

**СОЦИОКУЛЬТУРНЫЕ АСПЕКТЫ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ /  
SOCIO-CULTURAL ASPECTS OF ENTREPRENEURSHIP**

Оригинальные статьи / Original articles

DOI 10.24182/2073-6258-2021-20-3-150-159

**А. В. Балабанова**

*Доктор экономических наук, профессор,  
[Abalabanova@yandex.ru](mailto:Abalabanova@yandex.ru)*

*Российская академия предпринимательства,  
Москва, Российская Федерация*

**Г. Т. Журавлев**

*Доктор экономических наук, доктор философских наук, профессор,  
[pochta1932@mail.ru](mailto:pochta1932@mail.ru)*

*Российская академия предпринимательства,  
Москва, Российская Федерация*

**Поведение потребителей на рынке электронных услуг**

**Аннотация:** В статье рассматриваются вопросы взхождения населения в информационное общество, источники информации, потребление информации, негативные аспекты компьютеризации общества, поведение потребителей на рынках информации и электронных услуг, создание диалогов, понятных и доступных людям, далеким от мира электроники.

**Ключевые слова:** информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), Интернет, цифровая экономика, смартфон, использование компьютеров и других технических средств при получении информации, состояние информационного общества в России, показатели и индикаторы измерения информационного общества, «очеловечение» электронных приборов.

**A. V. Balabanova**

*Dr. Sci. (Econ.), Prof.,  
[Abalabanova@yandex.ru](mailto:Abalabanova@yandex.ru)*

*Russian Academy of Entrepreneurship,  
Moscow, Russian Federation*

---

**G. T. Zuravlev**

*Dr. Sci. (Econ.), Dr. Sci. (Phil.), Prof.,  
[pochta1932@mail.ru](mailto:pochta1932@mail.ru)*

*Russian Academy of Entrepreneurship,  
Moscow, Russian Federation*

## **Consumer behaviour in the e-services market**

**Abstracts:** *The article deals with the issues of the population's entry into the information society, information sources, information consumption, negative aspects of the computerization of society, the behavior of consumers in the markets of information and electronic services, the creation of dialogues that are understandable and accessible to people far from the world of electronics.*

**Keywords:** *information and communication technologies (ICT), Internet, digital economy, smartphone, use of computers and other technical means in obtaining information, state of information society in Russia, indicators and indicators of measuring the information society, «humanization» of electronic devices.*

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) стали обычным и привычным явлением; если 40 лет назад все пассажиры вагона метро читали газеты, журналы, книги (на бумажных носителях), то в наши дни без малого все вооружены электронными книгами, смартфонами, нетбуками, планшетами и т.п., А некоторые пассажиры умудряются выполнять служебные обязанности, например, создавать программы.

В середине XX века общество столкнулось с новыми, не видимыми ранее проблемами, которые были порождены бурным развитием компьютерной техники и НТР в целом, что вызвало к жизни новую концепцию «информационного общества». Развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) было настолько всесторонним и затрагивающим все сферы общества, что это вовлекло в обсуждение широкий круг ученых, представляющих различные науки от кибернетики до философии. Социальные изменения были настолько кардинальными, что одному ученому не по силам стало дать исчерпывающее описание и построить завершенную теорию информационного общества.

Данные, полученные во время опросов, и взятые из отчетов фирм, свидетельствуют, что внедрение электронных технологий носит массовый характер. Возьмем, к примеру, приобретение покупателями элект-

ронных приборов. В 2020 году на каждые 100 россиян приходилось 125 персональных компьютеров.<sup>1</sup>

Из этого факта вытекает необходимость покупать программный продукт, пользоваться услугами электронной почты, Интернета и т.д. Иначе говоря, электронные технологии проникают в нашу работу, наш быт, наш досуг; причем это делается добровольно и с удовольствием.

В 2010 году уже 60% активно использовали Интернет; но только менее 15% заказывали товары и услуги и только 10% получали госуслуги в электронном виде; в 2021 году почти 77% домашних хозяйств активно использовали Интернет в приобретении товаров и услуг.<sup>2</sup>

Наряду с компьютерами массовый характер носит приобретение смартфонов. Сегодня 3,2 млрд. человек используют смартфоны на работе и в быту, а это составляет примерно 41% от общего количества населения в мире. В России 66,3% населения являются пользователями смартфонов. Это четвертое место в мире после Великобритании, Германии и США. В 2021 году в мире находилось в эксплуатации вообще 6,2 млрд. устройств (десктопы, ноутбуки, ультрабуки, планшеты и смартфоны): 4,3 млрд. смартфоны и настольные ПК, ноутбуки — 522 млн., планшеты — 479 млн.<sup>3</sup>

По данным «Связного» за десять лет граждане России купили 225 млн. смартфонов, в «М. Видео-Эльдорадо» приводят другие данные — около 400 млн. россиян приобрели мобильные средства связи (смартфоны) за последние десять лет.

Рынок смартфонов оживился вследствие эпидемии, самоизоляции и ограничений; часть работников переведена на удаленный вид работы, были закрыты театры и концертные залы, так что возникли проблемы с досугом; повысилась роль смартфонов и спрос на них; кстати, в 2021 году треть смартфонов куплена через Интернет. Вследствие эпидемии появился спрос на дорогие смартфоны (от 50 тыс. руб. и даже от 100 тыс. руб.), потребители покупают аппараты на перспективу.

---

<sup>1</sup> <https://abnews.ru/2020/10/20/v-rossii-kolichestvo-kompyuterov-prevyshayet-na-chetvert-chislo-zhitelej/>.

<sup>2</sup> <http://inzhukskiy.ru/novosti/Obshchestvo/bole-76-procentov-semey-v-rossii-aktivno-polzuyutsya-internetom>.

<sup>3</sup> <https://spark.ru/user/115680/blog/74085/digital-2021-glavnaya-statistika-po-rossii-i-vsemu-miru>.

Спрос на смартфоны с расчетной ценой (в среднем 8000 руб.) к концу первого квартала 2021 года упал до 32%; (до 3,3 млн. штук). В то время как спрос на дорогие вырос на 12%. Примечательно, что 40% покупок были совершены он-лайн и в рассрочку. Появилась потребность использовать наиболее усовершенствованные модели, что повлияло на поведение потребителей.

Представитель «Связного» в разговоре с «Ведомостями» сказал, что продажи смартфонов ценой от 100 тыс. руб. в первом квартале 2021 года увеличились на 300%. Таким образом, пандемия внесла такие коррективы в отношения на рынке электронных устройств 60% российского рынка занимают 20 китайских производителей. Растет доверие россиян к китайским брендам, в том числе, к дорогим смартфонам.

В литературе такого рода частные показатели принято объединить в агрегированные показатели, характеризующие новые технологии в цифровом мире. В Государственной программе «Информационное общество (2011–2020 годы)» утверждена система статистических показателей, индикаторов, которая учитывает особенности их сбора и анализа. На их основе создаются композитные индексы для международных рейтингов. Эти рейтинги формируются на основе данных, собираемых в 154 странах. Индекс развития информационных технологий включает 11 индикаторов. Индекс развития информационных технологий сводит 11 индикаторов в единый критерий, который используется для сравнений на глобальном, региональном и национальных уровнях. Интегральный показатель называется «Место Российской Федерации в международном рейтинге по индексу развития информационных технологий». Он позволяет проводить анализ состояния и позиций страны в мировом сообществе по уровню доступности национальной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры и оценивается на основе индекса развития информационных технологий, рассчитываемого для 154 стран мира. Индекс сводит 11 индикаторов в единый критерий, который можно использовать в качестве инструмента для сравнений на глобальном, региональном и национальном уровнях.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Садовникова Н.А., Клочкова Е.Н. Мониторинг системы статистических индикаторов Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/t7c273d78662a25a44257c2a0049b44b>.

В число этих индикаторов входят:

- 1 — количество фиксированных телефонных линий на 100 человек населения;
- 2 — численность абонентов сотовой связи на 100 человек населения;
- 3 — средняя скорость международного доступа к сети интернет (бит/с.);
- 4 — доля домохозяйств, имеющих компьютер, в общем числе домохозяйств;
- 5 — доля домохозяйств, имеющих доступ к сети интернет, в общем числе домохозяйств;
- 6 — численность пользователей сети интернет на 100 человек населения;
- 7 — численность абонентов, имеющих фиксированный высокоскоростной доступ к интернету, на 100 человек населения;
- 8 — численность абонентов, располагающих мобильным высокоскоростным доступом к интернету, на 100 человек населения;
- 9 — уровень грамотности взрослого населения;
- 10 — удельный вес учащихся средних учебных заведений в общей численности населения;
- 11 — удельный вес учащихся высших учебных заведений в общей численности населения.<sup>5</sup>

«Сквозные» электронные технологии поставили новые задачи и перед исследователями. В связи с этим возникают новые научные категории: так Гелбрейт ввел категорию «Постиндустриальное общество» испанский социолог Кастельс характеризует нынешнее общество как «Информациональное», основатель и президент Всемирного экономического форума Клаус Шваб назвал свою книгу «Четвертая промышленная революция» и т.д. По его мнению, новая эпоха принесет другое мировосприятие, позволит извлекать максимальную выгоду.<sup>6</sup>

Формирование информационного общества процесс противоречивый. Прежде всего наблюдается неравенство в доступе к Интернету.

---

<sup>5</sup> Садовникова Н.А., Клочкова Е.Н. Мониторинг системы статистических индикаторов Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/f7c273d78662a25a44257c2a0049b44b>.

<sup>6</sup> [http://ncrao.rsvpu.ru/sites/default/files/library/k.\\_shvab\\_chetvertaya\\_promyshlennaya\\_revolyuciya\\_2016.pdf](http://ncrao.rsvpu.ru/sites/default/files/library/k._shvab_chetvertaya_promyshlennaya_revolyuciya_2016.pdf).

Имеется целый ряд факторов, порождающих это неравенство. Пожилые люди не обладают требуемым образованием, их просто в «старые» времена не учили работать с компьютерами; некоторые фирмы пытаются научить этому теперь, но процесс обучения сталкивается с проблемами; например, в голове «учителей» и «учеников» сформированы разные тезаурысы, у «учителей» уже новый стиль и образ мышления, не все «учителя» профессионально готовы вести занятия с инвалидами, с людьми с ограниченными возможностями. На наш взгляд, все ли имеют деньги на приобретение компьютеров, программного продукта, оплату Интернета, и даже на плату за электроэнергию. Оставляют желать лучшего знания и умения использовать Интернет в работе и в быту.

Не до конца решены проблемы информационной безопасности (коммерческой, государственной, личной, охраны авторских прав и др.) Сохраняются в информационной сфере различия между населением города и деревни.

Человеческое общество стоит на пороге новой, очередной технологической революции. Она кардинально изменит экономические, политические, гендерные и иные общественные отношения. Пока что трудно представить широту роботизации и всю глубину *искусственного интеллекта*, Интернета вещей, нанотехнологий и квантовых вычислений. Все это похоже на фантастические кинофильмы, далекие от реальной жизни.

В некоторых сферах экономической и общественной деятельности новые технологии (ИКТ) уже успешно используются и наглядно демонстрируют повышение доходности. К ним относятся в первую очередь торговые фирмы, социальные сети, Интернет, электронная почта, виртуальные игры и некоторые другие. Примечательным фактом является то, что цифровые среды и цифровые технологии взаимодействуют друг с другом и усиливают одни других, создают условия для возникновения новых платформ и технологий.

Назовем некоторые «сквозные» цифровые технологии: — технологии виртуальной реальности, — технологии обработки и анализа больших данных, — технологии и искусственный интеллект, — компоненты робототехники и сенсорики, — квантовые технологии и др.» Комплексное использование новых технологий наблюдается в «умных городах», в сфере образования и здравоохранения, производства.

Нынешняя технологическая цифровая революция отличается от предыдущих рядом особенностей; прежде всего она охватывает весь зем-

ной шар, т.е. она глобальна; технологические преобразования отличаются высокими темпами преобразований (паровые машины дольше внедрялись в производство); широтой и глубиной технологических преобразований, они влияют не только на научный прогресс, но и на все сферы общества, на человека. Иначе говоря, она носит системный комплексный характер. Внедрение новых технологий напоминает цепную реакцию — одно изменение вызывает фейерверк одновременных преобразований.

Не стоит забывать и негативные аспекты внедрения в нашу жизнь цифровых технологий. По данным Шерри Теркл из Массачусетского технологического института, 44% подростков никогда не отключаются от Интернета, даже во время занятий спортом или за едой с семьей или с друзьями. В результате появляется поколение, которое не умеет общаться с другими лицами, не знает жесты и мимику, поскольку эти невербальные формы общения закрепляются начиная с очень раннего детства, а такого опыта общения у новых поколений нет.

Какие взаимоотношения формируются между людьми и техникой? Потребители ИКТ энергично приобретают компьютеры и технологии, надеясь на приобретение новой актуальной информации, на экономию ресурсов, на более комфортные условия работы, на экономию времени; разумеется выгоды громадные. Но для большинства населения ИКТ создают порой неразрешимые проблемы. Инструкции усеяны непонятными терминами, диалоги алогичны и плохо описаны, разработчики пытаются вывести на экран как можно больше задач и решений, поэтому обывателю трудно воспринять и осмыслить большой объем информации. В связи с этим возникает вопрос: «Почему оператор-человек решает задачу (выдать деньги — принять деньги) за 2–3 минуты, а с помощью банкомата обыватель тратит полчаса и иногда и больше?» На наш взгляд, надо очеловечить общение электронных устройств с людьми.

А как студенты участвуют в этих процессах, а ведь именно они определяют будущее страны: сегодня они студенты, а завтра эффективные менеджеры, профессора и академики, депутаты и госслужащие; какие для этого знания они накапливают, какие источники информации используют. Студенты — это те люди, которые будут в скором будущем определять образ жизни и мышления нашего общества. Участвуя в подготовке студентов, мы участвуем в форсайт-проекте, готовим будущее.

Насколько они готовы к роли лидеров? Как они включаются в информационные процессы? Как воспринимают информационно-коммуникационные технологии?

Исследование показало, что опрошенные студенты очень хорошо обеспечены электронными средствами информации. Так, 60% имеют дома настольные компьютеры, 72% — ноутбуки и нетбуки, 60% — планшеты (в т.ч. iPad), 4% не дали ответ. 72% имеют мобильные телефоны, а 65% — смартфоны, 62% — MP-3 плееры.

Средняя арифметическая наличия у студентов этих средств равна 2,5. Иначе говоря, у некоторых студентов 3–4 электронных средств информации, у других — 1–2; но в выборке не оказалось ни одного студента, который не имел бы компьютера.

Таблица 1

**Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие средства информации имеются у Вас, в Вашей семье?», %**

| Средства информации  | %% |
|----------------------|----|
| Газеты               | 9  |
| Журналы              | 13 |
| Книги                | 89 |
| Мобильный телефон    | 72 |
| Настольный компьютер | 60 |
| Ноутбук, нетбук      | 72 |
| Планшет              | 60 |
| Смартфон             | 65 |
| MP-3-плеер           | 62 |
| Телевизор            | 86 |
| Радиоприемник        | 34 |
| Музыкальный центр    | 39 |

Как видно, респонденты весьма хорошо обеспечены электронными средствами, на уровне «мировых стандартов». Несмотря на это, 8% купили в течение года настольные компьютеры, 31% — ноутбуки (нетбуки), 43% — планшеты

Покупка и обладание средствами информации не ведет к увеличению времени потребления учебной информации, но они положительно

Таблица 2

**Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какие средства информации Вы, Ваша семья купили в последний год», %**

| Средства информации (купили) | %  |
|------------------------------|----|
| Настольный компьютер         | 8  |
| Ноутбук, нетбук              | 31 |
| Планшет (iPad)               | 43 |
| Книги                        | 76 |
| Журналы (выписали)           | 12 |
| Газеты (выписали)            | 2  |

влияют на чтение книг, студенты чаще читают и покупают книги. Наличие дома настольных электронных компьютеров ведет к увеличению времени общения в социальных сетях, коэффициент Спирмена равен +0,135.

Численное значение, конечно, не велико, но, на наш взгляд, взаимозависимость есть. Установлена положительная и немного более плотная связь между потреблением информации через телевизионные передачи, мобильные телефоны и смартфоны — коэффициент корреляции равен +0,392.

Представляют интерес ответы респондентов о доверии к этим источникам информации. Так, информации, полученной из Интернета «полностью» доверяют только 18%; «Доверяют не всегда» 58%; «Чаше не доверяют» 20%; а 4% сказали, что «Не пользуются этим источником». Но 4% укладываются в статистическую погрешность.

Информации, полученной во время общения в социальных сетях, «Полностью» доверяют только 15%; «Доверяют не всегда» 49%; «Чаше не доверяют» 34%.

Больше всего респонденты доверяют информации, полученной дома, в семье — 75%; «Доверяют не всегда этой информации» 15%; и только лишь 8% сказали, что они чаще не доверяют информации, полученной в семье.

Итак, рассмотренные тренды расширения ИКТ в различных сферах экономической и в целом общественной жизни свидетельствуют о том, что в мировом сообществе темпы технологических преобразований будут ускоряться и охватывать новые слои населения и новые сферы жизни;

будут упрощаться электронные устройства, общение с ними станет понятнее людям, далеким от мира электроники; будет происходить «очеловечивание» технических приборов, а диалоги понятнее и доступнее.

### Список литературы

1. Журавлев Г.Т. Общественные отношения и измерение их интенсивности. Ученые записки Российской академии предпринимательства. 2021. Т. 20. № 2. С. 158–165.
2. Балабанова А.В. Возможности электронного маркетинга и электронных коммуникаций для современности. Путеводитель предпринимателя. 2018. № 39. С. 23–35.
3. <https://abnews.ru/2020/10/20/v-rossii-kolichestvo-kompyuterov-prevyshaet-nachetvert-chislo-zhitelej/>.
4. <http://inzhukovskiy.ru/novosti/Obshchestvo/bolee-76-procentov-semey-v-rossii-aktivno-polzuyutsya-internetom>.
5. <https://spark.ru/user/115680/blog/74085/digital-2021-glavnaya-statistika-po-rossii-i-vsemu-miru>.
6. Садовникова Н.А., Клочкова Е.Н. Мониторинг системы статистических индикаторов Государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/f7c273d78662a25a44257c2a0049b44b>.
7. [http://ncrao.rsvpu.ru/sites/default/files/library/k.\\_shvab\\_chetvertaya\\_promyshlennaya\\_revolyuciya\\_2016.pdf](http://ncrao.rsvpu.ru/sites/default/files/library/k._shvab_chetvertaya_promyshlennaya_revolyuciya_2016.pdf).

### References

1. Zhuravlev G.T. Social relations and measurement of their intensity. Scientific notes of the Russian Academy of Entrepreneurship. 2021. T. 20. No. 2. S. 158–165.
2. Balabanova A.V. Possibilities of electronic marketing and electronic communications for the present. Entrepreneur's guide. 2018. № 39. C. 23–35.
3. <https://abnews.ru/2020/10/20/v-rossii-kolichestvo-kompyuterov-prevyshaet-nachetvert-chislo-zhitelej/>.
4. <http://inzhukovskiy.ru/novosti/Obshchestvo/bolee-76-procentov-semey-v-rossii-aktivno-polzuyutsya-internetom>.
5. <https://spark.ru/user/115680/blog/74085/digital-2021-glavnaya-statistika-po-rossii-i-vsemu-miru>.
6. Sadovnikova N.A., Klochkova E.N. Monitoring the system of statistical indicators of the State Program of the Russian Federation «Information Society (2011-2020) <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/f7c273d78662a25a44257c2a0049b44b>».
7. [http://ncrao.rsvpu.ru/sites/default/files/library/k.\\_shvab\\_chetvertaya\\_promyshlennaya\\_revolyuciya\\_2016.pdf](http://ncrao.rsvpu.ru/sites/default/files/library/k._shvab_chetvertaya_promyshlennaya_revolyuciya_2016.pdf).