

ТЕМА НОМЕРА:  
«Цифровые технологии в  
управлении городом»  
№ 3 (34)  
Ноябрь 2019

Редакционный совет:  
Медведева О.И.,  
председатель  
редакционного совета;  
Тельнов А.И., зам. председателя  
редакционного совета, главный

редактор;  
Селивёрстов Ю.И.,  
д-р экон. наук, проф.;  
Бабинцев В.П.,  
д-р филос. наук, проф.;  
Гончарова Л.Н.,  
д-р экон. наук, проф.;  
Флигинских Т.Н.,  
д-р экон. наук, доц.;  
Шаповалова И.С.,  
д-р социол. наук, проф.;  
Кожемякин Е.А.,  
д-р филос. наук, проф.

Редакция:  
Костыря А.В.,  
канд. экон. наук,  
зам. главного редактора  
Гладкова А.А.,  
редактор;  
Андрійчук В.С.,  
редактор;  
Семенова Ю.С.,  
дизайн и верстка.

Адрес редакции и издателя:  
308002, Россия, г. Белгород,  
ул. Генерала Лебеда, д.2,  
МАУ «ИМРСТ»  
тел. 8(4722) 233-008  
e-mail: [journal@imrst.ru](mailto:journal@imrst.ru)

УЧРЕДИТЕЛЬ:  
МАУ «Институт  
муниципального развития  
и социальных технологий»  
ISSN 2218 – 533X  
Свидетельство  
о регистрации СМИ  
ПИ № ФС77-49851  
от 14 мая 2012 г.

Выдано Федеральной службой  
по надзору в сфере связи,  
информационных технологий и  
массовых коммуникаций  
Цена: бесплатно

## ОТ РЕДАКЦИИ 2

О.А. Полошкевич  
ПОСТВИРТУАЛЬНОСТЬ ПОВСЕДНЕВНОГО ПУБЛИЧНОГО  
ПРОСТРАНСТВА ГОРОДА 3

Н.В. Антонович, Н.Н. Романова  
ИНФОРМАЦИОННОЕ ОНЛАЙН-ПРОСТРАНСТВО РУССКОЙ  
ПРАВОСЛАВНОЙ ЦЕРКВИ КАК СПОСОБ ОБУЧЕНИЯ  
ДОБРОВОЛЬЦЕВ СОЦИАЛЬНОМУ СЛУЖЕНИЮ 10

О.Н. Курмышкина  
ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ РЕГИОНА УСЛУГ КРЕДИТНЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ 14

Н.С. Степанова-Третьякова, Ю.И. Бондарев  
ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ В ДИЗАЙН-  
ОБРАЗОВАНИИ 22

Е.Е. Тарандо, В.Н. Градусова  
ОСОБЕННОСТИ И ОПЫТ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ  
ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РОССИИ 27

Н.А. Пруель, И.Н. Липатова  
ЦИФРОВИЗАЦИЯ НАЛОГОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
ГОСУДАРСТВА, НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА 36

Е.Д. Старшов  
АВСТРИЙСКИЙ ПОДХОД К ВОПЛОЩЕНИЮ КОНЦЕПЦИИ  
«ЭЛЕКТРОННОГО ГОСУДАРСТВА» НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА  
ЗАЛЬЦБУРГА 43

А.Д. Мурзин  
ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ В СТРУКТУРЕ  
ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ ТЕРРИТОРИЙ 50

И.Н. Валиева, А.А. Бондарева  
КОМПЬЮТЕРИЗАЦИЯ КАК ОДНА ИЗ ОСТРОСОЦИАЛЬНЫХ  
ПРОБЛЕМ СОВРЕМЕННОСТИ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА  
БЕЛГОРОДА) 56

Е.В. Реутов  
ИНТЕРНЕТ-ПРАКТИКИ ЖИТЕЛЕЙ РОССИЙСКОЙ  
ПРОВИНЦИИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВЕННОЕ  
УЧАСТИЕ 64

## **ОТ РЕДАКЦИИ**

Искусственный интеллект, умные вещи, интернет вещей уверенно обживают в наших домах и на работе, охватывают всё большее жизненное пространство. Все чаще мы предпочитаем пользоваться электронными услугами, которые гораздо доступнее и быстрее в достижении желаемого. Технологии быстро меняют наши привычки. И теперь в больших городах уже крайне редко можно увидеть людей, голосующих у дороги в поисках такси, – все пользуются мобильными приложениями. Так же меняются и формы отношений между гражданами и государством.

Развитие цифровых или «умных» городов – одно из перспективных направлений в России сегодня. В процессы управления их инфраструктурой тоже приходят новые технологии. Почти все они, в той или иной степени, – цифровые и несут существенные изменения в процессы управления городской средой. «Умный» город – это не технологии, а созданные удобства для горожан. Это инновации, комплекс технических решений и организационных мероприятий для достижения максимально возможного сегодня качества управления ресурсами и предоставления услуг, создание благоприятных условий проживания и пребывания, для повышения деловой активности настоящих и будущих горожан.

В Белгородской области, в целом, и в Белгороде, в частности, «цифровая прокачка» – одно из приоритетных направлений развития региона и областного центра.

Какие готовые и отработанные цифровые технологии в управлении городом уже сейчас реализуются в регионах? Какие цифровые решения, электронные услуги доступны населению?

Своими рассуждениями об этом и накопленным опытом с читателями делятся авторы нашего очередного номера, посвященного цифровым технологиям в управлении городом.

Приятного и полезного чтения!

**С уважением,  
редакция журнала**



УДК 316.754

## ПОСТВИРТУАЛЬНОСТЬ ПОВСЕДНЕВНОГО ПУБЛИЧНОГО ПРОСТРАНСТВА ГОРОДА

**О.А. Полюшкевич,**

*доцент кафедры государственного и  
муниципального управления Института  
социальных наук, канд. филос. наук, доц.,  
Иркутский государственный университет*



В статье рассматриваются особенности воздействия медиаурбанистики на городское пространство. Анализируются особенности конструирования поствиртуального публичного пространства современных городов, выделяются условия и формы выстраивания коммуникации жителей городов и их социальной адаптации к новым пространствам и способам выстраивания интеракций.

*Ключевые слова:* виртуальное пространство, цифровые технологии, городское пространство, публичное пространство, поствиртуальность, городская среда.

## POST VIRTUALITY OF THE DAILY PUBLIC SPACE OF THE CITY

**O.A. Polyushkevich,**

*Associate Professor, Department of Public Administration, Institute of Social  
Sciences, Candidate of Philosophy, Associate Professor,  
Irkutsk State University*

The article discusses the features of the impact of media urbanism on urban space. The features of constructing the post-virtual public space of modern cities are analyzed, the conditions and forms of building

communication between urban residents and their social adaptation to new spaces and ways of building interactions are highlighted.

*Keywords:* virtual space, digital technologies, urban space, public space, post-virtualism, urban environment.

В современном обществе медиаурбанистика занимает ключевое место. Она рассматривает, как медиатехнологии влияют на повседневное пространство города, на его жителей, изменяя повседневный уклад жизни, трансформируя досуг, инфраструктуру и способы решения внутригородских проблем.

На сегодняшний день можно выделить три этапа развития медиаурбанистики: предвиртуальность (1950-1970 гг.), исследования направлены на изучение форм и точек роста коммуникаций в городских пространствах, исследования посвящены уходу от привязки к времени и пространству [11]; виртуальность (1990-начало 2000 гг.), развитие интернета привело к разрушению традиционных коммуникаций в городском пространстве, улица перестала быть местом встречи и основные работы посвящены разрыву виртуального и реального пространства, появляются концепции «кибергорода» [8], «цифрового города» [10], «информационного города» [6], «эфемерного города» [12]; поствиртуальность (со второй половины 2000 гг.), связан с распространением беспроводных технологий, локативных технологий, способных определять местоположение пользователя в пространстве (исследования влияния мобильных телефонов и прочих гаджетов на взаимодействие человека с другими стало доминирующим) [8], концепция «умного города» [1, 2, 3, 9] стала доминирующей в исследованиях. В современных исследованиях город – это «гибридное пространство» [14], развивающееся по своим законам и имеющее массу вариантов развития. Взаимодействие виртуальной среды и реального городского пространства – это тренд последних лет в изучении городских коммуникаций. Успешная реализация данной концепции прослеживается во многих городах и странах («умные города» скандинавских стран и южной Кореи стали легендой, финский город Оулу, британский Монмут работают через Википедию в режиме онлайн, начиная от работы магазинов и кофеин, заканчивая Администрацией и производством, и т. д.) [4].

Поствиртуальность характеризуется слиянием и дополнением физической и электронной составляющей городов новые медиатехнологии включаются в уже работающие традиционные способы интеракций. Медиатехнологии, с одной стороны,

предписывают и формируют городское пространство, с другой, – это город, в котором созданы все условия для реальной комфортной коммуникации [5].

С практической стороны это выражается в развитии коворкинг-центров (совместная работа по wi-fi или в режиме off-лайн), антикафе (посетители оплачивают время, проведенное в кафе, а не еду), библиотек (приходят в библиотеку не за книгой, а за работой по wi-fi, обсуждением книги, чтением стихов и т.д.), ревитализированных скверов (ЦПКиО им.Горького в Москве) и прочее. Вместе с этим появляются и новые практики взаимодействия: городские («Дозор») или квартирные квесты («Советская квартира», «Лифт», «Отделение милиции»), фудмаркеты (ярмарка уличной еды), буккроссинг (книговорот – прочитал книгу и отдай другому), обмен пересказами (пересказ любой книги или участие в обсуждении) в публичном пространстве города и так далее. В разных городах России уровень распределения указанных практик пока не однороден, но формально подобные проекты присутствуют везде. Новые городские практики формируют пространство поствиртуальной городской среды. Основным условием их функционирования выступает бесплатный wi-fi, через который осуществляется коммуникация, организуется пространство социальных практик. Тем самым активизируется работа социальных сетей, мобильного Интернета, геолокальных сервисов и прочее.

В 2019 году мы провели исследование при помощи платформы google-опрос 2400 жителей Иркутска в возрасте от 18 до 65 лет 60% женщин и 40% мужчин, имеющих разные доход, профессию и социальный статус.

В результате опроса выяснилось, что 77% респондентов знают о новых формах сочетания реального физического и виртуального пространств, но не все ими пользуются (только 56%). Причем в 99% это люди до 45 лет, чем старше, тем реже включаются в данные сферы досуга, работы, общения.

*Новые формы работы и общения задают новые контексты и форматы. Работа в офисе от 9 до 17 – уже вчерашний день. Я работаю в коворкинг центрах или кафе и стал значительно более эффективным, чем раньше (М.Н., маркетолог, 32 года).*

*Сегодня чтобы быть эффективным – надо уметь общаться не только со знакомыми, но и незнакомыми людьми, уметь находить общее и решать поставленные задачи сейчас, не откладывая их на потом (С.С., архитектор, 41 год).*

В более старших возрастах больше негативных оценок данного слияния (около 24%), тогда как среди молодежи их практически нет (2%).

*В современном мире многие разрушают привычные рамки работы и общения – встречаясь не дома друг у друга, а в кафе или каких-то публичных местах. Это отдаляет людей между собой, при том, что увеличивает количество тех, с кем возможно взаимодействие (О.Д., политолог, 59 лет).*

*Публичные пространства сегодня выше ценятся, чем личные, заменяется доверительное дружеское общение на поверхностные контакты мало знакомых людей. Это не накладывает ответственность и не обременяет, помогает достигать своих целей и не обрести обязательствами, но именно это опустошает душу (М.А., журналист-антрополог, 48 лет).*

Респонденты старших возрастов указывают на трансформации личности, психологические изменения в отношениях и самооценке, тогда как молодые люди – на социальные, финансовые, статусные эффекты взаимодействия в поствиртуальном пространстве города, которое дает результат здесь и сейчас, не отодвигая результат на «потом».

Критерием развития коммуникативной функции поствиртуального публичного пространства выступает социальность (ресурс формирования сообщества), когда незнакомые люди формируют связи, позволяющие решать совместные задачи. В исследовании мы выявили две позиции: первая – при посещении публичных мест респонденты не устанавливают новых контактов, общаясь преимущественно с теми, кто с ними пришел (свои друзья) – 39%, т.е. социальность выражена недостаточно ясно в тех публичных местах, где бывает данная группа респондентов. И 45% отметили то, что публичное пространство создает условия для социального взаимодействия незнакомых людей, и они этим пользуются.

Интересным моментом выступает то, что только 29% хотели бы завести полезные знакомства в публичных пространствах; 18% уже завели интересные знакомства, остальные 53% не рассчитывают на данные моменты. Иными словами, коммуникативная функция в публичных пространствах Иркутска развита недостаточно хорошо. Информацию о мероприятиях все участники получают через Интернет (социальные сети, рассылку на почту и т.д.).

*Я прихожу в коворкинг-центр InLermontov чтобы познакомиться с теми, кто не поможет и кому могу помочь я – благодаря этим*

*контактам я нарабатываю свой социальный капитал (А.С., маркетолог, 35 лет).*

*В антикафе или коворкинг-центры ходят люди определенного современного формата – ищущие, активные, целеустремленные, готовые меняться, развиваться, подстраиваться. Они всегда в движении – поэтому и эффективны (А.Н., музыкальный редактор, 25 лет).*

Еще одна функция публичного поствиртуального пространства – уменьшение социальной инклюзии отдельных социальных групп (субкультуры, инвалиды, пенсионеры и проч.). Вхождение различных маргинальных сообществ в публичные пространства через технологии и инструменты поствиртуальности позволяет им вписываться в рамки места и города в целом, не быть в полной мере чужаками, увеличивая эмпатию и сопричастность с остальными горожанами. В исследовании мы выявили достаточно слабо проявленную данную функцию. Только 18% отметили, что в тех публичных местах, где они бывают, могут быть люди непохожие на них (по возрасту, религии, национальности, профессии и т.д.). Т.е. большинство публичных поствиртуальных пространств Иркутска достаточно однородны.

*Я общаюсь в таких кругах, где вижу людей одной со мной «крови», одних взглядов, целей. Конечно, есть различия в статусе, достатке, но мышление у нас схожее, даже возраст бывает не важен... (М.В., информационный аналитик, 29 лет).*

*Публичные пространства нашего города наполнены примерно однородной тусовкой, где все всех знают – особенности, взгляды, ценности. И чтобы решить вопрос тебе не надо идти на работу или домой – достаточно прийти в антикафе или Точку кипения, где точно знаешь, что встретишь того, кто тебе нужен (А.Я., юрист, 43 года).*

Отвечая на вопрос о том, какие эмоции и чувства вы испытываете, посещая публичные пространства города, респонденты говорили о радости (32%), интересе (24%), увлеченности (21%), счастье (13%), вдохновении (10%). Плохое настроение у них бывает очень редко. Те, кто указывал, что не посещают публичных мест города, отмечали в три раза чаще наличие плохого настроения и такие эмоции и чувства, как уныние (22%), раздражительность (18%), угнетенность (16%), безразличие (44%).

Для тех, кто посещает публичные места поствиртуального города, – это возможность получить новые эмоции и состояния (77%). Происходит реализация или компенсация развлекательного компонента в жизни. Городские события, которые позволяют расслабиться и

повеселиться, более привлекательны для респондентов (фестивали, концерты, пикники).

*Приходя в новые неформальные кафе, современные выставки или пассажи, я отвлекаюсь от офисной рутины, я преображаюсь, я становлюсь НАСТОЯЩИМ человеком, который думает не о работе, а о том, о чем говорят вокруг, который высказывает свое мнение по поводу того, что видит и о чем слышит. Я чувствую свободу* (М.А., бухгалтер, 34 года).

*Я получаю вдохновение и творческий подъем на тусовках в городских открытых пространствах, на лекциях интересных людей, на мастер-классах или ворк-шопах от специалистов в психологии или аудите, праве или философии* (А.К., антикризисный управляющий, 38 лет).

Участие в тех же мероприятиях, но с мотивом причастности к важным городским событиям, позволяющим себя чувствовать частью этого города, формирующих территориальную идентичность, актуально лишь для 33% респондентов.

*Я гражданин этого города, поэтому данные творческие, свободные, креативные пространства – часть меня самого. Я хочу быть вовлечен в эту городскую жизнь. Я ее часть* (М.Л., переводчик, 26 лет).

*Мой город – моя ответственность. Место общения и в то же время нарушения обычных и привычных норм и рамок работы и досуга, что мы видим в антикафе, коворкинг-центрах, дает стимул для креативного развития города. Я хочу быть частью этого процесса, так как именно так и формируется будущее* (И.А., искусствовед, 33 года).

Таким образом, гедонистическая функция публичного поствиртуального пространства, направленная на досуг, развлечения, получение новых эмоций выступает более важной, чем функция территориальной принадлежности и сопричастности с городской средой, ее прошлым, настоящим и будущим. Социальное (связующее) начало в городском поствиртуальном пространстве пока слабо развито. Если не работать над изменением данной ситуации, то усилится потребительское восприятие публичного пространства. Из пространства социального взаимодействия большая часть городских публичных мест станет пространством потребления тех или иных услуг или благ. При отсутствии взаимодействия в городском поствиртуальном пространстве, то и города как такового уже нет. Это является серьезным поводом для изменения политики органов власти, которые регламентируются введением новых нормативно-правовых актов, регулирующих

безопасность, комфортность, доступность и так далее в публичных поствиртуальных пространствах Иркутска.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Глотов, Д.С. «Умный город» – инструмент формирования современной городской среды / Д.С. Глотов, А.С. Глотова // Управление городом: теория и практика. – 2019. – №1. – С. 18-23.
2. Журавлева, И.А. «Умные города»: ожидания и страхи горожан / И.А. Журавлева // Социология. – 2019. – №1. – С. 124-129.
3. Журавлева, И.А. Программа «безопасный город» в современном муниципальном управлении / И.А. Журавлева // Урбанистика. – 2018. – № 4. – С. 55-62.
4. Квят, А.Г. Кафе без еды, фастфуд как медиа, временный парк: поствиртуальность и город 3.0 в России / А.Г. Квят // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 7: Философия. Социология и социальные технологии. – 2014. – № 3 (23). – С. 126-136.
5. Гостенина, В.И. Виртуальность в современном городе / В.И. Гостенина // Экономика. Социология. Право.–2018.–№ 4 (12).– С. 84-87.
6. Castells, M. The Information Age: Economy, Society and Culture / M. Castells. – Cambridge, MA; Oxford, UK: Blackwell, 1996. – 556 p.
7. Gumpert, G. Communication and Urban Life / G. Gumpert, S. J. Drucker // Intermedia. – 2005. – Vol. 33 (2). – P. 18-23.
8. Hampton, K.N. The Social Life of Wireless Urban Spaces: Internet Use, Social Networks, and the Public Realm / K.N. Hampton, O. Livio, L.S. Goulet // Journal of Communication. – 2010. – Vol. 60. – P. 701-722.
9. Hollands, R.G. Will the Real Smart City Please Stand Up? / R.G. Hollands // City. – 2008. – № 12 (3). – P. 303-320.
10. Ishida, T. Digital Cities: Technologies, Experiences, and Future Perspectives / T. Ishida, K. Isbister. – Berlin; Heidelberg; N.Y.: SpringerVerlag, 2000. – 451 p.
11. Mitchell, W.J. City of Bits: Space, Place, and the Infobahn / W.J. Mitchell.– Cambridge: MIT Press, 1995. – 225 p.
12. Nunes, M. Ephemeral Cities: Postmodern Urbanism and the Production of Online Space / M. Nunes // Virtual Globalizations: Virtual Spaces/ Tourist Spaces / ed. by D. Holmes. – Routledge; L.; N. Y., 2001. – P. 57-76.

13. Shapiro, J.M. Smart Cities: Quality of Life, Productivity, and the Growth Effects of Human Capital / J.M. Shapiro // The Review of Economics and Statistics. – 2006. – № 88(2) (May). – P. 324-335.
14. Souza, E. de. From Cyber to Hybrid: Mobile Technologies as Interfaces of Hybrid Spaces / E. de Souza, A. Silva // Space and Culture. – 2006. – Vol. 9, № 3. – P. 261-278.

УДК 364

## **ИНФОРМАЦИОННОЕ ОНЛАЙН-ПРОСТРАНСТВО РУССКОЙ ПРАВОСЛАВНОЙ ЦЕРКВИ КАК СПОСОБ ОБУЧЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ СОЦИАЛЬНОМУ СЛУЖЕНИЮ**

**И.В. Антонович,**

*доцент кафедры социальной работы,  
канд. социол. наук, доц.,  
Алтайский государственный университет*



**Н. Н. Романова,**

*магистрант 1 курса кафедры социальной работы  
факультета социологии,  
Алтайский государственный университет*



В статье произведен теоретический анализ понятия «информационное онлайн пространство Русской Православной Церкви», рассмотрены основные обучающие сайты для добровольцев в рамках социального служения Русской Православной Церкви, являющиеся предметом исследования социологии социальной работы.



*Ключевые слова:* информационное онлайн пространство, Русская Православная Церковь, добровольцы, социальное служение, благотворительность, милосердие.

## **ONLINE INFORMATION SPACE OF THE RUSSIAN ORTHODOX CHURCH: TRAINING OF VOLUNTEER SOCIAL SERVICE**

**I. Antonovich,**

*Associate Professor of the Department of Social Work «ASU», Candidate of Sociological Sciences,  
Altai State University*

**N. Romanova,**

*1st year student of magistracy of the faculty of sociology, Department of social work «ASU»,  
Altai State University*

The article provides a theoretical analysis of the concept of «information al-Russian Orthodox Church" and examines the main training sites for volunteers within the social service of the Russian Orthodox Church, which are the subject sociology of social work.

*Keywords:* online information space, Russian Orthodox Church, volunteers, social service, charity, charity.

В течение последних десятилетий Интернет принимает все большее значение не только как средство взаимодействия между людьми, но и как способ доступа к информации. В образовательной среде все чаще прибегают к дистанционному варианту обучения, поскольку оно помогает людям, не выходя из дома, в короткие сроки получить нужную и полезную информацию в режиме онлайн, выполнять необходимые задания в образовательных системах. Преимуществом данного варианта обучения является экономия времени и сил, что позволяет получать необходимые знания, находясь на расстоянии от места обучения.

Согласно статистике, опубликованной на сайте Web Canare, число пользователей Интернета в 2018 г. достигло 4,021 млрд чел., что на 7% больше по аналогии с прошлым годом [5]. Роль православной религии в Интернете за последнее время заметно выросла, в связи с тем, что информационное онлайн пространство обладает безграничной свободой, соответственно, оно предлагает доступ к информационным

религиозным источникам. Таким образом, любой желающий интернет-пользователь может «посещать» «Русскую Православную Церковь» виртуально не выходя из дома, а также при желании и рекомендации настоятеля обучаться дистанционно социальному служению Русской Православной Церкви.

В настоящее время в обществе происходит возрождение духовно-нравственных ценностей. Все больше внимания государство уделяет нуждающимся категориям населения. Русская Православная Церковь помогает государству, дополняет и усиливает его деятельность, направленную на благополучие граждан страны. Значительную роль здесь играет СМИ. В церковном документе об «Основах концепции Русской Православной Церкви» в 15-й главе говорится о том, что «Средства массовой информации играют в современном мире всё возрастающую роль. Церковь с уважением относится к труду журналистов, призванных снабжать широкие слои общества своевременной информацией о происходящем в мире, ориентируя людей в нынешней сложной реальности» [3]. Именно поэтому Русская Православная Церковь уделяет внимание не только вопросам, связанным с пропагандой религиозного Писания, но и занимается вопросами, связанными с оказанием помощи нуждающимся гражданам на каждом приходе, особое внимание уделяется тем, кто эту помощь оказывает, – добровольцам (волонтерам), – которые не просто бескорыстно и безвозмездно оказывают помощь, но и должны оказывать эту помощь грамотно и качественно, для этого им необходимо разбираться в различных сферах: медицинской, социальной, правовой и других. Для этого церковь начала развивать свою обучающую деятельность для добровольцев в рамках социального служения на просторах Интернета. На официальном сайте отдела Московского Патриархата по церковной благотворительности и социальному служению размещена вся необходимая информация, в частности актуальные новости, законы, статистика, нормативно-правовые документы, позволяющие церковному добровольцу получить необходимую информацию, а также пройти интернет-обучение бесплатно, получив необходимое разрешение и рекомендацию от настоятеля. Обучение проводится через Интернет в режиме «вебинар». «Ведущими интернет-семинаров выступают руководители направлений Синодального отдела по благотворительности и приглашенные специалисты. Основная аудитория семинаров – это миряне и священнослужители, отвечающие за социальную работу в приходах и в епархиях Русской Православной Церкви. Ежегодно к интернет-обучению присоединяются от 1,5 до 2 тыс. новых участников. По данным на октябрь 2017 г., с марта 2011 г. было проведено более 990 онлайн-семинаров. По итогам обучения, в 2017 г. разработаны

306 новых социальных проектов» [3]. Данные курсы проводятся по всем основным направлениям церковной социальной деятельности: организация работы добровольцев, защита материнства и детства, помощь зависимым, помощь инвалидам и их семьям, работа с просителями, помощь бездомным. Также изданы различные информационные сборники, пособия о том, как оказать помощь нуждающимся, например, такие как: «Помощь просителям», «Как организовать службу добровольцев», «Инвалид в храме: информационное пособие» «Как помочь пожилым гражданам» и т.д. Эти сборники можно приобрести как в печатном варианте, так и скачать в электронном виде. Несомненно, данные пособия очень важны не только для церковных волонтеров, но и для тех, кто обучается в вузах и колледжах по направлению «социальная работа».

Одним из основных сайтов, который важен не только для церковной деятельности, но и для тех, кто работает в социальной сфере, является сайт «Милосердие». «Портал «Милосердие.ru» существует с 2004 года. Сайт является одним из проектов православной службы помощи «Милосердие». Сайт «Милосердие.ru» – это «ежедневные новости сферы благотворительности и социальной ответственности, тщательно проверенные просьбы о помощи и отчеты о пожертвованиях, источник бесплатной справочной информации».

Портал «Милосердие.ru» служит средством связи тех, кому нужна помощь, и тех, кто может ее оказать, а также виртуальным местом сбора добровольцев службы помощи «Милосердие» [4].

Также в каждом крае действует свой официальный сайт Русской Православной Церкви, где размещена вся необходимая информация, актуальные новости, видео-хроника, фоторепортаж, информация о храмах и отделах, образовательные православные школы и семинарии [2], информация о проводимых мероприятиях, конкурсах на уровне региона.

Таким образом, информационные сайты дают возможность в рамках добровольческой деятельности самостоятельно обучиться церковному служению, расширить свой кругозор, поучаствовать в актуальных научных и творческих мероприятиях, пройти обучающие онлайн-курсы, получить сертификаты об обучении и проявить себя в церковной деятельности.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Русская православная церковь. Дякония / Синодальный Отдел по церковной благотворительности и социальному служению. – Режим доступа: <http://www.diaconia.ru>

2. Русская Православная Церковь. Московский Патриархат. Алтайская Митрополия. Барнаульская Епархия. – Режим доступа: <http://www.altai-eparhia.ru/allnewses/annonces/>

3. Русская Православная Церковь. Основы социальной концепции Русской Православной Церкви от 19.07.2000 г./ Официальный сайт Московского Патриархата. – 2000 – Режим доступа: <http://www.patriarchia.ru/db/text/419128.html>

4. Портал Милосердие.ru: МИЛОСЕРДИЕ. RU Портал о благотворительности. – Режим доступа: <https://www.miloserdie.ru/about/>

5. Web Canare. Статистика интернета 2017–2018 в мире и в России.– Режим доступа: <https://www.web-canare.ru/business/internet-2017-2018-v-mire-i-v-rossii-statistika-i-trendy/>

УДК 316.353

## **ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ РЕГИОНА УСЛУГ КРЕДИТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

**О. Н. Курмышкина**

*старший научный сотрудник отдела-социопарка  
«Регионология»,  
ГКУ РМ «Научный центр социально-  
экономического мониторинга»*



Статья посвящена изучению качества предоставления услуг кредитными организациями на основе данных социологического исследования. Изучены мнения горожан и сельчан относительно доступности банковских услуг и способах оплаты товаров. Выявлены основные требования клиентов к банкам в условиях цифровой экономики.

*Ключевые слова:* общественное мнение, кредитные организации, качество банковских услуг, цифровая экономика.

## EVALUATION OF POPULATION SERVICES CREDIT ORGANIZATIONS IN THE DIGITAL ECONOMY

**O.N. Kurmyshkina,**

*Senior researcher department-sociopark «Regionology»,  
Scientific Center of Social-Economic Monitoring State Institution*

The article is devoted to the study of the quality of services provided by credit institutions on the basis of sociological research. The opinions of citizens and villagers on the availability of banking services and methods of payment for goods were studied. Customer basic requirements for banks were identified in the digital economy.

*Keywords:* public opinion, credit institutions, quality of banking services, digital economy.

Современное российское общество находится одновременно в двух эпохах – цифровых технологий и инновационной деятельности. Инновации и технологии тесно переплетаются и пересекаются в своем развитии, при этом непосредственно проникают во все сферы жизнедеятельности рядового гражданина. Цифровые технологии проникая в жизнь человека улучшают качество его жизни.

Достаточно широко цифровые технологии представлены в банковской системе, которая ежедневно вовлекает в свои ряды тысячи людей. Банковская индустрия в условиях возрастающей конкуренции заинтересована в инновационных технологиях разного плана [1]. Это, в первую очередь, связано с изменяющимися потребностями банковских клиентов: сервисы и продукты должны решать конкретные жизненные задачи. Современный банковский бизнес пытается трансформироваться в соответствии с этим запросом клиентов. Сегодня компании, банки и другие финансовые институты стремятся удовлетворять как можно большее число потребностей из разных сфер жизни своих клиентов [4].

Как уже говорилось, главная потребность клиента – это удобство. На современном этапе развития рынка потребительских услуг, устоявшаяся система оплаты «наличные» все больше вытесняется безналичным способом оплаты: кредитные и дебетовые карты, различные формы бесконтактных платежей. Это заключение подтверждают также и социологические данные, полученные Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) в марте 2019 г. [2]. Согласно опросу, 87% респондентов стали чаще пользоваться банковскими картами. В качестве

основных причин выбора банковской карты, при условии наличия с собой и денежных средств, опрошенные отмечали: удобство и быстрота использования (47% и 30% соответственно), бонусы и кэшбэк от банка (28%). Чаще всего респонденты банковской картой оплачивают покупки в Интернет-магазинах (92%), в магазинах электронной и бытовой техники (88%), а также в мебельных магазинах (84%). В то время как наличными респонденты чаще пользуются при оплате услуг такси (61%).

Проникновение технологий банковской индустрии в различные регионы происходит с разной скоростью. Как правило, это связано с экономическим развитием региона и наличием технологической инфраструктуры. Рынок банковских услуг в Республике Мордовия представлен достаточно широким выбором различного рода кредитных организаций. Поэтому, прежде чем говорить о самом популярном способе оплаты покупок в регионе, необходимо выяснить, прибегает ли население региона к услугам кредитных организаций. Для реализации поставленной задачи в Республике Мордовия в марте 2019 г. Научным центром социально-экономического мониторинга было проведено социологическое исследование «Удовлетворенность населения Республики Мордовия деятельностью кредитных организаций», где под кредитной организацией понимается организация, которая имеет право осуществлять банковские операции (открытие и ведение банковских счетов и вкладов, валютные операции, кредитование и др.) для извлечения прибыли. Выборка составила 384 респондента и репрезентирует население республики по половозрастной структуре и типу населенного пункта (городская или сельская местность).

Анализируя особенности развития банковского рынка в регионе, необходимо изучить уровень доступности услуг кредитных организаций с точки зрения самого населения. В рамках нашего исследования всем респондентам был задан вопрос: «Считаете ли Вы услуги, предоставляемые кредитными организациями, доступными?». Большинство опрошенных (77%) отметили, что подобного рода услуги для них доступны. Противоположных взглядов придерживается меньшая часть опрошенных – 11,5%. Примечательно, что жители города реже говорили о доступности банковских услуг по сравнению с жителями села (69,9% и 80,9% соответственно). Данное явление скорее всего связано с тем, что горожане предъявляют зачастую более высокие требования к банкам, чем сельчане. В тоже время для респондентов из села наличие банков или банкоматов в их поселение – это уже показатель доступности услуг кредитных организаций. Также при изучении доступности кредитных услуг для населения стоит учитывать и современную систему обслуживания клиентов посредством

интернет-сервисов (мобильные приложения, общение с клиентом в интернет-чатах и др.).

Согласно данным интернет источников, на территории Республики Мордовия в 2019 г. осуществляли свою деятельность 29 банков [8]. Учитывая ряд статистических данных, доступных для исследования, можно представить рейтинг банковских организаций республики. Для построения рейтинга учитывались следующие критерии: 1) количество отделений; 2) количество банкоматов; 3) количество вкладов; 4) количество кредитов. Таким образом из 29 банков в лидеры выбелись:

- ПАО «Сбербанк России»;
- ПАО «ВТБ»;
- АО «Россельхозбанк»;
- ПАО АКБ «АКТИВ БАНК»;
- ПАО АККСБ «КС БАНК».

В ходе исследования выяснилось, что услугами кредитных организаций за последний год пользовались 47% опрошенных, и это преимущественно респонденты в возрасте от 30 до 49 лет, в то время как доля молодежи и лиц старше 50 лет составила по 42%. Следует отметить, что многие респонденты отвечали, что пользуются услугами кредитных организаций уже давно.

Чаще всего опрошенные пользуются услугами Сбербанка России (79%). На втором месте по популярности находится ведущий региональный банк и активный участник экономического и социального развития Республики Мордовия – АККСБ «КС БАНК» (13,5%). Не уступают ему в популярности Банк «ВТБ» и АО «Россельхозбанк» (по 13% соответственно). Доля респондентов, которые пользовались услугами других банков, не превышает и 5%.

Сбербанк России является популярным для всех категорий населения, услугами этого банка в равной степени пользуются респонденты в городской и сельской местности. Следует отметить, что относительно услуг других кредитных организаций, среди горожан и сельчан есть определенные различия. Так, представители села в три раза чаще пользуются услугами Россельхозбанка (21,6% против 7,6%), скорее всего это связано с льготными ипотечными ставками этого банка для жителей села.

Рейтинг услуг, которые получали респонденты от кредитных организаций, выглядит следующим образом: кредитование (62,5%), открытие/закрытие расчетного счета (47,9%), расчетно-кассовое обслуживание (33,9%), получение консультативных и информационных

услуг (18,2%) и открытие вклада, получение процентов по вкладу (17,7%).

Как видно из результатов исследования, кредитование является самой популярной услугой для опрошенного населения. Региональный рынок банковских услуг подвержен тем же тенденциям, что и российский рынок. По данным ВЦИОМ, более половины россиян имеют непогашенные кредиты (51%), опрос проводился в конце июля 2019 г. [3].

По уровню закредитованности населения в 2018 г. Республика Мордовия заняла 59 место из 85 изучаемых субъектов. Данный показатель рассчитывался как соотношение среднедушевого долга работающих по банковским кредитам и среднегодовой зарплаты, в республике он составил 54,9% [7].

Для населения услугу кредитования предоставляют не только крупные банки, но и микрофинансовые организации, которые достаточно широко представлены на рынке финансовых услуг. Под микрофинансовыми организациями понимаются микрофинансовые и микрокредитные компании, определения которых даны законом.

Микрофинансовая компания (МФК) – вид микрофинансовой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность с учётом установленных Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» ограничений, удовлетворяющей требованиям закона и нормативных актов Банка России, в том числе к собственным средствам (капиталу), и имеющей право привлекать для осуществления такой деятельности денежные средства физических лиц, в том числе не являющихся её учредителями (участниками, акционерами), с учётом ограничений, установленных законом, а также юридических лиц.

Микрокредитная компания – вид микрофинансовой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность с учетом установленных Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» ограничений, имеющей право привлекать для осуществления такой деятельности денежные средства физических лиц, являющихся ее учредителями (участниками, акционерами), а также юридических лиц [5].

На территории Республики Мордовия в 2019 г. действует 70 микрофинансовых организаций (МФО) [9], основным девизом которых является «кредит без хлопот», «кредит под один документ», «кредит без залога и поручительства». Такой широкий спектр МФО на региональном рынке позволяет предположить, что среди населения республики высока



доля тех, кто пользуется услугами этих организаций. Однако, результаты проведенного социологического опроса свидетельствуют об обратном: доля респондентов, пользующихся услугами организаций, предоставляющих микрозаймы для населения, составил 1,3%. Относительно масштабов исследования данная группа респондентов не является большой для ее детального изучения, но тем не менее анализ данных позволяет выделить несколько интересных наблюдений, на основе которых можно построить социальный портрет микрозаемщика: мужчина в возрасте от 30 до 49 лет, проживающий в городской местности, имеющий начальное и среднее профессиональное образование.

Одним из высоких показателей успешной деятельности кредитных организаций на финансовом рынке является качество предоставления услуг населению. Согласно результатам социологического исследования, качеством услуг, предоставляемых кредитными организациями, удовлетворены 84,7% респондентов Республики Мордовия, а не удовлетворены – 8,9%.

Как уже отмечалось выше, потребности банковских клиентов постоянно меняются, сегодня потребители ни столько нуждаются в новых услугах, сколько в новых и современных условиях их предоставления. На современном этапе развития банковской инфраструктуры все большую популярность приобретает система бесконтактной оплаты (PayPass). Принцип данного метода состоит в том, что для того, чтобы оплатить покупку, достаточно прикоснуться картой или гаджетом к считывающему устройству терминала.

В рамках проведенного исследования нам было интересно узнать, какими способами оплаты товаров и услуг чаще всего пользуется население Республики Мордовия. При анализе полученных данных выяснилось, что самыми популярными способами оплаты для респондентов являются: наличные средства (89%) и банковские карты (78%). Эти методы оплаты товаров и услуг популярны среди всех категорий респондентов: мужчин и женщин, молодежи и представителей старшего поколения. Развитие банковской инфраструктуры в городе всегда выше, чем в сельской местности, и это сказывается на результатах социологического исследования. В ходе анализа данных было выявлено, что горожане, пусть не на много, но чаще пользуются банковскими картами по сравнению с жителями села (80,5% и 73,8% соответственно). Также замечена закономерность: чем моложе респондент, тем чаще он использует банковскую карту при оплате товаров и услуг.

Треть опрошенного населения (33,2%) активно пользуется мобильными приложениями банков и онлайн-сервисами. Эта услуга

банка популярна больше среди молодых клиентов, чей возраст не достиг еще и 30 лет. Среди респондентов старше 50 лет она популярна для 15,8%.

Самым «новым» способом оплаты товаров и услуг – «системой бесконтактных платежей» – пользуются 16% опрошенных. Данный способ оплаты требует от человека не просто знаний о принципах его работы, но и технической оснащенности клиента. Среди опрошенного населения республики чаще всего таким образом совершают покупки респонденты в возрасте до 29 лет – 37,7%, доля представителей среднего возраста составила 19,7%, а старшего – 6%. Бесконтактный способ оплаты покупок больше популярен в городе – 20,3% (село – 8,5%). На наш взгляд, это можно объяснить более развитой банковской инфраструктурой в городской среде.

Таким образом, можно сделать вывод, что региональный рынок банковских услуг идет в ногу со временем: появляются новые банки, расширяется сеть банковской структуры, растет количество клиентов банка. Развитие регионального банковского рынка подтверждено тем же процессам и целям, что и весь российский рынок банковских услуг. А развитие способа оплаты товаров и услуг банковской картой идет в соответствии с концепцией банка будущего – цифрового банка, призванного работать в условиях цифровой экономики [6]. Сегодня банки столкнулись с новым клиентом, для которого самый дорогой продукт и ресурс – это время. Поэтому он требует от банка молниеносной реакции на его потребности. Что касается Республики Мордовия, то здесь хорошо развита банковская инфраструктура, представлены все современные технологии обслуживания клиента. Для регионального потребителя доступны все способы оплаты товаров и услуг, которые только существуют в современной системе платежей.

Результаты социологического исследования говорят о том, что рынок банковских услуг, в первую очередь, должен быть нацелен на потребности клиента, особое значение при этом должно уделяться доступности получения услуги. В эпоху цифры и инноваций человек имеет право получать услуги там, где ему это нужно и удобно.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Былинкина, В.С. Об инновационных технологиях банковского менеджмента / В.С. Былинкина, Ю.В. Морозова // Роль инноваций в трансформации современной науки. – Ч. 1. – Уфа: Аэтерна, 2016. – С. 30-34.

2. Банковские карты против наличных: выбираем удобство. – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9581> (дата обращения: 10.08.2019).

3. Казарновский, П. Социологи выявили переставших брать в долг россиян / П. Казарновский, В. Дергачев // РБК. – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=238&uid=9839> (дата обращения: 10.08.2019).
4. Куницына, Н.Н. Роль электронных денег в становлении и развитии национальной платежной системы России / Н.Н. Куницына, Е.И. Дюдикова. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2017. – С. 24.
5. Микрофинансовые организации: микрофинансовые компании и микрокредитные компании. – Режим доступа: <http://13.rospotrebnadzor.ru/content/mikrofinansovye-organizacii-mikrofinansovye-kompanii-i-mikrokreditnye-kompanii> (дата обращения: 3.08.2019).
6. Морозова, Ю.В. Российский карточный бизнес в условиях цифровой экономики: тенденции и перспективы развития / Ю.В. Морозова, Е.В. Травкина // Экономический журнал. – №4 (52). – 2018. – С. 63-81.
7. Рейтинг российских регионов по уровню закредитованности населения – Режим доступа: <https://ria.ru/20181224/1548332883.html> (дата обращения: 11.08.2019).
8. Список банков Саранска. – Режим доступа: <https://saransk.bankiros.ru/bank> (дата обращения: 10.08.2019).
9. Список МФО в Саранске. – Режим доступа: <https://mainfin.ru/mfo/saransk> (дата обращения: 5.08.2019).

## ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ В ДИЗАЙН-ОБРАЗОВАНИИ

**Н.С. Степанова-Третьякова,**

*старший преподаватель кафедры гостинично-туристического сервиса, коммерции и рекламы, АНО ВО «Белгородский университет кооперации, экономики и права»*



**Ю.И. Бондарев,**

*доцент кафедры рисунка, живописи и скульптуры, ГБОУ ВО «Белгородский государственный институт искусств и культуры»*



В статье рассматриваются особенности преподавания дистанционного обучения в дизайнерском образовании. Доступность и актуальность интерактивных технологий для многих слоёв населения, включая и людей с ограниченными возможностями.

*Ключевые слова:* дистанционное обучение, дизайн, инновационные технологии, люди с ограниченными возможностями.

## FEATURES OF DISTANCE LEARNING IN DESIGN EDUCATION

**N. S. Stepanova-Tret'yakova,**

*Senior Teacher of Department of Hotel and Tourist Service, Commerce and Advertising,  
Belgorod University of Cooperation, Economics and Law*

**Y. I. Bondarev,**

*Associate Professor of Department of Drawing, Painting and Sculpture,  
Belgorod State Institute of Arts and Culture*

The article deals with peculiarities of teaching distance learning in design education. Availability and relevance of interactive technologies for many segments of the population, including people with disabilities

*Keywords:* distance education, design and innovative technology, people with disabilities.

Иновационные технологии в современном образовании никогда не потеряют своей актуальности. Стремительное развитие социума и всех протекающих в нём процессов является этому доказательством. В последние десятилетия дистанционное обучение пользуется огромным успехом в обществе. Положительные моменты данного вида обучения – это, прежде всего, быстрый доступ, интерактивность, систематическое изложение материала и главное, благодаря компьютерным технологиям оно может проходить в любом городе, районе, стране [2;3;4]. Многие приверженцы данного вида обучения обозначили явные преимущества, которые заключаются? прежде всего, в экономии денежных затрат на аренду помещения, на организацию транспорта, место проживания и т.д. Также другие достоинства дистанционного образования: самостоятельное планирование обучающимися времени и продолжительности своих занятий, охват большой аудитории обучающихся, использование современных интерактивных цифровых средств в обучении, создание единой образовательной среды. На данный момент существуют такие основные виды? как отдельные курсы повышения квалификации и непосредственно получение высшего образования. Это очень актуально для работающих специалистов, которые могут в свободное от работы время проходить обучение и тем самым приобрести необходимые компетенции.

На данный момент существует множество сайтов, обеспечивающих приобретение знаний на расстоянии. Многие высшие учебные заведения не только за рубежом, но и в России имеют свою электронную среду, содержащую не только информацию, но и ориентированную на дистанционное образование. Но не стоит забывать о том, что в мире существуют и люди, имеющие ограниченные возможности. Они тоже имеют полное право на счастливую полноценную жизнь, включая и образование. К большому сожалению, не многие имеют возможность физически посещать учебные заведения. В рамках начального и среднего образования, то есть школы, практикуется домашнее обучение. Но вот высшие учебные заведения не

предоставляют таких услуг для данного слоя населения. Бесспорно, для многих инвалидов пока что реальным воплощением своих талантов является спорт и в нашей стране параолимпийская команда считается одной из самых сильных сборных во всём мире. Но, не все люди с ограниченными возможностями могут занять своё место в спорте, есть и те, кто имеют творческие, конструкторские способности. Поэтому для таких людей актуальность дистанционного обучения является значимой.

История дистанционного обучения берёт своё начало в 19 веке в Европе. Основателем, которого можно считать Исаака Питмана. Он обучал студентов стенографии при помощи рассылки писем по почте. Так в Лондонском Университете Соединённого Королевства появились первые дистанционные образовательные курсы [1]. Со временем общество прогрессировало, а вместе с ним и образование, вышедшее впоследствии в «мировую паутину» – Интернет. На данный момент существуют такие формы дистанционного обучения: онлайн и офлайн.

Режим онлайн подразумевает получение знаний в реальном времени «здесь и сейчас» с помощью сети Интернет. Характерные черты данного обучения: свободный доступ к необходимой информации в любое время через Интернет; имеющаяся база бесплатных видео уроков; может быть отличным дополнением «e-learning» обучения, любых курсов повышения квалификации.

Офлайн обучение предполагает, прежде всего, живое общение с преподавателем через видео трансляцию (Skype). Явные достоинства такого режима: непосредственный визуальный контакт обучающегося и преподавателя; при возникновении вопросов во время обучения, можно получить ответ, пояснения от преподавателя; во время такого обучения задействуются многие психические познавательные процессы, такие как ощущение, восприятие, память, мышление, воображение, представление; нетворкинг – взаимосвязь с сообществами, знакомство с новыми людьми, приобретение работы. Главный недостаток такого обучения – это дорогая стоимость обучения.

В рамках дистанционного обучения также существуют формы занятий, такие как чат-занятия, веб-занятия, телеконференции и недавно появившееся телеприсутствие. Чат-занятия организуются общей синхронизацией всех участников. Обучающиеся имеют общий доступ к данной системе. Многие сайты дистанционных учебных заведений имеют чат-школу, структура, которой состоит из чат-кабинетов, где и осуществляется письменный диалог педагога и обучающегося.

К веб-занятиям относятся дистанционные уроки, конференции, семинары, лабораторные работы, практикумы, осуществляемые по средствам сети Интернет.

Телеконференции нацелены, прежде всего, на достижение образовательных задач. Формирование знаний, умений и навыков достигается при помощи изучения и выполнения заданий посредством видеотрансляции.

Новый вид – телеприсутствие – появился сравнительно недавно и предполагает использование веб-камеры и непосредственно видеодемонстрации самого участника. Ярким примером служит такое обучение, когда в одной аудитории находятся обучающиеся, а преподаватель общается непосредственно при помощи прямой видеотрансляции. Как пилотный проект в одной из школ г. Москвы применяется дистанционное обучение с помощью робота R.Bot 100. Ребёнок с ограниченными возможностями дома за компьютером ведёт полноценный диалог с учителем через робота во время урока.

Таким образом дистанционное обучение является одним из новых интерактивных форм в образовании не только за рубежом, но и в России.

Такая творческая и техническая профессиональная сфера как дизайн является весьма обширной и затрагивает такие области, как конструирование, архитектура, машиностроение, текстильная, цифровая промышленности. Осваивая основы дизайна, человек соприкасается с эстетикой и техникоэргономическими требованиями, тем самым развивая у себя «чувство прекрасного» [2]. Главной основополагающей целью в постижении данной профессиональной сферы является развитие эстетического вкуса, основанного на приобретённых знаниях, умениях и навыках. А, следовательно, «e-learning» обучение является основным аргументом для получения знаний в данной области, а цифровые технологии – это инструмент, позволяющий реализовать приобретённые знания в умения и воплотить творческий замысел. Электронный сайт, созданный для освоения основ дизайна, должен содержать в себе логически последовательную методическую систему обучения, нацеленную на изучение заданий. Они содержат в себе порционное освоение закономерностей композиции, формы, цвета, пространства, художественно выразительных средств, знакомство с направлениями, техниками, технологией и материалами. Отдельный блок – это изучение утилитарных, эргономических требований в данной обширной области. Бесспорно, такая цифровая среда обучения должна совмещать текстовые, графические, видео- и фотоматериалы и т.д.

Так же необходимо ввести попутные объяснения каждой темы по средствам использования бегущей строки – перевода на иностранный язык (английский), а также трансляции сурдоперевода для людей с ограниченными возможностями [4].

Такой вид обучения для лиц с ограниченными возможностями может иметь форму онлайн и офлайн занятий и подразумевает бюджетную форму обучения. Более того, оно раскроет в полной мере

новые формы и методы в постижении такой сферы, как дизайн. Ведь именно данная профессиональная область является гармоничным сочетанием искусства и науки. Получая знания, развивая умения и навыки, люди с ограниченными возможностями откроют для себя новые пути реализации своего потенциала. Конечно, не стоит забывать о том, что, изучая основные закономерности дизайна, такие особенные обучающиеся столкнутся со сложным понятием – образ, с психологическими и интеллектуальными аспектами проектирования предмета или объекта. Ведь данная творческая область затрагивает различные сферы жизнедеятельности социума – это и экстерьер, и интерьер, и реклама, конструирование одежды, предметов быта и т.д. Поэтому приобретение компетенций должно касаться как утилитарной, так и эстетической сферы.

С учётом вышеизложенного материала необходимо создание специализированных образовательных сайтов, позволяющих людям с ограниченными возможностями приобрести знания, умения и навыки в сфере дизайн-образования, которые помогут им раскрыть множество перспектив.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Маслакова, Е.С. История развития дистанционного обучения в России [Текст] // Теория и практика образования в современном мире: материалы VIII Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2015 г.). – СПб.: Свое издательство, 2015. – С. 29-32. – Режим доступа: [moluch.ru/conf/ped/archive/185/9249/](http://moluch.ru/conf/ped/archive/185/9249/) (дата обращения: 21.06.2019).

2. Степанова-Третьякова, Н.С. Дистанционное обучение дизайну в системе инновационных технологий в образовании // V Всероссийская научно-техническая конференция «Реформирование экономики, социальной сферы и образования России: направления, проблемы, перспективы». – Пенза, 2010. – С. 135-137.

3. Степанова-Третьякова, Н.С. Роль дистанционного обучения в дизайнерском образовании / Н.С. Степанова-Третьякова, Ю.И. Бондарев // Сборник Материалов XIII международной научно - практической конференции им. В. Татлина – 15 февраля 2017 – г. Пенза, 2017. – С. 295-297.

4. Stepanova-Tretyakova, N. S. Systematic distance teaching of fine arts to disabled teenagers as a means of socialization / N.S/ Stepanova-Tretyakova // European journal of natural history. – London, 2006. – №4. – P.144-145.



УДК 321.004

## ОСОБЕННОСТИ И ОПЫТ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА В РОССИИ

**Е. Е. Тарандо,**

*профессор кафедры экономической социологии,  
д-р экон. наук, доц.,  
Санкт-Петербургский государственный университет*



**В. Н. Градусова,**

*доцент кафедры менеджмента Северо-Западного  
института управления, канд. экон. наук, доц.,  
ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства  
и государственной службы при Президенте Российской  
Федерации», г. Санкт-Петербург*



В статье раскрываются особенности цифрового взаимодействия между органами государственной власти, гражданами и организациями в Российской Федерации.

*Ключевые слова:* органы государственной власти, местное самоуправление, электронное правительство, технопарк, информационно-вычислительный комплекс.

## FEATURES AND EXPERIENCE OF OPERATION ELECTRONIC GOVERNMENT IN RUSSIA

**E. E. Tarando,**

*professor, Department of Economic Sociology, Doctor of Economics, Associate  
Professor,  
St. Petersburg State University*

**V. N. Gradusova,**

*associate professor of the North-West Institute of Management, PhD in Economics, Russian Academy of National Economy and Public Administration under the President of the Russian Federation, St. Petersburg*

The article reveals the peculiarities of digital interaction between state authorities, citizens and organizations in the Russian Federation.

*Keywords:* state authorities, local government, e-government, technopark, information and computing complex.

В результате активного развития информационных технологий происходит непрерывная качественная трансформация всех основных составляющих жизнедеятельности современного человека. Этот процесс затрагивает и государственный сектор. Внедрение информационно-коммуникационных технологий в деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления является неотъемлемой составляющей процесса повышения качества и сокращения времени обслуживания граждан при оказании государственных и муниципальных услуг (функций).

Совокупность технологических решений, нормативно-правовой базы и организационных мер, направленная на обеспечение цифрового взаимодействия между органами государственной власти, гражданами и организациями называется электронным правительством.

Пользователями электронного правительства являются физические лица, коммерческие и некоммерческие организации, общественные объединения, органы власти федерального и регионального уровней, органы местного самоуправления, органы управления электронным правительством и операторы его систем, другие заинтересованные стороны (включая законных представителей пользователей, поставщиков дополнительных услуг, разработчиков сервисов и др.), а также информационные системы и ресурсы указанных субъектов, связанные с предоставлением услуг или выполнением функций.

Можно выделить следующие основополагающие принципы внедрения, развития, модернизации и функционирования электронного правительства: ориентация на пользователя, эффективность, включая социальную и экономическую, всеохватность, безопасность и доверие, гибкость и адаптивность, ориентация на данные, непрерывность функционирования.

В разных странах при различии национальных и социально-политических особенностей внедрение электронного правительства в

основном нацелено на решение схожих задач, имеет схожие цели и проблемы организации работы различных элементов системы и проходит в своем развитии последовательно пять этапов:

1) начальное присутствие – для этой стадии характерно наличие веб-сайта органа власти с размещенной на нем определенной совокупностью базовой информации;

2) продвинутое присутствие – на этом этапе происходит одностороннее взаимодействие, представляющее собой потоки информации от органа государственной власти к пользователям (гражданам и организациям);

3) интерактивное присутствие – для этого этапа характерно наличие возможности скачивать и заполнять формы для различных услуг, наличие контактной информации, а также возможности связаться с представителями органа государственной власти, использование аудио и видео файлов для информирования общественности;

4) транзакционное присутствие предусматривает возможность использования веб-представительства для осуществления транзакций различных типов, которые в принципе могут осуществляться через интернет – оплаты налогов и штрафов, запроса и получения документов, оплаты услуг с использованием различных платежных систем и т.п.;

5) интегрированное присутствие – на этом этапе орган государственной власти функционирует как единое целое, откликающееся на запросы граждан.

В российской модели электронного правительства, в отличие от моделей, используемых за рубежом, отсутствует государственный орган и (или) высшее должностное лицо, непосредственно ответственные за создание, развитие и стабильное эффективное функционирование электронного правительства. В результате отсутствует централизация, единый подход к формированию системы электронного правительства.

Другой особенностью построения электронного правительства в России остается недостаточность нормативной базы и правового регулирования. В частности, отсутствует нормативный правовой акт, определяющий само понятие «электронное правительство», регламентирующий весь процесс формирования системы и спектр отношений в данной сфере.

Таким образом электронное правительство не является дополнительным направлением деятельности или дубликатом действующего правительства, а лишь обеспечивает новый качественный способ взаимодействия на основе использования информационно-коммуникационных технологий в целях повышения эффективности предоставления государственных услуг.

Основой эффективной, стабильной и бесперебойной работы электронного правительства является грамотный подход к формированию

его архитектуры, центральным элементом которой является технологическая или инженерная инфраструктура. На примере одного из российских регионов рассмотрим компоненты инженерной инфраструктуры электронного правительства.

Обеспечение работы электронного правительства Республики Мордовия осуществляется за счет высокотехнологичной и отказоустойчивой инженерной инфраструктуры. Хранение и обработка информации, а также размещение и сопровождение информационных систем и ресурсов органов государственной власти и органов местного самоуправления, входящих в состав электронного правительства Республики Мордовия, осуществляется на мощностях Информационно-вычислительного комплекса (далее – ИВК) Технопарка в сфере высоких технологий Республики Мордовия.

Обеспечение доступа к информационным системам и ресурсам электронного правительства Республики Мордовия, передача информации осуществляется посредством Скоростной информационной магистрали органов государственной власти и местного самоуправления Республики Мордовия.

ИВК Технопарка в сфере высоких технологий Республики Мордовия является центральным структурно-технологическим элементом инфраструктуры электронного правительства Республики Мордовия, обладающим большими информационными ресурсами и коммуникационными возможностями (таблица 1).

Таблица 1

Общая характеристика ИВК Технопарка в сфере высоких технологий Республики Мордовия

Показатель	Значение
Общая площадь строения, м <sup>2</sup>	5 339,6
Потребляемая электрическая мощность (по 4 независимым энерговодам), МВт	2,5
Количество серверных стоек, ед.	77
Количество телекоммуникационных стоек, ед.	17
Количество размещаемых блейд-серверов, ед.	до 2 156
Дисковое хранилище, Пбайт	до 1,2
Ленточная библиотека, Пбайт	до 5

ИВК – единственный в России Дата-центр, построенный в соответствии с высшим четвертым классом доступности и надежности (TIER IV по классификации Uptime Institute, США, присвоен 14 октября 2013 г.).

Ресурсы ИВК могут быть увеличены за счет включения дополнительного оборудования и организации взаимодействия с

другими Дата-центрами и супер-ЭВМ. Ресурсы ИВК используются для формирования ядра инфраструктуры электронного правительства Республики Мордовия, что позволяет обеспечивать работу государственных информационных систем на высоком современном уровне.

Вместе с вычислительными мощностями в интересах государства используются развернутые в ИВК системы видеоконференцсвязи, IP-телефонии, WEB-сервисов, облачных вычислений и виртуализации. Ситуационный центр ИВК применяется в интересах Правительства Республики Мордовия для проведения экстренных совещаний по вопросам чрезвычайного характера.

С целью изготовления сертификатов ключей проверки электронных подписей и создания ключей электронных подписей на мощностях ИВК размещен Удостоверяющий центр органов государственной власти Республики Мордовия. Электронная подпись используется в качестве аналога собственноручной подписи для придания электронному документу юридической силы, равной юридической силе документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью правомочного лица и скрепленного печатью.

Пользователям ИВК, разработчикам и администраторам информационных систем и ресурсов предоставляется терминальный доступ к персонифицированным виртуальным машинам, развернутым на высоконадежной серверной ферме. Такое взаимодействие осуществляется по закрытым (шифрованным) виртуальным каналам, позволяющим передавать персональные данные и конфиденциальную информацию.

ИВК позволяет осуществлять высоконадежное гарантированное резервирование информации, а так же организацию доступа удаленных систем к защищенным базам данных, что обеспечивает территориальную распределенность системы и повышает ее гарантированную доступность, надежность и безопасность ее использования.

На текущий момент Правительству Республики Мордовия оказывается следующий комплекс услуг (таблица 2).

На мощностях ИВК в настоящий момент размещено свыше 70 информационных систем и ресурсов электронного правительства Республики Мордовия, что потребляет более 90% имеющихся вычислительных ресурсов объекта. При этом анализ текущего использования вычислительных ресурсов и перспективной суммарной потребности, проведенный в 2018 г., показал, что потребность органов власти и органов местного самоуправления Республики Мордовия в услугах хранения и обработки данных на 2018 г. превышает фактически выделенные ресурсы в 1,3 раза, а к 2024 г. увеличится в 1,5-2 раза.

Требуется выделение дополнительных вычислительных мощностей для уже размещенных на ИВК информационных систем и ресурсов, а также перенос и размещение на объекте новых компонентов электронного правительства Республики Мордовия, в первую очередь на уровне местных образований.

Кроме того, в настоящий момент возрастает риск выхода вычислительного оборудования ИВК из строя в связи с его моральным устареванием и физическим износом. Закупка оборудования осуществлялась при построении объекта – в 2010-2011 гг., срок полезного использования превышен почти в 3 раза. При этом осуществить ремонт оборудования или закупку аналогов не представляется возможным, поскольку техническое обслуживание и выпуск такого оборудования давно не осуществляется.

Таблица 2

Услуги, предоставляемые Правительству Республики Мордовия, в рамках организации работы электронного правительства

Наименование услуги	Объем услуги
Предоставление оборудования, в т.ч.:	
предоставление инженерной инфраструктуры для размещения оборудования пользователей (Co-location)	4 шкафа
предоставление вычислительного оборудования для размещения информационных систем пользователей (IAS)	более 500 виртуальных и физических серверов
предоставление программного обеспечения как услуги (SAS)	более 17 информационных систем
Администрирование общесистемного и специального программного обеспечения	более 140 единиц программных комплексов
Защита информации	620 защищенных каналов связи; 455 аппаратных комплексов; 1 263 обслуживаемых электронных подписей
Сопровождение пользователей	более 650 организаций; более 10 000 пользователей
Организация и проведение сеансов видеоконференцсвязи	более 120 сеансов за год
Архивное хранение данных	443 576 Гб для 73 систем

Инженерная инфраструктура объекта также требует модернизации. В связи с отсутствием необходимого финансирования осуществлялось техническое обслуживание только наиболее критических ее элементов.

Отсутствие технического обслуживания инженерной инфраструктуры в необходимом объеме ставит под угрозу не только бесперебойную работу межведомственных и ведомственных информационных систем и ресурсов (как в случае постепенного выхода из строя вычислительного оборудования), но и всего комплекса электронного правительства Республики Мордовия, что, в свою очередь, негативно скажется на выполнении органами государственной власти и органами местного самоуправления Республики Мордовия своих функций.

ИВК является центральным элементом инфраструктуры электронного правительства Республики Мордовия и призван обеспечить его надежную и отказоустойчивую работу, однако, в настоящий момент требует реализации оперативных мероприятий по развитию и модернизации центра обработки и хранения данных.

Особое место в реализации проектов по построению единого информационного пространства республики занимает скоростная информационная магистраль органов государственной власти и местного самоуправления Республики Мордовия (далее – Магистраль).

Реализация проекта началась в 2003 г., и уже спустя короткое время создание Магистральной дало очевидные результаты, и самый главный из них – обеспечение информационного взаимодействия и доступа в сеть «Интернет» республиканских органов власти и местного самоуправления.

Главной особенностью Магистральной является именно централизованное предоставление различного рода телекоммуникационных услуг: передача данных, доступ в сеть «Интернет», информационный обмен по электронной почте, защита от сетевых угроз.

Узлы связи расположены во всех административных зданиях, где размещаются исполнительные органы государственной власти, администрации муниципальных районов республики, ряд территориальных органов федеральных органов государственной власти, а также ИВК Технопарка в сфере высоких технологий Республики Мордовия.

Учитывая, что в республиканском Дата-центре сконцентрированы все информационные системы республиканских органов власти, построенная сеть с полосой пропускания трафика до 1 Гбит/сек объединила локально-вычислительные сети, автоматизированные рабочие места и серверное оборудование во всех государственных органах Республики Мордовия.

Магистраль, помимо доступа к сети передачи данных, обеспечивает необходимый набор информационных служб, таких как корпоративная электронная почта (включая систему антивирусной защиты и защиты от «нежелательной» почты), электронный

документооборот, служба доменных имен, IP-телефония, видеоконференцсвязь и ряд других.

В 2017 г. на базе магистрали создана первичная инфраструктура сети телефонной связи на базе технологии IP-телефонии. Это дает большой потенциал в области оказания услуг по передаче голосовой информации по различным направлениям и созданию условий передачи нетарифицируемого голосового трафика внутри органов власти Республики Мордовия, что, в свою очередь, позволит снизить расходы республиканского бюджета Республики Мордовия на услуги связи.

Также в 2017 г. введен в эксплуатацию узел обслуживания вызовов экстренных оперативных служб на территории Республики Мордовия по единому номеру «112». Указанный узел был подключен к основным операторам связи на территории Республики Мордовия, организовано подключение и настройка рабочих мест районных ЕДДС для информационного взаимодействия с Системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

Безусловно, важным критерием качественной работы Магистрали является ее высокий уровень надежности и информационной безопасности.

В целях обеспечения информационной безопасности с января 2007 г. государственные органы власти Республики Мордовия осуществляют доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» только через технические средства Магистрали. Осуществляется оперативный учет и контроль объемов данных, передаваемых и принимаемых органами государственной власти Республики Мордовия из открытых внешних телекоммуникационных сетей, в том числе сети «Интернет». В 2018 г. (по состоянию на конец октября) посредством Магистрали передано 224,5 Тбайт трафика, в том числе 170,8 Тбайт входящего и 53,7 Тбайт исходящего трафика.

Сервис криптографии необходим для защищенного доступа к внутренним ресурсам республиканского центра обработки и хранения данных. Техническая поддержка представляет собой сопровождение VPN-туннелей от шлюза/группы компьютеров/смартфонов/планшетов органа государственной власти или подведомственного учреждения до требуемого внутреннего ресурса. В конце октября 2018 г. абонентам предоставлялось 237 криптографических туннелей.

Посредством Магистрали также централизованно решены вопросы доступа к российскому государственному информационно-телекоммуникационному сегменту сети «Интернет» (сеть RSNет).

Для обеспечения информационной безопасности на необходимом уровне на постоянной основе осуществляется модернизация и развитие Магистрали в соответствии с требованиями, вводятся в эксплуатацию технические средства для обеспечения защиты информации от угроз,



исходящих из сетей, присоединенных к Магистрале. Эти задачи решаются с использованием технических средств, сертифицированных по требованиям Федеральной службы по техническому и экспортному контролю России.

Стоит отметить, что год от года объем телекоммуникационных услуг растет. Увеличивается и количество услуг, оказываемых с использованием средств криптографической защиты информации, количество услуг по предоставлению виртуальных каналов связи, количество адресов электронной почты на сервере e-mordovia.

В настоящий момент сохраняется проблема цифрового неравенства в использовании информационно-телекоммуникационных технологий. Поэтому основная задача развития Магистрале заключается в подключении к ней органов местного самоуправления уровня сельских поселений, а также организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти и органам местного самоуправления, а это, в свою очередь, потребует серьезных финансовых и трудовых затрат.

Таким образом, в российских регионах накоплен богатый опыт организации цифрового взаимодействия органов государственной власти, граждан и организаций. Скоростная информационная магистраль органов государственной власти и местного самоуправления Республики Мордовия обеспечивает централизованное качественное предоставление телекоммуникационных услуг с высоким уровнем надежности и информационной безопасности.

УДК 321.004

## ЦИФРОВИЗАЦИЯ НАЛОГОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВА, НАСЕЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

**Н. А. Пруель,**

*заведующий кафедрой социального управления и  
планирования, д-р социол. наук, доц.,  
Санкт-Петербургский государственный  
университет*



**Л. Н. Липатова,**

*профессор кафедры экономики,  
д-р социол. наук, канд. экон. наук, доц.,  
Северо-Западный институт управления  
ФГБОУ ВО «Российская академия народного  
хозяйства и государственной службы при  
Президенте Российской Федерации»,  
г. Санкт-Петербург*



В статье раскрываются возможности цифрового взаимодействия между органами государственной власти, гражданами и организациями в вопросах налогообложения.

*Ключевые слова:* цифровизация, цифровая экономика, информационные технологии, налогообложение, электронная коммерция, налоговая система, налоговые органы, налог на доходы физических лиц, задолженность по налогам, собираемость налогов.

## DIGITALIZATION OF TAX INTERACTION OF THE STATE, POPULATION AND BUSINESS

**N. A. Pruel,**

*Head of the Department of Social Management and Planning, Doctor of  
sociology,  
St. Petersburg State University*

**L. N. Lipatova,**

*Professor, Department of Economics, North-West Institute of Management,  
Doctor of sociology, PhD in Economics,  
Russian Academy of National Economy and Public Administration under the  
President of the Russian Federation, St. Petersburg*

The article reveals the possibilities of digital interaction between public authorities, citizens and organizations in matters of taxation.

*Keywords:* digitalization, digital economy, information technology, taxation, e-commerce, tax system, tax authorities, tax on income of individuals, tax arrears, tax collection.

Одна из основных задач, стоящих перед налоговыми органами, – обеспечение полноты и своевременности поступления в бюджет налогов и сборов. Недопоступление или несвоевременное пополнение бюджета не позволяет государству обеспечивать полноценное финансирование социальной сферы и исполнение обязательств перед отдельными гражданами, что отрицательно сказывается на развитии человеческого и трудового потенциала страны [5, 7, 6].

Полноценному осуществлению этой функции налоговых ведомств может препятствовать налоговая задолженность юридических и физических лиц. Поэтому в большинстве стран мира законодательно предусмотрены серьезные меры принудительного взыскания долга перед государством. Значительную часть задолженности по налогам и сборам в России формирует задолженность физических лиц. По данным Министерства экономического развития РФ, в структуре налоговой задолженности в 2018 году на налог на доходы физических лиц приходилось 10,2 % [1].

Динамика налоговой задолженности россиян в 2008-2018 гг. дает основания предположить, что отношение россиян к своим налоговым обязательствам ухудшилось. Так, по данным Минэкономразвития, задолженность физических лиц по налогам в рассматриваемый период возрастала практически ежегодно. Уменьшение отмечалось только в 2009, 2010 и 2013 гг. Наибольший прирост показателя отмечался в 2011 и 2018 гг. В итоге общая сумма задолженности физических лиц увеличилась на 36% и составила 1031,7 млн руб. [1].

Налоговые органы в соответствии с действующим законодательством применяют для неплательщиков определенные меры принудительного взыскания, но они не всегда эффективны. Повысить результативность такой работы может широкое использование в налоговом администрировании информационных технологий.

Одними из первых стран, принявшими стратегию цифровой экономики, стали Сингапур (2005 г.), Австралия (2006 г.), Гонконг (2008 г.),

Великобритания (2008 г.). Европейский союз одобрил стратегию цифровизации в 2009 г. Европейская Комиссия в 2014 г. запустила ряд программ по построению системы бизнеса, в которой самоорганизация позволила бы объединить интересы всех участников, т. е. частных компаний, государственных органов, граждан и общества в целом, в направлении развития цифровой экономики.

Россия по уровню развития цифровой инфраструктуры выступает лидером среди стран БРИКС, однако в 1,5 раза отстает от среднего значения для стран – членов Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) [2].

Для преодоления отставания Россия должна ускорить переход на модель экономического и гуманитарного развития, основанную на широком применении цифровых технологий. Это требует специальной подготовки населения и хозяйствующих субъектов. Если для населения предусмотрены различные программы поддержки (например, организация бесплатного обучения лиц старшего возраста основам компьютерной грамотности или техническая и консультационная поддержка при переходе на цифровое телевидение и т. п.), то предприятия и организации должны самостоятельно отслеживать происходящие изменения и своевременно, и адекватно на них реагировать.

Внедрение цифровых технологий меняет содержание всех бизнес-процессов. Даже решение классической задачи централизованного формирования отчетности в наши дни превращает накопители информации в единую систему информационной и аналитической поддержки бизнеса, позволяет оптимизировать организационную структуру и снизить управленческие затраты.

Для все большего числа видов экономической деятельности, не связанных напрямую с IT-технологиями, информационные системы становятся ключевым фактором конкурентных преимуществ порой даже в большей мере, чем доступ к иным ресурсам. Это способствует формированию быстро растущих компаний с повышенной доходностью.

С позиций корпоративного менеджмента система управления в условиях цифровизации экономики претерпевает изменения под влиянием следующих обстоятельств:

- рыночные конкурентные преимущества во многом определяются эффективным включением в глобальные бизнес-сети, что приводит к сокращению (полному вытеснению) из цепочки создания ценности посредников;
- товарные потоки отделяются от информационных, сделки совершаются независимо от местонахождения товара;
- увеличивается доля интернет-продаж;
- обострение проблем экономической безопасности и др.

Цифровизация экономики существенно меняет и условия государственной экономической политики, для успешной реализации которой необходимы новые методы и инструменты мониторинга хозяйственной деятельности и ее результатов. Эффективная экономическая политика нуждается в системе контроля как для наполнения бюджета в рамках налогообложения, так и для понимания результативности конкретных мер и инструментов воздействия.

Вопросы налогового контроля существенно осложнились в связи с развитием торговли через Интернет. Но в мировой практике пока не выработано эффективного решения. Глобальная цифровая экономика позволяет «неограниченно наращивать продажи в стране, не имея в ней никакого физического присутствия. Это приводит к росту налоговой базы в странах-экспортерах услуг и технологий, таких как США, за счёт сокращения этой базы в странах-импортерах» [4]. Подходы к регламентированию онлайн-сделок существенно различаются.

Американская модель опирается на отказ государства от существенного вмешательства в цифровую экономику на основе принятого в 1998 г. на 3 года билля «О налоговой свободе в интернете». Установленный в те далекие годы мораторий был продлен [3], что позволило США привлечь на свою территорию такие компании, как Amazon, eBay, PayPal, Facebook и др., которые сделали свой выбор не только благодаря развитой инфраструктуре, но и с учетом американской модели регулирования электронных сделок, нацеленной на формирование благоприятных условий развития цифровой экономики.

Европейские страны (например, Швейцария, Норвегия), выбравшие ориентацию на тотальную регламентацию и регистрацию субъектов цифровой экономики и совершаемых ими сделок, утратили лидерство в цифровой экономике.

В Китае цифровая экономика выступает предметом регулирования с точки зрения стратегических целей стимулирования промышленного производства, поэтому большинство логистических видов деятельности управляется органами власти или строго контролируются ими [8]. Соответственно, и налоговая система КНР построена не на налогообложении субъектов и сделок цифровой экономики, а на сборе налогов с промышленного производства, обеспечивающего электронную торговлю и коммуникации продукцией.

По мнению специалистов, в современном налоговом законодательстве не существует эффективных методов налогового контроля, которые могли бы использоваться в целях выявления субъектов электронной коммерции, уклоняющихся от постановки на налоговый учёт, либо занижающих величину фактически полученных доходов [4]. Хотя еще в 2000 г. ученые высказывали обеспокоенность по

поводу того, что цифровое пространство экономических операций «разъедает основания налоговых систем» [9].

Реализация государством фискальных функций осложняется и тем, что нередко сделки осуществляются между субъектами с неопределенной идентификацией (физические или юридические), оплата поступает на обезличенные счета, товар отправляется по почте, нередко в декларируемой форме подарка [3].

Для осуществления эффективного налогового контроля необходимо развитие интегрированных информационных систем. Это обеспечит не только сбор налогов соразмерно осуществляемой деятельности и ее результатам, но и будет способствовать повышению эффективности экономической политики на основе точной оценки получаемого эффекта в ответ на какое-либо управленческое воздействие.

Совершенствованию механизма взыскания налоговой задолженности с физических лиц будет способствовать реализация следующих мер, основанных на применении современных информационных технологий:

1. Активное информирование граждан страны о налогах, налоговой системе, о том как и в каком порядке используются бюджетные средства, внесенные налогоплательщиками в виде налогов. Начинать работу по формированию налоговой дисциплины следует с раннего возраста, разъясняя детям, что перед каждым человеком стоит такая обязанность, как уплата налогов, которые нужны, чтобы работали школы, больницы и др. Следует объяснять, что каждый гражданин должен платить налоги, а их неуплата – это такое же нарушение закона как, например, кража, за которую грозит наказание.

В мировой практике для информирования налогоплательщиков наиболее часто используются телевидение, реклама, интернет-ресурсы и т. п.

Следует систематически через СМИ доносить до россиян сведения о наказаниях за уклонение от уплаты налогов и другие нарушения в этой сфере. Кроме того, считаем целесообразным рассказывать россиянам о практике налогообложения в других странах мира, а также о наказаниях за налоговые преступления.

2. Установление обязанности всех физических лиц переходить на электронный документооборот, что позволит гораздо быстрее получать и отправлять документы, обрабатывать их и использовать налоговыми органами для исполнения своих функций, в том числе в части взыскания задолженности. А налогоплательщикам не придется терять время в очередях на прием в налоговой инспекции.

Сейчас для налогоплательщиков появилась возможность сдавать отчетность и общаться с налоговыми органами в электронной форме по

телекоммуникационным каналам связи (ТКС) через оператора электронного документооборота. Но происходит это по желанию налогоплательщика, т. е. в добровольном порядке.

При переходе на электронный документооборот сокращаются следующие временные затраты:

- срок получения налогоплательщиком документов из налогового органа составит 1-2 дня;
- срок уплаты налога в направляемом требовании возможно будет уменьшить, например, до 5 рабочих дней, так как срок на доставку документов по почте будет исключен.

При этом необходимо законодательно запретить налогоплательщикам отказываться от получения документов из налоговых органов и/или игнорировать их, а также предусмотреть меры на случай отказа от получения и/или игнорирования требований налогового ведомства. Например, ввести возможность приостановления банковских операций по счетам должника.

3. Полный переход на электронный документооборот во взаимодействии налоговых органов с банками. В настоящее время банки обязаны принимать в электронном виде от ФНС только решения о взыскании за счет денежных средств со счетов налогоплательщика, которое подразумевает приостановление операций по счету, и решения об отмене приостановления операций по счету. Но способ получения другой корреспонденции (в электронном виде или по почте) выбирает банк. Так, поручения налогового органа на списание и перечисление денежных средств в бюджетную систему РФ банки предпочитают получать по почте, что замедляет процесс взыскания и увеличивает сроки поступления списанных со счетов налогоплательщиков средств в государственный бюджет. Поэтому необходимо обязать банки перейти на электронную систему в отношении всех документов.

Реализация предлагаемых мер будет способствовать снижению задолженности населения по налоговым платежам, что, в свою очередь, положительно скажется на формировании доходной части бюджета государства и исполнении им социальных обязательств.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ [Электронный ресурс] // URL: <http://economy.gov.ru> (Дата обращения: 15.06.2019 г.).

2. Добрынин, А.П. Цифровая экономика – различные пути к эффективному применению технологий (BIM, PLM, CAD, IOT, Smart City, BIG DATA и другие) / А.П. Добрынин // International Journal of Open Information Technologies. – 2016. – Т. 4. – №.1. – С. 4-11.

3. Калужский, М.Л. Электронная коммерция: маркетинговые сети и инфраструктура рынка ОмГТУ / М.Л. Калужский. – М.: Экономика, 2014. – 328 с.
4. Корень, А.В. Налогообложение субъектов электронной коммерции: проблемы и перспективы / А.В. Корень. – Владивосток: ВГУЭС, 2011. – С. 3-25.
5. Липатова, Л.Н. Социально-экономические факторы воспроизводства трудового потенциала Мордовии / Л.Н. Липатова, В.Н. Градусова, А.А. Солдатов // Вестник Мордовского университета. – Серия: Социологические науки. – 2010. – № 2. – С. 202-208.
6. Мокрова, М.Ю. Современные тенденции развития человеческого потенциала России / М.Ю. Мокрова, Л.Н. Липатова // Россия: тенденции и перспективы развития: Матер. XVIII Междунар. науч. конф. – М.: ФКБУН «Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук», 2019. – С. 317-321.
7. Пахомов, Ю.Н. Дифференциация регионов по доходам как угроза экономической безопасности России / Ю.Н. Пахомов, Л.Н. Липатова // Научное обозрение. – Саранск. – 2018. – №4. – С. 12.
8. Сток, Дж.Р. Стратегическое управление логистикой / Дж.Р. Сток, Д.М. Ламберт. – М.: Инфра-М, 2005. – 603 с.
9. Tanzi, V. Globalization and the Work of Fiscal Termites / V. Tanzi // IMF Working Paper 00/181. – Washington: International Monetary Fund, 2000. – 254 p.



УДК 35.071.2

## **АВСТРИЙСКИЙ ПОДХОД К ВОПЛОЩЕНИЮ КОНЦЕПЦИИ «ЭЛЕКТРОННОГО ГОСУДАРСТВА» НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА ЗАЛЬЦБУРГА**

**Е.Д. Старшов,**

*магистрант кафедры государственного и  
муниципального управления Высшей школы  
менеджмента,  
Санкт-Петербургский государственный  
университет*



В статье анализируется политика Австрии по реализации концепции «Электронного государства» в рамках как проектов Евросоюза, так и собственно австрийских инициатив. В качестве примера реализации данной концепции на региональном уровне взят город Зальцбург.

*Ключевые слова:* электронное государство, Австрия, Зальцбург, государственное и муниципальное управление, городское развитие.

## **AUSTRIAN APPROACH TO IMPLEMENTATION OF THE E-GOVERNMENT CONCEPTION ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF SALZBURG**

**E. Starshov,**

*master student of the department of public administration of the High school  
of management,  
St. Petersburg State University*

The article analyses the Austrian policy toward the implementation of the e-Government concept, based both on EU and Austrian projects. The city of Salzburg is taken as an example of the policy's implementation on a regional level.

*Keywords:* e-Government, Austria, Salzburg, public administration, urban development.

Бурное социально-технологическое развитие в XX веке привело к широкомасштабным переменам в характере диалога между обществом и государством. С одной стороны, произошло расширение участия граждан в формировании политической повестки, в связи с чем требовалось всё более широкое представительство государственных органов, с другой стороны, технологический прорыв, обусловивший появление новых методов хранения, обработки и передачи информации, способствовал появлению новых форм взаимодействия власти и общества.

Концепцией, привязанной к электронному измерению данного взаимодействия, стало «электронное правительство» (e-government), которое существенно упростило возможности доступа граждан к информации о работе государственных органов и получения соответствующих услуг, ускорило и упростило средства их реализации. Параллельно стал внедряться принцип «одного окна», когда пользователь может получить информацию или запросить услугу в одном из офисов лично или через интернет-аккаунт.

Реализация «электронного правительства» наблюдается в разных странах по всему миру. В частности, в России широко применяется ресурс «Госуслуги». Помимо него действуют официальные сайты тех или иных структур, на которых размещается информация об их работе.

Организация Объединённых Наций, как ключевой институт международного взаимодействия, обращает внимание на перспективы развития «электронного государства» с середины 1990-х годов, и в 2001 году её департамент по экономическим и социальным вопросам публикует исследования «электронного государства» (прим. – здесь и далее термины «электронное государство» и «электронное правительство» будут употребляться как синонимы) [3]. Согласно последнему исследованию от 2018 года Австрия занимает 20-е место в международном Индексе развития электронного правительства (EGDI), при том что Россия занимает 32-е место. Несмотря на то, что за 10 лет Австрия опустилась на 4 позиции [12], её подход к улучшению оказания электронных услуг признаётся успешным. Так, в 2014 году австрийский портал открытых данных был удостоен премии Организации Объединённых Наций в области Государственной службы в категории «Совершенствование оказания государственных услуг» [5].

Известно, что Австрия стала одной из первых европейских стран, обратившей внимание на необходимость электронного взаимодействия со своими гражданами. Уже в 1995 году, после вступления в Европейский Союз, австрийское правительство созвало Рабочую группу по взаимодействию с обществом, перед которой поставило вопрос об анализе возможностей новых технических средств. Результатом стало начало работы интернет-платформы «Help.gv.at» в 1997 году [9].

Известно, что Российская Федерация проводит активную политику по реализации рассматриваемой концепции. Об этом свидетельствуют как принятие законов, регламентирующих деятельность государственных органов по оказанию электронных услуг, сбор и хранение персональных данных пользователей, так и принятие государственной программы «Информационное общество (2011-2020 годы)». Российские государственные учреждения федерального и регионального уровня проводят работу по изучению зарубежного опыта. Но австрийский подход к реализации концепции «электронного государства» остаётся практически неизученным в России. При этом крупнейшие международные институты не обходят его вниманием.

Современное представление ООН об «электронном правительстве» предполагает пять стадий его реализации: «возникновение», «повышенная», «интерактивная», «транзакционная» и «сетевое государство» [13].

В 2001 году начала работу Рабочая группа по «электронному правительству» на федеральном, региональном и локальном уровнях. Федеральным правительством была разработана IT-стратегия, для реализации которой был создан Комитет по информационно-коммуникационным технологиям. В следующем году был создан Центральный регистр горожан, в котором каждому жителю страны был присвоен определённый идентификационный номер. В 2003 году правительство выдаёт первые «карты гражданина», служащие в качестве «электронной подписи». В 2004 году вступает в силу закон «об электронном правительстве», согласно которому все официальные учреждения страны должны достигнуть «транзакционной стадии» к 2008 году. Тогда же крупнейший мобильный оператор Австрии Mobilkom сделал возможным доступ к государственным электронным услугам через мобильный телефон. В 2005 году Австрия стала первой страной в мире, сделавшая возможным привязать «электронную подпись» к банковским картам. Важной вехой стало создание платформы «Цифровая Австрия» – центрального австрийского государственного института, отвечающего за разработку общенациональной стратегии цифрового развития и координацию на различных уровнях власти. С 2006 года Австрия выпускает первые электронные паспорта, тогда же начинают работу государственные услуги на уровне австрийских городов. В 2007 году создаётся Австрийская Электронная Сеть, университетская система CAMPUS, укрепляющие взаимодействие и взаимопроникновение электронных услуг на различных уровнях. Богатым на события стал 2008 год, когда было пересмотрено законодательство, отныне предусматривающее упрощённый и бесплатный доступ к электронной подписи. Тогда же заработала интернет-система государственных закупок, а сайт государственных услуг [help.gv.at](http://help.gv.at) обновил свою структуру, в частности в неё был добавлен сервисный центр. Началась

реализация программы «Контрольные города электронного правительства», направленная на стимуляцию перевода в электронный вид услуг муниципалитетов.

В 2009 году была принята концепция развития «электронного правительства» «e-Government-Vision 2020», ставящая цель беспрепятственного доступа каждого гражданина Австрии к электронным услугам. Ключевыми принципами данной концепции являются повышение эффективности работы, высокий уровень доверия общества и безопасность, открытость и прозрачность, вовлечение жителей к формированию политики, инновационность, конвергенция и синергия на национальном и международном уровне [7].

В последующие годы электронный функционал австрийских государственных органов был расширен, существенное внимание уделялось взаимодействию с финансовой и банковской сферами, а также расширению доступа к ресурсам мобильных устройств [6].

В системе австрийского «электронного правительства» задействовано множество институций федерального, регионального и муниципального уровней. Связь поддерживается и со структурами Европейского Союза. Так, в 2014 году Европейский Союз принял директиву 2014/55/EU, главной целью которой стало приведение национальных систем «электронного правительства» к единому стандарту, который бы способствовал созданию наднациональной системы, в которой получение услуг было взаимосвязано между странами-участницами [4].

Европейский Союз в целом следит за развитием национальных систем оказания электронных услуг и проводит мероприятия, способствующие их стандартизации и обмену опытом. В указанной выше директиве признаётся, что на данный момент национальные системы имеют разные стандарты, в следствие чего пока рано говорить о возможности полноценной реализации концепции «электронного государства» в рамках всего Евросоюза.

С 2005 года единым центром управления цифрового развития страны стала платформа «Цифровая Австрия». Под её началом действуют объединение по информационно-коммуникационным технологиям (ИКТ), работающее непосредственно с министерствами и координационный совет для федерального правительства, земель, городов, общин, который также занимается экономическими вопросами. «Цифровая Австрия» состоит из совета руководителей, исполнительного директора и многочисленных спикеров и работает помимо государственных институтов с юридическими и физическими лицами [2].

Исполнительной властью в городе Зальцбург является магистрат. В интернете он представлен двумя официальными сайтами: один из них (<https://www.stadt-salzburg.at>) направлен на местных жителей и работает только на немецком языке, второй (<https://www.salzburg.info/de>)

ориентируется на гостей города и представлен в немецкой, английской, французской, испанской, итальянской, русской, польской, чешской, венгерской, японской и китайской версиях. Информация на сайте «для внутреннего пользования» разделена на четыре тематических раздела: жизнь в Зальцбурге, политика и управление, экономика и окружающая среда, образование и культура. В разделе «Жизнь в Зальцбурге» обращается внимание на проблемы жизни женщин, детей и молодёжи, людей с ограниченными возможностями, пенсионеров. Также приводится информация об интеграции мигрантов, о здоровье и безопасности, об обществе. Раздел «Политика и управление» информирует о городской политике и городском управлении, о гражданских услугах, о строительстве и жилищной политике, о городских финансах и налоговой системе, а также о соблюдении прав и юридическом контроле. В разделе «Экономика и окружающая среда» представлены данные по транспорту, парковках, городскому устройству, системах вывоза мусора и канализации, о состоянии окружающей среды, об экономике и занятости населения. «Образование и культура» сообщает об истории города, о туризме и развитии туристической привлекательности исторического центра, о политике в области образования, о городской библиотеке, о политике в области культуры и искусства и соответствующих мероприятиях, о развитии спорта и здорового отдыха. Здесь же приводится информация о городской статистике.

Помимо четырёх разделов официальный сайт представляет данные по городским закупкам, работе с прессой, отчётам о деятельности городских властей. Обращает на себя внимание интерактивная многослойная карта с объектами городской инфраструктуры [10].

Также в Зальцбурге принята городская концепция цифровизации. Под её началом действует рабочая группа, к работе в которой приглашаются все желающие жители. В обзоре от 2017 года указаны пять основных проектов для реализации: создание Digi-Café – открытой площадки для дискуссий по развитию цифрового общества; Freizeit-App – мобильного приложения для бронирования спортивных объектов и площадок для отдыха; развитие цифровых компетенций руководства города, в рамках чего предполагается создание инновационной лаборатории и проведение «цифровых экскурсий»; стимулирование цифрового сотрудничества различных слоёв населения и создание единого «банка знаний» – единой базы инновационных наработок в процессе общественных дискуссий [11]. Одним из результатов проекта стало создание сайта «Зальцбург открывается», на котором представлена подробная информация по воплощению цифровой концепции, а также действует форма обратной связи [8].

Система оказания электронных услуг городского уровня интегрирована в общенациональную систему. Тем не менее, некоторые услуги представлены непосредственно на городском портале. Так, жители Зальцбурга могут заполнить формуляр на регистрацию собственности на предмет необходимости еженедельного вывоза отходов, который осуществляется со свободных мест около проезжей части. При необходимости, за дополнительную плату можно заказать специальную службу, которая будет готовить и ставить на необходимое место контейнеры в определённый день для дальнейшего вывоза мусора [1].

Таким образом, Австрия демонстрирует успешный подход к реализации концепции «электронного государства», что подтверждается как статистикой Организации Объединённых Наций, так и многочисленными признаниями со стороны европейского сообщества. В Австрии действует чёткая и слаженная система перевода государственных услуг в цифровой вид, а деятельность различных уровней власти координируется. Кроме того, в формировании «цифровой» повестки привлекаются как частные организации, так и горожане. Подобные аспекты австрийского подхода могут быть взяты на вооружение другими странами, в том числе и Россией.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. An-und Abmeldung von Abfallbehältern, Abfallbehälter Formulare, Stadt: Salzburg, die offizielle Webseite. – Режим доступа: [stadt-salzburg.at/internet/wirtschaft\\_umwelt/abfall\\_abwasser/abfallservice/abfallbehaelter/an\\_und\\_abmeldung\\_von\\_abfallbehaeltern\\_397057.htm](http://stadt-salzburg.at/internet/wirtschaft_umwelt/abfall_abwasser/abfallservice/abfallbehaelter/an_und_abmeldung_von_abfallbehaeltern_397057.htm) (дата обращения 18.08.2019).
2. Behörden im Netz: Das österreichische EGovernment ABC // Digitales Österreich. – Wien, 2017. – S.31.
3. Benchmarking E-government: A Global Perspective: Assessing the Progress of the UN Member States // UN, New York, 2001. – Режим доступа: [publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf](http://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf) (дата обращения 18.08.2019).
4. Directive 2014/55/eu of the european parliament and of the council of 16 April 2014 on electronic invoicing in public procurement (Text with EEA relevance). – Режим доступа: [eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&from=EN](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014L0055&from=EN) (дата обращения 18.08.2019).

5. E-Government factsheets anniversary report, Directorate-General for Informatics // European Commission. – Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2019. – p. 30.

6. E-Government in Austria, January 2015, Edition 18.0. – Content, European Union, 2015. – p. 46.

7. E-Government-Vision 2020, Digitales Österreich, die offizielle Webseite. – Режим доступа: [digitales.oesterreich.gv.at/e-government-vision-2020](http://digitales.oesterreich.gv.at/e-government-vision-2020) (дата обращения 18.08.2019).

8. Salzburgs Digitale Roadmap // Stadt: Salzburg, die offizielle Webseite. – Режим доступа: [salzburgmachtauf.at](http://salzburgmachtauf.at) (дата обращения 18.08.2019).

9. Services des BRZ // BRZ, offizielle Webseite. – Режим доступа: [brz.gv.at/was-wir-tun/services-produkte.html](http://brz.gv.at/was-wir-tun/services-produkte.html) (дата обращения 18.08.2019).

10. Stadtplan, Stadt: Salzburg, die offizielle Webseite. – Режим доступа: [maps.stadt-salzburg.at/](http://maps.stadt-salzburg.at/) (дата обращения 18.08.2019).

11. Strategiepapier: Digitalisierung & Innovation // Stadt: Salzburg. Information, 2017. – Режим доступа: [salzburgmachtauf.at/wp-content/uploads/2017/10/strategie-digitalisierung-salzburg.pdf](http://salzburgmachtauf.at/wp-content/uploads/2017/10/strategie-digitalisierung-salzburg.pdf) (дата обращения 18.08.2019).

12. United Nations e-Government Survey 2008, From e-Government to Connected Governance, ST/ESA/PAD/SER.E/112 // UN. – New York, 2008. – P.20. – Режим доступа: [publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf](http://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf).

13. United Nations Division for Public Economics and Public Administration. Benchmarking E-government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States // UN, 2001. – Режим доступа: [publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf](http://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf) (дата обращения 18.08.2019).

## ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ В СТРУКТУРЕ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ ТЕРРИТОРИЙ

**А.Д. Мурзин,**

*доцент кафедры управления развитием пространственно-экономических систем факультета управления,  
канд. эконом. наук, доц.,  
Южный федеральный университет, г. Ростов-на-Дону*



Современный этап социально-экономического развития характеризуется широким внедрением цифровых технологий. В этих условиях интеллектуальный потенциал вытесняет производственные компетенции работников. Исследование посвящено определению проблем занятости, обусловленных внедрением автоматизированных технологий в региональный производственный комплекс и инфраструктуру городского обслуживания.

*Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта №17-02-00296.*

*Ключевые слова:* трудовые ресурсы, интеллектуальный потенциал, цифровая экономика, производственный комплекс, городская инфраструктура.

## VECTORS DEVELOPMENT OF LABOR RESOURCES IN THE STRUCTURE OF THE DIGITAL TERRITORIAL ECONOMY

**A. Murzin,**

*Associate Professor, Department of Spatial and Economic Systems Development Management, Faculty of Management, Associate Professor, PhD in Economics, Southern Federal University, Rostov-on-Don*

The current stage of social and economic development is characterized by a broad introduction of digital technologies. In these conditions, the intellectual potential displaces the production competencies of employees. The study is devoted to the identification of employment problems caused by the introduction of automated technologies in the regional production complex and urban service infrastructure.

*Keywords:* labor resources, intellectual potential, digital economy, regional production complex, urban infrastructure.



Комплекс цифровой экономики формируется при условии акцентирования внимания на привлечении и удержании квалифицированных кадров посредством обеспечения доступа к финансовым ресурсам и создания благоприятных условий для развития экономики города и региона.

В данный момент отрасль информационных технологий составляет менее четверти национальной экономики, что довольно скромно по сравнению с более развитыми странами. А в некоторых регионах страны компании сферы информационных технологий отсутствует вовсе. Российская Федерация экспортирует менее 0,5% товаров высокотехнологичного сектора на мировом рынке товаров и услуг, это преимущественно продукция военного комплекса [4]. Промышленность в сфере обработки имеет очень низкую производительность труда, поэтому имеет место резерв для введения автоматизированных технологий производства. В нынешних условиях необходимо развитие сферы высоких технологий в различные сферы производства, в противном случае может сформироваться угроза национальной технологической независимости.

На Гайдаровской форуме 2018 г. был представлен национальный доклад «Высокотехнологичный бизнес в регионах России» [2], содержащий обзор системы мониторинга развития цифровых технологий Российской Федерации. В целях аналитики отчетность предполагает отслеживание ситуации, как в регионах, так и крупных городах страны. Для развития бизнеса в сфере высоких технологий очень важна концентрация человеческих ресурсов, развитость в области технологий, а также наличие институтов и обеспечение инновационной технологичной инфраструктурой.

Выделен список потенциальных центров развития цифровой экономики на территории Российской Федерации: Москва и Московская область; Санкт-Петербург; Республика Татарстан; Красноярский край; Нижегородская область; Краснодарский край; Пермский край; Свердловская область; Тюменская область; Самарская область; Республика Башкортостан; Новосибирская область; Челябинская область.

Политика администраций данных регионов должна быть нацелена, в первую очередь, на обеспечение востребованными кадрами, то есть на образование в сфере технологического предпринимательства. Основополагающими ресурсами новой экономики являются кадры, обладающие уникальными компетенциями, поэтому поддержка специальных программ высших учебных заведений является стратегически важной задачей. Некоторые области уже внедрили единую экосистему инноваций, включающую десятки технологических компаний [3]. Учебные заведения взаимодействуют и интегрируются в

высокотехнологичную отрасль, путем создания кластеров и экспертных советов по различным отраслям.

Как показывает практика развития мирового рынка труда параллельно с развитием цифровой экономики растут и риски повышения безработицы в сфере технологического обеспечения [5], что является потенциальной угрозой экономики многих небольших городов России, не смотря на невысокий уровень развитости цифровых технологий. При массовом введении автоматизации на производствах и в сфере обслуживания до 45% рабочих мест могут быть оснащены роботизированной техникой уже к 2035 году [1]. Данным рискам потенциально подвержены города центральной части России, так как в данных регионах преобладает обрабатывающая промышленность, поэтому до 47% работников данной сферы могут быть заменены роботами и остаться без работы.

Возможным вариантом преодоления кризиса занятости и в то же время увеличения темпов роста и развития технологического обеспечения является развитие альтернативных областей и видов занятости. Они будут связаны с развитием потенциальных трудовых ресурсов в области исследований, предпринимательства, инноваций и развитием высоких технологий городской экономики. Разработка автоматизации процессов на производстве, создание и обслуживание робототехники, написание программного обеспечения будут иметь ключевое направление при разработке стратегии преодоления кадрового кризиса.

Важно привлечение частного инвестиционного капитала в НИОКР, большую роль здесь могут сыграть ваучеры и гранты, которые будут гарантировать целевое расходование средств из бюджета. Получателями грантов могут быть университеты для взаимодействия с промышленными предприятиями в целях совместной разработки технологий, для оплаты услуг университетов по исследованиям инновационных технологий, а ваучеров – небольшие компании, занимающиеся инновационной деятельностью.

Информационная инфраструктура является приоритетной отраслью для привлечения инвестиций. Она необходима для создания бесплатного доступа в сеть «Интернет» в крупных городах, а также 100%-го покрытия сотовой связью территорий всех поселений регионов с возможностью доступа в интернет.

Данные меры в совокупности направлены, с одной стороны, на удержание уже имеющихся квалифицированных специалистов, на привлечение новых, а также мотивацию молодежи к обучению и развитию в сфере высоких технологий. С другой стороны, они обеспечивают доступ к финансированию и созданию институциональных условий, которые способны дать толчок к росту и

развитию высоких технологий в выделенных регионах Российской Федерации.

Ростовская область не попала ни в одну из федеральных государственных программ по развитию цифровой экономики, а также местные компании не обмениваются опытом со своими коллегами, поэтому эксперты не рассматривают ее всерьез. Регион оказался вне программы национальной технологической инициативы, которая способствует созданию условий для продвижения отечественных компаний на новых рынках высоких технологий. В первую очередь, программа подразумевает развитие системы здравоохранения и персональной медицины, систем искусственного интеллекта, а также разработку и создание беспилотных летательных аппаратов.

Однако, в Южном федеральном округе, существует довольно много предприятий, работающих в сфере информационных технологий, значительная часть которых базируется в Ростовской области. Предприятия в 2017 году разработали около сотни программных продуктов, которые были включены в федеральный реестр в области импортозамещения цифровых продуктов. Некоторые из этих компаний вышли на международный рынок, что является альтернативой сырьевому экспорту, хоть и в гораздо меньших объемах. Зарубежные заказчики имеют более высокие потребности к программному обеспечению и требования к продуктам, а также располагают большим количеством финансовых ресурсов, что в совокупности способствует совершенствованию систем разработки, повышению качества выпускаемой продукции, творческому подходу к решению задач и, собственно, развитию специалистов. Основные продукты ростовчан представлены в области антивирусной защиты и информационной безопасности, систем автоматизации процессов, разработки сайтов, маркетинга и бизнес-аналитики. То, что данные ресурсы пользуются спросом, говорит о соответствии разработок мировым стандартам.

Приоритетным стратегическим направлением развития цифровой экономики в Ростовской области, должны стать разработки автоматизации технологических процессов в агропромышленном секторе. Не стоит отводить на второй план область сельского хозяйства, необходимо продолжать развитие в направлениях зондирования земли, капельного орошения и космоснимков. По развитию данных направлений область занимает лидирующие позиции среди южных регионов.

Даже в столице Южного округа остро стоит вопрос кадрового обеспечения. Есть уже обученные, работающие специалисты, которых переучить будет очень сложно, а также студенты, уже выбравшие направление для своего дальнейшего развития. Активная работа проводится с учащимися школ. Имеется недостаточность человеческого капитала даже на минимальном уровне. Есть необходимость в специалистах и

руководителях, которые будут понимать, что есть цифровая экономика, и как с ней обращаться, а также будут распространять вокруг себя данную идеологию. В правительстве Ростовской области отсутствует проектный офис, занимающийся координацией и курированием цифровизации.

Готовность к крупным проектам, напрямую зависит от поддержки государства. Есть квалифицированные специалисты, которые готовы развивать и реализовывать городскую цифровую экономику, но этого мало. Необходима поддержка государственных корпораций и крупных компаний, устоявшихся на рынке, преимущественно от тех, которые находятся на территории Ростовской области. При поддержке отраслевых министерств цифровая экономика в городах региона начнет развиваться высоким темпом, обгоняя соседние регионы.

Технически Ростовская область имеет неплохие показатели для внедрения цифровой экономики. Современные виды связи быстро проникают в инфраструктуру всех крупных городов области и имеют поддержку со стороны инфокоммуникационных компаний; высокий уровень покрытия сотовой связи обеспечивает доступ в интернет в большинстве населенных пунктах области. Конкурентным преимуществом региона является большое количество специалистов, имеющих высокую квалификацию в сфере информационных технологий. Для этого созданы условия в виде базового образования и возможность развития в данной сфере. В качестве перспективы можно организовать размещение в Ростове-на-Дону, Таганроге и Новочеркасске центров обработки данных со всей необходимой инфраструктурой. Это даст возможность для развития специалистов и сформирует новые рабочие места, что, в свою очередь, увеличит налоговый потенциал.

Интеграция региональной и муниципальной экономики в цифровую среду государства – это очень сложный, затратный и длительный процесс. Практически все сферы деятельности требуют значительных доработок, начиная от правовой базы и заканчивая объектами социальной сферы. Государством должны быть выделены колоссальные средства для приведения всего в соответствие. Недостаток системы в том, что при решении одной проблемы возникают множество новых, и этот процесс практически бесконечен. Нужен комплексный подход и стратегическая программа действий.

В силу разной степени начального развития основных направлений цифровой экономики, процесс интеграции затягивается на более долгий срок, так как невозможно, например, развивать технологии связи, не усовершенствовав при этом нормативно-правовую базу. Технический прогресс не стоит на месте, поэтому необходимо действовать в кратчайшие сроки, иначе не избежать отставания в выполнении плана развития новой экономики государства.

Различия в уровне цифровизации регионов потребовали выбора лидеров для дальнейшего стимулирования их развития, а также реформирования системы образования с целью обеспечения кадрами новой экономики. В большинстве случаев государство выделяет средства на такое развитие или способствует привлечению частных инвесторов. С одной стороны, это благоприятно влияет на развитие, а с другой, менее развитые территории должны сами стимулировать развитие экономики. Как правило, в этом случае сдерживающим фактором является дефицит бюджета, а это обуславливает их постоянное отставание. Если регион не попал в государственную программу, он начинает искать частных инвесторов, что в условиях экономического кризиса результатов не приносит.

Таким образом, регионы, не попавшие в программу государственного стимулирования, обречены на отставание, а это значит, что методы и средства развития системы им придется искать самостоятельно. Даже при наличии в регионе множества компаний, занимающихся разработкой и реализацией продуктов цифровых технологий, самостоятельное устойчивое развитие вряд ли возможно. Необходимо продвижение на международный рынок, что требует определенной стратегии и средств, которых естественно не хватает.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бабкин, А.В. Формирование цифровой экономики в России / А.В. Бабкин, Д.Д. Буркальцева, Д.Г. Костень, Ю.Н. Воробьев // Научно - технические ведомости СПбГПУ. – Экономические науки. – 2017. – №3. – С. 9-25.
2. Барина, В.А. Высокотехнологичный бизнес в регионах России: Национальный доклад / В.А. Барина, С.П. Земцов, Р.И. Семенова, И.В. Федотов // РАНХиГС, АИРР, Группа «Интерфакс». – Москва, 2017. – 56 с.
3. Пеньшин, Б. Цифровая экономика: особенности и тенденции развития / Б. Пеньшин // Наука и инновации. – 2016. – №3. – С. 17-20.
4. Регионы России. Социально - экономические показатели – 2017: Стат. сб. – М.: Росстат, 2017. – Режим доступа: [https://www.gks.ru/bgd/regl/b17\\_14p/Main.htm](https://www.gks.ru/bgd/regl/b17_14p/Main.htm)
5. Сергеева, В.В. Кадровый потенциал региона и кадровая политика как факторы результативности инновационной деятельности / В.В. Сергеева, А.А. Ширяев // Социология науки и технологий. – 2012. – №1. – С. 65.

УДК 316.472.4

## КОМПЬЮТЕРИЗАЦИЯ КАК ОДНА ИЗ ОСТРОСОЦИАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ СОВРЕМЕННОСТИ (НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА БЕЛГОРОДА)

**И.Н. Валиева,**

*ассистент кафедры социологии и организации  
работы с молодежью,  
НИУ «БелГУ»*



**А.А. Бондарева,**

*ассистент кафедры социальных технологий,  
НИУ «БелГУ»*



В статье рассматривается феномен компьютеризации как острая, социально-значимая проблема начала XXI века. В настоящее время компьютеры позволяют существенно повысить профессиональное развитие специалиста, оказывают огромное воздействие на развитие личности. Но, несмотря на положительное влияние, сегодня большая часть населения подвержена негативному влиянию компьютерной техники.

*Ключевые слова:* компьютеризация, компьютерная зависимость, социальные проблемы.

## **COMPUTERIZATION AS ONE OF THE ACUTE-SOCIAL PROBLEMS OF MODERNITY (ON THE EXAMPLE OF THE CITY OF BELGOROD)**

**I. Valieva,**

*Assistant of the Department of Sociology and Organization of Work with Youth,  
National Research University «BelSU»*

**A. Bondareva,**

*Assistant of the Department of social technology,  
National Research University «BelSU»*

The article considers the phenomenon of computerization as an acute, socially significant problem at the beginning of the XXI century. Currently, computers can significantly increase the professional development of a specialist, have a huge impact on the development of personality. But, despite the positive impact, today most of the population is subject to the negative impact of computer technology.

*Keywords:* computerization, computer addiction, social problems.

На сегодняшний день ни у кого не вызывает сомнений то, что общественное развитие в наше время характеризуется стремительным ростом социальных изменений, их масштабностью. Во многом это новые информационные и коммуникационные технологии, поэтому компьютеры играют важнейшую роль в жизни человека. Очень трудно представить на данный момент сферу реальной жизнедеятельности человека, с которой не был бы связан компьютер. Информатизация и компьютеризация в современном обществе приобретают все больший размах. Выявление роли и места Интернета в жизни современного общества является актуальным, так как он способствует общекультурному развитию индивидуума и становлению его как личности: способствует творческому росту в трудовой деятельности и познании, повышает нравственную ответственность, инициативность, многократно увеличивает интеллектуальное богатство личности, углубляет понимание о смысле своей жизни людьми и предназначении человека в социуме в целом. Но, необходимо отметить и то, что коммуникационно-информационные технологии несут немалую угрозу.

Постепенно, компьютерные технологии стали заменять собой некоторые виды человеческой деятельности. Зачем читать книгу, если есть аудиозаписи? Зачем заниматься спортом, если существуют игры, позволяющие соревноваться, не выходя из дома? Постоянно

увеличивается число людей, перестающих самосовершенствоваться, заниматься «реальными», а не виртуальными делами, воспитывать детей, общаться с родными и друзьями, отдавая все свое личное, а чаще и рабочее время проведению у компьютера. Психиатры, психологи выделяют даже специальный термин – «компьютерная зависимость». Компьютерная зависимость – это вид не химической зависимости, характеризующийся пристрастием к занятиям, связанным с использованием компьютера, приводящее к резкому сокращению всех остальных видов деятельности, ограничению общения с другими людьми [3]. Это зависимость от персонального компьютера (планшета, телефона), заболевание сродни наркомании или алкоголизму. Использование компьютерных и интерактивных мультимедийных технологий привело к возможности моделирования в реальном времени реалистичных образов мира искусственного, которые передаются человеку через ощущения, имитируемые в соответствии с этими образами. Компьютерная зависимость поражает все большие аудитории молодых людей, проводящих свое свободное время перед монитором.

Именно поэтому компьютерная техника из важнейшего помощника понемногу превращается в опасного врага человека. Компьютерная глобализация скрывает в себе опасность утратить диалогичность в общении с другими людьми и тем самым провоцируя «дефицит человечности», а также возможно и человеческое одиночество, раннее психологическое старение общества и даже снижение физического здоровья.

Важными социальными последствиями компьютеризации являются:

- изменение стратегий коммуникации;
- изменение во многих отраслях промышленности характера производственной деятельности;
- появление социальных определенных групп, жизнедеятельность которых связана непосредственно с компьютерными сетями;
- появление новейших видов интеллектуальной деятельности;
- становления «киберкультуры»;
- технократическое мышление;
- усиление манипуляции;
- переоценка ценностей.

Изменяя основы жизнедеятельности социума, психологические черты индивидуумов, ценностные ориентиры, и формируя новые социальные группы, компьютеризация предстает перед нами как глобальный социальный феномен.

Используя новейшие политические технологии, обеспеченные информационными средствами, возможно формирование любого



общественного мнения, манипулирование сознанием человека. Исследования многих ученых позволяют отметить, что всеобщая компьютеризация оказывает крайнее влияние на человеческую природу, снижает нормальный уровень эмоциональной жизни, изменяет человеческое сознание, приводит к компьютерной зависимости [1; 2]. Важно отметить, что сохранение личности в информационном обществе является проблемой, и в настоящее время приобретает особую актуальность. Именно поэтому концепция информационной безопасности – это и чисто техническая и экономическая проблема, где важнейшей частью становится гуманитарная составляющая.

Информатизация привела к созданию всемирной компьютерной сети и связанными с ней проблемами, отставание технической базы от вала информации, при этом каждому доступна практически любая необходимая ему информация. Это, с одной стороны, приводит к росту творческого потенциала, но с другой, возникают проблемы человеческого взаимодействия, семейные проблемы, новые преступления, связанные с компьютером. Давая информацию, размещенную в сети, всем в равном доступе, компьютеризация позволяет расширить границы научного, рыночного, повседневного обмена информацией (интернет-магазины, интернет-конференции, чаты), в политическом отношении выступает как инструмент демократизации социальной среды (популярные сегодня идеи открытого общества, интернет-правительства и т.п.).

С философской точки зрения проблема информации в современной науке – это не только гносеологическая или логическая проблема, но и социологическая, так как наука – это не только система знаний, но и социальная деятельность по получению этого знания, приведение его в систему и использование его в производстве и иных практических областях. Проблема также и в злоупотреблении компьютером, а отсюда неадекватное влияние на сознание человека со всеми вытекающими негативными последствиями.

Об этом свидетельствуют данные авторского социологического исследования, проведенного в мае 2019 году в г. Белгороде. В исследовании приняли участие 200 респондентов в возрасте от 18 до 30 лет. В результате исследования были получены следующие данные.

В наше время у каждого человека есть компьютер, ноутбук, планшет, телефон и т.п., и каждый может подключить себе Интернет (с модемом или без, через стационарный телефон или мобильный, проводной или беспроводной); дорогой либо дешевый, с разной скоростью передачи данных. У респондентов, опрошенных нами такая возможность есть, 100% – ответили «да», вне зависимости от пола и возраста (см. рис. 1).

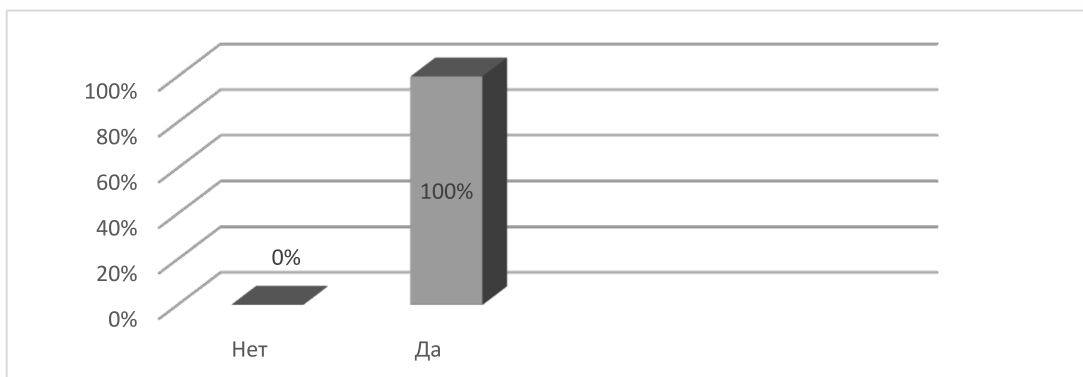


Рис.1. «Подключены ли вы к Интернету?»

Интернет-пространство увлекает и затягивает разнообразием своих ресурсов, порой время, проведенное в сети, летит незаметно. По данным опроса, на вопрос о количестве времени, проведенном в Интернет-пространстве (см. таблица 1). видно, что в основном большинство опрошенных проводят в Интернет-пространстве около половины дня. Возможно, после чего у респондентов не хватает времени на домашние дела, работу, учебу.

Итак:

– не больше часа в Интернете проводят – 100% парней и 100% девушек в возрасте 24-28 лет, это говорит о том, что у них мало свободного времени;

– от 1 до 3 часов – 47% девушек в возрасте 18-20 лет, 71,4% парней в возрасте 21-23 лет, видно, что у них немного больше свободного времени;

– более 5 часов – 100% парней и только 53 % девушек в возрасте 18-20 лет, а также 14,3% парней в возрасте 21-23 лет;

– и интернет работает круглосуточно – у 100% девушек и 14,3 % парней в возрасте 21-23 лет, соответственно у них много свободного времени, чем у других респондентов (см. таблица 1).

Таблица 1

«Сколько времени в день вы проводите в Интернет-пространстве?», %

пол	парни			
	Варианты ответов	Не больше часа	От 1 до 3 часов	Более 5 часов
Возраст	Ответы в %			
18-20	-	-	100	-
21-23	-	71,4	14,3	14,3
24-28	100	-	-	-
пол	девушки			
Возраст	Ответы в %			

18-20	-	47	53	-
21-23	-	-	-	100
24-26	100	-	-	-

На просторах Интернета большое количество информации как полезной, так и не полезной, но определить какая информация является достоверной невозможно. Каждый человек сам для себя определяет степень веры в ту или иную информацию.

Так, на вопрос: «Доверяете ли Вы информации в Интернете?» все 100% девушек и 100% парней в возрасте 18-29 лет ответили – «доверяю частично» (см. рис 2).

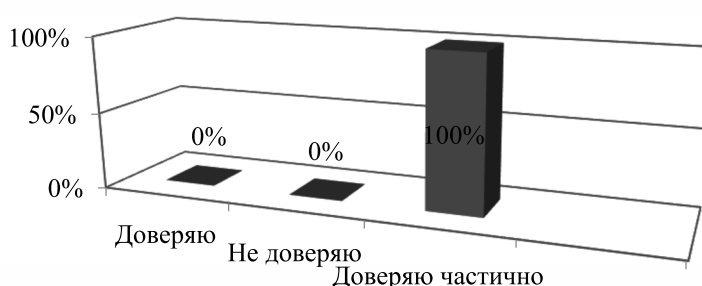


Рис 2. «Доверяете ли Вы информации в Интернете?»

Данные на открытый вопрос: «Считаете ли Вы, что Интернет негативно влияет на формирование ценностно-нормативных ориентаций и производственную деятельность общества?»:

–«Считаю, что интернет оказывает негативное влияние, когда молодежь проводит в нем более 8 часов в сутки» – 87,3% девушек в возрасте 18-26 лет и 88,5% парней в возрасте 21-26 лет;

–«От части это так, особенно сильно поддаются влиянию подростки, но если в семье чтят и соблюдают принятые в обществе нормы, то и в молодежной среде все будет нормально» – так считают 12,7% девушек и 11,5% парней в возрасте 21-29 лет;

–«На нынешнюю молодежь, считаю, что влияет негативно!» – ответили 87,3% девушек в возрасте 18-24 лет и 88,5% парней в возрасте 21-29 лет.

Итак, Интернет-пространство все-таки оказывает некое негативное влияние на формирование ценностно-нормативных ориентаций и производственную деятельность общества, проявляющееся как непослушание, игнорирование, выдумывание.

Вопрос «Появляется ли у Вас желание выйти в Интернет, если Вы не посещали его в течение 1-2 дней?» показал, что:

– желание выйти в интернет появляется у 87,5% девушек и 89,4% парней в возрасте 18-26 лет;

- такого желания не возникает у 12,5% девушек и 11,2% парней в возрасте 21-29 лет;
- никто из респондентов не затруднился в ответе (см. рис. 3, 4).

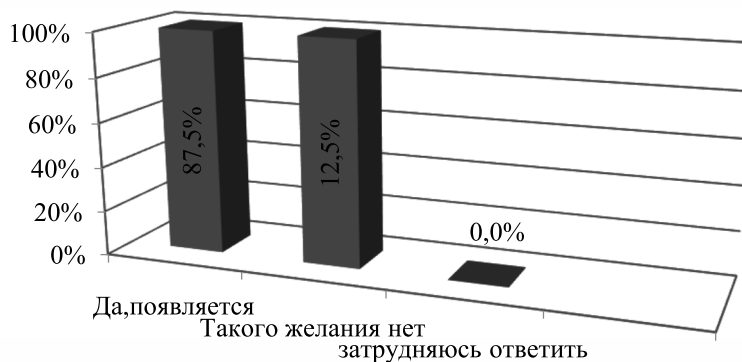


Рис. 3. «Появляется ли у Вас желание выйти в Интернет, если Вы не посещали его в течение 1-2 дней? (девушки)»

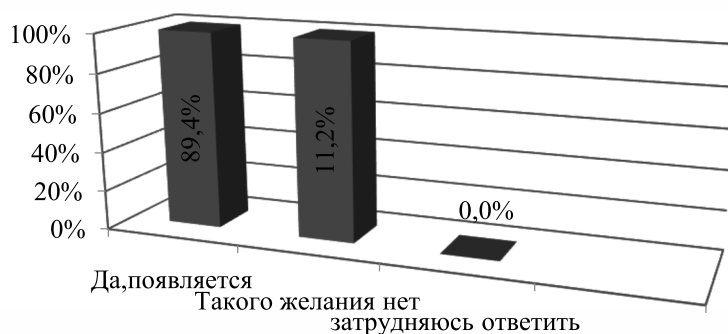


Рис. 4. «Появляется ли у Вас желание выйти в Интернет, если Вы не посещали его в течение 1-2 дней?» (парни)

Таким образом, можно сделать следующие выводы по результатам проведенного социологического исследования:

1. Интернет оказывает негативное влияние на человека, так как в виртуальном мире всегда легче. Хотя мало кто задумывается, что, проводя многочисленные часы за компьютером (в интернете), общество лишает себя реальных радостей, ведь виртуальность не потрогаешь, а проживание жизни в придуманном образе и мире может приводить к серьезным психическим расстройствам.

2. Преимуществом Интернета является отсутствие расстояния. Многие работающие люди не имеют возможности общаться по работе, со своими друзьями или родственниками, которые находятся далеко от них, напрямую. Но с помощью Интернета мы можем сократить расстояние одним кликом мыши.

Однако, дать однозначную оценку влиянию Интернета, как и любого другого фактора, на социализацию общества на данный момент сложно. Интернет является малоизученным в науке явлением.

Нельзя не упомянуть об Интернет-зависимости в целом, когда человек просто не может существовать без виртуального пространства, и когда ему реальность уже не интересна. Оказывается, не только зависимостью опасны эти сети, но и своим вмешательством во все сферы жизни человека.

Проанализировав Интернет как виртуальную социальность, можно сказать, что это феномен, порождающий коммуникативное социально-культурное пространство, которое является одной из системообразующих характеристик информационно-коммуникативного общества, возникшего в XXI веке. Это социокультурное пространство выступает в качестве коммуникативной среды, диктует появление новой парадигмы взаимоотношений, учитывающей не только разнообразие технических решений, доступных пользователям, но и множественность контекстов их взаимодействий.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акопов, А.Ю. Свобода от зависимости: социальные болезни Личности / А.Ю. Акопов. – СПб: Речь, 2008. – 224 с.

2. Арестова, О.Н. Коммуникация в компьютерных сетях: психологические детерминанты и последствия / О.Н. Арестова, Л.Н. Бабанин, А.Е. Войскунский // Вестник Московского университета. – Сер. 14. Психология. – 1996. – №4. – С. 14-20.

3. Воронов, Д.И. Социально-психологические детерминанты компьютерной зависимости и ее профилактика средствами физической рекреации и психокоррекции: дис. ... канд. психол. наук / Д.И. Воронов. – СПб, 2016. – 266 с.

4. Иванов, Д.В. Виртуализация общества / Д.В. Иванов. – СПб: Петербургское Востоковедение, 2000. – 96 с.

5. Лысенко, Е.Е. Игра с ЭВМ как вид творческой деятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Е.Е. Лысенко, Моск. гос. ун-т им. И.В. Ломоносова. – Москва, 1988. – 19 с.

## **ИНТЕРНЕТ-ПРАКТИКИ ЖИТЕЛЕЙ РОССИЙСКОЙ ПРОВИНЦИИ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕСТВЕННОЕ УЧАСТИЕ**

**Е.В. Реутов,**

*доцент кафедры социальных технологий,  
канд. социол. наук, доц.,  
Белгородский государственный национальный  
исследовательский университет*



В статье на основе данных социологического исследования анализируются интернет-практики жителей российской провинции и их потенциал в развитии общественного участия. Указывается на высокий уровень деполитизации местных сообществ и устранения от общественного участия, в том числе, в электронном формате. Органам власти и общественным объединениям рекомендуется формировать реально работающие электронные платформы, развивать потенциал имеющихся электронных ресурсов, рекламировать их, привлекать новых участников, наполнять проблемным контентом, повышать уровень информационно-коммуникативной компетентности государственных и муниципальных служащих, в том числе, по работе в социальных сетях.

*Статья подготовлена при финансовой поддержке РФФИ. Грант «Ментальные неравенства как фактор социальной поляризации российской провинции» № 18-011-00474.*

*Ключевые слова:* провинция, интернет-практики, общественное участие, электронное участие.

## **INTERNET-PRACTICES OF RESIDENTS OF THE RUSSIAN PROVINCE AND THEIR INFLUENCE ON PUBLIC PARTICIPATION**

**Reutov E.V.,**

*Associate Professor, Department of Social Technologies,  
PhD in Sociology, assistant professor,  
Belgorod National Research University*

Based on the data of a sociological study, the article analyzes the Internet practices of residents of the Russian province and their potential in the development of public participation. It indicates a high level of depoliticization of local communities and elimination from public participation, including in electronic format. It is recommended that authorities and public associations must form real-life electronic platforms, develop the potential of existing electronic resources, advertise them, attract new participants, fill them with problematic content, and increase the level of information and communication competence of state and municipal employees, including those working on social networks.

*Keywords:* province, Internet-practices, public participation, electronic participation.

Включенность в онлайн-коммуникации, использование электронных технологий в профессиональных, коммерческих и досуговых целях стали в настоящее время неотъемлемыми элементами образа жизни большинства россиян. Удешевление интернет-технологий в сочетании с государственной политикой, направленной на их массовизацию, привели к тому, что существенная часть индивидуальных и коллективных жизненных практик переместилась в виртуальное пространство.

В конце 2018 г. ежедневная аудитория интернета, по данным опроса Левада-Центр, перевалила за половину выборочной совокупности и составила 57% населения [3]. По результатам опроса ВЦИОМ (апрель 2019 г.), преимущественно онлайн в настоящее время россияне совершают: банковские операции (61% – онлайн, 9% – офлайн, 12% – в равной мере то и другое), оплату государственных налогов, штрафов (45% – онлайн, 14% – офлайн, 9% – в равной мере то и другое), оплату услуг ЖКХ (40% – онлайн, 28% – офлайн, 7% – в равной мере то и другое), покупку билетов на поезд/самолет/автобус (33% – онлайн, 17% – офлайн, 9% – в равной мере то и другое). В равной мере онлайн и офлайн осуществляются: запись к врачу (29% – онлайн, 28% – офлайн, 12% – в равной мере то и другое), заказ такси (27% – онлайн, 29% – офлайн, 7% – в равной мере то и другое), покупка билетов в кино, театр, на концерты (21% – онлайн, 22% – офлайн, 12% – в равной мере то и другое), заказ еды в ресторанах, кафе (13% – онлайн, 14% – офлайн, 9% – в равной мере то и другое). Преимущественно традиционным способом осуществляются: оформление справок и документов из государственных органов (19% – онлайн, 27% – офлайн, 17% – в равной мере то и другое), подача жалоб и обращений в государственные органы (14% – онлайн, 9% – офлайн, 8% – в равной мере то и другое), покупка одежды, бытовой техники, электроники в магазинах (12% – онлайн, 35% – офлайн, 22% – в равной мере то и другое) [10].

Безусловно, привязанность к «цифре» не распределяется равномерно по всем стратам и социальным группам российского общества, хотя степень цифрового неравенства в России (за исключением возрастного критерия) наверняка существенно меньше, чем неравенства социального, связанного с доходами и владением имуществом. Тем не менее, в зоне риска социальной эксклюзии по доступу к «цифре» находятся, прежде всего, пожилые граждане, особенно те, профессиональные траектории которых были далеки от информационных технологий, а также многие жители российской провинции, особенно малых городских поселений и сельских территорий, где массовая цифровизация сдерживается технологическими ограничениями.

Массовая включенность населения в интернет-практики является амбивалентной по своим последствиям. Для множества людей, имеющих проблемы с социализацией и социальной коммуникацией, виртуальная жизнь представляет собой возможность компенсации дефицита социальных навыков. Другое дело, что уход в «онлайн» чреват дальнейшим ослаблением живых социальных контактов. Неоспоримыми по своим позитивным эффектам являются возможности дистанционной коммуникации с органами власти, социальными учреждениями и другими гражданами для людей с ограниченной мобильностью.

Имея в виду все возможные негативные стороны экспансии виртуализации в повседневность, нельзя не признать, что интернет – это социальный институт, позволяющий наращивать его пользователям объем социального и человеческого капитала [5, с. 147], а через рост социального капитала опосредованно влиять на объем и характер гражданского участия [1]. Для функционирования местных сообществ развитые онлайн-коммуникации и интернет-технологии имеют особое значение, поскольку не только снимают пространственные ограничения формальных и неформальных взаимодействий, но и способствуют формированию и усилению локальной идентичности. Последняя проявляется как результат заинтересованного включения в социальные сети, образованные по территориальному признаку, и, соответственно, в специфический дискурс по локальной проблематике. Появление и развитие в последние годы в регионах и муниципалитетах России специализированных электронных платформ, агрегирующих обращения граждан по поводу тех или иных проблем, существенно упростило процесс коммуникации с властью и повысило его эффективность.

Безусловно, при всех плюсах электронных технологий коммуникации их потенциал зачастую оказывается нереализованным. Причины этого состоят в несовпадении актуальной повестки сторон коммуникации – власти и различных групп общественности, в пассивности граждан в формулировании актуальных для местного сообщества проблем и их



публичном озвучивании, в нежелании населения идти на контакт с властью в обсуждении различных инициатив, в отсутствии реакции со стороны органов власти на запросы и критику населения, в деструктивном характере коммуникации [5], в цифровой неоднородности местных сообществ. И решение этих проблем лежит уже не столько в технологической, сколько в социальной и институциональной плоскости.

В данном контексте особенно интересно понимание форм и содержания цифрового поведения жителей российской провинции. Эмпирической основой статьи являются результаты социологического исследования «Ментальные неравенства как фактор социальной поляризации российской провинции», проведенного в мае-июне 2018 г. в Белгородской и Воронежской областях (N=1200 респондентов).

По результатам исследования, пользователи социальных сетей и мессенджеров в настоящее время составляют большинство жителей Белгородской и Воронежской областей – 72,3%. Можно предположить, что доля пользователей интернета еще больше, но в данном случае нас интересовал вопрос вовлеченности в онлайн-коммуникации, поэтому и был сформулирован вопрос с таким содержанием. Вовлеченность в онлайн-сообщества среди городских жителей вполне предсказуемо оказалась сильнее, чем среди сельских, но эта разница несущественна, причем значения показателя в селах (68,3%) и городских поселениях с количеством жителей до 100 тыс. человек (68,2%) были равны. Но и в городах с населением свыше 100 тыс. человек уровень включенности в интернет-сообщества не так уж сильно отличается от менее урбанизированных территорий – 76,3%.

Следуя гипотезе об амбивалентности интернет-технологий для повседневных практик, неоднозначности их воздействия на профессиональную и досуговую деятельность, респондентам было предложено оценить соответствующее влияние. Позитивная роль интернет-технологий, по оценке респондентов, в наибольшей мере прослеживается в профессиональной и учебной деятельности. Две трети (66,3%) пользователей социальных медиа считают, что интернет-технологии существенно повысили эффективность их профессиональной или учебной деятельности и создали новые возможности для профессионализации или обучения; почти треть (29,3%) не испытала позитивного влияния интернет-технологий, и небольшая часть пользователей (4,4%) констатировала ухудшение качества профессиональной (учебной) деятельности в связи с ростом нагрузки. Однако, роль интернет-технологий в организации и разнообразии досуга оказалась меньше, чем их позитивный эффект для профессиональной и учебной деятельности. Лишь 42,8% пользователей признали, что интернет-технологии существенно повысили качество досуга и его разнообразие; треть (34,7%) опрошенных не увидели

особого влияния интернет-технологий на свой досуг, а 22,5% заявили об ухудшении качества досуга из-за временных потерь.

Лишь менее чем для трети (29,0%) пользователей интернет-технологии послужили инструментом расширения круга общения, поиска единомышленников. Две трети (64,1%) же участников социальных сетей отметили лишь факт упрощения общения при сохранении того же круга адресатов. И небольшая доля пользователей (6,8%) отметила ухудшение качества общения вследствие его чрезмерности, избыточности, неоправданных временных затрат.

В наборе функционала социальных медиа доминируют приватные (с друзьями и родственниками) коммуникации. В качестве преимущественного использования социальных сетей его указали 76,6% участников интернет-сообществ. Таким образом, для огромного количества людей интернет и такой его компонент как социальные сети и мессенджеры упростили и ускорили процесс коммуникации. Можно предположить также, что родственные и дружеские отношения, благодаря электронным технологиям, стали прочнее. Однако, вряд ли это произошло в отношении всего комплекса таких связей. Скорее всего, благодаря социальным сетям повышение интенсивности коммуникации произошло не равномерно по всему кругу родственников, друзей и знакомых, а пропорционально силе связей. Интернет-технологии способствовали росту частоты коммуникаций с близкими друзьями и родственниками, но вряд ли перевели простых знакомых или, тем более интернет-«френдов», в разряд близких друзей.

Достаточно заметной является также направленность использования социальных медиа, связанная с поиском информации о товарах и услугах (41,4% пользователей). Цели, связанные с жизненными увлечениями, хобби (32,3%), профессиональной деятельностью (28,7%), общественно-политическим информированием (21,7%) являются второ- и третьестепенными в иерархии мотивации использования социальных сетей и мессенджеров. Небольшие по объему группы пользователей используют социальные сети для знакомств (7,9%), получения и обмена информацией о деятельности детей в детском саду или школе (5,7%). Что же до трансляции своей гражданской позиции, о которой заявили 4,5% участников социальных сетей, то она вообще находится на периферии пользовательских практик. Для пятой части (19,1%) пользователей просмотр и общение в социальных сетях является лишь способом «убить время».

Таким образом, исходя из иерархии пользовательских практик и модального функционала интернет-технологий, можно сделать вывод о том, что социальные медиа, особенно в локальных сегментах всемирной Сети, и интернет-технологии в целом используются преимущественно в качестве инструмента решения тактических жизненных задач и увеличения индивидуального социального капитала, но гораздо в меньшей мере

способствуют росту коллективного социального капитала, выраженного в формировании групповых (за пределами дружеских и родственных) идентичностей и включении отдельных лиц в коммуникацию по поводу коллективных целей и ценностей.

Эффективность информационно-коммуникативных технологий, направленных на формирование прозрачности государственного и муниципального управления, улучшение коммуникации органов власти и населения, ограничивается не столько несовершенством технологических платформ и даже не недостаточным уровнем цифровой компетентности населения, но отсутствием у большинства граждан интереса и мотивации к общественно-политическому и гражданскому участию. И это препятствие имеет уже отношение к долговременным трендам, влияющим на характер коммуникаций населения власти – к политической культуре общества и способам администрирования.

О характере актуальной политической культуры россиян говорит доминирующая в массовом сознании аполитичность и низкий уровень социальной ответственности. Уровень интереса к политике в России составляет, по данным опроса Левада-Центр, 44% опрошенных. Из них 41% – те, кто с интересом следит за политическими событиями, и 3% – те, кто принимает участие в деятельности политических партий или активно поддерживает их. К более активному участию в политике готовы 4% россиян, и еще 17% в какой-то мере склоняются к этому. Таким образом, стремление властей различного уровня к ограничению массового влияния на политические решения вполне согласуется с позицией «молчаливого большинства». И это молчание лишь в некоторой мере связано с разочарованием в собственных возможностях влияния на управленческие процессы или боязнью репрессий. Основные причины аполитичности имеют имманентный характер. Так, 28% респондентов, не готовых к более активному участию в политике, объяснили это тем, что заняты своими повседневными делами, и у них нет времени на политическую деятельность; 22% посчитали, что политика – не для рядовых граждан, 14% не хотят связываться с «грязным делом», с которым ассоциируют политику. Заметно в меньшей степени неготовность к политической активности обусловлена неверием в действенность личного участия (24%), а опасения репрессий выступают еще менее заметным мотиватором (6%) [4].

Даже за то, что происходит в их доме и дворе в полной или значительной мере чувствуют ответственность чуть более половины респондентов – 53%. Еще меньше – 42% – думают, что могут повлиять на ситуацию в доме или дворе. Ответственность за происходящее в городе / районе испытывает лишь треть респондентов – 32%, а о возможном влиянии на него утверждают 16% [2].

Формированием у граждан мотивации к общественно-политическому участию с акцентом на протестную деятельность с использованием социальных медиа в настоящее время активно занимаются оппозиционные структуры. Органы государственной и муниципальной власти на местах пытаются использовать электронные ресурсы в лучшем случае для информирования граждан об инициативных или внедряемых властью социальных практиках, направленных на решение локальных проблем, или для мониторинга проблемного фона в регионах и муниципалитетах. Эти задачи, безусловно, важны, однако, информированием и мониторингом, во-первых, не исчерпывается потенциал информационно-коммуникационных платформ, и, во-вторых, односторонняя коммуникация не способствует преодолению социальных разломов – таких как между властью и обществом.

Развитие и удешевление интернет-технологий, рост ежедневной интернет-аудитории и популярности социальных медиа дают возможность органам местного самоуправления организовать фактически непрерывную онлайн-коммуникацию с гражданами. Однако, эта возможность реализуется лишь эпизодически. Например, созданные администрациями городских округов и муниципальных районов страницы в социальных сетях на порядок отстают по популярности от независимых территориальных пабликов и, следовательно, не могут влиять на общественное мнение, да и просто организовать общественную дискуссию по какой-либо локальной проблеме. Так, количество подписчиков страницы пресс-службы администрации г. Белгорода «ВКонтакте» на 5 августа 2019 года составляло 5 594 человека, а число участников наиболее популярного белгородского паблика «ВКонтакте» «Белгород – это интересно» – 140 697 человек. И если наполнение официальной страницы информационными материалами осуществляется регулярно, то количество комментариев этих материалов минимально, что говорит либо об отсутствии реальной аудитории, либо о малоинтересном для нее содержании публикуемых материалов, а может быть и о том, и о другом. Анализ содержания официальной страницы администрации города «ВКонтакте» показывает отсутствие там такого механизма изучения мнения граждан по актуальным вопросам развития города, как онлайн-опросы. Отсутствуют актуальные опросы и на официальном сайте администрации города, а также на портале «Активный горожанин». Между тем такие формы коммуникации с сообществом активно используются независимыми пабликами для изучения и влияния на общественное мнение.

А если учесть, что в рамках независимого проекта «Умное соуправление в социальных сетях» официальная страница пресс-службы

администрации Белгорода «ВКонтакте» по итогам 2017 года была помещена на 16-е место среди аналогичных пабликов 88 российских городов с населением свыше 100 тыс. человек [9], то ситуация с информационной открытостью органов местного самоуправления и с электронным участием граждан в решении вопросов местного уровня в России выглядит достаточно плачевной.

Активно пропагандируемые в Белгороде Советы территорий, созданные в соответствии с городской целевой программой «Развитие общественного самоуправления в г. Белгороде на 2008-2011 годы» и призванные «способствовать изменению взаимоотношений власти и горожан, координировать интересы жителей и планы администрации» [8] практически не используют инструменты онлайн-коммуникации. Из имеющихся формально ссылок на страницы каждого из 27 Советов территорий в «Facebook» на 5 августа 2019 года рабочими были лишь 20; какие-либо публикации содержались на 19 страницах, публикации за этот год – на 11, за последний месяц – на 4. Таким образом, результаты данного анализа электронных ресурсов одного из институтов ТОС также свидетельствуют о преимущественно формальном его характере и минимальном, если не нулевом уровне включенности в его деятельность участников локальных сообществ. Существенной методологической ошибкой следует признать и выбор для информационно-коммуникационной деятельности Советов территорий платформы «Facebook». По данным исследования Левада-Центр (март 2019 г.), аудитория «Facebook» составляет всего 9% россиян, тогда как «ВКонтакте» – 42% [7].

Проведенные с участием автора в июне 2019 года фокус-групповые интервью в рамках исследования «Власть и население: возможности и пределы конструктивного диалога» показали достаточно высокий уровень информированности жителей Белгородской области о действующих в настоящее время формах коммуникации власти населения, в том числе, и электронных. Так, респондентами были указаны личные и коллективные обращения граждан в органы власти, в том числе, в интернет-приемные, личный прием граждан муниципальными/региональными чиновниками или депутатами различных уровней, гражданские инициативы, петиции, обращения граждан в СМИ, сходы граждан, публичные слушания, общественные обсуждения, обращения на страницы органов власти и должностных лиц муниципалитетов в социальных сетях. Некоторые респонденты знакомы со специфическими формами коммуникации, существующими в регионе, – деятельностью Советов территорий в г. Белгороде, медиапроектом «Диалог на равных», проектом «Открытый диалог», электронной платформой «Народная экспертиза» и «Активный горожанин». Однако, при достаточно высокой степени информированности о различных формах диалога населения и власти

личным опытом коммуникации обладает меньшинство участников обсуждения. При этом чаще всего личный опыт коммуникации с властью оказывался неудачным: «интернет-приемная: обращение по вопросам бесплатных медикаментов – без ответа»; «Народная экспертиза»: обращение по вопросу незаконной установки блокиратора, ответ получен в течение нескольких дней – заретушировали блокиратор в фотошопе, ответили, что всё сделано, хотя на самом деле ничего не изменилось».

Акцентирование внимания респондентов на такой форме электронной коммуникации, как личные страницы, аккаунты глав регионов и муниципалитетов в социальных сетях показало достаточно сильную дифференциацию оценок их эффективности, в основе которой заинтересованность конкретного руководителя в получении информации от населения, в том числе, проблемного характера: «в основном такие аккаунты ведутся для публикации новостей, информации о каких-то событиях, а лично обратиться с просьбой, обращением невозможно». Но применительно к главам администраций некоторых муниципалитетов была отмечена их активность и заинтересованность в диалоге с населением.

Таким образом, цифровое поведение очень большой доли жителей российской провинции фактически воспроизводит традиционные жизненные практики. Хотя участниками интернет-сообществ являются почти три четверти выборочной совокупности, в основном их функционал сводится к коммуникации в частных (семейно-родственных и дружеских) кругах общения, а также к поиску товаров и услуг. Получение из социальных медиа информации по общественно-политической проблематике характерно лишь для пятой части выборочной совокупности, а трансляция своей гражданской позиции находится на далекой периферии пользовательских практик. Это является серьезным препятствием для увеличения объема коллективного социального капитала, выраженного в формировании групповых (за пределами дружеских и родственных) идентичностей и включении отдельных лиц в коммуникацию по поводу коллективных целей и ценностей. Органы власти, в том числе, и органы местного самоуправления, декларируя открытость и прозрачность, на самом деле эксплуатируют этот «гражданский абсентеизм», лишь спорадически используя формы электронного участия граждан в решении локальных проблем. В условиях высокого уровня социальной атомизации и гражданской пассивности мобилизация электронного общественного участия, особенно на местном уровне, могла бы существенно повысить заинтересованность граждан в местном и территориальном самоуправлении, усилить локальную идентичность. Но для этого органам власти, аффилированным с ними общественным структурам, во-первых, необходимо формировать реально

работающие электронные платформы, развивать потенциал имеющихся ресурсов, рекламировать их, привлекать новых участников, наполнять проблемным контентом, во-вторых, работать над повышением уровня информационно-коммуникативной компетентности государственных и муниципальных служащих, в том числе по работе в социальных сетях, и, в-третьих, – по крайней мере, на ценностном уровне – уходить от доминирующей в коммуникации с населением манипулятивности и априорной убежденности в собственной правоте и превосходстве над рядовыми гражданами.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гужавина, Т.А. Гражданское участие как экстерналия социального капитала / Т.А. Гужавина // Социологическая наука и социальная практика. – 2019. – №1. – С. 37-54.
2. Ответственность и влияние. – Режим доступа: <https://www.levada.ru/2018/10/31/otvetstvennost-i-vliyanie-2/> (дата обращения: 12.10.2018).
3. Пользование интернетом. – Режим доступа: <https://www.levada.ru/2018/11/13/polzovanie-internetom-2/> (дата обращения: 23.04.2019).
4. Политическое сознание. – Режим доступа: <https://www.levada.ru/2019/07/15/politicheskoe-soznanie/> (дата обращения: 27.07.2019).
5. Реутов, Е.В. Интернет-практики и информационные предпочтения населения / Е.В. Реутов, Т.В. Тришина // Социологические исследования. – 2015. – №4. – С. 140-148.
6. Реутов, Е.В. Потенциал территориальных интернет-сообществ в организации коммуникации власти и населения / Е.В. Реутов, Л.В. Колпина, М.Н. Реутова // Управление городом: теория и практика. – 2018. – №3. – С. 76-86.
7. Российский медиаландшафт - 2019. – Режим доступа: <https://www.levada.ru/2019/08/01/21088/> (дата обращения: 07.08.2019).
8. Сайт органов местного самоуправления города Белгорода. – Режим доступа: <http://www.beladm.ru/deyatelnost/obshhestvenno-politicheskaya-zhizn/sovety-territorij/> (дата обращения: 07.08.2019).
9. Умное со-управление в социальных сетях. – Режим доступа: <http://smartcitygov.ru/> (дата обращения: 07.08.2019).
10. Цифровизация услуг в России: уже на пороге. – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9667> (дата обращения: 23.04.2019).

