

НАУЧНАЯ СТАТЬЯ

УДК 338.46

DOI: 10.26730/2587-5574-2025-1-61-70

СУЩНОСТЬ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Бывшев В.И.¹, Александров Ю.Л.¹, Суслова Ю.Ю.¹, Волошин А.В.¹, Писарев И.В.²

¹ Сибирский федеральный университет

² Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева



Информация о статье

Поступила:

29 января 2025 г.

Одобрена после рецензирования:

03 марта 2025 г.

Принята к публикации:

19 марта 2025 г.

Ключевые слова: цифровая трансформация, сфера услуг, цифровые преобразования, цифровая экосистема, инновационная инфраструктура.

Аннотация.

Статья посвящена изучению сущности цифровой трансформации сферы услуг. В настоящее время цифровая трансформация пронизывает все сферы жизнедеятельности общества, при этом наиболее быстрыми темпами цифровые преобразования охватывают сферу услуг. Цель исследования – определение содержания, специфики и основных направлений цифровой трансформации субъектов в сфере сервиса. В связи с этим становится необходимым провести глубинное исследование цифровой трансформации сферы услуг ввиду неоднозначности влияния цифровых технологий на современную жизнь, в связи с чем цель исследования – определение сущности цифровой трансформации сферы услуг. В ходе исследования проведен анализ различных подходов к пониманию цифровой трансформации сферы услуг. Представлено авторское видение цифровой трансформации сферы услуг, а также семь направлений преобразования организации от традиционно-аналоговой к прогрессивно-цифровой. В Заключении дано общее видение авторской концепции цифровизации сервисного сектора современной экономики, сделан вывод о ее двойственной – как положительной, так и отрицательной роли в развитии организаций сферы услуг; при этом отказ от следования техническому прогрессу может быть гораздо опасней суммы негативных факторов цифровой трансформации.

Для цитирования: Бывшев В.И., Александров Ю.Л., Суслова Ю.Ю., Волошин А.В., Писарев И.В.

Сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг // Экономика и управление инновациями. 2025. № 1 (32). С. 61-70. DOI: 10.26730/2587-5574-2025-1-61-70, EDN: ZCQJSV

THE ESSENCE OF THE DIGITAL TRANSFORMATION OF SERVICE SECTOR ORGANIZATIONS

Vladimir I. Byvshev¹, Yuri L. Alexandrov¹, Yuliya Y. Suslova¹, Andrej V. Voloshin¹, Ivan V. Pisarev²

¹ Siberian Federal University

² Reshetnev Siberian State University of Science and Technology



Article info

Submitted:

29 January 2025

Approved after reviewing:

03 March 2025

Abstract.

The article is devoted to the study of the essence of digital transformation of the service sector. Currently, digital transformation permeates all spheres of society, while the fastest pace of digital transformation covers the service sector. The purpose of the study is to determine the content, specifics and main directions of digital transformation of entities in the service sector. In this regard, it becomes necessary to conduct an in-depth study of the digital transformation of the service sector due to the ambiguity of the influence of digital technologies on modern life, in connection with which the purpose of the study is to determine the essence of digital transformation of the service sector. The study analyzed various approaches to understanding the digital transformation of the service sector. The author's vision of the digital transformation of the service sector is presented, as well as seven directions for transforming an organization from traditionally analog to progressively digital.

Accepted for publication:
19 March 2025

Keywords:
digital transformation, service sector, digital transformation, digital ecosystem, innovative infrastructure.

The Conclusion provides a general vision of the author's concept of digitalization of the service sector of the modern economy, a conclusion is made about its dual - both positive and negative role in the development of organizations in the service sector; At the same time, failure to follow technological progress can be much more dangerous than the sum of the negative factors of digital transformation.

For citation: Byvshev V.I., Alexandrov Yu.L., Suslova Yu.Y., Voloshin A.V., Pisarev I.V. The essence of the digital transformation of service sector organizations. Economics and Innovation Management, 2025, no. 1 (32), pp. 61-70. DOI: 10.26730/2587-5574-2025-1-61-70, EDN: ZCQJSV

1 Introduction / Введение

В середине второго десятилетия XXI века тяжело представить современное общество без цифровых продуктов и сервисов. Цифровая трансформация проникла во все социально-экономические процессы жизни общества и экономические сферы, такие как государственное управление, медицина, промышленность, услуги и другие сферы. Однако цифровая трансформация для каждой экономической сферы осуществляется по-разному и несет в себе разные эффекты и изменения в привычных бизнес-процессах. В связи с этим актуальным в контексте нашего исследования будет рассмотреть сущность цифровой трансформации сферы услуг, а для этого нам будет необходимо ответить на следующие вопросы. Что такое цифровая трансформация организаций сферы услуг? Каково определение цифровой трансформации организаций сферы услуг? По каким направлениям необходимо осуществлять цифровую трансформацию организаций сферы услуг?

2 Theoretical analysis / Теоретический анализ

Моментом старта цифровой трансформации можно считать середину девяностых годов XX века, когда индустрия мультимедиа начала переходить с традиционного, тогда аналогового формата, к цифровому, фото-, видео- и аудиозаписи. Первое упоминание о цифровой трансформации было осуществлено Доном Тапскоттом в своей книге «Цифровая экономика: обещание и опасность в эпоху сетевой разведки». В середине нулевых годов XXI века начинает набирать популярность интернет вещей, что увеличивает количество присоединений к интернету, и оно начинает превышать численность населения, использующего интернет. Далее цифровая трансформация постепенно охватывает все экономические сферы, а очередным переломным моментом ее осуществления стало появление и популяризация социальных сетей, стриминговых сервисов и смартфонов [1, 2].

Рассмотрим подходы различных исследователей к цифровой трансформации организаций сферы услуг и определим сущность данного явления. По мнению Г.А. Карповой, Л.В. Хоревой, А.В. Шраер вопросы цифровой трансформации организаций сферы лежат в нескольких направлениях исследуемого явления. Первое направление – технологическое, оно определяет технологические изменения на рынке услуг, такие как возможность предоставлять дистанционные услуги, например онлайн-обучение, обслуживание, консультирование, электронную оплату. Оно формирует новые технологические возможности, определяет характер человеческого труда и способствует созданию новых видов технологически сложных услуг. Второе направление – экономическое, заключается в осуществлении цифровых преобразований в целях извлечения экономических эффектов, таких как повышение прибыли, увеличение инвестиций, снижение затрат. Оно формирует экономические ожидания от цифровой трансформации организаций сферы услуг, иногда не оправданные. Третье направление – социальное, позволяющее обеспечить доступность и увеличить охват предоставляемых услуг, в то же время создавая необходимость переобучения персонала и проведения работы относительно преодоления сопротивления цифровой трансформации. Таким образом, авторы отмечают как положительные стороны цифровой трансформации организаций сферы услуг, так и отрицательные, которые создают целый спектр новых проблем [3].

Схожего подхода относительно понимания сущности цифровой трансформации организаций сферы услуг придерживаются Е.С. Гусар и И.Н. Примышев. Они отмечают, что основной

целью цифровой трансформации организаций сферы услуг является обеспечение их эффективного функционирования в долгосрочном периоде. Таким образом, авторы делают вывод о сущности цифровой трансформации сферы услуг, которая заключается в изменении теоретических основ, принципов и элементов управления организациями сферы услуг для обеспечения их эффективности за счет минимизации ненужных и неоправданных затрат при помощи использования информационно-коммуникационных технологий [4].

П.Э. Прохоров и В.Г. Минашкин в своем исследовании отмечают, что в настоящее время отсутствует единое понятие и подход к цифровой трансформации. Авторы рассматривают целый спектр объективных закономерностей цифровой трансформации в российской экономике при помощи экономико-стат-математического инструментария. Для определения сущности цифровой трансформации организаций сферы услуг они осуществляют прогнозирование динамики цифровой трансформации деятельности организаций сферы услуг на основе показателей применения информационно-коммуникационных технологий в хозяйственной деятельности организаций сферы услуг, в результате приходя к выводу, что сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг заключается во внедрении цифровых технологий в учетно-управленческую деятельность организаций для изменения экономической системы на современном этапе новейшей промышленно-технологической революции [5].

С позиции перспективной реальности, которой охвачен весь мир, цифровая трансформация организаций сферы услуг рассматривается О.В. Третьяковым. Признаками цифровой трансформации организаций сферы услуг он определяет непрерывное развитие, изменение, повышение гибкости, аддитивность, обмен информацией и реализацию операций в режиме реального времени, самообучающееся цифровое «умное» общество. Однако в то же время автор отмечает, что в настоящее время отсутствует устойчивое понимание цифровой трансформации организаций сферы услуг и цифровой трансформации в общем. Данное понятие, по его мнению, находится в стадии эволюционного определения. В качестве отрицательных примеров понимания цифровой трансформации автор отмечает подразумевание под ней исключительно перевода в цифровой формат или хранение в цифровом формате традиционных форм данных. В результате переосмысления ряда работ О. В. Третьяков предлагает следующее определение сущности цифровой трансформации организаций сферы услуг – процесс интеграции цифровых технологий во все аспекты бизнес-деятельности организации, требующий внесения коренных изменений в технологии, культуру, операции и принципы создания новых продуктов и услуг. Такое понимание ложится в логику ранее рассмотренных работ [6].

А.А. Воропаев рассматривает цифровую трансформацию организаций сферы услуг с позиции внедрения цифровых технологий в деятельность организации. Автор подразумевает под сущностью цифровой трансформации организаций сферы услуг изменение состояния организаций, повышение их эффективности, перестройку бизнес-моделей, отдельных функций под влиянием современных цифровых технологий [7].

Сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг в качестве инструментов повышения эффективности бизнес-процессов организаций и в качестве способа обеспечения устойчивости развития организаций рассматривают А.С. Труба и Т.В. Братарчук. По мнению авторов, цифровые технологии содействуют созданию благоприятной среды для управления организацией, обеспечивая ее устойчивое развитие в условиях динамично развивающегося общества [143].

В исследовании М.С. Оборина и И.В. Митрофановой рассматривается адаптация организаций сферы услуг в условиях цифровой трансформации. Авторы анализируют роль цифровой трансформации организаций сферы услуг для различных видов предоставляемых ими услуг при помощи ситуационного и системного подхода, а также общелогических методов исследования и моделирования экономических процессов. В работе также уделено внимание тенденциям развития организаций сферы услуг в условиях цифровой трансформации. Автор отмечает, что в процессе цифровой трансформации осуществляются положительные изменения как в части предоставления услуг для потребителя, так и в части процесса создания услуги организациями сферы услуг [9].

О.С. Комарчева и Е.А. Лысенко оценивают готовность организаций сферы услуг к цифровой трансформации при помощи методов анкетирования. В своей работе они отражают, что организации сферы услуг одними из первых начали внедрять в свою деятельность цифровые форматы

работы. Авторы определяют, что цифровая трансформация для организаций сферы услуг не рассматривается большинством предприятий как стратегическое направление деятельности и в большей степени этот феномен развит на уровне крупных сетевых компаний. Однако в исследовании изучается цифровизация на уровне организаций сферы услуг локального уровня; несмотря на это, авторы отмечают общий уровень цифровой трансформации организаций сферы услуг как неравномерный. В то же время в исследовании указывается закрытость организаций сферы услуг в части предоставления данных о своей цифровой трансформации. В результате проведенного анализа авторы приходят к выводу, что сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг заключается в организации более эффективного функционирования по сравнению с традиционными способами осуществления деятельности [10].

В контексте глобального расширения сферы услуг в рамках развития современной экономики цифровая трансформация организаций сферы услуг рассматривается В.С. Усковым. Он отмечает, что организации сферы услуг по темпам роста вклада в глобальный валовой продукт значительно опережают промышленность и сельское хозяйство, а одним из факторов такого роста является опережающий темп цифровой трансформации организаций сферы услуг в сравнении с отмеченными отраслями. Цифровая трансформация организаций сферы услуг характеризуется изменением традиционных форматов услуг на цифровые. Данный процесс повышает функциональность, безопасность и доступность предоставляемых услуг, а также позволяет предоставлять уже знакомые сервисные операции в новой конфигурации. В результате проведенной работы автор отражает следующую сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг – институциональные изменения сферы услуг, связанные всеобщей цифровой трансформацией экономики [11].

В исследовании Н.В. Коваленко отмечается, что цифровая трансформация организаций сферы услуг происходит под влиянием таких факторов, как технологическое развитие, культурные изменения, повышение конфиденциальности данных, снижение лояльности клиентов, адаптация организаций к новым условиям хозяйствования. Анализ определенных в исследовании факторов позволяет автору определить сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг как автоматизацию процессов сбора и анализа данных и развитие новых бизнес-процессов в части совершенствования форматов предоставления услуг [12].

И.Ч. Асхабалиев, Л.А. Гаджимурадова и З.З. Омаров рассматривают цифровую трансформацию организаций сферы услуг через сопоставление доли услуг во внутреннем валовом продукте стран мира и качества жизни в них. В исследовании отмечено, что интеграция цифровых технологий в организациях сферы услуг значительно выше в странах с высоким уровнем внутреннего валового продукта и с высоким качеством жизни. Цифровая трансформация сферы услуг, по мнению авторов, способствует еще большему повышению качества жизни населения таких стран. В свою очередь, в качестве сущности цифровой трансформации организаций сферы услуг авторы понимают изменение бизнес-процессов компаний при помощи внедрения онлайн-платформ, средств анализа данных и автоматизации бизнес-процессов вместе со стратегическими изменениями деятельности организаций [13].

Как имплементацию цифровых технологий в экономические процессы на различных уровнях, приведшую к формированию нового типа потребителя, рассматривают цифровую трансформацию организаций сферы услуг Е.И. Толстихина и др. Авторы отмечают, что нематериальные мотивы становятся важными факторами необходимости осуществления цифровой трансформации организаций сферы услуг [14].

Предпосылки цифровой трансформации моделей организаций сферы услуг рассматривает В.В. Овсянникова. Автор отмечает деструктивную силу цифровой трансформации, которая через разрушение создает несколько видов ценностей. В качестве данных ценностей она определяет экономию на расходах, опыт и соучастие в процессе трансформации. В результате автор приходит к выводу, что сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг заключается в создании и получении добавленной стоимости услуг через изменение моделей бизнес-процессов на цифровые [15].

В.В. Куимов и др., анализируя процессы развития бизнеса, в том числе организаций сферы услуг в условиях новых реалий рынков и современных технологий на основе комплексного метода, который операционализирует и развивает ранее опубликованные работы, констатируют

сущность цифровой трансформации организаций сферы услуг, понимая под ней изменение операционных процессов предприятия и более широкое использование современных цифровых технологий, главным образом программных продуктов, в том числе основанных на цифровых платформах; изменение бизнес-моделей предприятий и, прежде всего, разработку эффективного процесса достижения конкурентоспособности и роста экономической эффективности в цепочках создания стоимости кооперативных сетевых взаимодействий [16].

Рассмотрим цифровую трансформацию организаций сферы услуг с позиции различных секторов данной сферы. Для начала рассмотрим один из самых технологичных секторов данной сферы – сектор финансовых услуг. Цифровой трансформации в секторе финансовых услуг посвящен самый большой пласт работ научной литературы, связанной с цифровизацией организаций сферы услуг. Во всем многообразии представленных мнений следует выделить работу Л.Г. Прокоповой, С.В. Сухова и М.Д. Твердохлебовой, посвященную тенденциям цифровой трансформации финансовых услуг в России и их влиянию на потребительский опыт. Авторы в ходе своей работы делают акцент на тенденциях цифровой трансформации организаций сферы финансовых услуг. В результате в работе авторы приходят к выводу, что сущность цифровой трансформации организаций сферы финансовых услуг заключается в «бесшовной» и незаметной интеграции финансовых сервисов в ежедневную деятельность потребителя, что в свою очередь значительно отличается от ранее рассмотренных подходов для организаций сферы услуг в целом [17].

Еще одной работой, которая посвящена анализу цифровой трансформации организаций сферы финансовых услуг, является работа М.С. Марамыгина, Г.В. Черновой и Л.Г. Решетниковой «Цифровая трансформация российского рынка финансовых услуг: тенденции и особенности». Авторы придерживаются другого подхода и обосновывают цифровую трансформацию организаций сферы услуг через специфику самих финансовых услуг, их неосвязаемость и возможность проявления в безличном и бездокументарном характере, таким образом, вкладывая в сущность цифровой трансформации организаций сферы финансовых услуг интересы участников финансовых отношений и технические возможности их удовлетворения, а также рост конкуренции на финансовом рынке и повышение его эффективности [18].

Следующим сектором услуг, организации которых предлагается рассмотреть в контексте сущности их цифровой трансформации, будут организации, предоставляющие социальные услуги. Данные организации в рамках исследования интересны с позиции выделения социального типа элементов инновационной инфраструктуры и того фактора, что социальные услуги начинают набирать популярность и обороты в части их социально-экономических эффектов. В исследовании С.А. Сафонова и Е.В. Зандер рассматривается цифровая трансформация организаций сферы социального сектора услуг с помощью инструментов мониторинга. Автор отражает сложности в части перехода от традиционного типа работы таких организаций к работе при помощи цифровых инструментов, немаловажным аспектом цифровой трансформации таких организаций выступает зависимость их от региона расположения. Процессы цифровой трансформации такого типа организаций, по мнению авторов, характеризуются высокой сложностью и многомерностью, обусловленной необходимостью масштабного использования массивов данных и цифровых технологий как со стороны организаций, предоставляющих услуги, так и со стороны потребителя услуг. В свою очередь, сущность цифровой трансформации таких организаций, по мнению авторов, заключается во внедрении цифровых технологий и сервисов в деятельность организаций с целью обеспечения электронного взаимодействия организаций сферы услуг социального сектора и населения [19].

Е.Б. Архипова и О.И. Бородкина отмечают, что цифровая трансформация организаций сферы социальных услуг – явление довольно новое для России, которое требует осмысления как в практическом, так и в теоретическом плане. При этом теоретические вопросы данного явления серьезно обсуждаются как в российском, так и в зарубежном научном сообществе. Как и в ранее рассмотренных работах, авторы отмечают высокую зависимость цифровой трансформации таких организаций от региона базирования. В результате мониторинга различных организаций сферы социальных услуг авторы формируют вывод об их низкой цифровой трансформации, отмечая, что в настоящее время не совсем уместно использовать термин «Цифровая трансформация» применительно к ним. На данном этапе в таких организациях осуществляется организационная трансформация организаций с использованием информационно-коммуникационных и

цифровых технологий. В результате мы видим отличающийся от представленного в предыдущем исследовании подход к сущности цифровой трансформации, который, по мнению авторов, заключается не в простом предоставлении цифровых сервисов потребителям услуг, а в инфраструктурной, кадровой, технологической и инвестиционной готовности организаций к цифровой трансформации [20].

3 Research results / Результаты исследования

Таким образом, в результате обзора различных теоретических подходов под цифровой трансформацией организаций сферы услуг можно понимать современный этап преобразования всей системы функционирования организации сферы услуг с традиционно-аналогового до прогрессивно-цифрового, начиная от системы взглядов в рамках работы с персоналом до процесса предоставления услуги потребителю, в целях повышения ее экономической, экологической, социальной и иной эффективности и интеграции в региональную, федеральную и международную цифровую экосистему.

Для осуществления цифровой трансформации организаций сферы услуг выделим семь направлений преобразования организации от традиционно-аналоговой к прогрессивно-цифровой и представим их в форме модели на рисунке (Рис. 1).

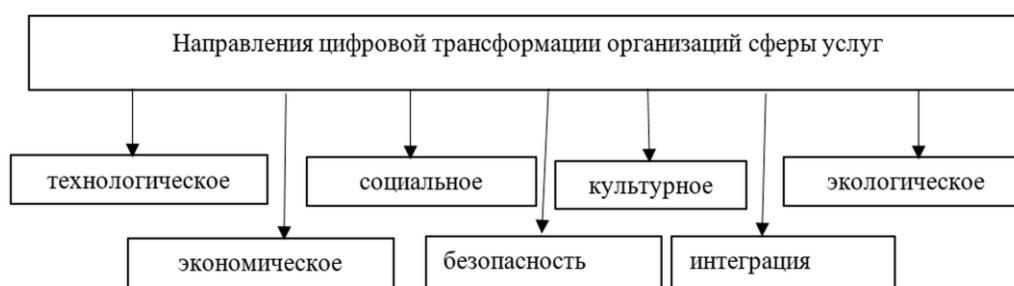


Рис. 1. Направления цифровой трансформации сферы услуг

Fig. 1. Directions of digital transformation of the service sector

Технологическое направление преобразований находит свое отражение в изменении технологического процесса, задействованного для предоставления услуги, начиная от процессов маркетинга и перехода от наружной рекламы к рекламе в Интернете, заканчивая основным бизнес-процессом.

Социальное направление преобразований отражается в применении цифровых сервисов для увеличения социальной доступности предоставляемых услуг.

Культурное направление преобразований заключается в представлении системы взглядов организации сферы услуг на новый цифровой формат работы организации сферы услуг как для потребителей услуг, так и для персонала организации, способного понять ценность цифровой трансформации для организации и погрузиться в цифровую культуру.

Экологическое направление преобразований осуществляется за счет отражения положительных эффектов, вызванных цифровой трансформацией для окружающей среды, путем снижения эмиссии углерода и антропогенной нагрузки на леса, атмосферу и иные экосистемы.

Экономическое направление цифровой трансформации отражает увеличение прибыли организаций сферы услуг и снижение их издержек на материальные средства и носители.

Направление безопасности цифровой трансформации преследует цель повышения безопасности и защищенности работников и клиентов организации сферы услуг от угроз, возникающих при цифровой трансформации.

Направление интеграции при цифровой трансформации означает соединение локальных информационных систем организаций сферы услуг с информационными системами верхних уровней.

4 Conclusion / Заключение

Таким образом, в ходе исследования был проведен анализ существующих подходов к понятию цифровой трансформации сферы услуг. На основе проведенного анализа существующих подходов определена сущность, представлено авторское понимание цифровой трансформации сферы услуг и выделено семь направлений преобразования организации от традиционно-аналоговой к прогрессивно-цифровой.

Цифровая трансформация организаций сферы услуг носит всеобъемлющий характер и затрагивает все аспекты хозяйственной деятельности таких организаций. При осуществлении цифровой трансформации прослеживается как положительное, так и отрицательное влияние как на деятельность самой организации сферы услуг, так и на ее потребителей и работников. Однако неосуществление цифровой трансформации и отказ от следования техническому прогрессу может быть гораздо опасней тех негативных факторов, которые цифровая трансформация вызывает для организаций сферы услуг.

Список источников

1. Бывшев В.И., Пантелеева И.А., Усков Д.И. Анализ уровня цифровизации регионов Арктической зоны Российской Федерации в преддверии реализации стратегии развития Арктической зоны // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. – 2022. – Т. 20, № 1. – С. 78-92.
2. Тищенко И.А. Концепция цифровой трансформации экономики промышленности: инновационные подходы и прогнозирование экономического развития: дисс. д-ра экон. наук: 08.00.05. – Ростов: РГУПС, 2022. – 375 с.
3. Карпова Г.А., Хорева Л.В., Шраер А.В. Проблемы цифровой трансформации сферы услуг: инновационный, экономический и социальный аспекты // Журнал правовых и экономических исследований. – 2023. – № 2. – С. 192-201.
4. Гусар Е.С., Примышев И.Н. Теоретические основы управления организациями сферы услуг в условиях цифровых трансформаций // Омский научный вестник. Серия Общество. История. Современность. – 2023. – Т. 8, № 2. – С. 138-144.
5. Прохоров П.Э., Минашкин В.Г. Анализ и прогнозирование динамики цифровой трансформации экономики Российской Федерации (на примере оценки цифровизации деятельности организаций) // Вопросы статистики. – 2021. – Т. 28, № 4. – С. 107-120.
6. Третьяков О.В. Формирование алгоритма цифровой трансформации современной компании сферы услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2022. – Т. 12, № 8-1. – С. 237-247.
7. Воробаев А.А. Направления цифровой трансформации системы эффективного управления предприятиями сферы услуг // Естественно-гуманитарные исследования. – 2023. – № 6(50). – С. 614-618.
8. Труба А.С., Братарчук Т.В. Цифровизация, как фактор устойчивого развития сферы услуг // Инновации и инвестиции. – 2024. – № 2. – С. 515-518.
9. Оборин М.С., Митрофанова И.В. Стратегические направления развития сферы услуг в цифровой среде // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2020. – Т. 10, № 9-1. – С. 162-175.
10. Комарчева О.С., Лысенко Е.А. Оценка степени готовности предприятий торговли и сферы услуг к цифровой трансформации // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. – 2020. – Т. 5, № 3(17). – С. 375-386.
11. Усков В.С. Анализ тенденций и проблем цифровизации сферы услуг в российской федерации // Вопросы территориального развития. – 2021. – Т. 9, № 5. – С. 1-17.
12. Коваленко Н.В. Цифровые трансформации в сфере услуг: основные вызовы и возможности // Торговля и рынок. – 2023. – Т. 1, № 3(67). – С. 141-146.
13. Асхабалиев И.Ч., Гаджимурадова Л.А., Омаров З.З. Цифровая трансформация экономики и ее влияние на развитие сферы услуг // Финансовый бизнес. – 2023. – № 12(246). – С. 99-104.
14. Толстихина Е.И., Демченко С.К., Подопригора В.Г., Александров Ю.Л. Цифровая трансформация и ее влияние на потребителей // Инновации и инвестиции. – 2022. – № 3. – С. 11-15.
15. Овсянникова В.В. Предпосылки цифровой трансформации бизнес-моделей предприятий сферы услуг // Экономика и предпринимательство. – 2023. – № 7(156). – С. 869-872.
16. Kuimov V.V., Yushkova L.V., Scherbenko E.V., Gunyakov Y.V. Digital Transformations in the Development of Cooperative Network Interactions / ACM International Conference Proceeding Series: Proceedings - International Scientific Conference on Innovations in Digital Economy, SPBPU IDE 2019, Saint Petersburg: Association for Computing Machinery, 2019. – pp. 3373345.
17. Прокопова Л.Г., Сухов С.В., Твердохлебова М.Д. и др. Ключевые тенденции цифровой трансформации финансовых услуг в России и их влияние на потребительский опыт: прогнозы экспертов // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). – 2022. – Т. 13, № 2. – С. 202-221.
18. Марамыгин М.С., Чернова Г.В., Решетникова Л.Г. Цифровая трансформация российского рынка финансовых услуг: тенденции и особенности // Управленец. – 2019. – Т. 10, № 3. – С. 70-82.
19. Сафонов С.А., Зандер Е.В. Оценка цифровой трансформации социальной сферы и региональные особенности цифровизации социальных услуг // Цифровая экономика. – 2022. – № 4(20). – С. 53-62.
20. Архипова Е.Б., Бородкина О.И. Проблемы и противоречия цифровой трансформации социальных служб в России // Социология науки и технологий. – 2021. – №4. – С. 116-134.

Конфликт интересов

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

© 2025 Авторы. Издательство Кузбасского государственного технического университета имени Т.Ф. Горбачева. Эта статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0 Всемирная (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Авторы

Бывшев Владимир Игоревич – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономической и финансовой безопасности Института управления бизнес-процессами
Сибирский федеральный университет,
660074, г. Красноярск, ул. Киренского, д. 26а
e-mail: VByvshev@sfu-kras.ru

Александров Юрий Леонидович – доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры торгового дела и маркетинга
Сибирский федеральный университет,
660075, Красноярск, ул. Лиды Прушинской, 2
e-mail: YAleksandrov@sfu-kras.ru

Суслова Юлия Юрьевна – доктор экономических наук, доцент, директор Института торговли и сферы услуг
Сибирский федеральный университет,
660075, Красноярск, ул. Лиды Прушинской, 2
e-mail: YSuslova@sfu-kras.ru

Волошин Андрей Владимирович – доктор экономических наук, доцент кафедры торгового дела и маркетинга Института торговли и сферы услуг
Сибирский федеральный университет,
660075, Красноярск, ул. Лиды Прушинской, 2
e-mail: avvoloshin@sfu-kras.ru

Писарев Иван Владимирович – аспирант кафедры управления наукоемкими производствами Института инженерной экономики
Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева,
660037, Красноярск, проспект им. газеты Красноярский рабочий, 31
e-mail: ivanvladpi@mail.ru

References

1. Byvshev V.I., Panteleeva I.A., Uskov D.I. Analiz urovnya cifrovizacii regionov Arkticheskoy zony Rossijskoj Federacii v preddverii realizacii strategii razvitiya Arkticheskoy zony // [Analysis of the level of digitalization of the regions of the Arctic zone of the Russian Federation on the eve of the implementation of the Arctic zone development strategy]. Vestnik Omskogo universiteta. Seriya: Jekonomika = Bulletin of Omsk University. Series: Economics. 2022. Vol. 20, No. 1. pp. 78-92.
2. Tishenko I.A. Konceptiya cifrovoj transformacii jekonomiki promyshlennosti: innovacionnye podhody i prognozirovanie jekonomicheskogo razvitiya: diss. d-ra jekon. nauk: 08.00.05 [The concept of digital transformation of the industrial economy: innovative approaches and forecasting of economic development: diss. Doctor of Economics: 08.00.05]. Rostov: RGUPS, 2022. 375 p.
3. Karpova G.A., Xoreva L.V., Shraer A.V. Problemy cifrovoj transformacii sfery uslug: innovacionnyj, jekonomicheskij i socialnyj aspekty [Problems of digital transformation of the service sector: innovative, economic and social aspects]. Zhurnal pravovyh i jekonomicheskikh issledovanij = Journal of Legal and Economic Research. 2023. No. 2. pp. 192-201.
4. Gusar E.S., Primyshev I.N. Teoreticheskie osnovy upravleniya organizacijami sfery uslug v usloviyax cifrovix transformacij [Theoretical foundations of management of service sector organizations in the context of digital transformations]. Omskij nauchnyj vestnik. Seriya Obshhestvo. Istorija. Sovremennost' = Omsk Scientific Bulletin. The Society series. History. Modernity. 2023. Vol. 8, No. 2. pp. 138-144.
5. Proxorov P.E., Minashkin V.G. Analiz i prognozirovanie dinamiki cifrovoj transformacii ekonomiki Rossijskoj Federacii (na primere ocenki cifrovizacii deyatelnosti organizacij) [Analysis and forecasting of the dynamics of the digital transformation of the economy of the Russian Federation (on the example of evaluating the digitalization of organizations' activities)]. Voprosy statistiki = Questions of statistics. 2021. Vol. 28, No. 4. pp. 107-120.
6. Tretyakov O.V. Formirovanie algoritma cifrovoj transformacii sovremennoj kompanii sfery uslug [Formation of an algorithm for digital transformation of a modern company in the service sector]. Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra = Economy: yesterday, today, tomorrow. 2022. T. 12, No. 8-1. pp. 237-247.
7. Voropaev A.A. Napravleniya cifrovoj transformacii sistemy effektivnogo upravleniya predpriyatiyami sfery uslug [Formation of the algorithm of digital transformation of a modern company in the service sector]. Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra = Economics: yesterday, today, tomorrow. 2022. Vol. 12, No. 8-1. pp. 237-247.

8. Truba A.S., Bratarchuk T.V. Cifrovizaciya, kak faktor ustojchivogo razvitiya sfery uslug [Digitalization as a factor of sustainable development of the service sector]. *Innovacii i investicii = Innovations and investments*. 2024. No. 2. pp. 515-518.
9. Oborin M.S., Mitrofanova I.V. Strategicheskie napravleniya razvitiya sfery uslug v cifrovoj srede [Strategic directions for the development of the service sector in the digital environment]. *Jekonomika: vchera, segodnja, zavtra = Economics: yesterday, today, tomorrow*. 2020. Vol. 10, No. 9-1. pp. 162-175.
10. Komarcheva O.S., Lysenko E.A. Ocenka stepeni gotovnosti predpriyatij torgovli i sfery uslug k cifrovoj transformacii [Assessment of the degree of readiness of trade and service enterprises for digital transformation]. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Politicheskie, sociologicheskie i jekonomicheskie nauki = Bulletin of Kemerovo State University. Series: Political, Sociological and Economic Sciences*. 2020. Vol. 5, No. 3(17). pp. 375-386.
11. Uskov V.S. Analiz tendencij i problem cifrovizacii sfery uslug v rossijskoj federacii [Analysis of trends and problems of digitalization of the service sector in the Russian Federation]. *Voprosy territorial'nogo razvitiya = Issues of territorial development*. 2021. Vol. 9, No. 5. pp. 1-7
12. Kovalenko N.V. Cifrovye transformacii v sfere uslug: osnovnye vyzovy i vozmozhnosti [Digital transformations in the service sector: the main challenges and opportunities]. *Torgovlja i rynek = Trade and the market*. 2023. Vol. 1, No. 3(67). pp. 141-146.
13. Asxabaliev I.Ch., Gadzhimuradova L.A., Omarov Z.Z. Cifrovaya transformaciya ekonomiki i ee vliyanie na razvitie sfery uslug [Digital transformation of the economy and its impact on the development of the service sector]. *Finansovyj biznes = Financial business*. 2023. No. 12(246). pp. 99-104.
14. Tolstixina E.I., Demchenko S.K., Podoprigora V.G., Aleksandrov Yu.L. Cifrovaya transformaciya i ee vliyanie na potrebitel' [Podoprigora V.G., Alexandrov Yu.L. Digital transformation and its impact on consumers]. *Innovacii i investicii = Innovation and investment*. 2022. No. 3. pp. 11-15.
15. Ovsyannikova V.V. Predposylki cifrovoj transformacii biznes-modelej predpriyatij sfery uslug [Prerequisites for the digital transformation of business models of enterprises in the service sector]. *Jekonomika i predprinimatel'stvo = Economics and entrepreneurship*. 2023. No. 7(156). pp. 869-872.
16. Kuimov V.V., Yushkova L.V., Scherbenko E.V., Gunyakov Y.V. Digital Transformations in the Development of Cooperative Network Interactions / ACM International Conference Proceeding Series: Proceedings - International Scientific Conference on Innovations in Digital Economy, SPBPU IDE 2019, Saint Petersburg: Association for Computing Machinery, 2019. pp. 3373345.
17. Prokopova L.G., Suxov S.V., Tverdoxlebova M.D. [i dr.] Klyuchevye tendencii cifrovoj transformacii finansovykh uslug v Rossii i ix vliyanie na potrebitelskij opyt: prognozy ekspertov [Key trends in the digital transformation of financial services in Russia and their impact on consumer experience: expert forecasts]. *MIR (Modernizacija. Innovacii. Razvitie) = MIR (Modernization. Innovation. Development)*. 2022. Vol. 13, No. 2. pp. 202-221.
18. Maramygin M.S., Chernova G.V., Reshetnikova L.G. Cifrovaya transformaciya rossijskogo rynka finansovykh uslug: tendencii i osobennosti [Digital transformation of the Russian financial services market: trends and features]. *Upravlenec = Manager*. 2019. Vol. 10, No. 3. pp. 70-82.
19. Safonov S.A., Zander E.V. Ocenka cifrovoj transformacii socialnoj sfery i regionalnye osobennosti cifrovizacii socialnykh uslug [Assessment of the digital transformation of the social sphere and regional features of digitalization of social services]. *Cifrovaja jekonomika = Digital economy*. 2022. No. 4(20). pp. 53-62. 2022. No. 4(20). pp. 53-62.
20. Arxipova E.B., Borodkina O.I. Problemy i protivorechiya cifrovoj transformacii socialnykh sluzhb v Rossii [Problems and contradictions of digital transformation of social services in Russia]. *Sociologija nauki i tehnologij = Sociology of Science and Technology*. 2021. No.4. pp. 116-134.

Conflicts of Interest

The authors declare no conflict of interest.

© 2025 The Authors. Published by T. F. Gorbachev Kuzbass State Technical University. This is an open access article under the CC BY license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Authors

Vladimir I. Byvshev – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economic and Financial Security
Siberian federal university,
660074, 26a Kirensky st., Krasnoyarsk
e-mail: VByvshev@sfu-kras.ru

Yuri L. Alexandrov – Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of Trade and Marketing
Siberian federal university,
660075, 2 Lidy Prushinskoy st., Krasnoyarsk
e-mail: YAleksandrov@sfu-kras.ru

Yuliya Y. Suslova – Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Director of the Institute of Trade and Services
Siberian federal university,
660075, 2 Lidy Prushinskoy st., Krasnoyarsk
e-mail: YSuslova@sfu-kras.ru

Andrej V. Voloshin – Doctor of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Trade and Marketing
Siberian federal university,
660075, 2 Lidy Prushinskoy st., Krasnoyarsk
e-mail: avvoloshin@sfu-kras.ru

Ivan V. Pisarev – graduate student of the Department of Management of High-tech Industries of the Institute of Engineering
Economics
Reshetnev Siberian State University of Science and Technology,
660037, 31 Prospect named after the newspaper Krasnoyarsk worker, Krasnoyarsk
e-mail: ivanvladpi@mail.ru