

7. Переломный момент. Как российские компании справились с HR-вызовами 2022 года // Режим доступа: <https://potok.io/blog/hr-research/hr-strategy-2022-2023/?ysclid=li7be8af77462852710> (дата обращения: 17.04.2023).
8. Потемкин В.К., Покровская Н.Н., Спивак В.А. Организационная культура . - СПб: СПбГЭУ, 2013. - 332 с.
9. Развитие сотрудников — СберБанк // Режим доступа: <https://www.sberbank.com/ru/sustainability/employees#corp> (дата обращения: 15.04.2023).
10. Спивак В.А. Корпоративная культура. – СПб.: Питер, 2001.
11. Типология культурных измерений Хофстеде / блог Новая Эпоха Управления // Режим доступа: <https://blog.bitobe.ru/article/kulturnye-izmereniya-khofstede/> (дата обращения: 15.04.2023).
12. Corporate cultures: the rites and rituals of corporate life // Режим доступа: <https://archive.org/details/corporateculture0000deal> (дата обращения: 15.04.2023).

DOI: 10.24412/1994-3776-2023-3-111-116

УДК: 316

А.В. Станкова

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ КОМФОРТНОЙ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ В КОНТЕКСТЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ

A. Stankova. Recommendations for improving a comfortable urban environment in the context of digitalization of public relations

Аннотация. В статье раскрыта роль цифровых технологий в развитии комфортной городской среды. Приведено определение комфортной городской среды, а также раскрыто понятие социального механизма. Даны краткие выводы проведенных исследований по выявлению субъективного отношения жителей г. Санкт-Петербурга к цифровым технологиям, разработанных для повышения уровня комфортной городской среды. Кроме того, в статье рассмотрены внешнеэкономические и внешнеполитические факторы, влияющие на цифровизация в России, а также на развитие цифровых технологий, разработанных для повышения уровня комфортной городской среды. Представлены разработанные рекомендации на различных уровнях по совершенствованию комфортной городской среды в контексте цифровизации общественных отношений.

Ключевые слова: комфортная городская среда, социальный механизм, цифровизация общественных отношений, цифровые технологии.

Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д.30/32; e-mail: astankova2304@gmail.com

Annotation. The article reveals the role of digital technologies in the development of a comfortable urban environment. The definition of a comfortable urban environment is given, as well as the concept of a social mechanism is revealed. The brief conclusions of the research conducted to identify the subjective attitude of residents of St. Petersburg to digital technologies designed to improve the level of a comfortable urban environment are given. In addition, the article discusses economic and policy factors affecting digitalization in Russia, as well as the development of digital technologies designed to improve the level of a comfortable urban environment. The developed recommendations at various levels on improving a comfortable urban environment in the context of digitalization of public relations are presented.

Keywords: comfortable urban environment, social mechanism, digitalization of public relations, digital technologies.

Contact information: 193023, St. Petersburg, Griboedov Canal Embankment, 30/32; e-mail: astankova2304@gmail.com

Станкова Алёна Владимировна - Студент Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

A. Stankova - student of the Saint-Petersburg State University of Economics.

© Станкова А.В., 2023

Роль цифровых технологий в современном городе является значимой, так как помогает привлечь горожан к политическим, экономическим, социальным и культурным процессам в городском обществе. Ежедневно жители современных мегаполисов имеют возможности связаться с администрацией города по различным проблемам, получить доступ и подробную информацию о различных предприятиях города, найти вакансии с помощью специализированных сайтов или приложений, проанализировать трафик дорожного движения, в т.ч. общественного транспорта, а также взаимодействовать с различными городскими сообществами в цифровой среде. Следовательно, информационно-цифровая система города является механизмом управления им для повышения комфортности городской среды.

Наиболее точное определение комфортной городской среды дают Д.Н. Ганченко и Ю.А. Тарзанова, они понимают под ним следующее: «Комфортная городская среда — это категория социально-экономическая, отражающая отношения внутри некоторого территориального пространства, направленные на формирование позитивного восприятия степени удовлетворенности состоянием объективных факторов внутренней и внешней среды условий проживания» [1]. Стоит отметить, что комфортная городская среда неразрывно связана с субъективным восприятием горожан городской среды вокруг, и данное определение в полной мере раскрывают сущность рассматриваемой категории.

Удобство проживания в городе, развитие городского сообщества во многом связано с инновациями в технологической сфере (появление мобильных устройств, которые позволяют использовать их практически в любой точке мира), информатизации и цифровизации общества (свободный доступ к информации). Современные города сегодня являются не только территорией, на которой проживают люди, но и совокупностью услуг, предоставляемых населению. Во многом предоставление и развитие подобных услуг связано с экономическими и социокультурными механизмами формирования комфортной городской среды. Под механизмами в данном случае можно рассматривать набор мероприятий по созданию условий, способствующих формированию комфортной городской среды.

Рассмотрим и другое определение данной категории. В Российской социологической энциклопедии Г. В. Осипова можно встретить следующую интерпретацию «социального механизма»: «организованное взаимодействие социальных институтов, структур, норм и т.д., через которое обеспечивается функционирование социальной системы в целом» [4]. Таким образом, конечной целью социального механизма является функционирование социальной системы при помощи организованного взаимодействия различных социальных структур или институтов.

Обобщая приведенные определения, можно сделать вывод, что социальным механизмом формирования комфортной городской среды является набор мероприятий, разработанный при организованном взаимодействии различных социальных институтов и структур города, по созданию условий, способствующих формированию и функционированию комфортной городской среды.

Социальными механизмами по управлению услугами, предоставляемыми населению, или по созданию комфортной городской среды в условиях цифровизации общества могут являться различные инициативы, направленные на улучшение объективных показателей и субъективных представлений горожан о городской среде. Например, развитие онлайн-банков, онлайн-образования, платформ для обращения граждан в государственные органы и т. д. Сегодня можно заметить, что подобные технологии набирают все большую популярность.

Социальные механизмы по формированию комфортной городской среды в условиях цифровизации общества крайне важны для современных городов, так как во многом города стали рассматриваться в качестве набора предоставляемых ими услуг, условий жизни и т. д.

На этой основе развивается конкуренция между городами, так для развития конкурентоспособности, а значит в дальнейшем экономической эффективности города, необходимо прибегать к различным механизмам по созданию комфортной городской среды для привлечения в город больше ресурсов и людей. Именно поэтому город заинтересован в качественных изменениях коммуникации в городе. В рамках данной статьи будут даны практико-ориентированные рекомендации по совершенствованию коммуникации в городах, что в свою очередь напрямую влияет на развитие комфортной городской среды, так как она является важным аспектом привлекательности города для его жителей и гостей, что в конечном итоге способствует увеличению экономического и культурного прироста. Именно поэтому учитывать комфортную городскую среду так важно, в том числе и в виртуальном пространстве, так как оно стало неотъемлемой частью жизни большинства горожан.

Были проведены два исследования по выявлению субъективного мнения от использования цифровых технологий, разработанных для повышения комфортной городской среды. Первым проводилось анкетирование в период с 28.03.2023 г. по 28.04.2023 г. среди молодежи г. Санкт-Петербурга. За указанный период было опрошено 103 респондента. Опрос рассылался в социальной сети «Вконтакте» в различных группах, беседах, а также были задействованы студенты Санкт-Петербургского государственного экономического университета (СПбГЭУ). Некоторым из участников опроса предлагалось распространить анкету среди своих знакомых и друзей. Так, опрос проводился комбинировано методами снежного кома (участники участвовали в распространении анкеты) и стихийной выборки (размещение в беседах, группах социальной сети «Вконтакте»). Анализ данных, полученных в ходе опроса, проводился в IBM SPSS Statistics.

Таким образом, молодежь г. Санкт-Петербурга имеет в большинстве случаев положительный опыт использования цифровых технологий, разработанных для повышения уровня комфорта городской среды, она видит плюсы цифровых технологий в удобстве, скорости и экономии времени, отмечая при этом и недостатки, среди которых есть сбои, отсутствие безопасности и проблемы с доступом. Так, недостатки являются тем, что требует доработки со стороны разработчиков, а в целом молодежь демонстрирует потребность в использовании цифровых технологий, отмечая, что они способствуют повышению комфорта городской среды.

Вторым исследованием стал контент-анализ, который проводился на основе комментариев, оставленных на сайте Otzovik.ru, от пользователей такими сайтами/приложениями как «Госуслуги» (сайт и приложение) и «Горздрав» (сайт). Комментарии по сайту «Госуслуги» с 2018 по 2022 год включительно, комментарии по сайту «Горздрав» с 2020 по 2022 год включительно. Данные цифровые технологии были выбраны, так как именно они, по данным проведенного опроса, являются наиболее популярными в использовании среди респондентов. Подробный разбор уровня удовлетворенностей жителей г. Санкт-Петербурга представляет интерес как раз из-за популярности, частоты использования перечисленных цифровых технологий. Анализ собранных данных был проведен в Microsoft Office Excel и IBM SPSS Statistics. Представленные ниже графики были сделаны в Microsoft Office Excel, основные количественные вычисления – в IBM SPSS Statistics.

Исходя из полученных данных, можно сделать вывод, что жители г. Санкт-Петербурга чаще могут решить свой запрос, связанный с электронным обращением в органы власти, чем не решить его вовсе. Однако, многие сталкиваются с большим временем ожидания на решение запроса, что вызывает низкую степень удовлетворенности от обращений в органы власти, в том числе и при помощи цифровых технологий.

В рамках исследования были выделены основные проблемы «Госуслуг» и сайта «Горздрав». Среди которых выделяются технические сбои, непонятный интерфейс (особенно для пожилого населения; в 3 комментариях упоминалось про сложности

использования сайта пожилыми людьми), неотлаженная работы службы поддержки, а также недостоверность информации по ряду услуг.

Комплексное развитие комфортной городской среды в условиях цифровизации общества предполагает работу на макроуровне, мезоуровне и микроуровне. Такой подход необходим для того, чтобы детально разобрать основные внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие комфортной городской среды в процессе цифровизации общества.

На макроуровне важно учитывать текущие внешнеэкономические и внешнеполитические события. В Российской Федерации уделяется огромное внимание вопросам развития цифровизации в стране на различных уровнях. Такая тенденция неслучайна и во многом является следствием всемирной глобализации.

Развитие цифровизации, в частности цифровой экономики, приводит к значительным изменениям в других сферах общества. Поэтому при рассмотрении подобных процессов, необходим системный подход к их пониманию. Так, стоит учитывать как возможности, так и риски внедрения цифровых технологий в повседневную жизнь человека.

Интересно, что именно в новой городской среде появляются инструменты для успешной адаптации к цифровизации общественных отношений. Так, цифровая городская среда напрямую связана с условиями существования современного человека. Отсюда можно проследить и логическую цепочку того, что развитые цифровые компетенции горожан напрямую влияют на использование цифровых продуктов в современных городах, а также на комфорт от их использования.

Именно по этой причине одной из задач для повышения комфорта граждан является развитие культуры использования современных технологий или, другими словами, формирование цифровых компетенций горожан.

Всемирная пандемия также сильно сказалась на развитии IT-сферы в России. Несмотря на удар по экономике, повсеместную изоляцию и т. д., коронавирусная инфекция способствовала активному развитию цифровых технологий. Именно в период карантина стали появляться или значительно улучшились такие цифровые продукты, как торговые интернет-площадки (возрос уровень онлайн-продаж), сервисы по обращениям в органы власти, медицинские учреждения, стриминговые сервисы (увеличился объем просмотров фильмов/сериалов в онлайн-кинотеатрах), а также в целом выросло количество людей, работающих или учащихся в дистанционном режиме. Стоит отметить, что и после окончания карантина некоторые получили возможность остаться на удаленном режиме работы. Так, события начала 2020 года во многом поспособствовали развитию цифровых технологий в России, так как многие жители страны были вынуждены использовать современные технологии для учебы, работы, покупок, развлечений и не только.

Внешнеполитическая ситуация в России на март 2023 года имеет также ряд особенностей, среди которых можно отметить прекращение экономических связей со многими странами Европы, США и т.д., уход крупных IT-компаний с российского рынка (например, Apple, Microsoft, Autodesk, Intel и т.д.). В связи с чем, с одной стороны, остался большой спрос на применение современных цифровых технологий, с другой, большая часть компаний, которые предоставляли доступ к популярным цифровым технологиям прекратила поставку своих продуктов и услуг, что привело к разрыву между спросом на подобные цифровые технологии и их предложению. Вышеописанные события в значительной степени влияют на IT-сферу в России, влияя на спрос российских компаний, занимающихся развитием этой отрасли экономики (например, Яндекс, Телеграма и т.д.). На данный момент остается неоднозначным вопрос об импортозамещении: одни уверяют, что это шанс для российской экономики, другие – утверждают о невозможности развития долгосрочного прибыльного бизнеса в отсутствии международного рынка сбыта.

Учитывая вышеприведенные факторы, следует привести ряд практико-ориентированных рекомендаций, которые могут помочь в стабилизации и развитии

цифровых технологий в том числе тех, которые призваны повысить уровень комфортной городской среды:

- 1) обеспечение развития цифровых компетенций граждан, особенно граждан пожилого возраста (проведение бесплатных образовательных курсов);
- 2) финансирование и законодательная поддержка малого и среднего бизнеса в сфере IT–технологий (увеличение конкурсов стартапов, предоставление льготных условий для получения кредита на развитие бизнеса в сфере IT–технологий);
- 3) поддержка IT–специалистов, занимающихся разработкой цифровых технологий, призванных повысить уровень комфорта городской среды (предоставление расширенного социального пакета);
- 4) популяризация российских IT–продуктов (проведение рекламных компаний во всех видах средств массовой информации);
- 5) развитие внешнеполитических и внешнеэкономических связей (нахождение новых рынков сбыта);
- 6) поддержка развития электронного документооборота;
- 7) обеспечение информационной безопасности;
- 8) увеличение количества бюджетных мест на профили обучения, связанные с IT–сферой.

Рассматриваемый г. Санкт–Петербург включен в макропроцессы, описанные выше, а также обладает рядом особенностей, которые присущи ему как городу федерального значения. Он является одним из крупнейших городов страны, где работают свыше 700 предприятий из самых разных отраслей экономики в том числе представлена и IT–сфера. В городе действуют многочисленные проекты по его развитию с применением цифровых технологий. Подобные технологии предлагается применять в образовательной, социальной, культурной, экономической сферах жизни города.

На основе проведенных исследований по выявлению субъективного мнения жителей г. Санкт–Петербурга к цифровым технологиям, разработанных для повышения уровня комфортной городской среды, были разработаны основные рекомендации по развитию городской среды на территории г. Санкт–Петербурга с применением информационных и цифровых технологий. В основном рекомендации затрагивают тему развития вертикальных связей в городе – взаимодействия горожан г. Санкт–Петербурга с органами власти.

Были составлены следующие практико–ориентированные рекомендации:

- 1) обеспечение доступности бесплатной сети Интернет на территории всего города;
- 2) обеспечение доступности мобильного Интернета на территории всего города;
- 3) анализ ежегодного прироста пользователей сети Интернет и цифровых технологий;
- 4) техническая адаптация региональных цифровых технологий, разработанных для повышения комфорта городской среды, под ежегодный прирост пользователей;
- 5) обеспечение непрерывного технического обслуживания региональных цифровых технологий, разработанных для повышения комфорта городской среды;
- 6) организация многоступенчатой службы поддержки цифровых технологий, разработанных для повышения комфорта городской среды.
- 7) популяризация региональных цифровых технологий, разработанных для повышения комфорта городской среды (проведение рекламной компании в городе);
- 8) развитие системы получения обратной связи (с последующей обработкой и внедрением изменений) от пользователей региональных цифровых технологий, разработанных для повышения комфорта городской среды.

В проведенном контент–анализе были выявлены особенности субъективного отношения жителей г. Санкт–Петербурга к цифровым технологиям «Госуслуги» и «Горздрав». На основе полученных данных также были разработаны практико–ориентированные рекомендации:

- 1) обеспечение непрерывной технической поддержки сайт «Горздрав» (или сайт «Здоровье петербуржца»);
- 2) обучение медицинского персонала разного звена использованию цифровых технологий, разработанных для медицинских учреждений;
- 3) обеспечение непрерывной технической поддержки сайта и приложения «Госуслуги»;
- 4) развитие имеющейся службы поддержки сайта и приложения «Госуслуги» (развитие многоступенчатой системы службы поддержки, увеличение количества компетентных менеджеров поддержки, способных решать нетипичные задачи);
- 5) развитие системы отслеживания устаревшей информации и своевременной замены на актуальную;
- 6) обучение сотрудников органов власти цифровым технологиям, разработанных для оптимизации работы органов власти (в том числе «Госуслуги»);
- 7) информационная кампания по объяснению принципов работы «Госуслуг», «Горздрави» для снижения уровня недоверия к данным цифровым технологиям;
- 8) совершенствование систем безопасности сайтов «Госуслуг», «Горздрави» и приложения «Госуслуг»;
- 9) своевременный выпуск методических указаний по работе (обновлениям) по «Госуслугам» и «Горздрави».

Представленные рекомендации помогут оптимизировать работу цифровых технологий, разработанных для повышения уровня комфорта городской среды на трех уровнях: макро, мезо и микро, что способствует их комплексному развитию с учетом внешних факторов, событий в стране и мире. Разработанные рекомендации могут стать базой для дальнейшей стабильной работы цифровых технологий и повышения уровня комфорта городской среды от обращения в органы власти, медицинские учреждения.

Литература

1. Ганченко Д. Н., Тарзанова Ю. А. Комфортная городская среда: инновация или трансформация термина // Развитие теории и практики управления социальными и экономическими системами. 2019. №8.
2. Глазычев В. Л., Город как социокультурное явление исторического процесса. – М.: Наука, 1995. – http://www.glazychev.ru/books/sborniki/1995_gorod_kak_sociokult_yavlenie/1995_gorod_kak_sociokult_yavlenie.pdf
3. Лебедева Е.В., Денискина АИ. Цифровая трансформация городской среды и цифровые компетенции горожан. Журнал Белорусского государственного университета. Социология. 2020; 101–110.
4. Осипов, Г.В. Российская социологическая энциклопедия / Под общей ред. Г.В. Осипова. – М., 1998.
5. Потемкин В.К., Ахтырский А.А., Вельмисова Д.В. Социология регионального и городского развития: учебное пособие – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2022. – 149 с.
6. Потемкин В.К., Ахтырский А.А., Вельмисова Д.В., Степанов С.А. Социология цифровой среды: учебное пособие / В.К. Потемкин, А.А. Ахтырский, Д.В. Вельмисова, С.А. Степанов. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2022.– 131 с.
7. Потемкин В.К., Колесников Н.Е., Кузнецов С.В. Управление социальными резервами регионального развития: [Монография]; под ред. В. К. Потемкина; Рос. акад. наук. Ин-т проблем регион. экономики. – СПб.: ИРЭ РАН, 2001. – 435 с.
8. Трубина Е. Г. Город в теории: опыт осмысления пространства. М.: Новое литературное обозрение, 2011 – 520 с.