направляет поведение отдельных лиц и организаций; с этой точки зрения информационные технологии рассматриваются как причина организационных изменений.

Организационный императив, в свою очередь, предполагает, что поведение выбирается в соответствии с набором последовательных предпочтений и что влияние информационных технологий на организационные изменения являются результатом мотивов и действий разработчиков информационных технологий. Эта перспектива предполагает достаточно сильное влияние на выбранные технологические варианты и их последствия разработчиков технологий. Третья концепция исходит из того, что использование и последствия информационных технологий непредсказуемо возникают в результате сложных социальных взаимодействий [6, с. 588].

Согласно этой точке зрения, поведение людей и изменения окружающей среды, априори сложно прогнозировать. Это также связано с противоречивыми целями и предпочтениями, а также существованием нерационального поведения.

Исследователи, придерживающиеся такого взгляда на причинно-следственную связь, допускают большую сложность и, как следствие, меньшую подверженность государственным нормативным действиям и меньшую возможность создания рецептов отношений между технологиями и организациями [4]. Тем не менее, в соответствии с этой логикой становится особенно важным понять взаимосвязь между технологией и ее контекстом и, таким образом, распутать некоторые сложности и динамику их отношений.

Информационная технология, как более прогрессивная форма воплощения услуги, априори должна приводить к позитивным результатам, рассматриваемым в контексте организационных изменений, иначе, вряд ли, эта форма оказалась бы востребована. Такие позитивные результаты в наиболее интегрированном виде могут оцениваться через возрастание качества услуг. Многими исследователями такого рода изменения рассматриваются через призму того, как влияют электронная форма реализации на свойства услуги по сравнению с ее традиционным воплощением. Выводы, которые при этом делаются, по нашему мнению, не всегда убедительны и точны, поскольку основываются, в свою очередь, на столь же противоречивых подходах к анализу свойств традиционной услуги, на что нами уже обращалось внимание.

Например, как утверждает А. Скупола, технологический аспект электронных услуг позволяет воспринимать этот вид услуг как менее нематериальный, учитывая, что потребитель должен получить доступ к услуге за счет использования технологий; электронные услуги имеют общие характеристики как с услугами, так и с товарами, и поэтому занимают промежуточное место между ними. В свою очередь, общность с товарами подразумевает, что критерии оценки качества электронной услуги в меньшей степени зависят от опыта пользователя и его восприятия электронной услуги [7, с. 9].

Далее, А. Скупола отмечает, что, хотя, такое восприятие пользователем электронных услуг наиболее важно при оценке качества электронных услуг, технологический аспект подразумевает, что электронная услуга отчасти может оцениваться и с точки зрения, например, доступности. Кроме того, отмечается, что опосредованные электронным способом услуги, отличаются большим разнообразием и неоднородностью среди доступных в настоящее время услуг. Такие характеристики услуг как нераздельность и свойство старения отмечаются авторами как не всегда очевидные характеристики электронных услуг [7, с. 8–11].

Обобщая сказанное, можно сделать вывод о том, что электронное воплощение услуг, по мнению авторов, изменяет их свойства по сравнению с традиционными услугами таким образом, что они (услуги) при-

обретают в большей степени товаровидную форму [7]. Это, в свою очередь, уменьшает субъективную составляющую при оценке качества электронной услуги. Критически оценивая эти выводы, мы будем придерживаться иной логики рассуждения. Прежде всего, как нами уже указывалось, услугу необходимо рассматривать в двух аспектах: с точки зрения содержания и формы. С точки зрения содержания, она всегда нематериальна, при этом, независимо от того, в процессной (услуговой) или результативной (товарной) форме она выступает. И, напротив, она всегда материальна, в независимости от того, в какой форме она выступает и в какой форме реализуется. Иными словами, в теоретическом плане фундаментальные свойства услуги остаются неизменными. Далее, принятая нами логика рассуждений приводит нас к необходимости рассмотрения вопроса типологизации услуг, представляющейся особенно важной в контексте рассмотрения публичных услуг. Речь идет о необходимости различения двух типов услуг, которые мы назвали трансформационными и трансакционными. Будучи объединены идеологически в контексте обеспечения свойств публичности, эти два типа услуг различаются по своему функциональному назначению. Следует подчеркнуть, что другие авторы тоже указывают на различия между двумя указанными типами услуг, однако используют при этом весьма размытые определения и недостаточно артикулируют взаимосвязь между ними и различия, что, между тем, весьма важно в контексте публичных услуг. Наличие этих двух типов услуг приводит авторов к использованию терминов: «композитная», «составная» услуга и др. [8]. А. Скупола, например, определяет их как «общие» и «посреднические» [7]. Использование нами терминов «трансформационные» и «трансакционные» услуги основано на экономической аналогии с, соответственно, трансформационными и трансакционными издержками, сопровождающими сделку [9, с. 111–112]. При этом трасформационные издержки связаны с изменением предмета сделки, а трансакционные – связаны с информационными издержками, сопровождающими сделку. Другая возможная аналогия – это физическое владение каким-либо материальным объектом, сопровождающееся, как правило, изменением его физических свойств, например, в процессе пользования и удостоверение прав на владение (оформление титула). На основе этой аналогии, под трансформационными услугами мы будем понимать любое действие, направленное на изменение материального (в широком смысле) или духовного (понимаемого также в широком смысле) состояния потребителя, а также состояния объектов, с которыми потребителя связывают юридически оформленные отношения. Под трансакционными же услугами мы понимаем удостоверение прав на трансформационные услуги. Таким образом, процесс производства и потребления трансформационной услуги (во всяком случае, в рамках публичного управления) всегда оказывается тесно связанным с производством и потреблением трансакционной услуги. Трансформационная услуга при этом выступает в качестве финальной, а трансакционная – в качестве условно-финальной, поскольку момент, когда требуется осуществить удостоверение прав на трансформационную услугу заранее не определен, например, предъявление паспорта и страхового полиса (трансакционные услуги) необходимо тогда, когда требуется оказание медицинской помощи (трансформационная услуга). При этом эта потребность в трансформационной услуге не всегда может быть заранее предусмотрена, но именно по этой причине, удостоверение прав на эту услугу (трансакционная услуга) должно быть обеспечено в любое время.

Из этого следует, что процесс удостоверения прав на трансформационную услугу с необходимостью распадается на две фазы: фазу производства (изготовления) титула (документа, удостоверяющего право на трансформационные услуги) и фазу предъявления потребителем (лично или через доверенное лицо) этого титула уполномоченному органу, предоставляющему доступ к потреблению трансформационной услуги. Таким образом, процесс потребления трансакционной услуги с необходимостью распадается на две фазы: в первой из них трансакционная услуга выступает в «консервированном», т.е. товаровидном виде (в титуле, удостоверяющем право на трансформационную услугу) и в «расконесервированном» – процессе предъявления титула.

Подчеркнем, что поскольку удостоверяющий документ всегда выступает в фор-

ме кодированной информации, нанесенной на тот или иной физический носитель, то процесс производства такого «полуфабриката» сводится к процессам передаче, обработке и хранению информации. Как выше отмечалось, эти процессы могут осуществляться на разных носителях информации, в том числе, на бумажном. Использование электронной формы обработки и передачи информации создает колоссальные преимущества, аналогичные тем, которые имеет электронный документооборот перед бумажным. Не менее масштабными являются и организационные изменения, которые сопровождают замену бумажного документооборота на электронный. Например, становится возможным практически реализовать такие прогрессивные формы предоставления государственных услуг, как принцип одного окна, при этом окно фронт-офиса может быть помещено непосредственно на терминале пользователя. Из использованной нами логики рассуждений следует, что не электронная форма реализации трансакционной услуги влияет на фундаментальные свойства услуги как таковой, как утверждают упомянутые выше авторы, а, напротив, специфические свойства этого вида услуг (существование ее в законсервированном виде и информационный характер) делает востребованным применение новых прогрессивных форм ее реализации – в данном случае, электронной.

Конечно, потребности и технологии всегда взаимно обуславливают друг друга, однако не вызывает сомнений и то, что первичными в этом взаимном влиянии являются именно потребности.

Нельзя, в полной мере, согласиться с авторами и в части влияния электронного воплощения услуг на оценку качества.

Во-первых, авторами не делается артикулированное различение трансакционных и трансформационных услуг, при том, что выводы, к которым они приходят и которые, в большей степени, справедливы для трансакционных услуг (т.к. именно они оперируют с и информацией и существуют, преимущественно, в товаровидной форме), по умолчанию, распространяются на все государственные услуги. Между тем, влияние электронной формы реализации на трансформационные услуги осуществляется только в той степени, в какой в них осуществляется информационное взаимодействие потребителя и производителя. Понятно, что при этом степень этого влияния дифференцирована в зависимости от вида трансформационных услуг. Так, по-видимому, медицинские услуги менее специфичны по отношению к электронной форме, чем образовательные.

Во-вторых, из сказанного следует, что характер оценки качества связан не с физической реализацией услуги (в данном случае, электронной), а с фундаментальными свойствами услуги как таковой, с ее существованием в «законесервированной» (товаровидной) или «расконсервированной» форме. Так, документ, удостоверяющий право на трансформационную услугу, в любом случае, выступает в товаровидной форме, независимо от того, изготовлен он на бумажном носителе или электронном. В своей товаровидной форме услуга всегда может быть в большей степени оценена количественным способом (объективно), в то время, как в процессной фазе она оценивается, как правило, на основе показателей удовлетворенности. При этом применение более прогрессивных форм реализации услуги (напр., электронной), на основе объективных оценок качества (если такая оценка возможна), всегда приводит и демонстрирует повышение уровня этого качества. С другой стороны, субъективная оценка качества на основе показателя удовлетворенности, всецело определяется уровнем ожиданий потребителя, при этом, прогрессивный способ реализации услуг сказывается лишь на первом этапе.

Мы видели, что применяемая нами методология исследования, предполагающая последовательную конвергенцию содержательных смыслов, стоящих за каждым элементом лингвистической конструкции «электронные публичные услуги», с одной стороны, позволяет произвести на текущем этапе уточнение представлений, полученных на предыдущем этапе, а с другой стороны, органически формирует потребность в вовлечении в это исследование следующего элемента (аспекта) исследуемой конструкции – так, например, исследование влияния технологического аспекта, осуществленное в данной работе, с необходимостью включившего в себя вопросы типологизации услуг (деление их на тансформационные и трансакционные) делает востребо-

ванным рассмотрение публичного аспекта этих услуг, свойства публичности которых реализуются именно через распределительную функцию государства. Исследованию указанного аспекта будет посвящена следующая статья цикла работ.

ЛИТЕРАТУРА

1. AskOxford: electronic [электронный ресурс]. URL: http://www.askoxford.com/concise_oed/electronic?view=uk (дата обращения 13.11.2018).
2. Rowley J. An analysis of the e-service literature: towards a research agenda // Internet Research. 2006. 16 (3). P. 339–359.
3. de Ruyter K., Wetzels M. & Kleijnen M. Customer adoption of e-service: an experimental study // International Journal of Service Industry Management. 2001. 12(2). P. 184–207.
4. Lindgren I. and Jansson G. Electronic services in the public sector: A conceptual framework // Government Information Quarterly. 2013. 30:2. P. 163–172.
5. Layne K. & Lee J. Developing fully functional E-government: A four stage model // Government Information Quarterly. 2001. 18(2). P. 122–136.
6. Markus M. L. & Robey, D. Information Technology and Organizational Change: Causal Structure in Theory and Research // Management Science. 1988. 34(5). P. 583–598.
7. Scupola, A., Henten, A. & Nicolajsen, H. W. E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths // International Journal of E-Services and Mobile Applications. 2009. 1(3). P. 1–16.
8. Неделько С. И., Мурзина И. А., Егоров С. Н. Понятие государственной услуги как категории государственного управления // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. 2008. № 3.
9. Большакова Ю. М. От государственных услуг к государственному сервису: к социологии современного государственного управления // Власть. 2018. №6. С. 111–117.

CONCEPTUALIZATION OF PUBLIC ELECTRONIC SERVICES: TECHNOLOGICAL ASPECT

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

Yu. M. Bolshakova
Pushkin Leningrad State University,
St. Petersburg, Russia

ABSTRACT:
Purpose: critical analysis and understanding of the technological aspect of public electronic services.
Methods/methodology: interpretative approach; interdisciplinary approach; consistent convergence of denotative meanings behind each element of the linguistic structure "electronic public services", method of analysis and synthesis.
Scientific novelty results in carrying out a critical analysis and revealing a new interpretation of the technological aspect of electronic public services. Results: it is shown that the need for conservation of public services in merchandising form has made a popular electronic form of implementation, providing, of course, great opportunities for processing, transmission and storage of information.
The article continues the author's research on the possibility of conceptualization of public and municipal services provided in electronic form. Based on the results of the study, the distinction between transformational and transactional services is articulated, and a differentiated assessment of the impact of the electronic form of implementation on each of these types of services in terms of assessing their quality and the scale of organizational changes is made.
The relevance of information technologies in the context of public services in electronic form is revealed, as well as the critical analysis of opinions on the compatibility of information technologies and the provision of public and municipal services. It is proved that the development of public and municipal electronic services should be considered in the system, and the phenomenon of their diversity is subject to critical analysis from different points of view. This article is one of the stages of the research, which will be continued in further author's works in the framework of a series of articles on the conceptualization of public electronic services.

KEYWORDS: Electronic service, electronic public service, transactional services, transformational services.

AUTHORS' INFORMATION:
Stanislav G. Eremeyev, Dr. Sci. (Economics), Professor, Rector of Pushkin Leningrad State University,
10, St. Petersburg sh., Pushkin, St. Petersburg, 196605, Russia, Eremeev.lengu.ru@gmail.com

Yuliya M. Bolshakova, Cand. Sci. (Political Sciences), Senior Researcher, Pushkin Leningrad State University,
10, St. Petersburg sh., Pushkin, St. Petersburg, 196605, Russia, academy.prof.com@gmail.com

FOR CITATION: Eremeev S. G., Bolshakova Yu. M. Conceptualization of public electronic services: technological aspect // Management Issues. 2019. № 2 (38). P. 51—57.

REFERENCES

1. AskOxford: electronic. [e-resource]. URL: http://www.askoxford.com/concise_oed/electronic?view=uk [access date: 13.11.2018]. – (In Eng.)
2. Rowley J. An analysis of the e-service literature: towards a research agenda // Internet Research. 2006. 16 (3). P. 339–359. – (In Eng.)
3. de Ruyter, K., Wetzels, M. & Kleijnen, M. (2001). Customer adoption of an experimental study // International Journal of Service Industry Management. 2001. 12 (2). P. 184–207. – (In Eng.)
4. Lindgren I. and Jansson G. Electronic services in the public sector: A conceptual framework // Government Information Quarterly. 2013. 30: 2. P. 163–172. – (In Eng.)
5. Layne K. & Lee J. Developing fully functional E-government: A four stage model // Government Information Quarterly. 2001. 18 (2). P. 122–136. – (In Eng.)
6. Markus M. L. & Robey, D. Information Technology and Organizational Change: Causal Structure in Theory and Research // Management Science. 1988. 34 (5). P. 583–598. – (In Eng.)
7. Scupola, A., Henten, A. & Nicolajsen, H.W. E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual Strengths // International Journal of E-Services and Mobile Applications. 2009. 1 (3). P. 1–16. – (In Eng.)
8. Nedelko S. I., Murzina I. A., Egorov S. N. The concept of public services as a category of public administration // News of higher educational institutions. Volga region. Social Sciences. 2008. № 3. [Nedel'ko S. I., Murzina I. A., Egorov S. N. Ponjatie gosudarstvennoj uslugi kak kategorii gosudarstvennogo upravlenija // Izvestija vysshih uchebnyh zavedenij. Povolzhskij region. Obshhestvennye nauki. 2008. № 3. URL: http://russinfo.net/prognoz-na-god/ekonomicheskij-prognoz/poslednie-novosti-o-byudzhete-rossii-na-2017-god.html (data obrashhenija 14.11.2018)] – (In Rus.)
9. Bolshakova Yu. M. From public services to public services: to the sociology of modern public administration // Power. 2018. №6. Pp. 111–117. [Bol'shakova Ju.M. Ot gosudarstvennyh uslug k gosudarstvennomu servisu: k sociologii sovremennogo gosudarstvennogo upravlenija // Vlast'. 2018. №6. S. 111–117] – (In Rus.)