

УДК 339.138

JEL M31

DOI 10.26425/1816-4277-2021-11-73-78

Околнишников Алексей**Дмитриевич**

аспирант, ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)», г. Челябинск, Российская Федерация

ORCID: 0000-0003-0105-2462**e-mail:** alex_2000let@mail.ru**Ухова Антонина Ивановна**

канд. экон. наук, ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)», г. Челябинск, Российская Федерация

ORCID: 0000-0003-1224-2392**e-mail:** antonina.ukhova@gmail.com**Краснов Евгений Владимирович**

канд. экон. наук, ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», г. Москва, Российская Федерация

ORCID: 0000-0003-4472-2091**e-mail:** ev_krasnov@guu.ru**Alexey D. Okolnishnikov**

Postgraduate student, South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk, Russia

ORCID: 0000-0003-0105-2462**e-mail:** alex_2000let@mail.ru**Antonina I. Ukhova**

Cand. Sci. (Econ.), South Ural State University (National Research University), Chelyabinsk, Russia

ORCID: 0000-0003-1224-2392**e-mail:** antonina.ukhova@gmail.com**Evgeniy V. Krasnov**

Cand. Sci. (Econ.), State University of Management, Moscow, Russia

ORCID: 0000-0003-4472-2091**e-mail:** ev_krasnov@guu.ru

АНАЛИЗ ЦИФРОВИЗАЦИИ РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

Аннотация. В статье выполнен анализ цифровизации риэлторских услуг в России. Проведены обобщение и систематизация эмпирических работ ведущих аналитических агентств и научных работ экспертов в области экономических наук. Рассмотрены ключевые показатели развития цифровой экономики в России, уровня цифровизации отдельных отраслей сферы услуг, особенности формирования цифрового типа производства и цифрового типа потребления, характеризующих развитие цифровой экономики. Отмечено, что сегодня цифровые сервисы в сфере оказания риэлторских услуг находятся в начальном этапе развития, что обусловлено малым количеством участников рынка, в полной степени внедривших цифровые сервисы и онлайн-технологии в свою деятельность. Выявлено, что большинство этапов оказания риэлторских услуг по продаже или покупке объектов жилой недвижимости частично или полностью может быть реализована с использованием цифровых сервисов и онлайн-технологий. Сформулированы обобщенные характеристики процесса цифровизации риэлторских услуг сегодня и перспективы ее развития.

Ключевые слова: риэлторские услуги, риэлторская деятельность, сфера услуг, рынок недвижимости, цифровая экономика, цифровизация услуг, цифровые технологии, цифровизация риэлторских услуг

Для цитирования: Околнишников А.Д., Ухова А.И., Краснов Е.В. Анализ цифровизации риэлторских услуг: современное состояние и перспективы развития // Вестник университета. 2021. № 11. С. 73–78.

ANALYSIS OF REAL ESTATE SERVICES DIGITALISATION: CURRENT SITUATION AND DEVELOPMENT PROSPECTS

Abstract. The article analyses the digitalisation of real estate services in Russia. Empirical works of leading analytical agencies and experts' academic papers in the field of economic sciences have been summarised and systematised. The development key indicators of Russian digital economy, digitalisation level of certain service sectors, digital production features and digital consumption which characterise the digital economy development, have been considered. It has been noted that at present the digital services of in real estate services are at an early stage of development due to the small number of market participants who have fully implemented digital services and online technologies in their activities. It has been revealed that most of the stages of real estate services for the sale or purchase of residential property can be partly or fully realised using digital services and online technologies. Generalised characteristics of real estate services digitalisation at present and prospects for its development have been formulated.

Keywords: real estate services, real estate activity, service sector, real estate market, digital economy, services digitalisation, digital technologies, real estate services digitalisation

For citation: Okolnishnikov A.D., Ukhova A.I., Krasnov E.V. (2021) Analysis of real estate services digitalisation: current situation and development prospects. *Vestnik universiteta*, no. 11, pp. 73–78. DOI: 10.26425/1816-4277-2021-11-73-78

Введение

В настоящее время мировая экономика претерпевает значительную трансформацию – происходит цифровизация общества и становление цифровой экономики. Кроме того, во многих странах на уровне государственной политики закреплены программы и проекты, способствующие этому. Тем не менее, в научном дискурсе

© Околнишников А.Д., Ухова А.И., Краснов Е.В., 2021.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

© Okolnishnikov A.D., Ukhova A.I., Krasnov E.V., 2021.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



нет единой точки зрения и существуют различные трактовки термина «цифровая экономика». Один из подходов – определение цифровой экономики как особого вида экономической деятельности, в основе которого стоят новые методы обработки, хранения и передачи данных. К этой области относят также электронные товары и услуги и весь спектр онлайн-бизнеса [2].

В рамках стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 г. под цифровой экономикой понимается «хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяет существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг» [1]. Именно такую трактовку цифровой экономики применяют авторы в настоящей статье.

Сфера услуг определяет основные макроэкономические показатели большинства стран мира и значительно превосходит промышленный сектор экономики и сельское хозяйство по размеру валового внутреннего продукта (далее – ВВП). Среди топ-20 государств, обладающих крупнейшей экономикой, наибольшая доля сферы услуг в ВВП, 1) США – свыше 77 %, 2) Великобритании – 71 %, 3) Франции – 70 %. Несмотря на то, что доля услуг в ВВП России всего 54 %, они составляют более половины ВВП по итогам 2019 г. [4; 7]. Именно уровень развития сферы услуг сегодня во многом определяет уровень социально-экономического развития государства в целом.

Риэлторские услуги играют социально значимую роль, они ориентированы на сохранение и преумножение благосостояния людей, одним из составляющих которого выступает такая важная общечеловеческая ценность, как жилье. Рынок риэлторских услуг тесно связан с рынком недвижимости, что обуславливает изменения в этой сфере.

Представленное исследование нацелено на анализ процессов цифровизации в сфере риэлторских услуг, который позволит определить перспективы развития и возможности маркетинга в этой сфере. Исследование базируется на анализе и обобщении эмпирических работ отечественных и зарубежных аналитических агентств и научных работ экспертов в области экономических наук. Проведенное исследование охватывает результаты анализа текущего состояния развития цифровой экономики в России [3; 6–8; 10], а также детальное изучение процессов цифровизации в сфере риэлторских услуг [4; 9] и их влияние на организацию работы агентств недвижимости и риэлторов с точки зрения маркетинга. В качестве методов исследования используются традиционный анализ вторичной информации и этнографический метод (включенное наблюдение).

Обзор текущего состояния цифровизации российской экономики

Согласно результатам исследования индикаторов цифровой экономики, проведенного Институтом статистических исследований и экономики знаний Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» (НИУ ВШЭ) совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Федеральной службой государственной статистики (Росстат), несмотря на кризисную ситуацию, в 2020 г. сектор информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в России продемонстрировал рост, сохранив динамику валовой добавленной стоимости прошлых лет и достигнув объема почти 3 трлн рублей [8]. На фоне снижения темпа роста ВВП до 97 %, по сравнению с 2019 г., темп роста сектора ИКТ составил 103 %. Выросла и доля занятых в профессиях, связанных с интенсивным использованием ИКТ на 1 %, по сравнению с 2019 г., и составила 13 % от общей численности занятых в стране, или 9,2 млн чел.

Тем не менее, в разрезе отраслей экономики цифровая трансформация проходит неравномерно. По данным аналитического отчета компании KMDA, лидерами цифровой трансформации являются ИКТ и разработка программного обеспечения, банки и финансы и жилищно-коммунальное хозяйство [10].

На рисунке 1 представлены результаты исследования статуса цифровой трансформации сферы услуг в России.

Под цифровой зрелостью эксперты KMDA понимают совокупную оценку уровня развития компании по нескольким ключевым направлениям цифровой трансформации, а именно: цифровизации бизнес-процессов; управления на основе данных; цифровой инфраструктуры; внедрения принципов клиентоцентрированности (управление клиентским опытом); управления ценностью продуктов и услуг; R&D (англ. Research and Development) – поиска гипотез, разработки инноваций и создания новых продуктов; цифровой культуры и цифрового партнерства.

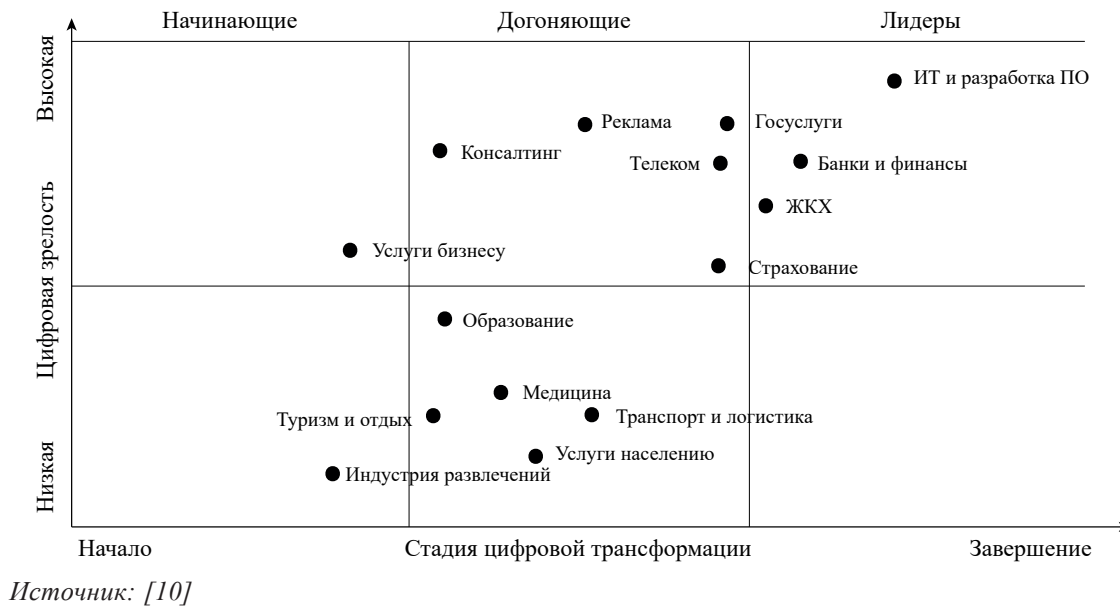


Рис. 1. Статус цифровой трансформации сферы услуг России

Важными аспектами развития цифровой экономики, согласно [4], являются формирование цифрового типа производства и цифрового типа потребления, которые в свою очередь обуславливают ряд значительных изменений в экономике, в числе которых:

- цифровая трансформация традиционных товаров и услуг, появление новых цифровых продуктов, приложений и сервисов;
- вовлечение потребителей, партнеров и конкурентов в совместное создание ценности цифровых продуктов и услуг через создание контента и свободное взаимодействие с другими участниками;
- датафикация или превращение данных в пятый фактор производства наряду;
- переход от традиционных цепочек создания ценности к интегрированным экосистемам создания ценности, а также изменение распределения ролей и прибылей в них, за счет появления новых цифровых производителей и посредников;
- переход от концепции «обладание продуктом» к концепции «доступ к продуктам по запросу», когда используется функция продукта или услуги в ответ на возникновение потребности;
- появление «экономики совместного потребления», или «шеринг-экономики», заключающейся в распространении распределенного и множественного потребления материальных и нематериальных благ, когда различные потребители могут пользоваться одним и тем же благом на основе механизма аренды или подписки;
- формирование цифровых сообществ, в рамках которых потребители объединяются для общения, создания и потребления контента, созданного как ими самими, так и профессиональными поставщиками;
- гиперперсонализация продуктов и услуг, когда ценность создается совместно с потребителем в момент использования продукции, услуг и решений;
- диффузия ожиданий: ожидания потребителя относительно качества продуктов и услуг, потребительского опыта являются межотраслевыми.

Выявленные авторами работы [4] изменения, с которыми мы в полной мере согласны, отражают значительную трансформацию как ценностных предложений компаний, так и трансформации поведения потребителей. Все это обуславливает необходимость корректировки подходов к управлению сервисной организацией, в том числе маркетинговой деятельности.

Анализ цифровизации сферы риэлторских услуг

Несомненно, изменения, происходящие в экономике, развитие цифровой экономики и значительная цифровая трансформация предприятий сферы услуг приводят к изменениям и в сфере риэлторских услуг. При этом дополнительным фактором, способствующим цифровизации этой сферы, оказалось распространение

новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в 2020 и 2021 гг., которое подтолкнуло участников рынка риэлторских услуг к развитию цифрового взаимодействия с потребителями.

Среди нововведений эксперты рынка [9] отмечают переход коммуникации в мессенджеры, онлайн-демонстрацию объектов недвижимости, которая в первую очередь была внедрена агентствами недвижимости и строительными организациями (в том числе в виде прямых трансляций со стройки объекта недвижимости). Реже, но онлайн-демонстрация объекта недвижимости возможна и на вторичном рынке собственниками. Кроме того, многие строительные компании запустили собственные сервисы по дистанционной покупке жилья, а также внедрили возможность электронных расчетов без посещения офиса компании. Новые сервисы и возможности, ставшие доступными в период самоизоляции, сохранили свою актуальность и продолжают использоваться и после снятия ограничений, влияя тем самым на процесс оказания услуги.

Важно отметить, что за последние годы ряд сервисов и услуг, актуальных в сфере риэлторской деятельности, также полностью или частично был переведен в онлайн-формат. В числе таких сервисов, возможность осуществления постановки и снятие с регистрационного учета объекта недвижимости через сайт «Госуслуги», возможность получения выписок из Единого государственного реестра недвижимости через сайт Росреестра. Развитие интернет-порталов и агрегаторов объектов недвижимости в результате их дополнения ипотечными продуктами, описаниями целых районов, аналитикой рынка привели к возможности не просто получать информацию об отдельных объектах недвижимости, а сравнивать и анализировать предложения, выбирая наиболее подходящее под условия покупателя. Кроме того, интернет-порталы и агрегаторы объектов недвижимости, в числе которых сервис «ДомКлик» от ПАО «Сбербанк», позволяют проверить чистоту объекта недвижимости, подгружая данные о нем из Единого государственного реестра недвижимости, а также заказать расчет и оформить ипотечный кредит под конкретный объект недвижимости, размещенный на портале.

На рисунке 2 представлены этапы оказания риэлторской услуги на рынке жилой недвижимости по продаже и покупке объекта недвижимости.

Из проведенного анализа следует, что практически каждый этап оказания услуги сегодня может быть частично или полностью реализован в онлайн-формате, что также расширяет возможности для самостоятельного проведения сделок с объектами недвижимости без привлечения риэлторов, но с использованием цифровых сервисов. Тем не менее, сейчас не все организации и специалисты в сфере риэлторских услуг в полной мере трансформировали или готовы к трансформации своей деятельности и развитию цифровых сервисов. В связи с этим крупные, преимущественно федеральные, агентства недвижимости, а также молодые специалисты, готовые к полной или частичной цифровизации своих услуг, по мнению авторов, окажутся наиболее конкурентоспособными в ближайшем будущем.

Заключение

Таким образом, в результате анализа определено, что на данном этапе развития для рынка риэлторских услуг характерны следующие черты цифрового типа производства:



Примечание. Цветом отмечены этапы, реализация которых возможна полностью или частично с использованием цифровых технологий и онлайн-ресурсов
Составлено автором по материалам исследования

Рис. 2. Схема этапов оказания риэлторской услуги по продаже и покупке объекта жилой недвижимости

- появление новых цифровых сервисов и возможности получения ряда традиционных услуг в цифровом формате, в числе которых оформление выписок и справок, электронный документооборот, осуществление постановки и снятие с регистрационного учета объекта недвижимости в формате онлайн;
- вовлечение потребителей и партнеров в совместное создание цифровых услуг на интернет-порталах и агрегаторах объектов недвижимости, что дает возможность в режиме одного окна получить информацию об объектах недвижимости, возможностях и условиях ипотечного кредитования, заказа и получения выписок и справок, необходимых для заключения сделок с объектами недвижимости.

Цифровой тип потребления на рынке риэлторских услуг обладает следующими ключевыми особенностями:

- формирование цифровых сообществ и развитие коммуникаций между потребителями рынка риэлторских услуг, что повышает прозрачность оказания услуги, дает потребителям необходимую информацию о специфике работы риэлторов, а также возможность отказаться от приобретения этой услуги в пользу цифровых сервисов и проведения сделки купли-продажи объектов недвижимости собственными силами;
- персонализация услуг, в том числе, возможность приобретения необходимых в данный момент услуг на каждом этапе сделки купли-продажи без заключения договора комплексной риэлторской услуги, охватывающий весь спектр действий по продаже и/или покупке объекта недвижимости;
- диффузия ожиданий: рост ожиданий потребителя относительно возможности получения услуг в дистанционном формате и онлайн-режиме, а также качества цифровых сервисов в сфере риэлторских услуг на основе опыта потребления цифровых услуг в других сферах экономики.

Кроме того, важно отметить, что в ближайшем будущем ожидается развитие и усиление цифровой трансформации рынка риэлторских услуг, обусловленных общими тенденциями развития цифровой экономики, а также ориентацией потребителей на получение услуг в онлайн-режиме вследствие возросших ожиданий на основе имеющегося опыта потребления онлайн-услуг преимущественно в банковской отрасли, страховании и сфере государственных услуг как лидеров цифровизации сферы услуг России.

Библиографический список

1. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» // СПС «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/ (дата обращения: 02.09.2021).
2. Басаев, З. В. Цифровизация экономики: Россия в контексте глобальной трансформации // Мир новой экономики. – 2018. – № 12 (4). – С. 32–38. <https://doi.org/10.26794/2220-6469-2018-12-4-32-38>
3. Волкова, А. А., Плотников, В. А., Рукинов, М. В. Цифровая экономика: сущность явления, проблемы и риски формирования и развития // Управленческое консультирование. – 2019. – № 4. – С. 38–49. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2019-4-38-49>
4. Горбашко, Е. А., Ватолкина, Н. Ш. Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Технично-технологические проблемы сервиса. – 2019. – № 3 (49). – С. 45–51.
5. Дружинин, А. Е., Алексеева, Н. С. Экономическая эффективность новой модели риэлторского агентства // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия Экономика и экологический менеджмент. – 2020. – № 3. – С. 3–10. <https://doi.org/10.17586/2310-1172-2020-13-3-3-10>
6. Капранова, Л. Д. Цифровая экономика в России: состояние и перспективы развития // Экономика. Налоги. Право. – 2018. – № 2. – С. 58–69. <https://doi.org/10.26794/1999-849X-2018-11-2-58-69>
7. Доля услуг в ВВП топ-20 экономик мира // Кредитинформ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://credinform.ru/ru-RU/Publications/Article/6d99e95b11d8> (дата обращения: 02.09.2021).
8. Индикаторы цифровой экономики: 2021 / НИУ ВШЭ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://issek.hse.ru/news/484525255.html> (дата обращения: 02.09.2021).
9. Романова, А. Нежданное будущее. Как цифровизация подготовила рынок недвижимости к глобальной перестройке [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.fontanka.ru/2020/05/20/69266530/> (дата обращения: 02.09.2021).
10. Цифровая трансформация в России – 2020: обзор и рецепты успеха / Аналитический отчет компании KMDA [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://drive.google.com/file/d/1xVK4lSanDZSCN6kGAHXikrGoKgpVlcwN/view> (дата обращения: 02.09.2021).

References

1. Decree of the President of the Russian Federation of May 9, 2017 No. 203 “On the Strategy for the Development of the Information Society in the Russian Federation for 2017–2030”, *Legal reference system “ConsultantPlus”*. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/ (accessed 02.09.2021).
2. Basaev Z. V. Digitalization of the Economy: Russia in the Context of Global Transformation, *The world of the new economy*, 2018, no. 12 (4), pp. 32–38. <https://doi.org/10.26794/2220-6469-2018-12-4-32-38>
3. Volkova A. A., Plotnikov V. A., Rukinov M. V. Digital economy: essence of the phenomenon, problems and risks of formation and development, *Management Consulting*, 2019, no. 4, pp. 38–49. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2019-4-38-49>
4. Gorbashko E. A., Vatolkina N. Sh. Trends in the development of the service sector in the context of the digital transformation of the economy, *Technical and technological problems of service*, 2019, № 3 (49), pp. 45–51.
5. Druzhinin A. E., Alekseeva N. S. Economic efficiency of the new model of a real estate agency, *Scientific journal of NRU ITMO. Series Economics and Environmental Management*, 2020, no. 3, pp. 3–10. <https://doi.org/10.17586/2310-1172-2020-13-3-3-10>
6. Kapranova L. D. Digital economy in Russia: state and development prospects, *Economy. Taxes. Jurisprudence*, 2018, no. 2, pp. 58–69. <https://doi.org/10.26794/1999-849X-2018-11-2-58-69>
7. The share of services in the GDP of the top 20 economies in the world, *Creditinform*. Available at: <https://credinform.ru/ru-RU/Publications/Article/6d99e95b11d8> (accessed 02.09.2021).
8. *Indicators of the digital economy: 2021*, Higher School of Economics. Available at: <https://issek.hse.ru/news/484525255.html> (accessed 02.09.2021).
9. Romanova A. *An unexpected future. How digitalisation prepared the real estate market for global restructuring*. Available at: <https://www.fontanka.ru/2020/05/20/69266530/> (accessed 02.09.2021).
10. Digital transformation in Russia – 2020: overview and recipes for success, *Analytical report of KMDA company*. Available at: <https://drive.google.com/file/d/1xVK4lSanDZSCN6kGAHXikrGoKgpVlcwN/view> (accessed 02.09.2021).