

ИНФОРМАЦИОННАЯ АСИММЕТРИЯ РЫНКА ЖИЛИЩНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Фомин П.Б., кандидат экономических наук, профессор, ФАОУ ДПО «Государственная академия повышения квалификации и переподготовки кадров для строительства и жилищно-коммунального комплекса» (ФАОУ ДПО «ГАС и ЖКК»)

В статье рассмотрены вопросы информационной асимметрии рынка жилищного обеспечения. Установлены причины информационной асимметрии. Описаны основные варианты ее преодоления на основе перераспределения прав собственности более эффективным собственникам.

Ключевые слова: права собственности, информационная асимметрия, жилищное обеспечение, качество.

UDC 332.85

INFORMATION ASYMMETRY MARKET HOUSING

Fomin P.B., Ph.D., Professor, FAOU DPO «National Academy of advanced training and retraining of personnel for construction and housing and communal services» (FAOU DPO «CEO and FCC»)

The article deals with the issues of information asymmetry housing market. The reasons of the information asymmetry. The basic options for overcoming information asymmetry based on the redistribution of property rights more efficient owners.

Keywords: property rights, information asymmetry, housing, quality.

Анализ современного понятийного аппарата качества применительно к жилищному обеспечению позволяет сделать вывод о необходимости учета, помимо различия в качестве жилья и качестве жилищного обеспечения, следующих основных различий между объективными и субъективно воспринимаемыми характеристиками качества. Соотношение между данными аспектами качества меняется в зависимости от сферы их приложения. Для объектов либо процессов, непосредственно не контактирующих с потребителем либо же контактирующих с ним без его осознания, имеет смысл только объективное понятие качества, поскольку оно позволяет оценить качество их взаимодействия с другими объектами, детерминируя в итоге определенное качество процесса удовлетворения потребительских потребностей, непосредственно воспринимаемое клиентом. Например, вряд ли можно говорить о субъективном восприятии качества бензина, поскольку потребитель контактирует с ним не непосредственно, а посредством своего автомобиля, или же о субъективном восприятии качества ряда лекарственных препаратов, не имеющих существенных органолептических особенностей, поскольку потребитель может осознать лишь конечный результат курса лечения в целом.

С другой стороны, для объектов, чье потребление полностью осознается потребителем, именно субъективное осознание является основой для оценки их качества. Хрестоматийным вариантом тут являются елочные игрушки из анекдота, которые не выполняют своей единственной функции – радовать (очевидно, что в случае любых объектов и процессов будет существовать объективная сторона, заключающаяся в гарантии их безопасности, но данная сфера регулируется отдельно, поэтому ее необходимо и рассматривать как отдельный аспект). Особые сложности возникают в принятии решений по приобретению тех или иных продуктов или услуг, чье качество, в конечном счете, осознается субъективно, но с трудом поддается проверке на момент покупки, в связи с чем приходится прогнозировать субъективное восприятие качества на основании доступных на момент покупки объективных характеристик [1].

Что же касается качества жилья и качества жилищного обеспечения, то можно отметить следующее. Качество жилья, как степень соответствия совокупности характеристик объектов жилья

потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными, в большей степени определяется субъективным восприятием. Это объясняется тем, что основные потребности и ожидания, которые предполагаются жильцами, достаточно хорошо осознаются ими и доступны к непосредственному наблюдению. Сюда можно отнести общую и жилую площадь жилья, удобство его планировки, архитектурную красоту дома или комплекса домов, наличие и качество коммуникаций, звукоизоляционные свойства и т.д. Соответственно, данный аспект рынка жилья является относительно прозрачным – потребитель может оценить качество жилья и соотнести его с ценой. Аналогично, и строительные компании заинтересованы в повышении указанных аспектов качества жилья для повышения его потребительской привлекательности и, соответственно, платежного спроса по более высокой цене.

Более сложная картина возникает с качеством жилищного обеспечения. Как было показано в монографии [2], качество жилищного обеспечения – это степень соответствия процессов удовлетворения потребностей жильцов их ожиданиям, требованиям государственных органов и ожиданиям владельцев жилья.

С одной стороны, потребности и ожидания характеристик процесса удовлетворения жилищных потребностей населения являются достаточно очевидными и хорошо осознаваемыми. В узком смысле, затрагивающем лишь взаимоотношение «индивид – жилищные объекты» их можно описать как потребность в комфортном, эстетичном и безопасном проживании, реализующим идеалы «достойной жизни» и допускающим «свободное развитие». Под комфортом понимается качество удовлетворения различных потребностей, возникающих при проживании, под безопасностью – величина техногенных и природных рисков в процессе проживания в данном жилище и на данной территории, под эстетичностью – степень эстетического удовлетворения от процесса проживания.

Однако в более широком смысле, учитывая, что расположение и характеристики жилья существенно влияют на все стороны жизни индивида, как биологические, так и социальные, можно говорить о влиянии характеристик процесса удовлетворения жилищных потребностей на всю иерархию потребностей человека, которая многократно исследовалась различными учеными и, в частности, получила популярное изображение в виде «пирамиды потребностей», названной в честь исследователя данной темы А. Маслоу.

С другой стороны, непосредственная оценка потребителем характеристик процесса удовлетворения жилищных потребностей населения является затруднительной, поскольку, как было сказано, обеспечение жилищных потребностей является процессом, который, в отличие от процесса изменения физических характеристик объектов жилья (старения и т.д.) является существенно более динамичным и менее прогнозируемым ввиду синергетической природы процесса проживания человека в социуме на определенной территории, влияние на качество проживания в конкретном доме или квартире целого ряда внешних и трудно прогнозируемых (с позиции потребителя) факторов – динамики строительства и вывода из эксплуатации жилья и инфраструктуры в данном районе, изменения экологической обстановки в нем, зависимости криминогенной обстановки (являющейся одним из ключевых факторов безопасности проживания) от архитектурно-строительных детерминант социального поведения, уровня и типов деловой активности в районе, возрастания или уменьшения сетевых эффектов инфраструктуры, доступности общественных благ и ресурсов общего пользования, характера управления правами доступа к ним и т.д.

Таким образом, можно прийти к следующему выводу: если рассматривать рынок жилья, то он является достаточно прозрачным и обладающим невысокой степенью информационной асимметрии; однако, поскольку жителей, в конечном счете, интересует не качество жилья, а качество проживания в нем, то они (не всегда осознанно) стремятся приобрести лучшее качество жилищного обеспечения, однако данный рынок является в высокой степени асимметричным, поскольку качество жилищного обеспечения на рынке жилья является «скрытым» показателем.

Поскольку прогнозирование влияния всех указанных факторов на итоговое качество обеспечения жилищных потребностей населения для потребителя малодоступно, а непосредственная оценка их возможна лишь на определенных временных интервалах и постфактум, то возрастает роль объективных характеристик качества, для которых научно-практическим путем была установлена взаимосвязь с субъективно воспринимаемыми характеристиками. Например, в исследованиях К. Александера было показано, что при высоте многоквартирных домов свыше 4 этажей происходит разрушение дворового социума, приводящее к его атомизации, отсутствию взаимодоверия жильцов, основным показателем чего является прекращение практики отпуска детей во двор без сопровождения родителей.

Углубление и расширение моделей таких взаимосвязей и является одной из главных целей применения методов экономики качества к задаче повышения качества жилищного обеспечения граждан. Их применение должно как повысить степень прозрачности рынка жилья и, тем самым, его эффективность, так и обосновать критерии государственного регулирования качества жилищного обеспечения.

Отсутствие способности самих потребителей жилищных услуг комплексно оценивать состояние и перспективы качества жилищного обеспечения приводит к необходимости коррекции «провалов рынка», на котором совершаются сделки купли-продажи жилья, но фактическим объектом потребностей является жилищное обеспечение. Потенциально существуют несколько вариантов коррекции провалов рынка – повышение доли «осведомленных покупателей», перераспределение прав собственности рыночно оптимальным способом или же государственное регулирование.

Первый вариант подразумевает деятельность по выработке научно обоснованных взаимосвязей между объективными показателями различных аспектов жилищного обеспечения (уровень развития социальных связей в доме и микрорайоне (например, в трактовке М. Грановеттера), уровень преступности и т.д.) и доступными наблюдению в момент приобретения жилья факторами – характеру застройки и т.д.

Второй вариант, развивающий концепцию «осведомленного жильца», предусматривает самостоятельную разработку и строительство индивидуального жилья с помощью современных инновационных технологий. Данный подход реализует на новом организационно-техническом уровне концепцию К. Александера [3] о саморегулируемом, органически развивающемся поселении, структура которого на всех уровнях формируется жильцами и реализуется за счет малоэтажного или индивидуального строительства, опирающегося на набор так называемых шаблонов или паттернов, комбинация которых позволяет с минимальными инженерно-техническими затратами развивать материальную инфраструктуру процессов жилищного обеспечения на разных уровнях, от микро- до мезоуровня.

В частности, К. Александер подчеркивает, что одним из направлений является идея «квартир свободной планировки», т.е. граждане приобретают квартиры в многоквартирных домах с такой планировкой, где предварительно требуется проведение ремонтных работ, и с течением времени они создают для себя удовлетворяющую собственным потребностям обстановку. Здесь же необходимо заметить, что в действующем законодательстве нет четкого и устоявшегося понятия «свободная планировка», т.е. планировка квартир как таковая есть и она закреплена в соответствующих документах, также имеются ограничения по ее изменению. Другим направлением является идея «пригородного малоэтажного строительства».

Третий вариант предусматривает переход от рынка продажи жилья в собственность к рынку аренды, в рамках которого условные «лендлорды» (государство или же крупные инвестиционно-строительные компании) самостоятельно строят законченные комплексы по предоставлению жилищных услуг со всей необходимой инфраструктурой (микрорайоны, коттеджные поселки и т.д.) и, удерживая их в собственности, предоставляют жилищные услуги. Данная модель является весьма привлекательной и достаточно широко реализованной в ряде стран.

Если в доминирующем в России сегодня сценарии продажи жилья в собственность продавцы заинтересованы в максимизации непосредственно наблюдаемого качества жилья и его количества в выделенных пространственных рамках, что позволит максимизировать цену продажи, получаемую как произведение объема реализованного жилья на цену реализации, являющуюся функцией от наблюдаемого качества, то в случае перехода к сценарию «оптового рынка аренды» владельцы крупных инфраструктурно завершенных жилищных массивов изначально будут планировать максимизацию всей суммы арендных доходов за планируемый срок службы. Для этой цели будет необходимо изначально моделировать весь комплекс физических и социальных факторов, влияющих на динамику качества жилищных услуг в районе. В частности, это потребует изначально планирования застройки с учетом долговременных факторов, влияющих на привлекательность аренды жилья в данном месте: формирования эффективных социальных связей, наличия достаточного количества объектов инфраструктуры и так далее. Кроме того, компания-арендодатель может напрямую регулировать качество социальной среды в своем микрорайоне или коттеджном поселке, формируя систему дополнительных требований к арендаторам, при несоблюдении которых (например, проявлениях асоциального поведения и др.) договор аренды может быть досрочно расторгнут. Данная модель является теоретически привлекательной, но на пути ее практической реализации в России стоит немало сложностей.

Во-первых, это комплекс проблем, связанных с функционированием крупных инвестиционно-строительных компаний, играющих роль «лендлордов». Ориентация на максимизацию ренты за долгосрочный период при том, что основные вложения в функционирование комплексов жилья приходится на этап его постройки, требует наличия источника «длинных» денег в больших объемах. Важнейшей проблемой является и вопрос гарантии прав собственности в столь длительном периоде планирования. Кроме того, в уже существующих городах права собственности давно распределены и их консолидация практически невозможна, поэтому подобная модель может быть реализована только при строительстве новых микрорайонов или загородного жилья. При этом определение оптимального размера микрорайона в единой собственности затруднительно – слишком малый размер усложнит управление качеством, а слишком большой – потребует огромных финансовых вложений и повысит риск монополизации рынка жилья.

Во-вторых, для минимизации возможностей монополизации рынка жилья «лендлордами» соответствующих районов необходима возможность свободной смены местожительства для подавляющей части населения, что требует сочетания целого ряда факторов: равномерного распределения развитой транспортной и другой необходимой инфраструктуры, работодателей и т.д., высокой степени мобильности социальных связей, основанной на долговременном накоплении социального капитала, позволяющего безболезненно менять работодателей, соседей и других контактных лиц без несения чрезмерных издержек на проверку их качества или предохранительные меры. В России пока отсутствует необходимый комплекс условий: сравнительно невысокий уровень накопления социального капитала заставляет «держаться» за привычное местожительство, не рискуя его частой сменой; места с привлекательными условиями труда сильно концентрированы в небольшом числе мегаполисов; транспортная инфраструктура развита явно недостаточно. В таких условиях семья, долговременно арендующая жилье, будет ощущать себя «заложником» владельца жилья и стремиться при первой же возможности приобрести жилье в собственность. Кроме того, дополнительное давление на рынок жилья, делающее более приоритетным его покупку жильцами, а не аренду, оказывает тот факт, что на протяжении постсоветской истории России, как уже отмечалось выше, именно вложения в жилье являлись одним из наиболее выгодных и надежных видов доступных для населения инвестиций, поэтому даже при смене экономической обстановки соответствующие паттерны поведения будут сохраняться по инерции еще достаточно длительное время.

Если же вести речь о государственном варианте реализации подобной модели, то ей свойственны специфические достоинства и недостатки. Основным фактом, упрощающим реализацию модели «оптовой аренды жилья» в государственном варианте, является гарантия прав собственности и, тем самым, минимизация соответствующих рисков; кроме того, государству проще организовать долгосрочное финансирование подобных проектов. Однако модели «оптовой государственной аренды жилья» присущ и ряд недостатков. Прежде всего, это противоречие базовым постулатам рыночной экономики: государство не должно напрямую конкурировать с рыночными поставщиками благ, поскольку это искажает естественную структуру рыночных стимулов. Государство, как правило, менее гибко откликается на рыночные запросы потребителей, нежели частные предприниматели, ориентированные на прибыль. Кроме того, наличие крупного государственного сектора несет в себе повышенные управленческие риски, в том числе связанные с контролем расходов на содержание объектов. Поэтому в современной России сектор государственной аренды жилья ограничен так называемой «социальной арендой» в интересах малоимущих слоев населения и не затрагивает более качественное жилье.

Дополнительные сведения о проблемах российского рынка аренды жилья изложены в работе К.Ю. Королевского [4].

Возможен синтез вариантов частной и государственной оптовой аренды жилья, например, на основании государственно-частного партнерства (ГЧП). Например, возможны такие формы, как BOT (Build, Operate, Transfer – «Построй – Управляй – Передай») – частная компания строит микрорайон или коттеджный поселок, пользуется им, сдавая в аренду, в течение долгосрочного соглашения, после чего передает государству, например, для использования в качестве социального жилья. Данный сценарий эффективен в случае размещения участка с «доходными домами» в высоко востребованных местах для снижения рисков их последующего негативного влияния на развитие поселений (например, если есть вероятность, что на месте пригородного поселка через несколько десятков лет придется построить новые городские кварталы).

В случае, если потенциал роста востребованности земельных участков не столь велик, можно предусмотреть использование форм, предусматривающих право собственности частного

партнера на время действия государственно-частного партнерства (BOOT – Build, Own, Operate, Transfer – «Построй – Владей – Управляй – Передай»), или даже с передачей частному партнеру в постоянную собственность (BOO – Build, Own, Operate – «Построй – Владей – Управляй»).

В случае строительства социально ориентированного жилья, условия предоставления которого в аренду определяются государством по внеыночным основаниям, для повышения эффективности постройки и эксплуатации подобных жилищных комплексов можно рекомендовать модели BOMT (Build, Operate, Maintain, Transfer – «Построй – Управляй – Поддерживай – Передай») или DBFO (Design, Build, Finance, Operate – «Спроектируй – Построй – Финансируй – Управляй»). В современных российских условиях предпочтительнее первая, поскольку DBFO ориентирована на крупных институциональных инвесторов, планирующих вложить деньги на длительный срок под государственные обязательства о платежах, а в современной российской действительности частных источников подобных «длинных денег» не так много и их владельцы вряд ли заинтересованы в долгосрочных контрактах подобного типа ввиду высоких инфляционных рисков.

Однако для реализации любых моделей ГЧП в сфере строительства и эксплуатации массивов арендного жилья необходимо совершенствование законодательства в области ГЧП.

Еще одной общей проблемой для всех моделей аренды жилья является возможное снижение мотивации арендаторов к поддержанию его в качественном состоянии и общее снижение их инициативы в случае, когда они не ощущают себя собственниками своего жилища. К. Александр [3] подчеркивает, что изучение городских территорий, где преобладают здания, застроенные такой недвижимостью, позволяют говорить об имеющихся тенденциях к ускоренному обветшанию жилья, увяданию городской инфраструктуры, а также развитию криминогенной обстановки в данном районе, что в итоге приводит к резкому сокращению стоимости жилья, т.е. для поддержания отмеченных территорий на необходимом социально-экономическом уровне требуются повышенные финансовые инвестиции. Исходя из поставленных целей и в целом самой логики процесса получения прибыли от сдачи в аренду жилья, домовладелец стремится максимально возможно сократить свои расходы, связанные с поддержанием в надлежащем состоянии такой недвижимости. В свою очередь, у арендаторов отсутствует мотивация на ее опеку даже при условии длительного проживания в домах такого типа. Кроме того, в данном вопросе имеются явные противоречия интересов арендодателя и нанимателя, поскольку, например, ремонт помещений силами и средствами арендатора повышает доход собственника. В дальнейшем улучшение жилищных условий, даже за счет арендатора, может послужить основанием для увеличения арендной платы для этого же арендатора. Исходя из этого, можно констатировать, что физическое состояние предлагаемого для аренды объекта с течением времени непрерывно ухудшается. В последующем арендодатели будут стремиться к обновлению собственного предлагаемого для аренды жилого фонда, но уже с применением материалов и средств, обладающих повышенной устойчивостью к внешнему естественному разрушительному воздействию. Такого рода дома приобретают свойства места общественного использования, такого как гостиница, не располагающими к длительному проживанию и уходу за ними со стороны нанимателей и, как и в прошлый раз, трансформируются в небезопасные и мало пригодные для жизни районы.

По приведенным выше причинам граждане лишены чувства обычного повседневного бытового удобства и защищенности в жилище, которое не является их собственностью. Имеющиеся на рынке недвижимости предложения по аренде жилья несовместимы с процессами, ориентирующими на создание устойчивых самостоятельно регулируемых сообществ.

Любой человек может ощущать себя защищенно, в том числе и в бытовом плане, исключительно в домах, где они являются собственниками, в данном случае они могут осуществлять в них модификации, исходя из собственных насущных потребностей, адаптируя и оптимизируя необходимые элементы. Данное положение вполне справедливо и для собственников квартир в многоквартирных домах.

По мнению К. Александра [3], изменение подхода к условиям аренды жилья позволит изменить сложившееся положение дел, например, предоставление жилых помещений в лизинг, при этом гражданам, проживающим в квартирах/домах на данных условиях, необходимо предоставить возможность по их изменению, а также активного участия в вопросах эксплуатации сооружения. Отмеченный вектор развития представляется весьма перспективным, поскольку долгосрочная аренда вполне может стать одним из этапов в направлении к приобретению права собственности на жилье, однако, как на современном этапе, так и в ближайшей перспективе нет ни законодательной,

ни финансовой инициативы, которая бы формировала для арендаторов условия по возмещению собственных инвестиций в создание и поддержание арендуемых сооружений; в связи с этим цикл ветшания и ухудшения данных сооружений, а также сокращения финансового благополучия арендодателей будет неизбежно повторяться.

Ряд рассмотренных трудностей в реализации моделей «оптовой аренды» обуславливает значение в текущем периоде четвертого варианта минимизации «провалов рынка» – его государственной коррекции за счет нормативного правового регулирования требований к строительству жилья и объектов инфраструктуры. В этом варианте понятие качества жилья предстает как синтез имманентной и конвенциональной мер качества, согласно терминологии В.Н. Щерблыкина [5].

В данном случае можно выделить две группы требований к жилью со стороны государства. Первая группа, характерная для абсолютно любого устройства рынка жилья – это требования государства, репрезентирующие потребности страны в целом или же групп населения более обширных, чем общность, проживающая в рамках жилищно-инфраструктурного комплекса. К таким требованиям можно отнести, в частности, экологические, важные для населения не только данной территории, но и соседних, или же обусловленные геополитическими нуждами требования по заселению отдельных территорий, стимулируемых государством (см. подробнее, в частности, труды В.Н. Щерблыкина и К.К. Ильковского [6-7]).

Вторая же группа требований, специфическая для ситуации государственной коррекции «провалов рынка» жилья – это требования государства, репрезентирующие долгосрочные потребности самих жильцов, проживающих в данном жилищном комплексе, к качеству жилищных услуг, которые жильцы не в состоянии осознать и оценить.

Государство имеет возможность стимулировать соответствие строящегося жилья подобным требованиям с помощью целого комплекса экономических (налоговые льготы, субсидирование кредитования и т.д.) и информационных (распространение справочников наилучших доступных технологий с соответствующими планировочными решениями, мероприятия по повышению осведомленности потенциальных покупателей жилья и т.д.) мер «мягкого» стимулирования, не разрушающих рынок жилья жестким введением новых завышенных обязательных требований к его качеству.

В целом из факта информационной асимметрии рынка жилищных услуг можно сделать вывод о том, что целесообразным является перераспределение прав собственности в пользу более осведомленных собственников, способных сознательно проводить стратегию управления качеством жилищных услуг; это возможно или в рамках модели индивидуального жилищного строительства, при которой совпадает осведомленный собственник и будущий жилец, или в рамках «оптовой аренды», в рамках которой «лендлорд» или государство максимизирует долгосрочную арендную плату за счет стратегии управления качеством.

Повышение доли осведомленных потребителей возможно различными путями. Важное значение имеет создание и популяризация стандартов качества жилищных услуг, в том числе корпоративных стандартов, задающих повышенные требования к качеству [8-14]. Процесс учета требований потребителей должен начинаться с самого начала разработки стандартов [15-19, 29-31] и продолжаться на всех стадиях их жизненного цикла [20-21]. Существенное значение для появления новых стандартов качества играет урегулирование вопросов, связанных с их распространением [22-24]. Можно также выделить значимость социальных сетей в вопросе распространения данных о качестве услуг [25-26], связей компании с общественностью [27-28]. Использование данных методов позволит повысить долю осведомленных потребителей, стимулировать компании предоставлять жилищные услуги более высокого качества.

Список использованных источников и литературы

1. Коровайцев А.А., Ломакин М.И., Докукин А.В. Экономические проблемы взаимосвязи квалиметрии и метрологии на примере измерений параметров качества бытовой аудио- и аудиовизуальной техники // Мир измерений. 2014. № 1.
2. Фомин П.Б. Социально-информационные аспекты повышения качества жилищного обеспечения: Монография. – М.: СТАНДАРТИНФОРМ, 2015.
3. Александер К., Исикава С., Силверстейн М. Язык шаблонов. Города. Здания. Строительство. – М.: Изд-во Студии Артемия Лебедева. 2014.
4. Королевский К.Ю. Проблемные аспекты аренды жилья в России // Экономика строительства, 2014. № 5(29). С. 29-34.

5. Щерблюкин В.Н. Повышение качества продукции предприятия на основе совершенствования аксиологически детерминированных стратегий собственников: Дисс. докт. эконом. наук. – М., 2012.
6. Щерблюкин В.Н. Геополитические аспекты требований к качеству собственности // Экономические и гуманитарные науки, 2012. – № 1.
7. Щерблюкин В.Н., Ильковский К.К. Государственные императивы качества собственности в регионах с экстремальными природно-климатическими условиями. – М.: СТАНДАРТИНФОРМ, 2010.
8. Докукин А.В. Экономические основы развития информационного обеспечения технического регулирования: Монография / А.В. Докукин. – М., 2007.
9. Докукин А.В. Стратегия развития национальной системы информационного обеспечения технического регулирования: Монография / А.В. Докукин. – М., 2008.
10. Докукин А.В., Борцова Д.Э. Информационное обеспечение взаимодействия государства и потребителей в процессе контроля качества и безопасности продукции // Транспортное дело России. 2013. № 1.
11. Докукин А.В., Борцова Д.Э. Нормативно-управленческие резервы качества комплексных товарно-сервисных предложений на потребительском рынке // Транспортное дело России. 2012. № 6-2.
12. Дорофеев С.М. Создание Интернет-портала защиты прав потребителей в рамках технического регулирования: Препринт / С.М. Дорофеев, А.В. Докукин; Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Федеральное государственное унитарное предприятие «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия». – М., 2011.
13. Докукин А.В. Расширение документарного покрытия системы информационного обеспечения технического регулирования // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2011. № 1 (1).
14. Докукин А.В. К вопросу о расширении состава документов, распространяемых посредством системы информационного обеспечения технического регулирования// А.В. Докукин; Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, Федеральное государственное унитарное предприятие «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия». – М., 2007.
15. Докукин А.В., Коновалов В.А. Гармонизация потребностей и ожиданий сторон в нормотворческом процессе в области стандартов качества // Транспортное дело России. 2014. № 5.
16. Орлова Е.Е., Докукин А.В. Согласование интересов субъектов права в нормотворческом процессе в техническом регулировании // Транспортное дело России. 2014. № 6-2.
17. Орлова Е.Е., Докукин А.В. Понятийный аппарат нормотворчества в техническом регулировании // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2013. № 5 (15).
18. Докукин А.В. Необходимость гармонизации интересов производителей и потребителей в техническом регулировании // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2011. № 3 (3).
19. Докукин А.В. Правовые вопросы разработки и распространения стандартов // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2011. № 4 (4).
20. Докукин А.В. Повышение качества информационного обеспечения мониторинга правоприменения // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. 2013. № 6(16).
21. Стреха А.А., Докукин А.В., Галкин В.Е. Совершенствование системы информационного обеспечения процессов разработки и применения стандартов// Транспортное дело России. 2014. № 6.
22. Коровайцев А.А., Ломакин М.И., Докукин А.В. Социально-экономические аспекты распространения стандартов // Стандарты и качество. 2014. № 1 (918).
23. Ломакин М.И., Докукин А.В., Коровайцев А.А. Нормативно-правовое регулирование распространения стандартов на платной основе современное состояние // Стандарты и качество. 2013. № 12 (918).
24. Ломакин М.И., Докукин А.В. Бесплатное распространение стандартов: принцип или опция? // Стандарты и качество. 2015. № 7.

25. Ломакин М.И., Докукин А.В., Соседов Г.А. Модель измерения влияния в социальных сетях // Компетентность. 2014. № 7 (118).
26. Ломакин М.И., Шинелин Н.В., Докукин А.В., Соседов Г.А. Разработка модели оценки влияния в социальных сетях // Экономика и предпринимательство. 2014. № 8.
27. Дрогобыцкая К.С., Докукин А.В., Ершов А.С. Современные социально-информационные факторы совершенствования цепей создания ценности // Транспортное дело России. 2013. № 4.
28. Ломакин М.И., Смирнова Л.В. Оценка качества доверительных взаимодействий в системе «домохозяйство – поставщики социально-информационных услуг» // Транспортное дело России. 2013. № 4.
29. Докукин А.В., Балванович А.В. Совершенствование клиентских взаимодействий при распространении стандартов в рамках единой информационной системы по техническому регулированию // Транспортное дело России. 2009. № 1. С. 94-96.
30. Балванович А.В. Повышение качества клиентских коммуникаций // Транспортное дело России. 2009. № 3. С. 139-141.
31. Коновалов В.В., Лысенко И.В., Балванович А.В. Модель качества информационных услуг в системе технического регулирования // Транспортное дело России. 2014. № 6. С. 173-174.

© П.Б. Фомин

Журнал <http://iea.gostinfo.ru>