

2. Интеграция всех каналов (точек контакта) в единую систему. Покупка/разработка платформ, позволяющих клиенту без потерь истории контакта переключаться между каналами взаимодействия. При этом важным является формирование системы «персонализации контакта» – определение и предложение наиболее предпочтительного для клиента способа взаимодействия.

3. Поддержка клиента. Организация информационной, технической поддержки клиента на всех этапах взаимодействия с компанией на основе истории общения/контакта.

4. Обеспечение единства опыта во всех каналах.

5. Интеграция данных всех каналов в единую систему. Наиболее перспективен в этом случае является смартфон (наличие адаптивной версии сайта для него), позволяющий отслеживать положение пользователя, использовать камеру, дополненную реальность, отправлять персонализированные уведомления «точно в срок» при наличии запроса или намека на запрос со стороны пользователя.

6. Сбор обратной связи. Данный этап позволяет оценить простоту/сложность опыта взаимодействия с каждым каналом для дальнейшего их совершенствования. Общение с клиентом после взаимодействия для получения обратной связи повышает восприятие качества обслуживания клиентов, переводит его в разряд конкурентных преимуществ.

7. Аналитическая работа. Омниканальность, благодаря более широкому использованию технологий, позволяет проводить отслеживание конверсии клиента ежедневно, модифицировать каналы исходя из результатов анализа. Сервисы веб-аналитики позволяют практически в режиме реального времени отслеживать действия целевого клиента, чтобы иметь маневр для быстрой оптимизации маркетинговой кампании. Аналитика помогает понять поведение покупателя и его интересы, а затем предложить клиенту то, чего он желает.

Внедрение омниканальной стратегии маркетинга через связь между собой всех каналов продаж не только помогает маркетологам эффективнее продвигать и продавать товары, но и создает дополнительный комфорт для клиентов, увеличивает их вовлеченность и лояльность к бренду, приводит к повышению эффективности бизнеса.

Библиографические ссылки

1. Коллис У., Коллис Д. Не стать динозавром: как бренду выжить в цифровую эпоху : [сайт]. URL: <https://hbr-russia.ru/marketing/marketingovaya-strategiya/846011> (дата доступа: 20.02.2021).
2. Родригес-Вила О., Бхарадвадж С., Морган Н., Митра Ш. Маркетинг в меняющемся мире : [сайт]. URL: <https://hbr-russia.ru/marketing/marketingovaya-strategiya/854819> (дата доступа: 20.02.2021).
3. Weinswig D. Omnichannel in Europe Today. Lessons from Leading Retailers : [сайт]. URL: https://c1.sfdcstatic.com/content/dam/web/en_ie/www/PDF/omnichannel-in-europe-today_Salesforce-and-Core-sight.pdf (дата доступа: 20.02.2021).

УДК 339.9:330.341

ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ УКРАИНЫ

С. Н. Черненко

*Кандидат экономических наук, старший научный сотрудник
отдела инновационной политики, экономики и организации высоких технологий
Института экономики и прогнозирования Национальной академии наук Украины,
г. Киев, Украина*

Исследованы социальные приоритеты инноваций, роль инноваций в экономической и социальной жизни, инновационного развития экономики и общества в контексте украинских реалий и глобализационных вызовов.

Ключевые слова: социальные инновации; занятость; социальная политика; экономический рост; модернизация; глобализация; технологии.

PECULIARITIES OF SOCIAL DIRECTION OF INNOVATIVE POLICY OF UKRAINE

S. N. Chernenko

*PhD in Economics, Senior Researcher of Innovation Policy, Economics
and High Technology Organizations Department of the Institute for Economics and Forecasting
of the National Academy of Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine*

The social priorities of innovations, the role of innovations in the economic and social life of the innovative development of society in the context of Ukrainian realities and globalization challenges are investigated.

Keywords: social innovation; employment; social politics; the economic growth; modernization; globalization; technologies.

Реформа социальной политики является одним из наиболее важных вопросов не только для отдельных государств-членов ЕС, но и для Европейского Союза в целом. После решения Великобритании выйти из ЕС направление развития Европы и ее социальные стандарты вновь приобрели актуальность. Несмотря на значительные политические и экономические достижения, Евросоюз больше не в состоянии обеспечить удовлетворительные показатели экономического роста. Обострение проблем роста ЕС является сигналом того, что экономика застряла в системе массового производства, влияния крупных корпораций и долгосрочных моделей занятости, которые больше не подходят для современного мира, который характеризуется быстрыми технологическими изменениями и сильной глобальной конкуренции. Учитывая это, страны Евросоюза должны провести комплексные экономические и социальные реформы с целью развития инновационной экономики, ориентированной на Research & Development (R&D), технологии и человеческий капитал. Статистические данные свидетельствуют, что в 18 странах ЕС заработная плата за последние семь лет росла гораздо более медленными темпами, чем за восемь лет до этого, также наблюдается сокращение доли социальных расходов в ВВП Евросоюза. Украина, стремясь стать равноправным членом европейского сообщества, также четко должна осознавать необходимость изменения приоритетов социальной политики. Сегодня Украина находится в очень сложных условиях (военные действия на Востоке, ухудшение экономической ситуации, значительное социальное напряжение), которые существенно затрудняют возможности реализации социальной политики и формируют поле неопределенности [1].

Изменения практики менеджмента в начале XX века можно охарактеризовать как процесс социализации управления: успешные общественные модернизации характеризовались высокой эффективностью в тех странах, где задачи экономического роста и обеспечения конкурентоспособности субъектов хозяйствования решались в сочетании с преодолением ряда социальных проблем, обеспечением качества трудовой жизни и устойчивого социального развития в целом. Одним из самых значимых генераторов модернизации общественного развития могут и должны стать социальные инновации: именно они формируют благоприятную для научно-

технических, технологических и информационных новшеств среду, обеспечивают их ускорения, повышения эффективности использования новой техники и технологий, сокращение инновационных расходов [2].

К сожалению, сейчас в Украине приоритетными являются инновационные стратегии переноса и заимствования, которые представляют угрозу трансферта в страны устаревших технологий. Чтобы достичь уровня инновационного развития стран-членов ЕС, Украине нужно ориентироваться на стратегию наращивания инновационного потенциала, которая может обеспечить высокий технологический уровень развития страны на основе эффективного использования собственных научно-технологических ресурсов.

В условиях сложной социально-экономической ситуации и противоречивого течения общественно-политических процессов в Украине, особую актуальность приобретают вопросы поиска новых средств, способных обеспечить выход из кризисного состояния и способствовать достижению общественного прогресса. Социальные инновации должны стать отправной точкой для обновления нашего общества.

Сегодняшние проблемы Украины заключаются не только в краткосрочных разрушительных эффектах военных событий на Востоке, но и в более глубоких сдвигах, вызванных пандемией Covid-19.

По уровню инновационности Украина находится, согласно рейтингу в Европейском инновационном табло, в последней группе догоняющих стран.

О понимании императивности инновационного развития в контексте украинских реалий и глобализационных вызовов на уровне научного сообщества и государственных структур свидетельствуют различные научные конференции, широкий круг профессиональных публикаций, определение инновационного развития одним из принципов и приоритетов государственной политики, многочисленные законодательные акты по этому вопросу. Понятно, что для достижения практических положительных сдвигов в этом направлении необходимо, прежде всего, проведение соответствующей государственной экономической политики, инвестиционного и институционального обеспечения инновационной активности на всех уровнях хозяйствования.

Следует отметить, что исследования роли инноваций в экономической и социальной жизни значительно активизировались в последние годы, особенно среди социальных исследователей. Если раньше в изучении инновационной проблематики доминировали инженерно-технологические и экономические подходы, то с начала 80-х годов и особенно с середины 90-х годов XX века акценты смещаются в сторону социальных факторов и последствий инновационной деятельности, в формат междисциплинарных исследований. Для исследования инновационной проблематики созданы специальные центры: Science Policy Research Unit (SPRU), the University Sussex (UK), (C8I) и др.. Среди главных направлений изучения инновационных проблем за рубежом следует назвать следующие: инновации и предпринимательство, инновации как средство экономического развития, переход от индустриальной революции в информационной, национальные и региональные системы инноваций, экономика промышленных инноваций, источники инноваций, модели инноваций, диффузия инноваций, социальные инновации. Немало научных публикаций посвящено анализу взаимосвязи обучения и инноваций, креативности и инноваций, инноваций и неравенства, инноваций и благосостояния, инноваций и безработицы и тому подобное.

Материальное благосостояние является важной составляющей социального развития, поскольку именно материальные возможности формируют, с одной стороны, производителей и создателей инноваций и инновационных продуктов, с другой - платежеспособный спрос на инновационные товары и услуги. Для Украины сегодня характерна ситуация массовой малообеспеченности населения, которая приобрела хрониче-

скую форму и наличие в социальной структуре значительных групп населения, которые не имеют необходимых средств для поддержания своей способности к полноценному участию в инновационном развитии экономики и общества.

Низкий уровень оплаты труда в Украине, отсутствие действенной системы социальных гарантий заставляет людей ежедневно бороться за выживание и тратить крайне ограниченные средства на питание, оплату коммунальных услуг, одежду. Недостаточны для удовлетворения необходимых потребностей средства крайне ограничивают приобретение инновационных продуктов (современных компьютеров, средств связи, бытовой техники), а также не дают возможности населению постоянно обновлять необходимые для повышения профессионального уровня и саморазвития знания. Потребителями инновационных продуктов и услуг сегодня может быть лишь незначительная часть населения Украины, которая имеет для этого достаточные финансовые ресурсы, существенно снижает инновационный потенциал страны.

Очевидно, что инновационный процесс может иметь определенные негативные социальные последствия, как, например дестабилизация рынка рабочей силы в связи с исчезновением потребности в определенных профессиях. Но инновационная модель экономики создает широкие перспективы не только экономического, но и социального развития. Она требует вложений в научные разработки, подготовку и переподготовку квалифицированных кадров, в укрепление интеллектуального потенциала в целом.

Но оценка действий государства в сфере инновационного развития экономики, по данным мониторинговых и экспертных опросов, свидетельствует о том, что она не проявляет заинтересованности в сохранении и развитии образовательного потенциала. В понимании инновационного развития на государственном уровне забывается первоначальное значение слова «инновация» как чего-то совершенно нового. Неспособность государства к обеспечению качественным образованием своих граждан и надлежащего уровня научных достижений, как правило, практически всегда консервирует ее экономическое и социальное развитие в пределах уже достигнутого, но и часто отбрасывает на десятилетия назад.

Резюмируя, отметим, что глобальная экономика заставляет сегодня по-новому смотреть на множество социально-экономических вызовов, переосмысливать и часто «ломать» устоявшиеся десятилетиями стереотипы. Мы наблюдаем кризис государственных финансов, растущие требования населения к количеству и качеству общественных благ, полное расточительство в государственном секторе, отсутствие мотивов к экономии бюджетных средств.

Социально-экономический прогресс Украины, преодоление массовой бедности и повышение благосостояния народа невозможны без перехода к инновационному научно-промышленному развитию. Инновационное развитие экономики в свою очередь требует определенных условий. Среди них накопления наукоемкого высокотехнологичного промышленного капитала, повышение производительности труда и снижение издержек производства, создание высокотехнологичных автоматизированных рабочих мест, соответствующего повышения уровня образования и квалификации граждан Украины. Только в социально-экономической системе, способной интегрировать науку, образование и промышленность, организовывать их взаимодействие, массово создаются инновации и общественная потребность в них.

Библиографические ссылки

1. Слюсаренко К. В., Садовенко М. М. Соціальна політика ЄС: сучасні виклики та перспективи // Економічний аналіз. 2017 рік. Том 27. № 1. С. 80–90.
2. Терон І. В. Соціальні інновації у процесах модернізації соціально-трудових відносин // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. 2011. Вип. 20. Ч. II. С. 57–66.