

ОПЫТ «ЦИФРОВЫХ ЛИДЕРОВ» В ПРОЦЕССЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

А. С. Вересович¹⁾, А. В. Канаш²⁾

¹⁾ аспирант, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
angelinamver@gmail.com

²⁾ старший преподаватель, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
ershesse@mail.ru

Опыт внедрения цифровых технологий и процессов в сферу услуг на примере стран, являющихся лидерами в цифровой трансформации, позволяет исследовать, как эти страны успешно применяют цифровые решения для совершенствования своих отраслевых секторов. Проанализировано, какие стратегии, политические меры и инвестиции помогли этим странам стать цифровыми лидерами, и какие преимущества они получили от этого процесса. Статья также обсуждает вызовы и препятствия, с которыми эти страны столкнулись в процессе цифровой трансформации, и предлагает некоторые рекомендации по преодолению этих проблем. В целом, статья представляет ценный опыт для других стран, которые стремятся стать цифровыми лидерами в сфере услуг.

Ключевые слова: цифровая трансформация; цифровизация услуг; цифровые лидеры; цифровая экономика; зарубежный опыт; конкурентные преимущества; цифровые технологии.

THE EXPERIENCE OF «DIGITAL LEADERS» IN THE PROCESS OF DIGITAL TRANSFORMATION OF THE SERVICE SECTOR

A. S. Verasovich¹⁾, A. V. Kanash²⁾

¹⁾ PhD student. Belarusian State University, Minsk, Belarus, angelinamver@gmail.com

²⁾ senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Belarus, ershesse@mail.ru

The experience of introducing digital technologies and processes into the service sector, using the example of countries that are leaders in digital transformation, allows us to explore how these countries successfully apply digital solutions to improve their service industries. It analyzes which strategies, policies and investments have helped these countries become digital leaders, and what benefits they have received from this process. The article also discusses the challenges and obstacles that these countries have faced in the process of digital transformation, and offers some recommendations for overcoming these problems. In general, the article provides valuable experience for other countries that are striving to become digital leaders in the service sector.

Keywords: digital transformation; digitalization of services; digital leaders; digital economy; foreign experience; competitive advantages; digital technologies.

В процессе цифровой трансформации не существует уникального разрешения вопроса о том, как перейти на цифровые решения с максимальной эффективностью. Однако рассмотрение опыта стран-лидеров позволит определить их факторы успеха и в дальнейшем спроецировать под свои условия. Проникновение цифровых технологий в различные сферы уже распространилось практически по всему миру. К наиболее развитым странам с цифровой экономикой относят Норвегию, Швецию, Швейцарию, Данию, Финляндию, Сингапур, Южную Корею, Великобританию, Гонконг и США [1].

Не случайно в пятерке цифровых лидеров находятся Скандинавские страны. Швеция, Норвегия, Дания, Финляндия были одни из первых государств, перешедших к цифровым

технологиям и системам, а также внедривших государственные программы, поддерживающие электронное правительство и цифровую экономику еще в конце 1990-х гг. [2].

На цифровые процессы существенное влияние оказывают социально-экономические и политико-административные условия стран, в которых они протекают. Данные условия, потенциальные и реальные угрозы и риски для цифровизации и специфика процессов становятся все более важными для понимания процессов цифровой трансформации не только в конкретной области и стране, но и во всем мире [2].

Государства скандинавского региона выделяются среди стран Западной Европы с высоким уровнем развития по ряду условий, способствующих внедрению цифровых технологий [2].

К вышеупомянутым условиям относится численность населения, уровень урбанизации, уровень образования и безграмотности, реальные доходы населения. А также можно выделить развитие информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), доля финансирования научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОКР) в валовом внутреннем продукте (ВВП), наличие технопарков и частного бизнеса, крупных компаний, которые имеют цифровой опыт, Индекс цифровой экономики и общества (DESI), Индекс цифровой эволюции (DEI), GSMA Mobile Connectivity Index и другие.

Низкая численность населения в скандинавских странах, как это ни странно, стала преимуществом перед другими странами в сфере цифровизации. На конец 2023 года население Норвегии составляло 5 678 868 человек. Примерно такой же уровень в Дании – 5 883 338 человек, и Финляндии – 5 651 506 человек. Население Швеции на текущий день составляет 10 417 377 человек. В Швейцарии насчитывается 9 044 438 человек. При этом по площади страны расположились в следующем порядке: Швейцария (41 285 км²), Дания (42 952 км²), Финляндия (338 462 км²), Норвегия (385 207 км²), Швеция (528 447 км²) [2; 3].

Немалое значение имеет высокий уровень городского развития, так как именно города являются главными площадками для внедрения инновационных технологий. Уровень урбанизации вышеуказанных стран на 2020 год превышает 80 %, кроме Швейцарии с уровнем 73,92 %.

По Индексу образования, который измеряет достижения страны с точки зрения достигнутого уровня образования её населения: Швеция занимает 4-е место, Финляндия – 6-е, Дания – 7-е место, Норвегия на 10-ом месте, Швейцария – 15-е место [4]. Уровень образования позволяет судить о наличии необходимых компетенций для работы с цифровыми технологиями, их внедрения и развития.

Уровень реальных доходов населения позволяет оценить, насколько население имеет возможность приобрести технические устройства, которые способствуют развитию цифровизации.

В Скандинавском регионе доля Интернет-пользователей достаточно высока (от 87 % до 97 %), доля расходов на НИОКР находится в диапазоне от 1,9 % до 3,2 %.

Финская компания HMD Global, которой принадлежит всемирно известный бренд Nokia занимается разработкой и продажей высокотехнологичных устройств. Выручка HMD Global в 2018 году составила 2,4 млрд евро (предыдущий год: 1,8 млрд евро). По оценке технологических гигантов Европы, в 2018 году к категории «Гиганты» (стоимость 10–50 млрд долл.) относятся именно компании Скандинавии (Spotify (Швеция), Nokia (Финляндия), Skype (Люксембург)). Изобретение технологии Bluetooth, запуск первой сети LTE, выпуск первого смартфона, а также тестирование 5G и производство передового телекоммуникационного оборудования – все это относится к шведской компании Ericsson. Electrolux разработал первый в мире бытовой холодильник (1930), кухонный комбайн (1940), первый в мире робот-пылесос (2001) и множество других полезных продуктов. Сегодня Electrolux – один из крупнейших в мире производителей бытовой и коммерческой техники.

Сингапур является одним из ведущих государств в сфере цифровизации. Согласно отчету о цифровой экономике Сингапура, в 2022 году доля цифровой экономики Сингапура в валовом внутреннем продукте (ВВП) составила примерно 17,3 %. Сингапур продолжает активно

привлекать международные технологические компании и таланты из других стран в свои компании. Для этого правительство проводит политику развития цифровой экономики в стране и совершенствует системы обучения в области науки, технологий, инженерии и математики. Одна из программ – это «Tech Skills Accelerator» (TeSA), которая позволяет сотрудникам получать обучение и профессиональную переквалификацию в области цифровых технологий. Кроме того, правительство Сингапура обязалось инвестировать 25 миллиардов долларов в исследования и разработки до 2025 года. Это финансирование будет направлено на поддержку инициатив в области искусственного интеллекта, робототехники, кибербезопасности, финтеха и других областей, связанных с цифровым развитием.

Об опыте и уровне цифровизации в Южной Корее можно судить по первому месту в рейтинге цифровизации правительства и госуслуг в 2022 году. Южная Корея также знаменита самым быстрым интернетом в мире. Кроме того в государстве установлено направление, предусматривающее поддержку развития и конкурентного преимущества только национальных производителей. Предположительно по этой причине множество корейских компаний входят в топ технологичных компаний (Samsung, LG, Daewoo) или лидируют по рыночной капитализации. Позже была разработана стратегия по созданию смарт-фабрик. [5; 6] Корейский экономический прорыв является результатом развития передовых технологий, инноваций и науки. Уникальная инновационная система, которая была создана благодаря непрерывным инвестициям в науку, НИОКР и технологии, является основой стабильного экономического роста страны.

В Великобритании очень сильна инженерная и конструкторская база и процветает современное ИКТ-сообщество. Страна применяет системный политический подход к своей промышленной стратегии, который может быть идеальным для определения возможностей и проблем цифровой индустрии [7].

Гонконг разработал стратегию реализации цифровой версии внутренней валюты (гонконгского доллара) (e-HKD). К сожалению, в 2020 году 40 процентов компаний в Гонконге не рассматривали цифровую трансформацию в качестве приоритета бизнеса. Опыт Гонконга показывает важность обладания высоким уровнем Digital IQ, который помогает компаниям легче приспособиться к вызовам окружающего мира.

В Соединенных Штатах признается, что основной чертой цифровизации является использование новых технологий для удовлетворения существующего спроса на традиционных рынках и новых технологических возможностей для удовлетворения потенциального существующего спроса [8]. Опыт США основывается на формировании новых бизнес-моделей и бизнес-процессов на основе платформ электронной коммерции, шеринга транспортных средств и жилых помещений [9].

Цифровые лидеры в процессе цифровой трансформации сферы услуг имеют ценный опыт, который можно использовать в качестве точки отсчета для других компаний и стран. Цифровые лидеры демонстрируют, как инновационные технологии и цифровая трансформация могут существенно улучшить способы предоставления услуг. Однако, важно понимать, что каждая компания и отрасль имеют свои особенности, и их подход к цифровой трансформации может различаться. Поэтому важно провести анализ и адаптировать цифровые стратегии в соответствии с потребностями и целями каждой конкретной организации и страны.

Библиографические ссылки

1. Суханова П. А. Зарубежный опыт стратегий развития цифровой экономики // Инновации и инвестиции. 2018. № 12. С. 96–100.
2. Демидова Е. Е. Особенности цифровизации стран Скандинавского региона // Проблемы деятельности ученого и научных коллективов. 2018. № 4(34). С. 191–199.
3. Шульцева В. К. Королевство Норвегия: цифровой марш викингов // Первая миля. 2018. № 3. С. 78–85.

4. Рейтинг стран мира по уровню образования / Гуманитарный портал: Исследования [Электронный ресурс] // Центр гуманитарных технологий, 2006–2023 (последняя редакция: 14.10.2023). URL: <https://gtmarket.ru/ratings/education-index> (дата обращения: 15.02.2024).

5. *Гайсёнок В. А., Клишевич Н. С.* Республика Корея: опыт и задачи цифровой трансформации // «Вышэйшая школа»: навукова-метадычны і публіцыстычны часопіс. 2019. № 5. С. 32–35.

6. *Чан Ёнсун.* Концепция и стратегия цифровой трансформации // Программа обмена знаниями 2018–2019. Республика Корея и Республика Беларусь. КСП. Научно-практический семинар, Минск, 3 мая 2019 г. Минск, 2019. С. 64.

7. *Куприяновский В. П., Евтушенко С. Н., Дунаев О. Н., Дрожжинов В. И., Намиот Д. Е.* Принятие решений в цифровой экономике: опыт Великобритании // International Journal of Open Information Technologies. 2017. Т. 5, № 4. С. 63–73.

8. *Данилин И. В.* Развитие цифровой экономики США и КНР: факторы и тенденции // Контуры глобальных трансформаций: политика, экономика, право. 2019. № 12(6). С. 246–267.

9. *Машин Д. В.* Анализ опыта цифровизации экономики в США // American Scientific Journal. 2021. № 45-1(45). С. 53–64.