

D.V. Golokhvastov, N.N. Pokrovskaya
ROLE OF AGENT IN PROVIDING SERVICES
UNDER DIGITAL ECONOMY

Dmitry Golokhvastov – senior lecturer, the Department of Personnel Management, St. Petersburg University of Management Technologies and Economics, PhD in Economics, St. Petersburg; **e-mail: lel@bk.ru.**

Nadezhda Pokrovskaya – professor, the Department of Advertising and Public Relations, Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University, Doctor of Sociology, PhD in Economics, professor, St. Petersburg; **e-mail: nnp@europe.com.**

We reconsider the agent theory moving the focus from the property rights and interests of the principal (customer, manager, owner) to agent's activities and competences within the ecosystem. The results of our own research demonstrate that agent's activity has a higher degree of independence and less relies on organizational trust. The integrity of partners is especially important; a strong correlation between the measure of trust in the organization and the status (agent as an office worker) reflects the agent's desire to fall back foremost on own resources. The empirical study confirms our theoretical conclusion that under digital economy the agent acts as a special subject having a set of competences significant for the development of civil society and entrepreneurship.

Keywords: agent; market; social research of agent's activity; competence, realtor services; digital economy; social responsibility of business.

Д.В. Голохвастов, Н.Н. Покровская
РОЛЬ АГЕНТА В ОКАЗАНИИ УСЛУГ
В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

Дмитрий Владимирович Голохвастов – доцент кафедры управления персоналом ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики», кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; **e-mail: lel@bk.ru.**

Надежда Николаевна Покровская – профессор кафедры рекламы и связей с общественностью ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого», доктор социологических наук, кандидат экономических наук, профессор, г. Санкт-Петербург; **e-mail: nnp@europe.com.**

В статье проводится переосмысление агентской теории, которая рассматривается не с точки зрения концентрации на правах собственности и интересах принципала (заказчика, руководителя, владельца), а с точки зрения деятельности и компетенций агента в экосистеме. Собственное социологическое исследование авторов показало, что агентская деятельность обладает более высокой степенью самостоятельности и меньшей опорой на организационное доверие. Особое значение придается порядочности партнеров, а сильная корреляция между оценками доверия в организации и статусом (агент – офисный работник) отражает стремление агента рассчитывать, в первую очередь, на собственные силы. Эмпирическое исследование позволяет подтвердить теоретический вывод авторов о том, что в условиях цифровой экономики агент выступает особым субъектом, обладающим набором компетенций, значимых для развития гражданского общества и предпринимательства.

Ключевые слова: агент; рынок; социологическое исследование агентской деятельности; компетентность; риэлтерские услуги; цифровая экономика; социальная ответственность бизнеса.

В условиях цифровой экономики возникает необходимость пересмотреть ряд положений экономической науки, касающихся как оценки стоимости услуги, например, в случае услуг в цифровой форме на телекоммуникационной платформе, так и роли сотрудника или предпринимателя в системе оказания услуг. Так, разработка информационных платформ и их совершенствование с учетом потребностей пользователей составляет существенные фиксированные затраты, в то время как в дальнейшем переменные затраты приближаются к нулю. В то же время корпоративное управление уже несколько десятилетий признает необходимость поиска, вознаграждения и удержания талантливых сотрудников, которые рассматриваются как наиболее ценный ресурс компании и, одновременно, как свободные участники рынка, обладающие необходимыми предпринимательскими компетенциями, включая коммуникационные, переговорные и личностные компетенции, например, способность делать выбор и принимать на себя риск последствий совершаемого выбора, нести ответственность, самостоятельно принимать решения в условиях неопределенности и вести поиск новых ресурсов для их осуществления.

В секторе услуг, который сегодня составляет до 70–80% (в 2014 г. число занятых в секторе услуг составляло в США – 80,1% от общей занятости и 67,7% от созданного в стране ВВП [11. С. 2]) роль человека как производителя услуги особенно высока, учитывая особенности сервисной деятельности, поскольку спрос на услуги индивидуален и предшествует их оказанию, имеет локализованный характер, а услуги достаточно трудно взаимозаменяемы (например, услуги знакомого квалифицированного юриста, доверие к которому сформировалось на основании опыта, практически не взаимозаменяемы с услугами нового незнакомого юриста). Таким образом, в значительной мере можно говорить о возникновении естественной монополистической конкуренции на рынке услуг, даже если на поверхностный взгляд этот рынок представляется

рынком свободной конкуренции, близкой к совершенной.

Одновременно, говоря о стандартизированных информационных или финансовых услугах, можно отмечать аутсорсинг цифровых и коммуникационных услуг в регионы с более дешевой рабочей силой. Таким образом, если регион или страна стремятся сохранить лидирующие позиции в современном глобальном общественно-экономическом пространстве высоких технологий, необходимо уделять внимание повышению качества услуг и их индивидуализации, формированию репутации высококвалифицированных человеческих ресурсов, способных производить уникальный продукт и оказывать уникальные услуги.

Цифровая экономика сегодня формирует новые подходы к регулированию сферы реальной экономики, включая услуги, на основе информационных технологий. В проекте Программы МинКомСвязи РФ «Цифровая экономика в РФ» [3] сфера государственного регулирования и услуг указана в качестве первоочередной для внедрения цифровых технологий с учетом требований к обеспечению информационной безопасности в рамках Доктрины информационной безопасности РФ [1]. Президент РФ В.В. Путин на заседании Совета по стратегическому развитию и приоритетным проектам 5 июля 2017 г. сказал: «Цифровая экономика – это не отдельная отрасль, по сути это уклад жизни, новая основа для развития системы государственного управления, экономики, бизнеса, социальной сферы, всего общества. Формирование цифровой экономики – это вопрос национальной безопасности и независимости России, конкуренции отечественных компаний» [5].

Необходимость переосмысления взаимоотношений государства, бизнеса и граждан отражается в формировании таких концептов, как социальная ответственность бизнеса, добросовестность налогоплательщика, электронная демократия и электронное правительство и др. Эти взаимоотношения сегодня опираются на

следующие взаимные ожидания в общественно-экономических отношениях:

- требования к бизнесу включают сегодня не только необходимость выполнять хозяйственную деятельность с максимальной эффективностью, но также соблюдать экологические и социальные стандарты, проводить политику устойчивого развития и т.п.;

- государство для реализации своих задач требует от граждан и частного бизнеса добросовестной уплаты налогов и гражданского участия, прежде всего, в выборах для реализации принципов репрезентативной демократии;

- граждане ожидают от государства не только исполнения традиционных для рыночной экономики функций «восполнения» недостатков рыночных механизмов (управления общественными благами, решения проблемы внешних эффектов), поддержки социальных институтов правосудия, здравоохранения и образования, решения задач обороны, но и постоянной адаптации к новым ценностным системам, к повышению социальных ожиданий и стандартов (включая как материальные, например, повышение МРОТ, так и нематериальные, например, рост гуманизма, реализацию принципов толерантности и др.).

Развитие новых взаимоотношений к началу 3-го тысячелетия привело к новым взглядам на взаимные обязательства и роли: если эволюция создала человека способным к социальной самоорганизации [9], то развитие информационно-телекоммуникационных технологий позволило совершить скачок не только для централизованного управления, но и для развития саморегулирования. Дж. Мур отмечал [13], что экосистемы формируют новый подход к развитию среды управления как на уровне корпоративного менеджмента и рыночных стратегий, так и на уровне государственного регулирования. Для построения интегрированных информационных регулятивных моделей актуальна концепция экосистем как целостных систем функционирования полной совокупности субъектов, жизнедеятельность которых локализована на определенной тер-

ритории.

Это понятие происходит от анализа локализации жизнедеятельности в рамках биоценоза устричной банки [11], проведенного К.А. Мёбиусом в 1877 г., и в озере как микрокосме [10]. Далее концепция была преобразована в понятия собственно экосистемы [14] в американской литературе и биогеоценоза [6] в советской науке. Математик П.Ф. Ферхюльст доказал для природных сообществ возможность самоуничтожения из-за неконтролируемого размножения [16] и нерационального обращения с имеющимися ресурсами. Пересечение областей смежных наук привело к попыткам использовать парадигму естественного отбора и эволюции видов Ч. Дарвина для понимания рыночной экономики [8] и развития бизнес-структур и общественных установлений: «Жизнь человека в обществе, как и жизнь других существ, является борьбой за существование и поэтому представляет собой процесс селективной адаптации. Эволюция социальной структуры является процессом естественного отбора институтов» [15]. Если применить понятие экосистемы к развитию рыночной экономики, можно сделать вывод о потенциальном самоуничтожении рыночной экономики под воздействием неконтролируемой деятельности экономических агентов, прежде всего, частного бизнеса, что определяет необходимость государственного вмешательства и постоянного совершенствования государственного регулирования, в частности, на примере антимонопольного регулирования и функционирования разнообразных социально-экономических институтов (правосудия, денег, образования и т.п.).

Рассматривая поведение агентов, в экономической науке принято выделять «опасности» самостоятельного совершенства выбора поведенческих моделей на рынке экономическими агентами, «стихийными» бизнес-игроками, спонтанного выбора социально-экономических и политических субъектов. Вместе с тем, цифровая экономика, напротив, представляет возможности более широкого взгляда на деятельность общественно-экономических агентов, рассматривая их с новой точ-

ки зрения – как создателей самостоятельных форм регуляции и особой компетентности агента как координатора, действующего в интересах различных (нередко – противостоящих) субъектов на рынке.

Сказанное позволяет увидеть новые перспективы в дальнейшем развитии агентской концепции, которые ранее были сосредоточены на преодолении проблем взаимоотношений агента и принципала.

Агентская теория была создана как система ответов на вопросы о гарантиях прав собственника ресурсов, владельца активов, заказчика или иного лица, выступающего «принципалом», ставящим задачу агенту. Однако эта теория практически не рассматривает агентскую деятельность как самостоятельное явление в современной экономике, всё в большей мере ориентированной на возможности и способности индивида автономно действовать на разнообразных рынках, прежде всего, продавая свою квалификацию, свои знания и умения. Если ранее рынок труда рассматривался с позиций двух основных сторон, спроса на труд со стороны работодателя (администрации предприятия) и предложения труда со стороны наемного работника, то сегодня труд стал более сложным явлением, включая как элементы сферы услуг (осуществление труда как уникальной деятельности, происходящей в точке и в момент приложения творческих профессиональных усилий), так и предпринимательской деятельности (необходимость постоянного ведения переговоров по финансовым вопросам оплаты трудовой деятельности, по реализации проектов и получения необходимых ресурсов и полномочий для их выполнения, по согласованию целеполагания, а нередко, по самостоятельной постановке задач работником самому себе, по несению рисков и ответственности за реализацию проекта).

Если ранее агентская теория была направлена на защиту принципала «против» агента, то сегодня агентская теория может рассмотреть агента как самостоятельный предмет изучения, а агентскую деятельность как растущее экономическое явление, как по численности сотрудников, вы-

полняющих агентские функции (например, к агентам в существенной степени можно отнести фрилансеров), так и по значимости данного явления в цифровой экономике (позволяющей, с одной стороны, заменить часть агентской деятельности информационными интеллектуальными системами, а другой, выделить на первый план личностные качества агентов, их компетентность, харизму и способность понимать мотивы и устремления потенциальных партнеров).

Таким образом, подходы, разработанные в агентской теории, сегодня должны быть существенно расширены в связи с представлениями о растущей автономности каждого гражданина, физического лица, как экономического агента, самостоятельно принимающего решения в своих интересах.

Если указанные изменения в трудовой деятельности особенно хорошо заметны на микроуровне корпоративного управления, в частности, при заключении трудовых контрактов в традиционной форме и при составлении должностных инструкций и аналогичных документов в новом формате целеполагания и проектного менеджмента, то на макроуровне государственного управления и развития региональной и национальной экономики эти явления приобретают несколько иную форму осмысления. Динамика инновационного роста привела к пониманию, что централизация управления, в том числе, на государственном уровне, существенно замедляет принятие решений и приводит к отставанию стран в условиях жесткой рыночной конкуренции. В связи с этим развитые страны, особенно после биржевых и финансовых кризисов (2000–2001 и 2007–2009 гг.), начали активно изучать возможности построения экосистем как инструмента конкурентной борьбы, с учетом необходимости быстрой и гибкой адаптации, «развитие бизнеса стало ключевым компонентом в городских и государственных экономических программах» [4]. Это привело к быстрому распространению понятий экосистемы бизнеса и инновационной экосистемы.

Экосистему бизнеса можно опреде-

лить как устойчивую открытую систему разнообразных по своей природе элементов среды, между которыми регулярно происходят постоянные процессы обмена ресурсов, что обеспечивает стабильность на разных уровнях, от элемента до всего сообщества.

Экосистема отражает синергетическое состояние устойчивости, стабильности функционирования системы несмотря (или даже вопреки) разнородным и, нередко, противоречащим интересам и мотивам действующих лиц (агентов). При этом качество деятельности экономических агентов определяет, в конечном итоге, результативность самой системы.

Таким образом, сегодня можно говорить о формировании компетенций общественно-экономических агентов, которые носят «общекультурный» характер, если использовать язык федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования РФ (ФГОС ВО).

Эти компетенции, как нами уже отмечалось ранее, должны включать в себя, по меньшей мере, две разнонаправленные группы:

1) способность воспринимать, осознавать и рационально оценивать свои мотивы и интересы и устремления и интересы партнеров по деятельности;

2) способность ставить цели и достигать этих целей оптимальным путем, нередко прибегая к нестандартным решениям, что обеспечивается высоким уровнем квалификации в своей области деятельности. Вторая группа может быть сформулирована как способность самостоятельно совершать выбор, принимать решения и действовать, неся риски и ответственность за последствия своего выбора и реализации своих решений.

Указанные компетенции образуют доверие к агенту и его деятельности и результатам. Для оценки доверия в организации было проведено социологическое исследование сотрудников агентства недвижимости (34 человека, из них 11 – являются офисными работниками и выполняют административные функции, остальные 23 сотрудника – специалисты, агенты недвижимости). Для оценки орга-

низационного доверия была использована методика, разработанная Р.Б. Шо [7], в котором измерялись следующие составляющие доверия в организации (максимальная оценка 40 баллов):

1) доверие организации к сотрудникам – соответствие желаний и действий сотрудников ожиданиям или интересам организации, готовность сотрудников организации помогать друг другу, принимать рискованные решения, способствующие развитию бизнеса, проявлять самостоятельность при решении текущих проблем;

2) результативность – выполнение сотрудниками своих обязанностей и обязательств, способствующих достижению организацией намеченных результатов;

3) порядочность руководителей – искренность руководителя в словах и последовательность в поступках, выполнение взятых на себя обязательств перед сотрудниками организации;

4) проявление заботы – открытое общение, понимание сложностей и осуществление действий, направленных на удовлетворение потребностей сотрудников, оказание помощи в поддержании благополучия и уверенности в собственных способностях и возможностях.

Были выявлены следующие различия по оценкам уровня и параметров доверия к организации между сотрудниками с разной позицией в организации (см. рис. 1).

Можно видеть, что по всем параметрам доверия в организации агенты показывают более низкий уровень оценок, чем офисный персонал. Учитывая, что именно агенты составляют важнейшее звено в цепочке создания ценности в риэлторской деятельности, этот результат свидетельствует о перемещении концентрации усилий агентов от внутриорганизационных отношений к построению внешних доверительных связей. В результате только оценка порядочности руководителей организации, данная агентами, почти совпадает с оценкой офисного персонала (31,1 балла из максимальных 40 баллов у агентов и 32,1 балла у администраторов). Различия по оценкам результативности понятны, поскольку агенты считают себя

основными источниками дохода организации и нередко бывают недовольны «обслуживанием» своих клиентов в офисе агентства, что привело к оценке 18,9 баллов, в то время как офисные сотрудники оценивают взаимное исполнение обязанностей и работу коллег в организации на 26,4 балла. Также понятно, что готовность к взаимопомощи выше у офисных сотрудников, работающих постоянно бок о бок, чем у агентов, которые демонстрируют высокий уровень автономности и в этой связи достаточно низко оценивают доверие в организации (17,3 балла) в сравнении с административным персоналом (25,9 балла). Вместе с этим, оценка заботы организации о сотрудниках значительно ближе у обеих групп персонала (разница составляет лишь 4,5 балла – 26,7 у агентов и 31,1 у офисных сотрудников).

В то же время еще более заметно проявляются различия в оценках доверия в организации между штатными сотрудниками, получающими оклад (все офисные сотрудники и 3 агента), и работающими только или почти только за процент от

заключенных контрактов, что отражено на рис. 2.

Порядочность руководителей организации является единственным параметром, по которому оценка сотрудников, работающих по контракту и получающих процент от сделки, выше (31,6 балла), чем штатных сотрудников (30,9 балла). По остальным параметрам различия сходны с дифференциацией ответов между агентами и администраторами, с небольшим отличием – оценка взаимной результативности в этом случае несколько более близка между работниками, получающими оклад и процент: разница составляет лишь 4,4 балла, в то время как разница в оценке доверия в организации составляет 10,5 балла. В ходе свободных интервью с офисными сотрудниками было получено объяснение этого отличия, которое связано с тем, что наиболее долго работающие с организацией агенты (3 сотрудника, являющиеся агентами, но получающие оклад) ощущают свое «привилегированное» положение и несколько пренебрежительно относятся и к офисному персоналу как

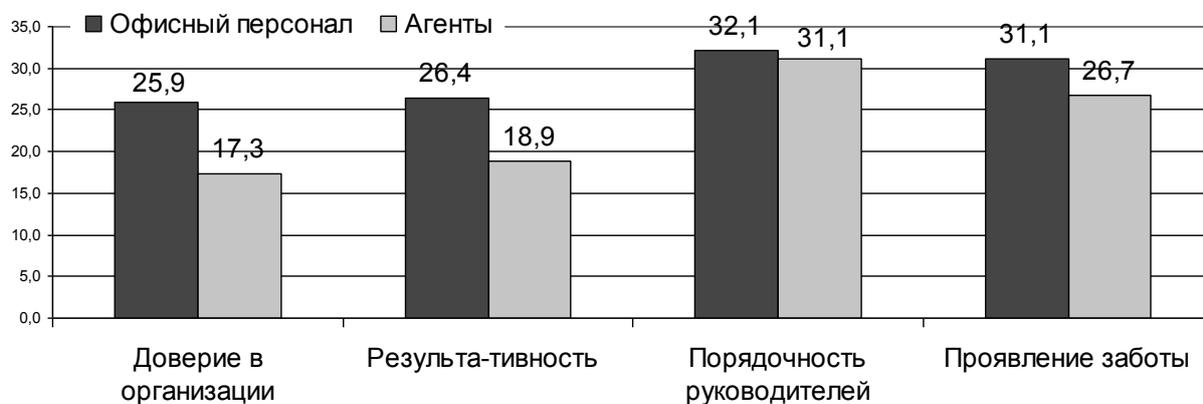


Рис. 1. Сравнение средних значений оценок параметров доверия к организации агентов и офисного персонала

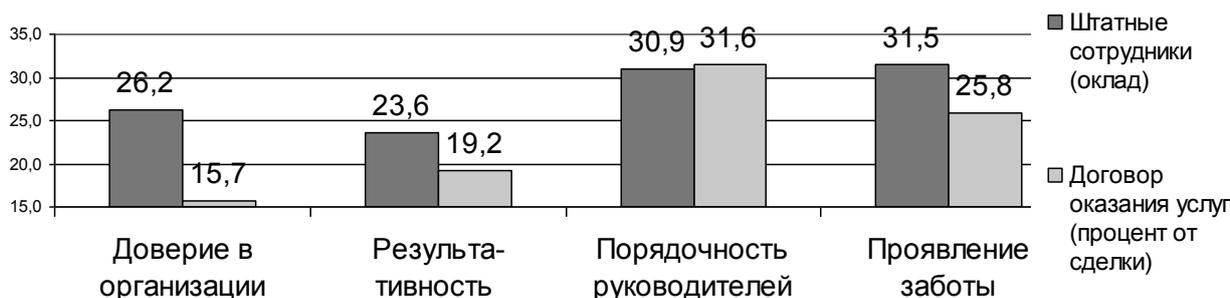


Рис. 2. Сравнение средних значений оценок параметров доверия к организации персонала с разной системой оплаты труда

«обслуживающему» их работу, так и к другим агентам, работающим за процент от сделок, считая их недостаточно приверженными организации и оценивая их результативность достаточно низко. В итоге, штатные агенты дали более низкие оценки результативности сотрудников организации в целом, поскольку считают только самих себя достаточно эффективными. В то же время внештатные агенты, работающие полностью самостоятельно, на свой риск и ответственность, получающие только процент от сделки, оценили результативность сотрудников организации несколько выше.

Наконец, если рассчитать коэффициенты корреляции, то можно увидеть, что в наибольшей степени корреляция обнаруживается между статусом (агент – офисный работник) и доверием между сотрудниками в организации (0,629) и между возрастом и оценкой результативности (0,548). В таблице существенные значения корреляции выделены жирным шрифтом.

Расчет корреляций показывает, что организационная позиция (статус) оказывает наиболее влияние на оценку взаимного доверия в организации, в то время как форма оплаты труда (оклад – процент от сделки) оказывает менее сильное влияние на доверие и оценку результативности. Достаточно любопытно также, что возраст показывает более сильную корреляцию с оценкой результативности, чем стаж в организации, что отчасти может быть объяснено особым положением штатных агентов, которые являются старейшими сотрудниками, но не самыми пожилыми агентами.

Наконец, можно видеть из расчета корреляции, что именно возраст оказывает наиболее широкое и сильное влияние на 3 из 4 измеряемых параметров органи-

зационного доверия. Возвращаясь к вопросу о компетенциях агентов, из данного результата можно сделать вывод о том, что накопленная за годы жизни способность понимать и воспринимать интересы и ожидания партнеров, собеседников и сослуживцев, вкупе с опытом и квалификацией, отражают основной фундамент, на котором выстраиваются доверительные отношения экономических агентов.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что агентская деятельность и работа в офисе в рамках организационных процессов отражают две достаточно существенно различающиеся группы компетенций и нуждаются в различных подходах и методах управления. Если офисные работники в значительной мере опираются на взаимопомощь и рассчитывают на патерналистское отношение руководства организации, то для агентов важнее порядочность в соблюдении взаимных договоренностей, результативность во взаимодействии между агентом и офисом.

Способность к самостоятельному принятию решений и элементы предпринимательской деятельности также являются значимыми составляющими эффективности агента, деятельность которого с некоторой натяжкой можно также рассматривать как малый и микро-бизнес. В этой связи, если говорить о необходимости развития в России предпринимательского духа и малого предпринимательства, то агентская деятельность должна составлять не только «личное» дело каждого агента, но предмет регулирования со стороны государства, и прежде всего, с точки зрения поддержки образования, повышения квалификации и формирования общекультурных агентских компетенций как в специфической отраслевой среде, так и в

Коэффициенты корреляции Пирсона, отражающие взаимосвязи оценок организационного доверия сотрудников с демографическими, статусными и социально-экономическими характеристиками

Параметры персонала	Пол	Возраст	Стаж	Статус	Оплата
Параметры доверия					
Доверие в организации	0,059	0,286	0,164	0,629	0,343
Результативность	0,032	0,548	0,381	0,153	0,360
Порядочность руководителей	-0,140	0,436	0,399	0,008	0,015
Проявление заботы	-0,130	0,421	0,240	0,360	0,178

наиболее широкой среде школьников и учащихся высших учебных заведений. В 2008 г. в Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 г. была закреплена мысль о необходимости формирования экосистемы бизнеса: «Инновационный тип экономического развития требует создания максимально благоприятных условий для предпринимательской инициативы, повышения конкурентоспособности и инвестиционной привлекательности российских частных компаний, расширения их способности к работе на открытых глобальных рынках в условиях жесткой конкуренции, поскольку именно частный бизнес является основной движущей силой экономического развития» [2]. За прошедшее десятилетие изменился рынок труда и сфера услуг, заметно продвинулась цифровизация экономики и существенно расширились возможности для агентской деятельности с помощью глобального пространства социальных сетей.

В этих новых условиях необходимо переосмысление роли агентской деятельности в национальной экономике как системы развития гражданской и экономической компетентности населения страны, формирующей основу построения эффективных взаимоотношений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Доктрина информационной безопасности РФ, утв. Указом Президента РФ от 5 декабря 2016 г. № 646. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс».
2. Концепция долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 г., утв. распоряжением Правительства РФ № 1662-р от 17.11.2008 г. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс».
3. Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утв. распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-рм, подписанным Председателем Правительства РФ Д.А. Медведевым. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс».
4. Айзенберг Д. Как устроена предпри-

нимательская экосистема // Harvard Business Review Russia, 23 мая 2014: [сайт]. URL: hbr-russia.ru/biznes-i-obshchestvo/fenomeny/p13809/ (дата обращения: 15.04.2018).

5. Клементьев М. Путин: формирование цифровой экономики – вопрос национальной безопасности РФ. Президент сравнил задачу развития в этой сфере с электрификацией страны в XX веке // Пресс-служба Президента РФ, ТАСС, 5 июля 2017. URL: <http://tass.ru/ekonomika/4389411> (дата обращения: 15.04.2018).

6. Сукачев В.Н. Биогеоценология и фитоценология // Доклады Академии наук СССР. 1945. Т. 47. № 6. С. 447–449.

7. Шо П.Б. Ключи к доверию в организации: результативность, порядочность, проявление заботы. М.: Дело, 2000. 272 с.

8. Ayres R.U. On the life cycle metaphor: where ecology and economics diverge // Ecological Economics 48. 2004. P. 425–438.

9. Forester H. von. Understanding: Essays on Cybernetics and Cognition. N-Y.: Springer, 2003.

10. Forbes S.A. The lake as a microcosm // Bull. Sci. Assoc. Peoria, Illinois, 1887. P. 77–87.

11. Industry employment and output projections to 2024 // U.S. Bureau of Labor Statistics, Dec 2015: [сайт]. URL: <https://www.bls.gov/opub/mlr/2015/article/pdf/industry-employment-and-output-projections-to-2024.pdf> (дата обращения: 20.02.2018).

12. Möbius K.A. Die Auster und die Austerwirthschaft. Berlin: Verlag von Wiegandt, Hempel & Parey, 1877. 126 p.

13. Moore J.F. The death of competition: leadership and strategy in the age of business ecosystems // Harper Business, 1996.

14. Tansley A.G. The use and abuse of vegetational terms and concepts // Ecology. 1935. № 16 (3). P. 284–307.

15. Veblen T. Why is Economics Not an Evolutionary Science // The Quarterly Journal of Economics. 1898. Vol. 12.

16. Verhulst P.F. Notice sur la loi que la population poursuit dans son accroissement // Correspondance mathématique et physique. 1838. № 10. P. 113–121.