



УДК 338.46  
DOI: 10.25206/2542-0488-2023-8-4-116-125  
EDN: PGAVGY

**Е. Б. ДВОРЯДКИНА**  
**А. А. ЕЛИСЕЕВА**  
**Н. А. ИСТОМИНА**

Уральский государственный  
экономический университет,  
г. Екатеринбург

## ЦИФРОВАЯ СРЕДА РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ РЫНКОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ УСЛУГ И МЕРЫ ИХ РЕГУЛИРОВАНИЯ

Статья посвящена эмпирической содержательной характеристике цифровой среды, влияющей на функционирование и развитие региональных рынков персональных услуг. Уточнен перечень показателей, отражающих формирование цифровой среды, и выявлены тенденции их изменения в рамках реализации национальных проектов Российской Федерации. Установлено, что цифровая среда способствует эволюции телекоммуникационных сервисов, которые позволяют экономическим агентам региональных рынков персональных услуг коммуницировать посредством персональных сервисов. Следовательно, становится возможным, к примеру, развитие здравоохранения с помощью персонализированной медицины или, например, использование возможностей персонализированного обучения и многое другое. Также рассмотрены меры по регулированию региональных рынков персональных услуг в цифровой среде и приведены примеры региональных практик. Авторами подчеркивается такой магистральный тренд развития региональных потребительских рынков услуг, как цифровизация, что позволяет, в свою очередь, выявить факторы, способствующие развитию региональных рынков персональных услуг.

**Ключевые слова:** персональные услуги, региональный рынок персональных услуг, онлайн-опыт, цифровая среда, цифровые услуги, регулирование.

Развитие цифровых технологий оказывает воздействие как на общество в целом («оцифровка» всех сфер жизнедеятельности), так и на развитие цифровой экономики. Регуляторная политика со стороны государства, несомненно, сопутствует этому как инструмент для внедрения и совершенствования цифровых технологий и даже цифровых инноваций.

Целью статьи является эмпирическая содержательная характеристика цифровой среды, в рамках которой формируется и развивается региональный рынок персональных услуг (улучшение сервисного обслуживания потребителей), и соответствующих мер регулирования.

Задачами в данном исследовании будут являться:

— выявление общих индикаторов, отражающих цифровое и информационное развитие в контексте

влияния на региональные потребительские рынки услуг (и их компонента — регионального рынка персональных услуг) — первый этап исследования;

— определение перечня показателей, влияющих на формирование цифровой среды, и в т.ч. на функционирование региональных рынков персональных услуг, в аспекте национальных проектов Российской Федерации (далее РФ) — второй этап исследования;

— проведение краткого анализа и оценки тенденций по сформированным перечням показателей, характеризующим функционирование цифровой среды в рамках реализации национальных проектов РФ услуг — третий этап исследования;

— разъяснение дифференцированных мер по регулированию региональных рынков персо-

нальных услуг на примере конкретных региональных практик услуг — четвертый этап исследования;

— разработка и проектирование схемы факторов, способствующих развитию региональных рынков персональных услуг — пятый этап исследования.

В настоящее время в системе государственного управления широко используется информационно-аналитическое обеспечение, функции которого могут быть применимы для мониторинга развития региональных рынков персональных услуг.

Стоит отметить, что эффективная поддержка развития региональных рынков персональных услуг обеспечивается благодаря информационно-аналитическому обеспечению — гибкому в своем реагировании на глубинные причины, относящиеся к более широкой рыночной системе, включающей правила, стандарты и нормативы, а также вспомогательные функции.

На территории РФ действуют и активно используются информационные системы для анализа и оценки тенденций формирования и развития региональных рынков персональных услуг, как:

1. Единая межведомственная информационно-статистическая система (далее ЕМИСС).

2. База данных показателей муниципальных образований (далее БД ПМО).

3. Федеральная государственная информационная система территориального планирования (далее ФГИС).

4. Портал Федеральной государственной информационной системы мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее ФГИС МДМ, МФЦ).

5. Портал КонсультантПлюс (для уточнения информации по государственным программам, действующим в субъектах РФ, регламентирующим условия долгосрочного развития региональных рынков персональных услуг).

Итак, на первом этапе исследования проанализированы открытые статистические данные в рамках реализации национальных проектов РФ, которые отражают цифровую среду [1].

В целом, выделены такие индикаторы, как:

1) количество поддержанных проектов в субъектах РФ, направленных на цифровое и информационное развитие за 2022 г., с июля по декабрь выросло с 83 до 313 ед. (т.е. увеличение на 230 ед.);

2) общий объем инвестиций в основной капитал в развитие цифрового решения в субъектах РФ за 2022 г., с января по июнь, составил 50 157 838 руб.;

3) цифровая зрелость органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, подразумевающая использование ими отечественных информационно-технологических решений, например, по Свердловской области с 41,8 % за 4-й квартал в 2021 г. выросла до 64,5 % за 4-й квартал 2022 г. Также по всем остальным 84 субъектам РФ наблюдается тенденция роста по данному показателю (лидерами, имеющими значения > 90 %, являются: Республика Татарстан за 2022 г., 4-й квартал, 94,7 %; Белгородская область за 2022 г., 4-й квартал, 96,1 %; Москва за 2022 г., 4-й квартал, 99,7 %; Ханты-Мансийский автономный округ-Югра за 2022 г., 4-й квартал, 90,7 %).

Далее, на втором этапе исследования, выделены такие национальные проекты РФ, как здравоохранение; образование; производительность труда; наука и университеты; культура; малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной

Таблица 1

Тенденции в рамках реализации национального проекта «Здравоохранение»

Наименование показателя	Тенденция
Число граждан, воспользовавшихся услугами (сервисами) в личном кабинете пациента «Мое здоровье» (N7)	Спад на 11,6 %, т.к. за 2021 г. 216 370 тыс. чел., за 2022 г. 191 195 тыс. чел.
Доля случаев оказания медицинской помощи, по которым предоставлены электронные медицинские документы в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения за период (N7)	Рост на 48,12 %, т.к. за декабрь 2021 г. 49,1 %, за декабрь 2022 г. 97,22 %
Доля граждан из числа прошедших профилактический медицинский осмотр и (или) диспансеризацию, получивших возможность доступа к данным о прохождении профилактического медицинского осмотра и (или) диспансеризации в личном кабинете пациента «Мое здоровье»	Рост на 14,79 % в связи с тем, что за 2021 г. 1,03 %, за 2022 г. 15,82 %
Доля граждан, являющихся пользователями Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), которым доступны электронные медицинские документы в личном кабинете пациента «Мое здоровье»	Рост на 36,54 % в связи с тем, что в декабре 2021 г. 20 %, а в декабре 2022 г. 56,54 %
Доля записей на прием к врачу, совершенных гражданами дистанционно	Рост на 19,6 % в связи с тем, что в декабре 2021 г. 43,1 %, в декабре 2022 г. 62,7 %
Доля медицинских организаций государственной и муниципальной систем здравоохранения, использующих медицинские информационные системы для организации и оказания медицинской помощи гражданам, обеспечивающих информационное взаимодействие с Единой государственной информационной системой в сфере здравоохранения	Рост на 8,4 % в связи с тем, что в декабре 2021 г. отмечено 91,6 %, а в декабре 2022 г. установлено 100 %
Доля медицинских организаций государственной и муниципальной систем здравоохранения, подключенных к централизованным подсистемам государственных информационных систем в сфере здравоохранения	Рост на 12,05 %, т.к. за декабрь 2021 г. 84,95 %, за декабрь 2022 г. 97 %

предпринимательской инициативы; международная кооперация и экспорт; цифровая экономика, в которых идентифицирован перечень показателей, влияющих на формирование цифровой среды, и в т.ч. на функционирование региональных рынков персональных услуг. Тенденции целесообразно рассматривать с учетом 2021 и 2022 гг., т.к. массив статистических данных ограничен и многие показатели, характеризующие цифровую среду, аккумулируются органами государственной власти именно с 2021 г.

На третьем этапе более подробно рассмотрены тенденции по отобранным показателям, характеризующим функционирование цифровой среды в рамках реализации национального проекта «Здравоохранение» в РФ (табл. 1).

Так, среди семи анализируемых основных показателей выявлена тенденция роста по шести, при сравнении 2022 и 2021 гг. — цифровая среда расширяет возможности потребителей медицинских услуг, благодаря платформам медицинского обслуживания, когда появляется необходимый инструмент у пациента, позволяющий, например, осуществить запись на необходимую медицинскую услугу дистанционно.

Согласимся с С. D. Camelia, что «цифровые технологии здравоохранения могут использоваться в определенных клинических условиях, где их добавленная ценность неоспорима» [2, с. 5]. В научном журнале «The Lancet и Financial Times» подчеркивается, что цифровые технологии являются новой детерминантой здоровья [3]. Также стоит

отметить выводы коллектива авторов во главе с М. Senbekov, Т. Saliev, Z. Bukeyeva о том, что «...применение новых цифровых инноваций может улучшить доступность, качество и гибкость здравоохранения...телемедицина помогает людям из сельских и отдаленных регионов...хотя, несомненно, присутствуют такие проблемы, как:

1) клиническая эффективность предлагаемых технологий и их валидация;

2) надежность и безопасность цифровых инноваций в области здравоохранения [4, с. 13]. Развитие российского рынка телемедицинских услуг в условиях цифровизации здравоохранения широко исследуется в трудах А. О. Фечиной, которая разъясняет важность и актуальность основ телемедицины и телемедицинского обслуживания на потребительском рынке услуг [5].

Стоит заметить, что развитие цифровой среды содействует устранению барьеров в обеспечении доступности получения персональных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ), инвалидов, а также содействию независимости пожилых людей (адресный подход). В свою очередь, сопутствует развитию такой важной отрасли в медицине, как протезирование, нанопротезирование, благодаря применению современных технологий, адаптированного оборудования и комплекса мероприятий по реабилитации и абилитации, что, несомненно, влияет на повышение качества жизни.

Далее, на третьем этапе исследования, рассмотрены тенденции по отобранным показателям, характеризующим функционирование цифровой сре-

Таблица 2

Тенденции в рамках реализации национальных проектов «Образование, Производительность труда»

Наименование показателя	Тенденция
Доля общеобразовательных организаций, оснащенных в целях внедрения цифровой образовательной среды (Е4)	Отмечен рост на 9,55 % в связи с тем, что показатель в 2021 г. значится как 27,48 %, а в 2022 г. 37,03 %
Доля обучающихся образовательных организаций, реализующих программы среднего профессионального образования, продемонстрировавших по итогам демонстрационного экзамена уровень, соответствующий национальным или международным стандартам (Е6)	Отмечен рост на 3 % в связи с тем, что показатель в 2021 г. значится как 3,5 %, а в 2022 г. 6,5 %
Доля обучающихся, для которых созданы равные условия получения качественного образования вне зависимости от места их нахождения посредством предоставления доступа к федеральной информационно-сервисной платформе цифровой образовательной среды (Е4)	Отмечен рост на 3 % в связи с тем, что показатель в 2021 г. равен 3,5 %, а в 2022 г. 6,5 %
Доля молодежи в возрасте от 14 до 35 лет от числа участников профессиональных конкурсов, направленных на самоопределение и профессиональную самореализацию, в рамках проектов платформы «Россия — страна возможностей» (ЕА)	Отмечен рост на 2,5 % в связи с тем, что показатель в 2021 г. равен 84 %, а в 2022 г. 86,5 %
Количество средних и крупных предприятий базовых несырьевых отраслей экономики, воспользовавшихся услугами экосистемы в целях оптимизации бизнес-процессов (L1)	Рост в 7 раз, т.к. за 2021 г. 107 ед., за 2022 г. 781 ед.
Количество внедрений сервисов цифровой экосистемы на предприятиях-участниках национального проекта (L1)	Рост в 6 раз, т.к. за 2021 г. 146 ед., за 2022 г. 884 ед.
Удовлетворенность предприятий предоставленными сервисами (цифровая экосистема национального проекта) (L1)	Спад на 10,5 %, т.к. за 2021 г. 79,5 %, за 2022 г. 69 %
Количество предприятий-участников цифровой экосистемы производительности в РФ	Рост на 43,5 % за 2023 г., с января (924 ед.) по апрель (1326 ед.)
Количество реализованных комплексных проектов на предприятиях-участниках цифровой экосистемы производительности	Постепенный рост — в марте 2023 г. показатель составил 7 ед., а в апреле 2023 г. 13 ед.
Доля предприятий, на которых ФЦК проведена диагностика уровня зрелости ИТ-функций, реализовавших комплексные проекты	Постепенный рост — в марте 2023 г. показатель составил 5 %, а в апреле 2023 г. 20 %
Количество зарегистрированных пользователей ИТ-платформы управленческих и технологических компетенций, тыс. человек нарастающим итогом	Рост на 8 % — в феврале 2023 г. показатель составлял 108 тыс. чел., в марте 113 тыс. чел., в апреле 117 тыс. чел.

**Тенденции в рамках реализации национальных проектов «Наука и университеты, Культура, Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы»**

Наименование показателя	Тенденция
Численность лиц, прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам в образовательных организациях высшего образования, в т. ч. посредством онлайн-курсов (S4)	Рост, с 2020 по 2022 гг. показатель возрос с 2,2 млн чел. до 2,5 млн чел.
Число обращений к цифровым ресурсам (A3)	Рост, с 2019 по 2022 гг., так, в декабре 2019 г. отмечено 58 млн ед., в декабре 2020 г. 118 млн ед., в декабре 2021 г. 231 млн ед., в декабре 2022 г. 264 млн ед.
Количество организаций культуры, получивших современное оборудование (A1)	Рост, с 2019 по 2022 гг., так, в 2019 г. отмечено 11 214 ед., в 2020 г. 30 924 ед., в 2021 г. 40 499 ед., в 2022 г. 50 928 ед.
Количество сервисов, реализованных в рамках цифровой платформы (I8)	Рост в 4,2 раза, т.к. за 2021 г. 5 ед., за 2022 г. 21 ед.
Количество уникальных субъектов малого и среднего предпринимательства, самозанятых граждан и физических лиц, воспользовавшихся услугами и сервисами цифровой платформы (I8)	Отмечен рост в 3,4 раза, в связи с тем что показатель в 2021 г. составил 30 тыс. ед., а в 2022 г. 103,545 тыс. ед.
Количество полученных в рамках цифровой платформы услуг и сервисов (I8)	Отмечен рост в 4,1 раза, в связи с тем что в 2021 г. показатель составил 50 тыс. ед., а в 2022 г. 206,925 тыс. ед.
Удовлетворенность пользователей, получивших услуги и сервисы на цифровой платформе (I8)	Отмечен рост в 2,5 раза, в связи с тем что в 2021 г. показатель значился 32 %, а в 2022 г. значение показателя составляло 81,43 %

Таблица 4

**Тенденции в рамках реализации национальных проектов «Международная кооперация и экспорт, Цифровая экономика»**

Наименование показателя	Тенденция
Количество экспортеров, которые осуществляют внешнеэкономическую деятельность с использованием экосистемы поддержки экспорта на базе цифровой платформы АО «Российский экспортный центр» («Одно окно») (Т6)	Отмечен рост в 1,5 раза, в связи с тем что в 2021 г. значение показателя составило 3155 ед., а в 2022 г. значилось как 4662 ед.
Количество сервисов информационной системы «Одно окно», доступных пользователям (Т6)	Отмечен рост в 1,4 раза, в связи с тем, что за 2021 г. значение показателя составляло 25 ед., а за 2022 г. было равно 34 ед.
Удовлетворенность качеством оказания услуг, в том числе государственных, предоставляемых с использованием информационной системы «Одно окно» (Т6)	Отмечен рост, так, в 2021 г. показатель составлял 8,1 ед., а в 2022 г. значение показателя составляло 8,3 ед.
Число активных «личных кабинетов» информационной системы «Одно окно»	Отмечен рост на 3240 ед., так, в 2021 г. показатель составлял 4366 ед., а в 2022 г. значение показателя значится как 7606 ед.
Доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ), от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде (D6)	Отмечен рост при сравнении показателя за декабрь 2022 г. (99,97 %) и 2021 г. (59,69 %)
Доля госуслуг, оказываемых онлайн	Отмечен рост при сравнении показателя за декабрь 2022 г. (99,97 %) и 2021 г. (59,69 %)
Доля органов государственной власти, использующих государственные облачные сервисы и инфраструктуру	Отмечен рост на 11 %, при сравнении показателя за декабрь 2021 г. (28 %) и 2022 г. (39 %)
Количество государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти в реестровой модели и (или) в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	Отмечен рост в 2,2 раза при сравнении показателя за декабрь 2022 г. (204 ед.) и 2021 г. (92 ед.)
Количество реализованных на базе единой платформы сервисов обеспечения функций органов государственной власти и органов местного самоуправления, в том числе типовых функций	Отмечен рост в 1,3 раза при сравнении показателя за декабрь 2022 г. (120 шт.) и 2021 г. (92 шт.)

ды в рамках реализации национальных проектов «Образование, Производительность труда» в РФ (табл. 2).

Так, среди 10-ти (из 11-ти) анализируемых основных показателей выявлена тенденция роста при

сравнении 2022 и 2021 гг. — персональные услуги в сфере образования могут быть обеспечены за счет функционирования цифровых платформ, т.е. платформ цифрового обучения, которые обеспечивают новый ландшафт цифрового образо-

Таблица 5

## Меры по регулированию региональных рынков персональных услуг: примеры региональных практик

Наименование услуг	Меры по регулированию региональных рынков персональных услуг в цифровой среде	Пример региональных практик
Бытовые услуги	Технизация бытовой культуры	Бытовые персональные услуги Мобильные приложения организаций, оказывающих бытовые услуги (г. Москва — химчистка <i>blanpa</i> , <i>апо</i> ; Свердловская область — Яндекс.Услуги; г. Москва, г. Санкт-Петербург, г. Екатеринбург — сервис <i>KidsWay</i> ; сервис сопровождения детей на занятия — персональные услуги автотаняни; Российский сервис — <i>YouDo</i> ) и др.
	Услуги для лиц с ОВЗ и инвалидов	Небытовые персональные услуги Дистанционное обучение детей данной категории лиц «Школа.ру» — (Республика Алтай, Алтайский край и пр.); Бесплатные онлайн-курсы для ухаживающих за людьми с деменцией (Обучение родственников особенностям ухода за дементным больным; Особенности ухода за дементными больными: социальные, психологические и медицинские аспекты) — Свердловская область; Пилотный проект «Система одновременного ухода за пожилыми людьми и инвалидами на дому» — Свердловская область с 01.09.2023; Онлайн-курс по рисованию для детей с ментальными нарушениями — Проект «Творчество без границ» — Свердловская область и пр.
Медицинские услуги	Персонализированная медицина (оказание медицинских услуг); использование медицинскими организациями единой национальной системы электронных медицинских карт; организация подхода «АП»; развитие сектора телемедицины; электронный документооборот для граждан — медицинская карта; запись к врачу; электронные рецепты; цифровой профиль и др.	Реализация стратегической инициативы «Персональные медицинские помощники» — Республика Татарстан, Новосибирская область, Иркутская область, Самарская область, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра; внедрение в работу «Мониторинга оказания медицинской помощи с использованием метода экстракорпорального оплодотворения» — Еврейская автономная область и др.
Юридические услуги	Организация межведомственного юридически значимого электронного документооборота между многофункциональными центрами и органами власти и пр.	В центрах «Мои документы» реализуется проект по предоставлению гражданам бесплатной юридической помощи адвокатами, нотариусами и юристами (возможность предварительной записи граждан для получения бесплатной юридической помощи; возможность получения консультации с помощью видеосвязи, в т.ч. для слабослышащих граждан). Доступность получения юридической помощи гражданами и реализация принципа «одного окна» (Новгородская область, Ненецкий автономный округ и др.).
Услуги в области культуры и просвещения	Цифровизация культурных ресурсов (виртуальные выставочные проекты; <i>автоклубы</i> ) — создание новых типов цифрового контента; оцифровка фондов; создание и развитие региональной цифровой платформы и др.	Российский сайт <i>Культура.live</i> ; мобильное приложение «Особый взгляд» — позволяющее получить тифлокомментарий — Свердловская область и др.
Услуги в области торговли	Участие в национальных павильонах на крупнейших электронных площадках и других специальных проекта (электронная коммерция).	Функционирование маркетплейсов ( <i>ozon</i> , <i>wildberries</i> и др.)
Услуги в области образования	Реализация федерального проекта «Современная цифровая образовательная среда»; создание цифровой образовательной среды и др.	Создан и действует научно-образовательный центр «Алтай», где реализуется проект «Цифровая школа» — Республика Алтай и пр.
Услуги в секторе государственного управления	Сопровождение проектов в режиме «одного окна»; цифровизация деятельности мировых судов; перевод государственных и муниципальных услуг в электронный вид; реализация суперсервисов на Едином портале государственных и муниципальных услуг; развитие единой цифровой среды для субъектов МСП и самозанятых граждан; «Цифровая зрелость» органов государственной власти и пр.	Реализация проекта платформы цифровых сервисов «Комфортный Сахалин»; создание цифрового «двойника» Липецкого и Елецкого аэролов агломерации — Липецкая область и др.

вания — С. Собо, А. Ривас [6] и, конечно, влияют на повышение уровня инклюзивности — R. Blonder [7]. Нарращивание возможностей дополнительного дистанционного образования и профессиональной переподготовки, а также реализация мероприятий активной политики, которая бы содействовала занятости — влияет на развитие регионального рынка персональных услуг в сфере занятости. В свою очередь, необходимо учитывать и те изменения, которые происходят в структуре спроса на труд, развития импортозамещающих технологий и производств с обеспечением этого процесса адекватным человеческим капиталом.

Научная тематика, представляющая собой экосистему цифрового бизнеса, набирает популярность с 2007-х гг. Так, коллектив авторов — А. Corallo, G. Passiante, A. Prencipe, поясняют, что «...создается связь между перспективой цифровой бизнес-экосистемы и моделями электронного бизнеса посредством ИКТ... ее клиентов и рынка, а также измерением производительности цифровой организации в ее бизнес-экосистеме» [8, с. 6]. В связи с этим можно констатировать важность существования цифровой экосистемы производительности в РФ, постепенного роста количества предприятий-участников и, в свою очередь, реализованных комплексных проектов на предприятиях.

Далее, на этом же этапе исследования, выявлены тенденции по отобранным показателям, характеризующим функционирование цифровой среды РФ в рамках реализации национальных проектов «Наука и университеты, Культура, Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» (табл. 3).

Так, среди семи анализируемых основных показателей наблюдается тенденция роста по всем, при сравнении 2022 и 2021 гг. — стоит особо акцентировать внимание на том, что цифровая среда позволяет не только связывать экономических агентов регионального рынка персональных услуг, но и предоставляет возможность развития сектора цифровых персональных услуг, которые могут быть в таких сферах, как образование (услуги онлайн-курсов), культуры (виртуальная прогулка по музеям, театрам; дистанционные услуги в секторе библиотечного комплекса) — с помощью цифровых платформ.

Например, коллектив зарубежных ученых L. Howes, L. Ferrell, G. Pettys, A. Roloff уделяют внимание как раз удаленному библиотечному обслуживанию, а именно его адаптации вовремя COVID-19 [9]. Сектор библиотечного обслуживания в сегменте оказания цифровых персональных услуг проходит развитие в настоящее время. Так, мы можем отметить, что и Российская государственная библиотека расширила свой список услуг, оказываемых дистанционно, теперь они предоставляют услуги не только с помощью виртуальной службы, но и посредством формы индивидуального запроса в виртуальный читальный зал, что, несомненно, привлекает большее число потребителей. Вопросам, посвященным развитию дистанционного обслуживания в библиотечном комплексе, уделяется внимание такими российскими авторами, как О. А. Кучеркова [10], М. Ю. Нещерет [11] и др.

В продолжение представим тенденции по отобранным показателям, характеризующим функционирование цифровой среды РФ в рамках реализации национальных проектов «Международная кооперация и экспорт, Цифровая экономика» (табл. 4).

Так, среди девяти анализируемых основных показателей выявлена тенденция роста по всем, при сравнении 2022 и 2021 гг. — как мы можем отметить, государственная система «одного окна» является гармонизированной системой, позволяющей производителям, оказывающим персональные услуги, и потребителям, имеющим намерение их потребить, упрощать процессы совместной коммуникации.

В сфере рынка государственных услуг в электронной форме реализуется Федеральный проект «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика РФ» в рамках государственной программы «Информационное общество» [12].

Уровень цифровой зрелости органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления постепенно повышается с учетом таких принципов, как экстерриториальность, проактивность и, безусловно, реестровость.

Различные аспекты становления цифровой экономики достаточно широко исследуются такими авторами, как А. В. Суворова. Она останавливается на освещении тем цифровой экономики — одно из приоритетных направлений современности, коснувшееся разных сфер жизнедеятельности, на аспектах сельского хозяйства, что также имеет принципиальное значение для развития субъектов РФ, региональных потребительских рынков [13, с. 225].

Таким образом, результаты третьего этапа исследования подтверждают наличие магистрального тренда развития региональных потребительских рынков услуг и, в частности, региональных рынков персональных услуг — цифровизации.

Рассматривая федеральный уровень, на котором происходит формирование условий долгосрочного развития региональных рынков персональных услуг, можно акцентировать внимание на том, что реализация национальных проектов способствует организации цифровой среды для оказания и получения услуг, в т.ч. персональных, посредством функционирования платформ.

Далее, на четвертом этапе исследования, осветим вопрос, связанный с разработкой дифференцированных мер по регулированию региональных рынков персональных услуг.

Перспективы регулирования региональных рынков персональных услуг в различных субъектах РФ во многом складываются исходя из определенных ценностных ориентиров, в первую очередь это повышение качества жизни и благосостояния населения, указанных в стратегиях социально-экономического развития определенной территории.

Общие мероприятия, относящиеся к теме оцифровки услуг, развитию цифровой среды регионального рынка персональных услуг, классифицируемых как бытовые и небытовые [14], представлены в табл. 5.

Как мы можем отметить, меры регулирования региональных рынков персональных услуг связаны с реализацией проектов, направленных на внедрение цифровых инструментов, что позволило бы оказывать и потреблять персональные услуги дистанционно (использование персональных сервисов для улучшения качества жизни).

Так, в свою очередь, рассмотрение мер по регулированию региональных рынков персональных услуг позволило разработать схему факторов, способствующих развитию региональных рынков пер-

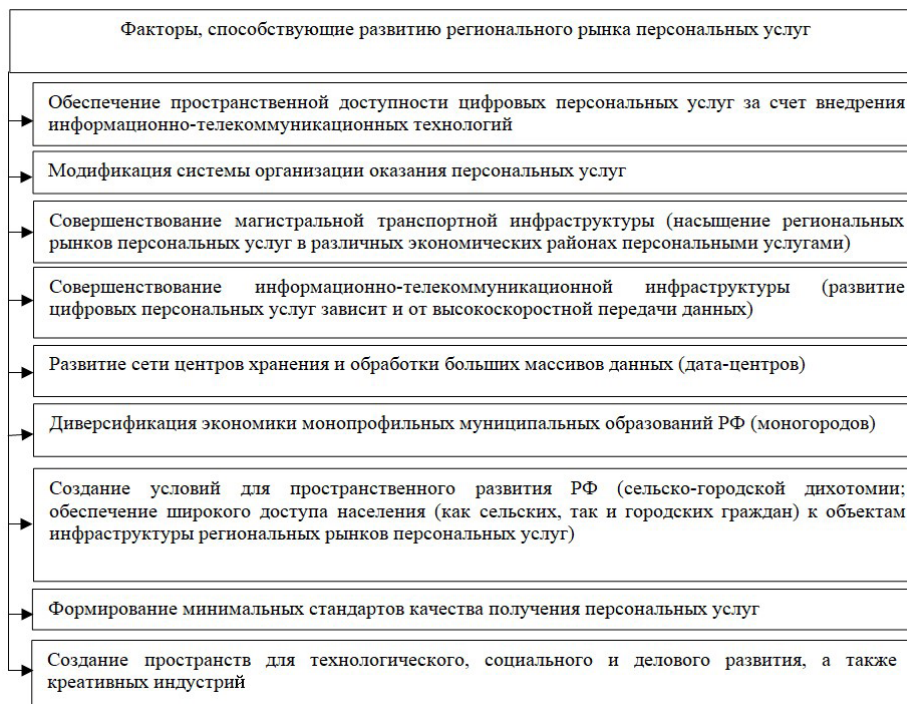


Рис. 1. Схема факторов, способствующих развитию региональных рынков персональных услуг

сональных услуг и отражающих магистральный тренд развития региональных потребительских рынков услуг — цифровизацию, рис. 1 — пятый этап исследования (конкретизирует новизну полученных результатов исследования).

Таким образом, к факторам, способствующим развитию региональных рынков персональных услуг, относятся:

1) обеспечение пространственной доступности цифровых персональных услуг за счет внедрения информационно-телекоммуникационных технологий;

2) модификация системы организации оказания персональных услуг;

3) совершенствование магистральной транспортной инфраструктуры (насыщение региональных рынков персональных услуг в различных экономических районах персональными услугами);

4) совершенствование информационно-телекоммуникационной инфраструктуры (развитие цифровых персональных услуг зависит и от высокоскоростной передачи данных);

5) развитие сети центров хранения и обработки больших массивов данных (дата-центров);

6) диверсификация экономики монопрофильных муниципальных образований РФ (моногородов);

7) создание условий для пространственного развития РФ (сельско-городской дихотомии; обеспечение широкого доступа населения (как сельских, так и городских граждан) к объектам инфраструктуры региональных рынков персональных услуг);

8) формирование минимальных стандартов качества получения персональных услуг;

9) создание пространств для технологического, социального и делового развития, а также креативных индустрий.

**Заключение.** Цифровая среда действительно оказывает влияние на функционирование и развитие региональных рынков персональных услуг, прежде всего за счет внедрения цифровых платформ

для оказания персональных услуг по различным видам экономической деятельности. Как мы смогли убедиться, такой мейнстрим, как цифровизация, сопутствует развитию в целом региональных потребительских рынков услуг, а также, в частности, региональных рынков персональных услуг. Особую актуальность приобретают цифровые персональные услуги (ввиду набирающей популярность концепции персонализации; индивидуализации в обслуживании; адаптивного подхода), что подтверждается результатами проведенного исследования — тенденций роста по основным 35-ти показателям, характеризующим цифровую среду региональных рынков персональных услуг. Также нельзя не отметить, что бытовые и небытовые персональные услуги подтверждены «оцифровке» — наглядно отражено при рассмотрении мер по регулированию региональных рынков персональных услуг в цифровой среде на примере региональных практик субъектов РФ.

#### Библиографический список

1. ЕМИСС: Единая межведомственная информационно-статистическая система. URL: <https://www.fedstat.ru/organizations/> (дата обращения: 27.05.2023).
2. Camelia C. D. The digitalization of healthcare services // Archives of the Balkan Medical Union. 2022. Vol. 57, no. 1. P. 5–7. DOI: 10.31688/abmu.2022.57.1.5.
3. The Lancet Digital Health. Digital technologies: a new determinant of health // The Lancet Digital Health. 2021. Vol. 3, no. 11. P. e684. DOI: 10.1016/s2589-7500(21)00238-7.
4. Senbekov M., Saliev T., Bukeyeva Z. [et al.]. The recent progress and applications of digital technologies in healthcare: a review // International Journal of Telemedicine and Applications. 2020. Vol. 2020. P. 1–18. DOI: 10.1155/2020/8830200.
5. Фечина А. О. Комплексный теоретический подход к исследованию рынка телемедицинских услуг // Московский экономический журнал. 2022. Т. 7, № 7. С. 26. DOI: 10.55186/2413046X\_2022\_7\_7\_398. EDN: YU7IOX.

6. Cobo C., Rivas A. The New Digital Education Policy Landscape. New York: Routledge, 2023. 238 p. DOI: 10.4324/9781003373018.

7. Blonder R. Digital Learning Platforms: Digital Platforms for Increasing Inclusion in Chemistry Education // Digital Learning and Teaching in Chemistry. 2023. P. 108–113. DOI: 10.1039/9781839167942-00108.

8. Corallo A., Passiante G., Prencipe A. The Digital Business Ecosystem. Edward Elgar Publishing, 2007. 264 p. ISBN 1781009929.

9. Howes L., Ferrell L., Pettys G. [et al.]. Adapting to Remote Library Services during COVID-19. Medical Reference Services Quarterly. 2021. Vol. 40, no. 1. P. 35–47. DOI: 10.1080/02763869.2021.1873616.

10. Кучеркова О. А. Ассортимент услуг на официальных сайтах государственных (универсальных) библиотек субъектов Российской Федерации // Библиотекосведение. 2018. Т. 67, № 2. С. 225–231. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231. EDN: XSQACT.

11. Нещерет М. Ю. Библиотечно-информационные услуги в личном кабинете пользователя библиотеки // Библиотекосведение. 2023. Т. 72, № 3. С. 213–223. DOI: 10.25281/0869-608X-2023-72-3-213-223. EDN: PMZSZK.

12. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года: Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2021 г. № 474. URL: <http://government.ru/docs/all/128943/> (дата обращения: 27.05.2023).

13. Суворова А. В. Цифровая экономика в сельском хозяйстве: возможности и перспективы развития // Актуальные вопросы развития аграрного сектора Байкальского региона: материалы научн.-практ. конф., посвященной Дню российской науки (Улан-Удэ, 06–08 февраля 2019 г.). Улан-Удэ: Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В. Р. Филиппова, 2019. С. 225–227. EDN: NQJQLW.

14. Дворядкина Е. Б., Елисеева А. А. К вопросу о классификации персональных услуг на региональном рынке // Менеджмент и предпринимательство в парадигме устойчивого развития: материалы V Междунар. научн.-практ. конф. (Екатеринбург, 12 мая 2022 г.). Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2022. С. 45–49. EDN: UTJUA.

**ДВОРЯДКИНА Елена Борисовна**, доктор экономических наук, профессор (Россия), профессор кафедры региональной, муниципальной экономики и управления, директор института экономики и финансов Уральского государственного экономического университета (УрГЭУ), г. Екатеринбург. SPIN-код: 9669-2400

AuthorID (РИНЦ): 308967

ORCID: 0000-0001-5163-0334

AuthorID (SCOPUS): 57192311691

Адрес для переписки: elena.dvoryadkina@yandex.ru

**ЕЛИСЕЕВА Александра Александровна**, аспирант кафедры региональной, муниципальной экономики и управления УрГЭУ, г. Екатеринбург. SPIN-код: 6406-0309

AuthorID (РИНЦ): 1080668

ORCID: 0000-0001-6797-0835

AuthorID (SCOPUS): 57223668801

Адрес для переписки: eliseeva\_aa@usue.ru

**ИСТОМИНА Наталья Александровна**, доктор экономических наук, доцент (Россия), профессор кафедры финансов, денежного обращения и кредита УрГЭУ, г. Екатеринбург. SPIN-код: 3657-8355

AuthorID (РИНЦ): 333146

Адрес для переписки: n\_istomina\_usue@mail.ru

#### Для цитирования

Дворядкина Е. Б., Елисеева А. А., Истомина Н. А. Цифровая среда развития региональных рынков персональных услуг и меры их регулирования // Омский научный вестник. Сер. Общество. История. Современность. 2023. Т. 8, № 4. С. 116–125. DOI: 10.25206/2542-0488-2023-8-4-116-125.

Статья поступила в редакцию 19.09.2023 г.

© Е. Б. Дворядкина, А. А. Елисеева, Н. А. Истомина



## DIGITAL ENVIRONMENT OF DEVELOPMENT OF REGIONAL MARKETS OF PERSONAL SERVICES AND MEASURES OF THEIR REGULATION

The article is devoted to the empirical content characteristics of the digital environment affecting the functioning and development of regional markets for personal services. The list of indicators reflecting the formation of the digital environment has been clarified and trends in their changes in the framework of the implementation of national projects of the Russian Federation have been identified. It is established that the digital environment contributes to the evolution of telecommunication services that allow economic agents of regional markets of personal services to communicate through personal services. Consequently, it becomes possible, for example, the development of healthcare with the help of personalized medicine or, for example, the use of personalized learning opportunities, etc. Also, measures to regulate regional markets for personal services in the digital environment are considered and examples of regional practices are given. The authors emphasize such a major trend in the development of regional consumer services markets as digitalization, and, in turn, it allows us to identify factors contributing to the development of regional markets for personal services.

**Keywords:** personal services, regional personal services market, online experience, digital environment, digital services, regulation.

### References

1. EMISS: Edinaya mezhvedomstvennaya informatsionno-statisticheskaya sistema [UIISS: Unified interdepartmental information and statistical system]. URL: <https://www.fedstat.ru/organizations/> (accessed: 27.05.2023). (In Russ.).
2. Camelia C. D. The digitalization of healthcare services // Archives of the Balkan Medical Union. 2022. Vol. 57, no. 1. P. 5–7. DOI: 10.31688/abmu.2022.57.1.5. (In Engl.).
3. The Lancet Digital Health. Digital technologies: a new determinant of health // The Lancet Digital Health. 2021. Vol. 3, no. 11. P. e684. DOI: 10.1016/s2589-7500(21)00238-7. (In Engl.).
4. Senbekov M., Saliev T., Bukeyeva Z. [et al.]. The recent progress and applications of digital technologies in healthcare: a review // International Journal of Telemedicine and Applications. 2020. Vol. 2020. P. 1–18. DOI: 10.1155/2020/8830200. (In Engl.).
5. Fechina A. O. Kompleksnyy teoreticheskiy podkhod k issledovaniyu rynka telemeditsinskikh uslug [Complex theoretical approach to telemedicine services market research] // Moskovskiy Ekonomicheskij Zhurnal. *Moscow Economic Journal*. 2022. Vol. 7, no. 7. P. 26. DOI: 10.55186/2413046X\_2022\_7\_7\_398. EDN: YYTIOX. (In Russ.).
6. Cobo C., Rivas A. The New Digital Education Policy Landscape. New York: Routledge, 2023. 238 p. DOI: 10.4324/9781003373018. (In Engl.).
7. Blonder R. Digital Learning Platforms: Digital Platforms for Increasing Inclusion in Chemistry Education // Digital Learning and Teaching in Chemistry. 2023. P. 108–113. DOI: 10.1039/9781839167942-00108. (In Engl.).
8. Corallo A., Passiante G., Prencipe A. The Digital Business Ecosystem. Edward Elgar Publishing, 2007. 264 p. ISBN 1781009929. (In Engl.).
9. Howes L., Ferrell L., Pettys G., Roloff A. Adapting to Remote Library Services during COVID-19. *Medical Reference Services Quarterly*. 2021. Vol. 40, no. 1. P. 35–47. DOI: 10.1080/02763869.2021.1873616. (In Engl.).
10. Kucherikova O. A. Assortiment uslug na ofitsial'nykh saytakh gosudarstvennykh (universal'nykh) bibliotek sub'yektov Rossiyskoy Federatsii [The range of services on the official websites of state (universal) libraries of the subjects of the Russian Federation] // Bibliotekovedeniye. *Librarianship*. 2018. Vol. 67, no. 2. P. 225–231. DOI: 10.25281/0869-608X-2018-67-2-225-231. EDN: XSQACT. (In Russ.).
11. Neshcheret M. Yu. Bibliotekno-informatsionnyye uslugi v lichnom kabinete pol'zovatelya biblioteki [Library and information services in the personal account of the library user] // Bibliotekovedeniye. *Librarianship*. 2023. Vol. 72, no. 3. P. 213–223. DOI: 10.25281/0869-608X-2023-72-3-213-223 EDN: PMZSZK. (In Russ.).
12. O natsional'nykh tselyakh razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2030 goda: Ukaz Prezidenta Rossiyskoy Federatsii ot 21 iyulya 2021 g. № 474 [On the National Development Goals of the Russian Federation for the period up to 2030: Decree of the President of the Russian Federation No. 474 dated July 21, 2021]. URL: <http://government.ru/docs/all/128943/> (accessed: 27.05.2023). (In Russ.).
13. Suvorova A. V. Tsifrovaya ekonomika v sel'skom khozyaystve: vozmozhnosti i perspektivy razvitiya [Digital economy in agriculture: opportunities and prospects for development] //

Aktual'nyye voprosy razvitiya agrarnogo sektora Baykal'skogo regiona. *Topical Issues of the Development of the Agricultural Sector of the Baikal Region*. Ulan – Ude, 2019. P. 225 – 227. EDN: NQJQLW. (In Russ.).

14. Dvoryadkina E. B., Eliseeva A. A. K voprosu o klassifikatsii personal'nykh uslug na regional'nom rynke [On the classification of personal services in the regional market] // Menedzhment i predprinimatel'stvo v paradigme ustoychivogo razvitiya. *Management and Entrepreneurship in the Paradigm of Sustainable Development*. Yekaterinburg, 2022. P. 45 – 49. EDN: UTJUAA. (In Russ.).

---

**DVORYADKINA Elena Borisovna**, Doctor of Economics Sciences, Professor, Professor of Regional, Municipal Economics and Management Department, Director of Economics and Finance Institute, Ural State University of Economics (USUE), Yekaterinburg.

SPIN-code: 9669-2400

AuthorID (RSCI): 308967

ORCID: 0000-0001-5163-0334

AuthorID (SCOPUS): 57192311691

Correspondence address: elena.dvoryadkina@yandex.ru

**ELISEEVA Aleksandra Aleksandrovna**, Graduate Student of Regional, Municipal Economics and Management Department, USUE, Yekaterinburg.

SPIN-code: 6406-0309

AuthorID (RSCI): 1080668

ORCID: 0000-0001-6797-0835

AuthorID (SCOPUS): 57223668801

Correspondence address: eliseeva\_aa@usue.ru

**ISTOMINA Natal'ya Aleksandrovna**, Doctor of Economics Sciences, Associate Professor, Professor of the Finance, Money Circulation and Credit Department, USUE, Yekaterinburg.

SPIN-code: 3657-8355

AuthorID (RSCI): 333146

Correspondence address: n\_istomina\_usue@mail.ru

#### For citations

Dvoryadkina E. B., Eliseeva A. A., Istomina N. A. Digital environment of development of regional markets of personal services and measures of their regulation // Omsk Scientific Bulletin. Series Society. History. Modernity. 2023. Vol. 8, no. 4. P. 116 – 125. DOI: 10.25206/2542-0488-2023-8-4-116-125.

Received September 19, 2023.

© E. B. Dvoryadkina, A. A. Eliseeva,  
N. A. Istomina