

## ТИПЫ И ВИДЫ ЦИФРОВЫХ РЕСУРСОВ ДЛЯ ПРОДВИЖЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

## TYPES AND KINDS OF DIGITAL RESOURCES FOR PROMOTING SERVICES

**Орлова Вера Вениаминовна**, доктор социологических наук, профессор, заведующий кафедрой философии и социологии Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники, Россия, 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40; [vera.v.orlova@tusur.ru](mailto:vera.v.orlova@tusur.ru)

**Хитрук Екатерина Борисовна**, доктор философских наук, профессор, кафедра онтологии, теории познания и социальной философии Томского государственного университета, Россия, 634050, г. Томск, пр. Ленина, 36.

**Грязнова Александра Всеволодовна**, магистрант кафедры философии и социологии Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники, Россия, 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40.

**Vera V. Orlova**, Dr. Sc., Professor, Head of the Philosophy and Sociology Department, Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics, 40, Lenin avenue, Tomsk, 634050, Russian Federation; [vera.v.orlova@tusur.ru](mailto:vera.v.orlova@tusur.ru)

**Alexandra V. Gryaznova**, Master's Student, Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics, 40, Lenin avenue, Tomsk, 634050, Russian Federation

**Khitruk Ekaterina Borisovna**, Doctor of Philosophy, Professor, Department of Ontology, Theory of Knowledge and Social Philosophy, Tomsk State University, Russia, Lenin avenue 36, 634050.

**Аннотация:** Возникновение новых обществ влечет за собой трансформацию социальных форм в пространстве и времени, а также появление новых культур, охватывающих все сферы – от повседневной жизни до мировой политики. В современном мире цифровизация играет ключевую роль в развитии государственного управления, образования, творчества, предоставляя новые цифровые возможности и вызывая серьезные вызовы для организации разных типов сервисов. В условиях стремительно меняющейся цифровой среды, эффективное использование цифровых ресурсов становится необходимостью для обеспечения качественного и доступного государственного обслуживания.

The emergence of new societies entails the transformation of social forms in space and time, as well as the emergence of new cultures covering all spheres - from everyday life to world politics. In the modern world, digitalization plays a key role in the development of public administration, education, creativity, providing new digital opportunities and causing serious challenges for the organization of different types of services. In the context of a rapidly changing digital environment, the effective use of digital resources is becoming a necessity to ensure high-quality and accessible public services.

**Ключевые слова:** сервис, цифровой сервис, образовательные платформы, цифровизация

**Keywords:** service, digital service, educational platforms, digitalization

В современном мире главной задачей сервиса являются обслуживание и оптимизация социальных, экономических и политических взаимоотношений людей в обществе [1], которые в свою очередь все больше проникают в информационное пространство, где они подчинены цифровизации.

К настоящему моменту ДН стали узнаваемым брендом, хотя и не имеющим под собой сколько-нибудь целостного проекта, концепции и вызывающим противоречивые оценки. О хаби-туализации ДН свидетельствует институциализация их в общем корпусе научных дисциплин и междисциплинарных областей исследования. В России в качестве примера можно привести Центр цифровых гуманитарных исследований НИУ ВШЭ, Институт цифровых гуманитарных исследований в Сибирском федеральном университете, Центр цифровой гуманитаристики Пермского университета, Российскую ассоциацию цифровых гуманитарных наук и т.д. (Samostienko, 2018). Сам факт институциализации доказывает, что присутствует ощутимый заказ на ДН, что обеспечивает исследователей в этой области возможностями для деятельности.

Проблема, стоящая перед ДН, заключается в том, что при значительной хаби-туализации цифровых гуманитарных наук в практиках познания их концептуализация не завершена. Иными словами, не существует определенного ответа на вопрос -что такое цифровые гуманитарные науки, что в их рамках можно знать, нужно делать и на что рассчитывать? Являются ли цифровые технологии просто расширением инструментария науки или они меняют сам характер познания? Насколько релевантны результаты использования тех или иных цифровых методов? Ведь полученная, например, с помощью нейросетей или больших данных информация часто бывает сомнительной в аспекте ее значимости.

Подобные концептуальные проблемы, как правило, входят в исследовательское поле философии. Однако и сама философия является частью этих проблем, поскольку также подвержена цифровизации и порождает в условиях инвазии цифровых технологий цифровую философию. Для того чтобы исполнить свою метатеоретическую функцию, философия осуществляет функцию самоопределения себя среди цифровых гуманитарных наук.

Сервисы, ориентированные на оптимизацию социальных, экономических и политических взаимоотношений, должны учитывать эти аспекты цифровизации. Это включает в себя разработку прозрачных правил использования данных, защиту личной информации пользователей, а также создание инструментов для борьбы с дезинформацией и цифровым неравенством. Только такие сервисы смогут эффективно служить интересам общества и способствовать его развитию в условиях цифровой трансформации.

Д. Белл системно рассматривает изменения, происходящие в трех основных, относительно автономных областях общества: социальной структуре, политической системе и сфере культуры (при этом к социальной структуре Д. Белл несколько нетрадиционно относит экономическую, технологическую системы и систему занятости) [2].

Концепция постиндустриального общества, по Беллу, включает пять основных компонентов:

- в экономическом секторе – переход от производства товаров к расширению сферы услуг;
- в структуре занятости – доминирование профессионального и технического классов, создание новой «меригократии»;
- осевой принцип общества – центральное место теоретических знаний;
- будущая ориентация – особая роль технологии и технологических оценок;

- принятие решений на основе новой «интеллектуальной технологии».

По мере развития цифровых технологий формировалась так называемая цифровая коммуникация. Во всем мире под коммуникацией понимают процесс взаимного обмена информацией между людьми в обществе. Цифровая же коммуникация предполагает тоже самое, но только в интернет-пространстве.

В основу цифровой коммуникации входят следующие отличительные особенности:

- формирование повсеместной информационной платформы;
- установление эффективного и постоянного взаимодействия между пользователями информационной платформы;
- увеличение производительности работы в сфере производственно-хозяйственной деятельности (включая современные сервисные услуги);
- развитие нового этапа культуры и мировоззрения общества;
- формирование новых вида и модели будущего развития экономики.

Наиболее популяризированной цифровой коммуникацией является конечно же интернет-коммуникация. С каждым годом, месяцем и даже днем количество пользователей глобальной сети интернет постоянно растет. Это связано с тем, что на настоящий момент интернет способен заменить множество привычные всем в прошлом отличительные источники информации, такие как газеты, журналы, радио и даже телевидение. На сегодняшний день интернет – это повсеместная и общедоступная коммуникация человека и всего общества вообще. Именно поэтому данная глобальная сеть становится популярней и в продвижении услуг современного сервиса, к тому же она имеет ряд преимуществ перед другими видами общественных коммуникаций.

В первую очередь, у интернета, как у платформы для продвижения услуг в сфере современного сервиса, отсутствуют какие-либо временные рамки в процессе установления связей между клиентом и производителем.

Под этим следует понимать то, что, допустим, клиент в любой момент времени может подать заявку на выполнение какой-либо услуги или оформить заказ в интернет-магазине в любое время суток, а со стороны продавца данное заявление будет рассмотрено в установленные рабочие часы, при этом вступит в силу работа над ним сразу же после рассмотрения, а не тогда, когда клиенту будет удобно прийти, например, в офис компании. Таким образом, и потребитель, и производитель будут экономить самый главный ресурс в жизни каждого – время!

Во-вторых, это многообразие представляемых товаров и услуг на различных интернет-площадках, соответственно свобода выбора, что позволяет клиенту сравнивать продукцию и выбирать только то, что подходит именно для него, учитывая всевозможные его требования.

В-третьих, это вседоступность. Это также работает по обе стороны экрана: любой производитель может представить свой товар или услугу на всеобщее обозрение в интернете, а потребитель в свою очередь может выбрать любой товар/услугу на свое усмотрение. При этом может это все происходить с совершенно разных точек Земли, хотя на самом деле, в некоторых случаях все же не так легко добиться желаемого, но по моему мнению, специалисты в области маркетинга и логистики работают над улучшением системы каждый день.

Также к преимуществам интернет-площадок для продвижения услуг современного сервиса можно отнести анонимность (клиентам и продавцам не обязательно знать друг друга, чтобы одни получили желаемый результат в виде товара/услуги, а другие соответственно прибыль), равенство участников экономических отношений (предполагается, что в данной системе отношений никто никого не может заставить что-то купить или продать, любая сделка купли-продажи случается только по взаимному согласию) и многообразие языкового пространства (участник экономических отношений может быть совершенно из другой страны и говорить на ином языке, на котором не

может в обычной жизни общаться его оппонент, но в условиях цифровых отношений они могут позволить себе воспользоваться переводчиком прямо на сайте и понять друг друга, кто что хочет продать и кто что хочет купить).

В век цифровых технологий на электронных устройствах существуют различные цифровые ресурсы, которые направлены на продвижение сервисных услуг. Это могут быть различные базы данных, электронные каталоги, компьютерные и мультимедийные программы, справочно-информационные порталы. На самом деле, на данных цифровых ресурсах могут найти место любые виды услуг. Это могут быть развлекательные услуги, предоставляющие возможность просмотра фильмов онлайн или же прочтение любой понравившейся книги; образовательные услуги, которые предоставляют чаще всего услуги дополнительного образования для детей и взрослых, например, курсы по повышению квалификации или дополнительные уроки английского; также это могут быть государственные и муниципальные услуги и множество других.

Говоря об использовании современных образовательных технологий, необходимо отметить важность образовательных платформ.

Образовательные платформы широко распространены за счёт разнообразия инструментов, востребованных для продуктивной деятельности школьников. Образовательная платформа – интернет-ресурс, обязательно содержащий банк учебных материалов, которые предоставляются пользователям на определенных условиях. Цель данных платформ – обеспечение высокого качества образования с помощью цифровых технологий.

Так, например образовательная платформа Skillbox не один год занимает лидирующие позиции, получив за год более 291 тыс. упоминаний. Сейчас у компании свыше 500 образовательных программ, а число пользователей превышает полумиллиона человек. Компания адаптируется к изменениям рыночной ситуации и экспериментирует с новыми направлениями.

Сервис GetCourse стал лидером по росту внимания, получив за анализируемый год 284 тыс. упоминаний против 174 тыс. за прошлый период. Интерес к GetCourse растет вместе с трендом на запуск авторских курсов от блогеров и знаменитостей [7].

Нельзя обойти стороной период самоизоляции – тот период, когда цифровые сервисы по предоставлению услуг стали такими необходимыми и востребованными. Во время пандемии изменились желания и поведение потребителей, тем самым многие товары материального происхождения начали заменяться онлайн-товарами, которые могут быть доступны из любой точки земного шара. Самыми популярными на тот момент продуктами стали телекоммуникации и онлайн-приложения, позволяющие учить что-то новое или просто играть в мобильные игры. Также увеличилось число онлайн-покупок. В работе Мамедьярова З.А. представлено, что в марте 2020 г. торговля на интернет-площадках выросла на 25%. В России за 2020 год доставили в два раза больше онлайн-заказов, чем за 2019 г. [3]. Во время самоизоляции произошли изменения вообще во всех сферах человеческой деятельности, а не только в сфере экономики. Так, например, образование полностью перешло на онлайн-формат во время пандемии. Отголоски этого можно наблюдать и сейчас: теперь все больше школ, колледжей и университетов стараются переходить на смешанный режим обучения (гибридное обучение), чаще всего это когда онлайн-лекции подкрепляются офлайн-практиками. На данный момент гибридное обучение поддерживают 61,8% инноваторов по данным исследования Высшей школы экономики (ВШЭ) совместно с Росатомом [5].

Несомненно, не обошлось без изменений и в сфере предоставления государственных услуг. На сегодняшний момент, самым популярным сервисом для предоставления услуг являются «Госуслуги» – Портал государственных услуг Российской Федерации. Госуслуги предоставляют государственные и муниципальные услуги на территории РФ. По данным ТАСС к началу 2018 года на данном портале было авторизовано более 70

млн человек, которые в свою очередь использовали сайт более 1,3 млрд раз [8]. А к концу 2020 года число зарегистрированных пользователей выросло до 126 млн граждан России. Ежедневно же данный портал посещают больше двух миллионов человек.

Развитие цифровых технологий и сервисов будет продолжаться и в дальнейшем, включая и развитие в сфере государственного управления. При развитии различных цифровых сервисов и платформ особое внимание следует уделить защите конфиденциальных данных гражданина и государства. В рамках успешной реализации цифровых проектов следует направить ресурсы на подготовку квалифицированных кадров, которые будут способны эффективно работать с цифровыми технологиями и инструментами.

## Литература

1. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры»: постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 317 (ред. от 26.12.2022) // Гарант. URL: <https://base.garant.ru/70644226/> (дата обращения 06.03.2024).
2. Человек в эпоху цифровой реальности / И.А. Сорочайкин // Эксперт: теория и практика. 2021. № 4 (13). С. 42-45. DOI 10.51608/26867818\_2021\_4\_42
3. Об утверждении Концепции развития творческих (креативных) индустрий и механизмов осуществления их государственной поддержки в крупных и крупнейших городских агломерациях до 2030 года: распоряжение Правительства РФ от 20.09.2021 № 2613-р // КонсультантПлюс. URL: <http://static.government.ru/media/files/HEXNAom6EJunVIxBCjIAAtAya8FAVDUfP.pdf> (дата обращения 10.03.2024).
4. Интеллектуальные системы в гуманитарной сфере и цифровая философия / А.В. Макулин // Вестник Северного (Арктического) Федерального университета. Серия: гуманитарные и социальные науки. 2016. №2. С. 76-86. DOI: 10.17238/issn2227-6564.2016.2.76
5. Индикаторы цифровой экономики: 2018 : статистический сборник / Г. И. Абдрахманова, К. О. Вишневецкий, Г. Л. Волкова, Л. М. Гохберг и др.; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». - М.: НИУ ВШЭ, 2018. - 268 с.
6. Цифровая идентичность как новый вид идентичности человека информационной эпохи / Л.Н. Соловьева // Общество: философия, история, культура. 2018. №12(56). С. 40-43. DOI 10.24158/fik.2018.12.6
7. Орлова В.В., Грязнова А.В., Менгардт Е.Р. Потенциал креативного пространства в образовательной среде // Векторы благополучия: экономика и социум. – 2024. – Т. 52. – № 3. – С. 62–76. DOI: 10.18799/26584956/2024/3/1827
8. 2021 год – Международный год креативной экономики в целях устойчивого развития. Резолюция, принятая Генеральной Ассамблеей 19 декабря 2019 года. URL: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n19/433/87/pdf/n1943387.pdf> (дата обращения 10.03.2024).



9. Проект «Придуманно в России», или как стать кинорежиссером еще в школе // Национальные проекты России. URL: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/proekt-pridumano-v-rossii-ili-kak-stat-kinorezhisserom-eshche-v-shkole/> (дата обращения 06.03.2024).
10. Дигтяр О.Ю. Дистанционное обучение как образовательная практика в современном ВУЗе в условиях мировой пандемии и ее влияние на учебный процесс // Мир науки, культуры, образования. – 2022. – № 1 (92). – С. 154–157.

## Literature

1. On approval of the state program of the Russian Federation "Development of Culture": Resolution of the Government of the Russian Federation of 15.04.2014 No. 317 (as amended on 26.12.2022) // Garant. URL: <https://base.garant.ru/70644226/> (date of access 06.03.2024).
2. Man in the era of digital reality / I.A. Sorochaikin // Expert: theory and practice. 2021. No. 4 (13). P. 42-45. DOI 10.51608/26867818\_2021\_4\_42
3. On approval of the Concept for the development of creative industries and mechanisms for implementing their state support in large and largest urban agglomerations until 2030: Order of the Government of the Russian Federation of September 20, 2021 No. 2613-r // ConsultantPlus. URL: <http://static.government.ru/media/files/HEXNAom6EJunVIxBCjIAAtAya8FAVDUfP.pdf> (accessed March 10, 2024).
4. Intelligent systems in the humanitarian sphere and digital philosophy / A.V. Makulin // Bulletin of the Northern (Arctic) Federal University. Series: Humanities and Social Sciences. 2016. No. 2. P. 76-86. DOI: 10.17238/issn2227-6564.2016.2.76
5. Digital Economy Indicators: 2018: Statistical Digest / G. I. Abdrakhmanova, K. O. Vishnevsky, G. L. Volkova, L. M. Gokhberg, et al.; Nat. Research University "Higher School of Economics". - Moscow: National Research University Higher School of Economics, 2018. - 268 p.
6. Digital Identity as a New Type of Identity of a Person in the Information Age / L. N. Solovieva // Society: Philosophy, History, Culture. 2018. No. 12 (56). P. 40-43. DOI 10.24158/fik.2018.12.6
7. Orlova V. V., Gryaznova A. V., Mengardt E. R. The Potential of Creative Space in the Educational Environment // Vectors of Well-Being: Economy and Society. - 2024. - Vol. 52. - No. 3. - P. 62–76. DOI: 10.18799/26584956/2024/3/1827
8. 2021 – International Year of the Creative Economy for Sustainable Development. Resolution adopted by the General Assembly on 19 December 2019. URL: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n19/433/87/pdf/n1943387.pdf> (accessed 10.03.2024).
9. The “Invented in Russia” Project, or How to Become a Film Director While Still in School // National Projects of Russia. URL: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/proekt-pridumano-v-rossii-ili-kak-stat-kinorezhisserom-eshche-v-shkole/> (date of access 06.03.2024).

10. Digtyar O. Yu. Distance learning as an educational practice in a modern university in the context of a global pandemic and its impact on the educational process // World of science, culture, education. - 2022. - No. 1 (92). - P. 154-157.