

оригинальная статья

<https://elibrary.ru/uidmtz>

## Концептуальные основы трансформации институциональной среды инфраструктуры сервиса в условиях цифровизации экономики

Жаров Василий Геннадьевич

Российский государственный университет им. А. Н. Косыгина, Россия, Москва

eLibrary Author SPIN: 1225-0116

<https://orcid.org/0000-0002-0950-8711>

basille@mail.ru

**Аннотация:** Интеграция цифровых сервисов, платформ, экосистем, социальных сетей в инфраструктуру сервиса формирует новую институциональную среду. Существующая система формальных и неформальных правил не отвечает вызовам современности в полной мере. Ограниченная рациональность и оппортунистическое поведение заказчиков (потребителей) и поставщиков (исполнителей) услуг не способствуют формированию доверительных отношений. В связи с этим возрастающие издержки снижают эффективность деятельности и вызывают состояние неопределенности. Цель – сформировать концептуальные основы институциональной среды инфраструктуры сервиса в условиях развития цифровой экономики, которые базируются на рациональном сочетании институтов и комбинации правил, позволяющих организовать развитие хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса на основе доверительных отношений между потребителем и исполнителем услуг. В качестве благоприятного исхода ожидается формирование новых экономических связей, построенных на основе взаимного доверия субъектов взаимодействия и такого сочетания формальных и неформальных правил, при котором образуется саморегулируемая система – институт доверительных отношений. Задачи: 1) конкретизировать этапы развития хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса на основании институционального подхода; 2) проанализировать сценарии взаимодействия заказчика и поставщика в условиях проявления ограниченной рациональности и оппортунистического поведения; 3) обосновать и определить целевую траекторию формирования доверительных отношений в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики. Предложена концептуальная модель формирования доверительных отношений в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики. Она обладает высокой теоретической и практической значимостью, так как позволяет конкретизировать представление о формировании доверительных отношений и их роли при взаимодействии хозяйствующих субъектов не только в инфраструктуре сервиса, но и в сферах, для которых характерны проявления ограниченной рациональности и оппортунистического поведения.

**Ключевые слова:** инфраструктура сервиса, формальные правила, неформальные правила, институты, институциональная среда, ограниченная рациональность, оппортунистическое поведение, поведенческие установки, доверительные отношения

**Цитирование:** Жаров В. Г. Концептуальные основы трансформации институциональной среды инфраструктуры сервиса в условиях цифровизации экономики. *Вестник Кемеровского государственного университета*. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2025. Т. 10. № 1. С. 96–108. <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2025-10-1-96-108>

Поступила в редакцию 22.10.2024. Принята после рецензирования 10.12.2024. Принята в печать 16.12.2024.

full article

## Framework for Institutional Shift of Service Infrastructure in Digital Economy

Vasily G. Zharov

Kosygin Russian State University, Russia, Moscow

eLibrary Author SPIN: 1225-0116

<https://orcid.org/0000-0002-0950-8711>

basille@mail.ru

**Abstract:** Digital services, platforms, ecosystems, and social networks integrate into the service infrastructure to form a new institutional environment. The current system of formal and informal rules fails to meet this challenge. Service consumers and providers demonstrate limited rationality and opportunistic behavior that prevent them from establishing trusting relationships. The increasing costs eventually result in low efficiency and uncertainty. The paper describes is to form the conceptual framework for the institutional environment of the service infrastructure in the context of digital economy. This framework relies on a rational combination of institutions and rules that make it possible to build economic relations on the trust between the service consumer and the service provider. The resulting economic ties form a self-regulating system based on mutual trust and a combination of formal and informal rules. The author used the institutional approach to study the stages of economic development in the sphere of service infrastructure. The analysis of customer/provider interaction scenarios in the context of limited rationality and opportunistic behavior made it possible to outline the target trajectory for the development of trusting relationships in digital economy and build its conceptual model. The model is applicable to other social spheres associated with limited rationality and opportunistic behavior.

**Keywords:** service infrastructure, formal rules, informal rules, institutions, institutional environment, limited rationality, opportunistic behavior, behavioral attitudes, trusting relationships

**Citation:** Zharov V. G. Framework for Institutional Shift of Service Infrastructure in Digital Economy. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Politicheskie, sotsiologicheskie i ekonomicheskie nauki*, 2025, 10(1): 96–108. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2500-3372-2025-10-1-96-108>

Received 22 Oct 2024. Accepted after review 10 Dec 2024. Accepted for publication 16 Dec 2024.

### Введение

В экономике порядок функционирования и развития хозяйственных отношений определяется действующими институтами – набором формальных и неформальных правил, включающих своды действующих законов, устоявшихся норм и ценностей и образующих институциональную среду [1]. От степени ее зрелости во многом зависит эффективность взаимодействия субъектов в экономических, политических системах и социальных группах на разных уровнях [2; 3].

Формальные институты, как правило, создаются на различных уровнях системы государственного управления и основываются на документально зафиксированном своде разрешенных действий и ограничений, выход за рамки которых влечет за собой применение мер санкционного воздействия в отношении нарушителя в пределах действующего законодательства. При движении в фарватере данного подхода предполагается неукоснительное соблюдение правил, строгое следование утвержденным

процедурам и регламентам. Однако такие особенности функционирования формальных институтов имеют существенные недостатки в виде роста бюрократической нагрузки и запаздывания формальных инструментов за темпами развития новаций в условиях цифровизации экономики.

Формальный подход в чистом виде не способен полноценно регламентировать экономические отношения во всем многообразии возможных комбинаций взаимодействия хозяйствующих субъектов. Следовательно, пробелы, которые при этом неизбежно возникают, заполняются за счет применения иных подходов – неформальных. Причем ряд исследователей видят в этом положительные стороны. В частности, Д. Норт считает, что при формировании институтов инструментарий неформального подхода является наиболее приоритетным, т. к. он представляет собой развернутые и дополненные формальные правила, актуализированные особенностями внутреннего взаимодействия отдельных сообществ,

которые могут иметь кардинальные отличия в различных социумах [4]. Данная точка зрения, на наш взгляд, наиболее соответствует характеру хозяйственных отношений, преобладающих в инфраструктуре сервиса с ее многообразием форм и видов взаимодействия, и позволяет в полной мере учесть все имеющиеся аспекты деятельности. Более того, излишняя формализация деятельности и ее тотальный контроль могут спровоцировать такую проблему, как развитие скрытого / теневого рынка.

Рассматривая институты как совокупность теории человеческого поведения и издержек трансакций [5], А. А. Аузан отмечает, что решение следовать тем или иным правилам принимает непосредственно человек, основываясь на анализе трансакционных издержек [6]. Они возникают при физическом перемещении товаров, оказании услуг как внутри одной организации, так и при поставке благ во внешнюю среду аналогично возникновению силы трения при перемещении физических объектов [7, с. 53].

В современном представлении об институциональной среде исследователи фиксируют ее трансформацию под влиянием цифровых технологий [8–12]. Также подчеркивается, что принятые потребителями инновационные формы хозяйственных отношений, реализуемые за счет цифровых сервисов, платформ, экосистем, социальных сетей, формируют в инфраструктуре сервиса новую институциональную среду, концентрирующую в себе потенциал для решения проблем взаимодействия заказчиков (потребителей) и поставщиков (исполнителей), которые проявляются в ограниченной рациональности и оппортунистическом поведении [13].

В рамках цифровизации участники хозяйственных отношений сталкиваются с многочисленными вызовами, появление которых во многом обусловлено несоответствием действующих формальных и неформальных подходов текущим векторам развития экономики [14–16]. К наиболее острым из них относятся институциональные проблемы при регулировании обращения с персональными данными; проблемы верификации пользователей, исключающие создание клонов аккаунтов; манипулирование информационными потоками и формирование потребительского поведения в интересах глобальных компаний.

Пробелы в формальных и неформальных подходах, которые тормозят развитие хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса, нуждаются в содержательном заполнении [17]. Указанная проблема определяет цель исследования – формирование концептуальных основ институциональной среды инфраструктуры сервиса в условиях

развития цифровой экономики, которые базируются на рациональном сочетании институтов и комбинации правил, позволяющих организовать развитие хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса на основе доверительных отношений между заказчиком и поставщиком услуг. Задачи:

- 1) конкретизировать этапы развития хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса на основании институционального подхода;
- 2) проанализировать сценарии взаимодействия заказчика и поставщика в условиях проявления ограниченной рациональности и оппортунистического поведения;
- 3) обосновать и определить целевую траекторию формирования доверительных отношений в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики.

## Методы и материалы

Применены не только общенаучные методики, включающие теоретико-методологический анализ литературных источников, индуктивный и дедуктивный методы, анализ, обобщение, но и специальные, такие как поведенческий анализ, метод сценариев, графическое моделирование, чтобы учесть интересы заказчиков и поставщиков (а точнее – концепты тех институтов, которым они будут следовать в той или иной ситуации с учетом рациональности выбора и оппортунистического поведения).

## Результаты

Модели поведения, которые демонстрируют заказчик и поставщик услуг в инфраструктуре сервиса, с точки зрения институционального подхода направлены на уменьшение трансакционных издержек – элементарных операций, которые возникают при поиске потребителя и исполнителя, анализе информации о товарах, работах, услугах, изучении отзывов в различных источниках и их обработке, а также других действиях, не относящихся непосредственно к созданию блага [18]. Однако наличие опасений, которые связаны с отсутствием одностороннего или обоюдного доверия к участникам хозяйственных отношений, наоборот, приводят к росту издержек.

При исследовании поведения заказчиков и поставщиков в институциональном аспекте экономических и социальных связей особое внимание стоит уделить взаимодействию потребителя и исполнителя услуг, являющихся физическими лицами, в инфраструктуре сервиса. Так как человек – это не робот или искусственный интеллект, а уникальный индивидуум, обладающий набором компетенций и опытом,

которые он приобрел в процессе своей жизни, то в конкретных условиях среды он демонстрирует характерное только для него поведение и исходит из субъективной рациональности в рамках формальных и неформальных ограничений – институтов, которые играют важную роль в выстраивании экономических отношений. Следовательно, большое значение придается аспектам, связанным с внутренним представлением индивидуума об оптимальной модели поведения в социальной среде в региональном срезе. Причиной этого является влияние унаследованного исторического и религиозного багажа социума, проживающего на исследуемой территории, который связан с уникальным представлением отдельных народов о роли и ценности различных благ в формировании социально-экономических связей. Так, И. Н. Шапкин и Н. О. Воскресенская выделяют институциональные матрицы народа, сформированные при становлении системы базовых формальных и неформальных институтов [19]. Существенные отличия при выборе приоритетных правил ведения хозяйственных отношений в региональном аспекте, которые встречаются в статье [19], связаны непосредственно с уникальной национальной психологией, менталитетом, характером и темпераментом, соответствующим двум отличным друг от друга основным типам историко-экономических систем – восточной и западной [20].

В подтверждение вышесказанного рассмотрим пример из сферы сервиса при оказании услуг общественного питания, когда в кафе или ресторане после выставления счета за обед или ужин принято оставлять помимо суммы, указанной в чеке, некий дополнительный взнос – чаевые. Такая практика распространена в большинстве европейских стран, принадлежащих к западному типу историко-экономических систем. Иная ситуация в ряде государств юго-восточной Азии: чаевые там не просто приветствуются, а запрещены. В США можно говорить об институте чаевых, т.к. они неотъемлемы от системы услуг и фактически формализуются. В ряде случаев чаевые рассчитываются по установленной методике и включаются в кассовый чек отдельно от основной суммы заказа. Способы их получения и размер различны от штата к штату. Итак, отличия ментальных предпочтений индивидуумов, социальных групп, бизнес-сообществ и их поведенческих установок оказывают влияние на приоритеты выбора применяемых правил, а противоречия, которые возникают при контакте индивидуумов или социальных групп с различными поведенческими матрицами приводят к проблемам при взаимодействии хозяйствующих субъектов.

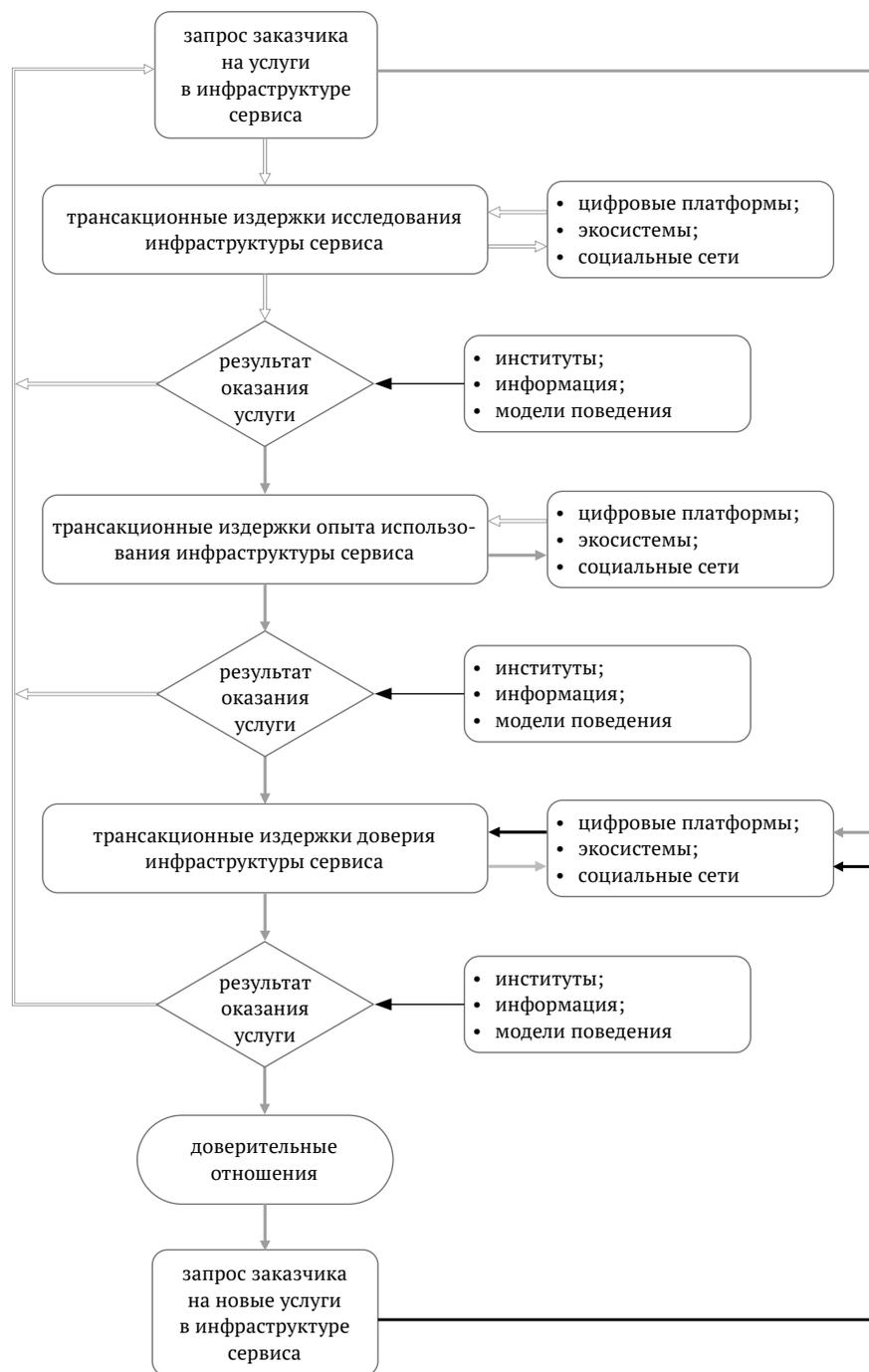
С точки зрения институциональной теории поведение человека в предложенном примере (из сферы сервиса) оценивается как подвластное формальным и неформальным установкам, диктующим ему предпочтительную модель взаимодействия с хозяйствующими субъектами. То есть в случае с чаевыми в странах, где это принято, возникает дилемма: формально оставлять дополнительную сумму, помимо указанной в чеке, люди не обязаны, т.к. это не фиксируется документально, однако неформальные правила подсказывают, что денежная благодарность за обслуживание является важной составляющей данной историко-экономической системы.

Таким образом, институциональная среда тесно связана не только с экономическими процессами, но и затрагивает социальные отношения, помогая идентифицировать принадлежность индивида в социуме по базовой дихотомии *свой – чужой*. Институциональная среда определяет социальную матрицу, в которой находится тот или иной человек. При сопоставлении матриц индивидуума и социума можно определить, насколько они близки или какие ментальные скрепы не совпадают, возможно ли создание предпосылок для создания доверительной атмосферы при социально-экономическом взаимодействии хозяйствующих субъектов.

С учетом изложенных аспектов рациональное сочетание институтов и комбинаций правил, которые позволяют организовать оптимальную траекторию развития хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики, может быть представлено в виде авторской модели на рисунке. В ее основу заложен концепт, который базируется на постулатах институциональной теории [21] и стремлении сформировать доверительные отношения между заказчиком и поставщиком услуг [22]. Достичь их можно за счет реализации трех возможных сценариев:

- 1) исследовательский: исследование свойств товаров, работ, услуг, изначально заявленных поставщиком;
- 2) опытный: принятие решений исходя из полученного ранее опыта поставки товаров, выполнения работ и оказания услуг;
- 3) основанный на доверии: принятие решений, основанных на доверии к поставщику товаров, работ, услуг.

Важно уточнить, что выбор последнего сценария может быть продиктован безальтернативностью ряда предлагаемых услуг, а не доверительными отношениями. В их число входят обеспечивающие реализацию конституционных прав граждан государственные услуги министерств и ведомств;



Прим.: белым цветом обозначена линия траектории отрицательного опыта; серым – линия траектории положительного опыта; черным – линия цикла развития инфраструктуры сервиса на доверительных отношениях.

**Рис. Концептуальная модель формирования доверительных отношений в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики**  
**Fig. A conceptual model for developing trust relationships in the service infrastructure as part of digital economy**

услуги сферы ЖКХ; услуги по обеспечению энергетическими и иными ресурсами; услуги получения обязательного среднего образования; медицинское обслуживание по полисам ОМС и т. п.

Далее мы рассмотрим более подробно каждый из сценариев предлагаемой модели.

**Исследовательский сценарий** возникает на этапе формирования хозяйственных отношений между заказчиком и поставщиком, которые взаимодействуют впервые. Субъекты исследуют поведение

друг друга в рамках действующих институтов и используют информацию, полученную из различных источников, для оценки партнера. Информация может носить как верифицированный, экспертный, так и субъективный, эмоциональный характер. На основе анализа доступных данных в условиях необходимости парирования вызовов цифровизации экономики в инфраструктуре сервиса (открытость персональных данных; проблемы при верификации пользователей; наличие аккаунтов-клонов

цифровых сервисов; манипулирование информационными потоками и формирование потребительского поведения в интересах глобальных компаний) выстраивается модель первоначального взаимодействия хозяйствующих субъектов, в которой, с одной стороны, потребитель хочет заплатить за поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг минимальную цену, а с другой – поставщик, который хочет получить вовремя и в полном объеме максимальное вознаграждение за предоставленные блага. При этом заказчик часто опасается, что он не будет удовлетворен / его обманут, а поставщик переживает о том, что не получит оплату и столкнется с волюнтаристским поведением клиента. Такие предположения связаны с рисками дополнительных издержек, которым подвергаются оба субъекта.

Цифровая экономика зародилась в последнем десятилетии XX в. [15], поэтому осмотнительное поведение участников хозяйственных отношений обусловлено не только социальными матрицами индивидуумов, но и наличием уникального собирательного потребительского опыта в сети Интернет, который может иметь как положительную, так и отрицательную стороны (вплоть до отсутствия доверия ко всему, что связано с новым форматом взаимодействия, основанном на информационных технологиях). Важно отметить, что наличие базовых установок у потребителя цифрового сервиса, которые основаны на социально-экономических аспектах и ретроспективном взаимодействии с цифровой средой, безусловно, сказывается на результатах исследовательского сценария, однако такой опыт не является тождественным опыту использования непосредственно инфраструктуры сервиса. В этой связи автор воспринимает исследовательский сценарий как этап формирования экономических связей между хозяйствующими субъектами, не имеющими опыта в рассматриваемой сфере. Этот этап также включает в себя оказание услуги, результаты которой могут быть следующими:

1. *Отрицательный опыт.* Результат оказания услуги заказчиком не принимается, его потребность остается не удовлетворенной, доверительные отношения при этом не формируются, и он возвращается в исходную ситуацию поиска поставщика. Снова разворачивается исследовательский сценарий, который продолжается до тех пор, пока потребность в услуге не будет удовлетворена. При этом нельзя сказать, что запрос на услугу в соответствии с заявленными потребителем критериями останавливает развитие системы, т.к. идет накопление необходимой информации и отрицательного опыта, которые

впоследствии позволяют потребителю перейти на следующую ступень реализации своих потребностей или скорректировать оценочную шкалу.

2. *Положительный опыт.* При совпадении ожидаемых заказчиком результатов оказания услуги и ее реального воплощения потребитель принимает услугу, что создает предпосылки для формирования долгосрочных хозяйственных связей и моделей поведения на основе собранного положительного опыта. Этому во многом способствуют инструменты цифровой экономики (социальные сети, платформы, экосистемы). Для соответствия нововведениям современности в целях завоевания лояльности потребителей бизнес анализирует отклики в соцсетях и трансформируется. Также возрастает роль и авторитет институтов, корректируются параметры оценки информации. Достаточное количество положительных исходов при оказании услуг способствует формированию доверительных отношений, т.к. позитивный опыт, накопленный при долговременном взаимодействии участников, позволяет нивелировать текущие проблемы. Переход в исходную точку возможен в случае проявления волюнтаристского или деструктивного поведения заказчика и поставщика услуг, связанного с издержками, неприемлемыми для сторон.

**Опытный сценарий** подразумевает, что правильность принятого решения относительно заключенной сделки со стороны каждого из участников хозяйственных отношений возможно будет оценить только с учетом фактора времени и изменений в экономике, затрагивающих исследуемую сферу деятельности.

Цикл выбора поставщика услуг в инфраструктуре сервиса, основанный на продолжительном опыте при рациональном сочетании институтов и комбинации правил, которые позволяют организовать оптимальную траекторию развития хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса, способствует реализации **сценария, основанного на доверии**. Он характеризуется минимальным размером транзакционных издержек при равновесном учете интересов участников и подразумевает институциональную защиту персональных данных пользователей цифровых сервисов; подтверждение верификации пользователей и цифровых сервисов через государственные ресурсы; институциональную защиту информационных потоков, определяющих потребительское поведение. Возврат в исходное положение возможен в случае нарушения баланса в системе при одностороннем изменении институциональных основ взаимодействия и / или волюнтаристском поведении субъектов хозяйственных

отношений, например при необоснованном повышении оператором тарифов на услуги мобильной связи.

Признаком наличия устойчивых доверительных отношений является прямой запрос потребителя к поставщику на предоставление новой услуги без реализации исследовательского и опытного сценариев. Возникающие при этом циклы свидетельствуют о зрелости сформировавшейся системы, дальнейшее развитие которой обеспечивается информацией, закрепляющей доверительный образ поставщика услуг у потребителя. Такая форма взаимодействия, по мнению автора, наиболее полно обеспечивает условия для активного внедрения нововведений с положительной оценкой потребителей.

Представленная на рисунке модель взаимодействия заказчиков и поставщиков услуг в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики демонстрирует механизм реализации саморегулируемой системы институциональной среды, в рамках которой идут непрерывные процессы развития и поиска оптимальной устойчивой модели взаимодействия участников, отражающей их интересы на основании институтов с учетом снижения транзакционных издержек при использовании цифровых сервисов [23; 24].

Далее рассмотрим практическое применение предложенной модели. Так, при оказании услуги сервисом заказа такси отдельно взятому пассажиру (заказчик / потребитель) водитель автомобиля (поставщик / исполнитель) увидел, что в месте предполагаемой высадки клиента грязно и скользко. С одной стороны, поставщик, основываясь на формальных правилах, ничего не нарушит, если высадит заказчика в назначенном месте. Однако, следуя неформальным правилам и проявив личную инициативу, водитель такси может высадить пассажира на более подходящей локации, где ему будет удобнее покинуть автомобиль. Данный пример демонстрирует ситуацию, когда возникают предпосылки предоставления по инициативе исполнителя неформальной услуги, отличной от первоначальной формальной и обладающей улучшенными свойствами – более высоким уровнем комфорта и безопасности.

При этом формально в цифровом программном продукте сервиса заказа такси соразмерное увеличение размера вознаграждения или тарифа за предоставление услуги в улучшенном виде в таком случае не предусмотрено, т.к. это была неформальная личная инициатива водителя автомобиля. Но если брать во внимание неформальный подход и потенциал доверительных отношений, то в этом случае

исполнитель может рассчитывать на доплату к основному тарифу от заказчика ввиду индивидуальности и уникальности предоставленной услуги, например в форме чаевых.

Если рассматривать предложенный пример в соответствии с положениями институциональной теории, то наиболее рациональным с точки зрения оптимальности будет являться поведение хозяйствующих субъектов, при котором достижение максимального результата, удовлетворяющего стороны и не ущемляющего права других участников взаимодействия, возможно за счет приведения системы к состоянию баланса интересов [25; 26].

Исходя из принципа рациональности, можно утверждать, что в текущей ситуации наиболее выгодным для пассажира исходом является вариант получения улучшенного сервиса с оплатой по стандартному тарифу, т.е. без доплат и чаевых для водителя. Такая ситуация встречается, когда заказчиком не принимается инициатива по улучшению услуги (не принимаются «правила игры»), предложенная водителем, и реализуется стратегия, при которой соблюдение формальных правил обеспечивает достижение максимальной выгоды только для одного участника. В этом случае поставщик услуги лишается мотивации проявлять инициативу при выполнении последующих заказов, что приводит к торможению процессов развития сервиса. Если же заказчик услуги принимает «правила игры», предложенные исполнителем, то ситуация стремится к равновесной и становится оптимальной / близкой к ней.

Данная стратегия поведения создает стимулы для развития и роста качества сервиса, закладывает основы для зарождения новых форм взаимодействия между заказчиком и поставщиком. В долгосрочной перспективе, когда исполнитель стремится оказать услугу максимально качественно, а потребитель ее принимает и адекватно оценивает, происходит осознание необходимости друг в друге. По мнению автора, основной ценностью этого взаимодействия является такое сочетание формальных и неформальных правил, при котором образуется саморегулируемая система – институт доверительных отношений. При этом также формируются экономические связи, основанные на взаимном доверии, что является основой для эффективных хозяйственных отношений. Доверие воспринимается как ресурс, используя который можно планировать долговременные связи в бизнес-среде, способствующие минимизации транзакционных издержек и позволяющие избежать попадания в ситуацию преобладания оппортунистического поведения. Отсутствие доверия,

в свою очередь, тормозит развитие хозяйственных отношений<sup>1</sup>.

Основными потребителями благ в инфраструктуре сервиса являются физические лица. Соответственно, основополагающим институтом, который формализует отношения между заказчиком и поставщиком услуг, является Закон РФ «О защите прав потребителей». При использовании формального подхода в инфраструктуре сервиса большую роль играют регуляторные аспекты, предлагаемые этим институтом. Так, данный закон формализует отношения, возникающие между заказчиком и поставщиком услуг при выполнении работ, оказании услуг, получении информации о них, просвещении, государственной и общественной защите интересов потребителей, а также при определении механизма реализации этих прав<sup>2</sup>.

Заказчик использует данный инструментальный при некачественном оказании услуг, например при ремонте бытовой, офисной, электронной, автомобильной или иной техники, для защиты своих интересов в суде. При этом если факт некачественного оказания услуг будет подтвержден, а требования истца будут удовлетворены, то поставщик услуги понесет финансовые издержки, связанные с устранением выявленных проблем. Поставщик же может отследить возможные уязвимости в бизнес-процессах, препятствующие формированию долгосрочных взаимовыгодных хозяйственных связей. Таким образом, данный формальный подход является действенным для обеспечения соблюдения интересов заказчика и полезным для оценки эффективности бизнеса. Но стоит отметить, что безоглядное следование фарватеру формальных правил приводит к излишней формализации бизнеса и росту бюрократической нагрузки, связанной с защитой от судебных исков.

Опыт автора статьи, накопленный за время работы в сервисном предприятии, показывает, что отсутствие оптимальной устойчивой модели взаимодействия участников, которая отражает их интересы на основании баланса институциональных подходов, является источником возникновения проблем, в частности, при преобладании формального подхода. Например, когда разногласия, возникающие при оказании услуг, не удается разрешить на уровне хозяйствующих субъектов, то потребитель, полагая, что его права ущемлены, подает исковое заявление в суд. Обычно такие ситуации имеют

объективные причины, однако в последнее время все чаще встречаются случаи, в которых заказчик услуги преследует цели личного обогащения, демонстрируя оппортунистическое поведение. Во многом это становится возможным благодаря развитию цифровых технологий, которые, формируя новый потребительский опыт в сети Интернет [15], искажают концептуальные основы формирования хозяйственных отношений на основе баланса интересов и акцентируют внимание на достижении личной выгоды. В качестве «путеводителя» заказчик услуги использует информационные ресурсы, содержащие видеоконтент и текстовую информацию «блогеров-экспертов», которые убеждают людей в правильности и успешности подобных действий. В связи с этим потребитель демонстрирует соответствующее поведение, отражающее движение к поставленной цели и максимизации желаемого результата при минимуме необходимых для этого затрат (различного рода издержек). Подобное поведение, когда позиция индивидуума ставится выше или противопоставляется позиции большинства, характеризуется как эгоистичное и напрямую связано с понятием оппортунизма [27; 28].

Исследованием причин данного поведения занимались такие ученые, как Т. Веблен [29], О. И. Уильямсон [30] и др. В результате сложилось традиционное понимание оппортунизма как недобросовестного поведения, направленного на получение максимального результата для одного из участников и игнорирующего интересы противоположной стороны, а также не берущего во внимание нормы морали. Данный подход допускает пренебрежение условиями сделки в угоду собственным интересам. Однако стремление достичь желаемой цели любой ценой способно привести к деградации восприятия участниками сложившейся системы формальных и неформальных правил – институтов. Этому способствуют смещенные акценты при анализе массива тематической информации из сети Интернет и отсутствие необходимого объема верифицированных данных для принятия решения о целесообразности закупки товаров, работ и услуг, что характеризуется как условия ограниченной рациональности.

Описанная ситуация наиболее характерна для цифровой экономики, т.к. роль информации и информационного обеспечения при использовании современных интернет-ресурсов выходит на первые позиции. Цифровые технологии, помимо

<sup>1</sup> Лобунов Ю. Экономика на вере. Как рост ВВП зависит от культуры доверия. *Forbes*. 05.02.2019. URL: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/372023-ekonomika-na-vere-kak-rost-vvp-zavisit-ot-kultury-doveriya> (дата обращения: 03.06.2024).

<sup>2</sup> О защите прав потребителей. Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 (ред. от 08.08.2024). *СПС КонсультантПлюс*.

потенциала по улучшению качества жизни, содержат в себе и серьезные вызовы, такие как новые возможности по формированию нужных для бенефициаров (финансовые, торговые, промышленные, фармацевтические, медийные и другие компании) потребительских предпочтений и моделей поведения граждан в глобальном масштабе; контроль общественного мнения социальных групп и профессиональных сообществ в условиях вывода на рынок нововведений. Реализация нужного сценария обеспечивается с привлечением ресурсов ангажированных социально-информационных и торгово-информационных сетей. Навязывание потребителю тех или иных сервисов происходит вопреки исследовательскому и опытному сценариям за счет массива данных, накопленного пользователями из деструктивного информационного шума, который организован бенефициарами из-за наличия пробелов и уязвимостей в механизмах защиты информации на цифровых платформах<sup>3</sup>.

В рамках темы статьи основную опасность вызовов цифровизации экономики представляет дисбаланс институциональной среды инфраструктуры сервиса под влиянием искаженной информационной среды: крупные компании, доминирующие в медиаресурсах, формируют образ доверительного сервиса, основанный на желаемом представлении заказчика о нем. В результате оппортунистическое стремление бизнеса, не совместимое с соблюдением принципа баланса интересов, пополняет багаж клиента отрицательным опытом и возвращает потребителя в исходную точку выбора сервиса, которая базируется на исследовательском сценарии и тормозит процессы развития.

Особенно ярко это проявляется в инфраструктуре сервиса при оказании различного рода услуг. Когда благо не имеет вещественного воплощения, а лишь является эффектом труда и неотделимо от его создателя, то возникающие при этом психологические, ментальные, личностные и экономические установки

создают у потребителя объективные трудности при оценке услуги. Это приводит к искажениям в восприятии заказчика ценности блага, его заявленной стоимости и объема [31].

Широкий ассортимент предоставляемых сервисов существует в условиях информационного шума, поэтому заказчику бывает затруднительно дать объективную оценку ценности блага. Отсутствие критерияльного аппарата формирования стоимости услуг, учитывающего, помимо рыночных принципов, показатели, которые отражают удовлетворенность полученными благами, приводит к неприятию услуги потребителем. Как следствие, происходит разрушение текущих и ретроспективных связей между хозяйствующими субъектами, формируются препятствия для зарождения доверительных отношений. В условиях цифровизации экономики данные негативные проявления возникают по причине несоответствия текущей институциональной среды новым формам взаимодействия субъектов хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса, определяемых алгоритмами работы цифровых платформ, экосистем, агрегаторов и других информационных продуктов, и провоцируют дисбаланс в хозяйственных отношениях.

Например, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», при рассмотрении претензии заказчика к поставщику товаров, работ, услуг прослеживается лояльное отношение к удовлетворению требований первого, т.к. он, будучи физическим лицом, находится в более уязвимом положении по сравнению с представителем организации<sup>4</sup>. Следовательно, это вызывает рост количества дел в отношении прав потребителей, удовлетворяемых судами. Об этом свидетельствуют публикации в сети Интернет<sup>5</sup>, обзоры судебной практики<sup>6</sup> и следующая статистика: в 2014–2018 гг. в среднем в 70 % случаев суды принимали сторону потребителей<sup>7</sup>, а в 2020 г. удовлетворяли уже 82 % их исковых требований<sup>8</sup>.

<sup>3</sup> Глазьев С. Великая цифровая экономика. *Завтра.ру*. 13.09.2017. URL: [https://zavtra.ru/blogs/velikaya\\_tcifrovaya\\_ekonomika](https://zavtra.ru/blogs/velikaya_tcifrovaya_ekonomika) (дата обращения: 15.10.2024).

<sup>4</sup> О защите прав потребителей. Закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 (ред. от 08.08.2024). *СПС КонсультантПлюс*.

<sup>5</sup> Комракова А. Потребитель скорее прав, чем нет: статистика судебных решений. *vc.ru*. 26.09.2019. URL: <https://vc.ru/legal/84790-potrebitel-skoree-prav-chem-net-statistika-sudebnyh-resheniy?ysclid=lr4yuy3m4sb358137415> (дата обращения: 15.10.2024).

<sup>6</sup> Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020). *СПС КонсультантПлюс*; Судебная практика по защите прав потребителей. *Судебные и нормативные акты РФ*. URL: <https://sudact.ru/practice/pro-zashite-prav-potrebiteldej/?ysclid=lr4z8qugrg721596511>; Роспотребнадзор защищает права потребителей и в судебном порядке. Итоги за 1 полугодие 2023 года. *Роспотребнадзор*. 04.08.2023. URL: <https://zpp.rosпотребнадzor.ru/info/stat/462001> (дата обращения: 15.10.2024).

<sup>7</sup> Куликов В., Щедрина М. Суды удовлетворили более 70 процентов исков потребителей. *Rg.ru*. 19.07.2018. URL: <https://rg.ru/2018/07/19/sudy-udovletvorili-bolee-70-procentov-iskov-potrebiteldej.html?ysclid=lr4zbpydxv649420621> (дата обращения: 15.10.2024).

<sup>8</sup> Варакин М. Судьи Верховного суда рассказали о потребительских спорах. *Pravo.ru*. 27.10.2021. URL: <https://pravo.ru/story/236194/?ysclid=lr4z4z5xl9253245740> (дата обращения: 15.10.2024).

В данном случае наблюдается дисбаланс в институциональной среде, который выражается в явном приоритете формального подхода. Закон РФ «О защите прав потребителей» стоит на стороне заказчика, жестко регламентируя при этом допустимые действия поставщика. В связи с этим создаются предпосылки для недобросовестного поведения потребителя, которое заключается в злоупотреблении своим положением с целью получения выгоды при взаимодействии с исполнителем. Наличие уязвимостей и правовых лазеек в формальных институтах, регулирующих деятельность инфраструктуры сервиса, негативно отражается на потенциале ее развития.

Помимо этого, все усугубляется запаздыванием и ранним устареванием законодательных инициатив, направленных на исправление ошибок и адаптацию норм и правил хозяйствования к текущим экономическим условиям, и уровнем развития цифровых технологий ввиду высокой инерционности процессов их разработки и принятия. В результате система хозяйственных отношений заказчик – поставщик остается несбалансированной, т.к. исполнитель, находясь в ограниченных институтах формальных правил рамках и будучи скованным дополнительной нагрузкой из-за оппортунистического поведения потребителя, вынужден закладывать в цифровые платформы оппортунистические алгоритмы, которые ограничивают возможности онлайн-сервисов и завышают реальную цену товара, работ, услуг с учетом компенсации возможных издержек на судебные тяжбы. Соответственно, в институциональной среде возникает дисбаланс: заявленная стоимость товара, работ, услуг и результат от их использования не соответствуют ожиданиям заказчика (имеют более высокий уровень, чем в представлении заказчика, «правила игры» им не принимаются). Разбалансировка институциональной среды приводит к возрастающим рискам от судебных исков, повышению соответствующих издержек, репутационным потерям, накладным расходам. Такая ситуация сопровождается потерей доверия обеими сторонами и не способствует формированию эффективных хозяйственных отношений в текущих условиях и в перспективе.

Отсутствие доверия вызывает деградацию рациональных хозяйственных отношений между субъектами: поставщик осознает, что при преобладании

одного из институтов заказчик потенциально готов после получения услуги пожаловаться на него, избрав даже формальный повод. В то же время потребитель, зная, что может заработать на судебных тяжбах с исполнителем, старается этот повод найти. В результате возникают предпосылки для возникновения институциональной проблемы, связанной с формированием стойкого оппортунистического поведения у заказчика, которое доходит до потребительского экстремизма. Это подтверждает рост числа жалоб на предпринимателей в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) более чем на 10 % ежегодно<sup>9</sup>.

Однако стоит отметить и положительный эффект от действия формальных институтов. Например, аналитические исследования показывают, что значительная доля услуг в Российской Федерации все еще остается в «тени»: от 7,5 % до 15% от оборота всех медицинских услуг составляют доходы, не оформленные документально в установленном порядке<sup>10</sup>. В связи с этим наличие эффективных сбалансированных институтов в инфраструктуре сервиса, которые опираются на формальные правила, имеют потенциал для защиты не только заказчика, но и поставщика услуг. В частности, при оформлении сделок с помощью сервисов, основанных на технологии блокчейн, исключаются манипуляции с документацией и ее подделка, а также минимизируются риски, связанные с расчетами за поставленные товары, работы, услуги.

## Заключение

Исследование показало, что эффективность взаимодействия субъектов в экономических, политических системах и социальных группах на разных уровнях во многом зависит от степени зрелости институциональной среды. При этом ключевым аспектом в данном случае является рациональное сочетание институтов и комбинаций правил, позволяющих организовать оптимальную траекторию развития хозяйственных отношений, которая основана на взаимном доверии.

Было установлено, что в условиях цифровизации экономики формирование институциональной среды для инфраструктуры сервиса дополнительно усложняется наличием широкого ассортимента

<sup>9</sup> Клиент не всегда прав. Кто такие «потребители-экстремисты». ТАСС. 03.04.2019. URL: <https://tass.ru/opinions/6290351>; Что такое потребительский экстремизм и как с ним бороться. РБК. 12.03.2020. URL: <https://pro.rbc.ru/demo/5e37e6679a79477edc39163e> (дата обращения: 15.10.2024).

<sup>10</sup> Коллегия адвокатов: ежегодный оборот теневого рынка медуслуг в России достигает 215 млрд рублей. Коммерсантъ. 23.03.2023. URL: <https://www.kommersant.ru/doc/5889433> (дата обращения: 15.10.2024).

предоставляемых благ, разнообразием форм и вариантов их реализации с помощью ресурсов социально-информационных и торгово-информационных сетей, в которых отсутствуют независимые механизмы верификации контента. Ангажированность информации, содержащейся в электронном виде на площадках и платформах цифровых сервисов, формирует дисбаланс в системе хозяйственных отношений заказчиков и поставщиков услуг и проявляется в форме ограниченной рациональности и оппортунистического поведения субъектов взаимодействия.

Для устранения указанных проблем предложена авторская концептуальная модель формирования доверительных отношений в инфраструктуре сервиса в условиях цифровизации экономики. Она демонстрирует оптимальную траекторию развития хозяйственных отношений в инфраструктуре сервиса, которая учитывает рациональное сочетание институтов и комбинаций правил, что позволяет выработать поведенческие установки доверительных отношений.

В основу авторской модели положены три сценария взаимодействия заказчиков и поставщиков услуг в инфраструктуре сервиса – исследовательский, опытный и основанный на доверии, – в рамках которых идут непрерывные процессы поиска и развития оптимальной устойчивой модели взаимодействия хозяйствующих субъектов в цифровой среде в соответствии с постулатами институциональной теории. Целевой установкой при этом выступает стремление

к формированию новых экономических связей, построенных на основе взаимного доверия субъектов взаимодействия и образованных таким сочетанием формальных и неформальных правил, при котором образуется саморегулируемая система – институт доверительных отношений. Предсказуемость и прогнозируемость поведения заказчиков и поставщиков услуг в представленной модели способствует формированию эффективных хозяйственных отношений в долгосрочной перспективе и внедрению новаций в инфраструктуру сервиса.

Предложенный в работе методический инструментарий имеет высокую теоретическую и практическую значимость, т.к. универсальность предложенных подходов позволяет конкретизировать представление о формировании доверительных отношений при взаимодействии хозяйствующих субъектов в условиях цифровизации экономики не только в инфраструктуре сервиса, но и в других сферах, для которых характерны проявления ограниченной рациональности и оппортунистического поведения.

**Конфликт интересов:** Автор заявил об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

**Conflict of interests:** The author declared no potential conflicts of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

## Литература / References

1. Институциональная экономика. Новая институциональная экономическая теория, ред. А. А. Аузан. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2011. 447 с. [*Institutional economics. A new institutional economic theory*, ed. Auzan A. A. 2nd ed. Moscow: INFRA-M, 2011, 447. (In Russ.)]
2. Чаусовский А. М., Гончарова И. В., Дедух Т. М. Институциональная экономика: сущность, содержание и функции для экономик развивающихся рынков. *Менеджер*. 2017. № 4. С. 104–108. [Chausovsky A. M., Goncharova I. V., Dedukh T. M. Institutional economics: Essence, content, and functions for emerging market economies. *Menedzher*, 2017, (4): 104–108. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yozbqbd>
3. Смышляев В. А., Яреско И. И. Институциональная среда российской цифровой экономики: особенности становления и развития. *Современная экономика: проблемы и решения*. 2020. № 11. С. 20–33. [Smyshlyayev V. A., Yaresko I. I. Institutional environment of the Russian digital economy: Features of formation and development. *Sovremennaiia ekonomika: Problemy i resheniia*, 2020, (11): 20–33. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17308/meps.2020.11/2461>
4. Норт Д. Понимание процесса экономических изменений. М.: ВШЭ, 2010. 253 с. [North D. *Understanding the process of economic change*. Moscow: HSE, 2010, 253. (In Russ.)]
5. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. М.: Фонд экономической книги «Начала», 1997. 180 с. [North D. *Institutions, institutional changes and the functioning of the economy*. Moscow: Fond ekonomicheskoi knigi "Nachala", 1997, 180. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yqdvyv>
6. Аузан А. А. Экономика всего. Как институты определяют нашу жизнь. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. 160 с. [Auzan A. A. *The economy of everything. How institutions define our lives*. М.: Mann, Ivanov i Ferber, 2014, 160. (In Russ.)]

7. Уильямсон О. И. Экономические институты капитализма. Фирмы, рынки, «отношенческая» контрактация. In: Уильямсон О. И. *Экономическая теория трансакционных издержек*. СПб.: Лениздат, 1996. Гл. 1. С. 48–90. [Williamson O. E. The economic institutions of capitalism. Firms, markets, relational contracting. In: Williamson O. E. *Transaction cost economics*. St. Petersburg: Lenizdat, 1996, chapt. 1, 48–90. (In Russ.)]
8. Мотовиц Т. Г. Трансформация институциональной среды в условиях цифровой экономики. *Ученые заметки ТОГУ*. 2023. Т. 14. № 3. С. 83–87. [Motovits T. G. Transformation of the institutional environment in the digital economy. *Uchenye zametki TOGU*, 2023, 14(3): 83–87. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vxtbgk>
9. Высоцкая Н. В., Камчатова Е. Ю., Верников В. А. Институциональная экономика и инновационное развитие экономики. М.: Государственный университет управления, 2022. 211 с. [Vysotskaya N. V., Kamchatova E. Yu., Vernikov V. A. *Institutional economics and innovative economic development*. Moscow: State University of Management, 2022, 211. (In Russ.)]
10. Федулов Д. В., Демин А. А., Демина Н. К. Новая институциональная экономика: теория и практика. *Экономика и предпринимательство*. 2019. № 1. С. 164–168. [Fedulov D. V., Demin A. A., Demina N. K. The new institutional economics: Theory & practice. *Ekonomika i predprinimatelstvo*, 2019, (1): 164–168. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vvfavz>
11. Швайко А. А. Цифровая экономика и институциональный капитал фирмы. *Modern Economy Success*. 2019. № 6. С. 117–123. [Shvayko A. A. Digital economy and institutional capital of a company. *Modern Economy Success*, 2019, (6): 117–123. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/takyo1>
12. Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение, науч. ред. Л. М. Гохберг. М.: НИУ ВШЭ, 2019. 82 с. [*What is the digital economy? Problems of economic and social development*, ed. Gokhberg L. M. Moscow: HSE University, 2019, 82. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/dobqrf>
13. Аузан А. А. Цифровая экономика как экономика: институциональные тренды. *Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика*. 2019. № 6. С. 12–19. [Auzan A. A. Digital economy as an economy: Institutional trends. *Moscow University Economic Bulletin*, 2019, (6): 12–19. (In Russ.)] <https://doi.org/10.38050/01300105201963>
14. Колбанев М. О., Палкин И. И., Татарникова Т. М. Вызовы цифровой экономики. *Гидрометеорология и экология*. 2020. № 58. С. 156–167. [Kolbanev M. O., Palkin I. I., Tatarnikova T. M. The challenges of the digital economy. *Gidrometeorologiya i Ekologiya*, 2020, (58): 156–167. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/xqnnfr>
15. Лapidус Л. В. Вызовы цифровой экономики как триггеры цифровой трансформации: эволюционная шкала и причинно-следственные связи. *Интеллект. Инновации. Инвестиции*. 2023. № 3. С. 11–27. [Lapidus L. V. The digital economy challenges as the digital transformation triggers: Evolutionary scale and the cause-and-effect relationships. *Intellekt. Innovacii. Investicii*, 2023, (3): 11–27. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25198/2077-7175-2023-3-11>
16. Усков В. С. К вопросу о цифровизации российской экономики. *Проблемы развития территории*. 2020. № 6. С. 157–175. [Uskov V. S. On the issue of the Russian economy digitalization. *Problems of Territory's Development*, 2020, (6): 157–175. (In Russ.)] <https://doi.org/10.15838/ptd.2020.6.110.10>
17. Егина Н. А., Балясова А. А. Проблемы и перспективы формирования институциональной среды цифровой экономики. *Экономика и управление: проблемы, решения*. 2020. Т. 2. № 8. С. 16–33. [Egina N. A., Balyasova A. A. Challenges and opportunities of the digital economy's institutional environment formation. *Ekonomika i upravlenie: Problemy, resheniia*, 2020, 2(8): 16–33. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/rgvvby>
18. Тамбовцев В. Л. Трансакционные издержки: трактовки и следствия. *Экономическая наука современной России*. 2023. № 1. С. 18–32. [Tambovtsev V. L. Transaction costs: Renderings and consequences. *Ekonomicheskaiia nauka sovremennoi Rossii*, 2023, (1): 18–32. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/avflse>
19. Шапкин И. Н., Воскресенская Н. О. Институциональная матрица России в контексте проблем глобализации. *Век глобализации*. 2016. № 4. С. 100–114. [Shapkin I. N., Voskresenskaya N. O. Institutional matrix of Russia in the context of globalization issues. *Vek globalizatsii*, 2016, (4): 100–114. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/xameqj>
20. Маньковский И. А. Институциональная экономическая теория как теоретическая основа построения инновационной экономики: современное состояние и перспективы развития. *Национальный вестник Республики Крым*. 2022. № 1. С. 117–129. [Mankovsky I. A. Institutional economic theory as a theoretical basis of construction innovative economy: Modern state and development prospects. *Natsionalnyi vestnik Respubliki Krym*, 2022, (1): 117–129. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/gznnzw>

21. Боровская Л. В. Институциональная среда и особенности ее формирования в результате институциональных изменений. *Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление*. 2018. № 4. С. 5–12. [Borovskaya L. V. Institutional environment and peculiarities of its formation as a result of institutional changes. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta. Seria: Ekonomika i upravlenie*, 2018, (4): 5–12. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/yujfet>
22. Мартыанов В. С. Институциональное доверие как экономический ресурс: стимулы и препятствия эффективности. *Журнал институциональных исследований*. 2018. Т. 10. № 1. С. 41–58. [Martyanov V. S. The institutional trust as an economic resource: Incentives and obstacles of efficiency. *Journal of Institutional Studies*, 2018, 10(1): 41–58. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17835/2076-6297.2018.10.1.041-058>
23. Котляров И. Д. Транзакционные издержки и функционирование хозяйствующих субъектов. *Журнал институциональных исследований*. 2017. Т. 9. № 1. С. 69–87. [Kotliarov I. D. Transaction costs and activity of economic agents. *Journal of Institutional Studies*, 2017, 9(1): 69–87. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17835/2076-6297.2017.9.1.069-087>
24. Тамбовцев В. Л. Что могут делать институты? Метафоры организационного институционализма. *Вопросы теоретической экономики*. 2022. № 2. С. 22–38. [Tambovtsev V. L. What can institutions do? Metaphors of the organizational institutionalism. *Voprosy teoreticheskoy ekonomiki*, 2022, (2): 22–38. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/kwwans>
25. Парето В. Учебник политической экономии. 2-е изд. М.: РИОР, 2018. 592 с. [Pareto V. *Manual of political economy*. 2nd ed. Moscow: RIOR, 2018, 592. (In Russ.)]
26. Одинцова М. И. Институциональная экономика. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2021. 459 с. [Odintsova M. I. *Institutional economics*. 4th ed. Moscow: Iurait, 2021, 459. (In Russ.)]
27. Тутов Л. А., Лозина О. И. Оппортунистическое поведение человека в современной экономике: междисциплинарный подход. *Государственное управление. Электронный вестник*. 2019. № 74. С. 255–272. [Tutov L. A., Lozina O. I. Opportunistic behavior in modern economy: Interdisciplinary approach. *Public Administration. E-journal (Russia)*, 2019, (74): 255–272. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vihual>
28. Плетнев Д. А., Козлова Е. В. Оппортунизм как ключевое понятие институциональной экономики. *Вестник Челябинского государственного университета*. 2020. № 6. С. 28–37. [Pletnev D. A., Kozlova E. V. Opportunism as a key term of institutional economics. *Bulletin of Chelyabinsk State University*, 2020, (6): 28–37. (In Russ.)] <https://doi.org/10.47475/1994-2796-2020-10603>
29. Веблен Т. Теория праздного класса. М.: Прогресс, 1984. 367 с. [Veblen T. *The theory of the leisure class*. Moscow: Progress, 1984, 367. (In Russ.)]
30. Уильямсон О. И. Поведенческие предпосылки современного экономического анализа. *THESIS*. 1993. Вып. 3. С. 39–49. [Williamson O. E. Behavioral prerequisites of modern economic analysis. *THESIS*, 1993, (3): 39–49. (In Russ.)]
31. Бурганов Р. А. Институциональные аспекты трансформации сферы услуг. Казань: Казан. гос. энерг. ун-т, 2014. 200 с. [Burganov R. A. *Institutional aspects of the transformation in the service sector*. Kazan: Kazan. gos. energ. un-t, 2014, 200. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ylwqab>