

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Социология»

(наименование кафедры)

39.03.01 Социология

(код и наименование направления подготовки, специальности)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему «Информатизация процесса предоставления государственных услуг населению РФ как социокоммуникативная проблема»

Студент

В. П. Монахова

(И. О. Фамилия)

(Личная подпись)

Руководитель

д-р социол. наук, доцент Е. В. Желнина

(И. О. Фамилия)

(Личная подпись)

Допустить к защите

Заведующий кафедрой

д-р социол. наук, профессор Т. Н. Иванова

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Тольятти 2018

Аннотация

Объектом настоящего исследования является население г. Тольятти как пользователь государственных услуг посредством электронных информационно-коммуникационных технологий.

Предмет исследования – отношение населения к информатизации государственных услуг.

Цель бакалаврской работы – сравнительный анализ отношения молодого и старшего поколения к процессу информатизации предоставления государственных услуг.

В структуру выпускной квалификационной работы входит введение, две главы, четыре параграфа, заключение, список литературы и источников, приложения.

В первом параграфе первой главы рассматривается специфика информационного общества и его социокоммуникативное пространство. Во втором параграфе первой главы представлены теоретические подходы к осмыслению технологических возможностей информатизации современного общества. Выделены общие и частные функции социальных коммуникаций.

В первом параграфе второй главы представлены результаты анкетирования, проведённого среди жителей г. о. Тольятти, было опрошено 200 респондентов.

Во втором параграфе второй главы по результатам исследования были получены результаты опроса, и проведён контент-анализ.

Приложение содержит программу социологического исследования, инструментарий.

Список литературы включает в себя 39 источников.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1. Теоретико-методологическое изучение сферы предоставления государственных услуг в информационном обществе.....	9
1.1. Информационное общество и его социокоммуникативное пространство.....	9
1.2. Государственные услуги как область приложения технологических возможностей информатизации современного общества.....	18
Глава 2. Эмпирическая оценка социальной значимости информатизации процесса предоставления государственных услуг населению РФ.....	26
2.1. Отношение населения к информатизации процесса предоставления государственных услуг.....	26
2.2. Социальные последствия информатизации процесса предоставления государственных услуг населению РФ.....	37
Заключение	40
Список используемой литературы и источников	42
Приложения	47

Введение

Актуальность темы исследования. В российской системе органов власти стали возникать проблемы с оказанием государственных услуг населению. В каждом учреждении появились длинные очереди и долгие часы ожидания. Вместе с тем с каждым годом увеличивалось количество нерешённых вопросов и проблем, возникающих на основе взаимосвязи общества и государственных структур. В связи с этим вопросы предоставления государственных услуг населению в электронном виде приобрели особую актуальность и тогда Правительством РФ была утверждена концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде¹. Но на сегодняшний день возникают трудности и барьеры в реализации данной концепции на должном уровне: не многие люди пользуются государственными и муниципальными услугами в электронном виде; недостаточная информированность граждан о возможностях работы с документами через интернет; отсутствие компьютера или выхода в глобальную сеть; ограниченные физические возможности, а также боязнь мошенников и аферистов. Кроме этого идёт сопротивление со стороны общества: сложившееся стереотипы, компьютерная неграмотность населения². Пожилому населению труднее адаптироваться к введению новых технологий, нежели чем молодому поколению, так как они почти не используют компьютеры или вовсе не умеют ими пользоваться. Для многих неуверенных пользователей важна личная беседа со специалистом, который оказывает услуги. Также важно, чтобы у каждого гражданина был выбор варианта и способа получения необходимой услуги, который для него наиболее удобен.

¹ Распоряжение Правительства РФ (от 25.12.2013 N 2516-р) «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-25122013-n-2516-r/#100012> (Дата обращения: 07.05.2018 г.)

² Новикова Н. Г. Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России / Н. Г. Новикова, А. С. Гладышев //Сервис plus. – 2014. – № 2. – С. 52-57.

Государственные службы стремятся усовершенствовать свою деятельность в предоставлении качественных услуг населению, используя новые технологии, которые позволят наладить взаимодействие между гражданами и государственными структурами, облегчить доступ к информации, сократить сроки процедур и снизить издержки³. Процессы управления в государстве существенно модернизируются в связи с развитием информационных технологий. Информационная открытость органов власти поможет осуществить полноценную социальную связь между человеком, государством и институтами гражданского общества.

Таким образом, происходит информатизация российского общества: создаются и развиваются информационные средства и технологии для массового применения, для достижения и поддержания уровня информированности населения. В целом, информатизация в России проходит успешно, но до стабильного уровня ещё далеко. Поэтому процесс информатизации постепенно захватывает все сферы общественной жизни, и требует проведения в них реформ. Для того, чтобы электронные услуги эффективно работали, требуются новейшие достижения информатики, электроники и коммуникационной техники.

Для всесторонней оценки процессов, понятий, сущности и механизма работы предоставления государственных услуг в электронном виде, требуется проводить изучение этих процессов различными методами социологии. Результаты подобных исследований могут быть полезны для государственных и муниципальных органов власти при осуществлении практической деятельности, например, для возможной корректировки программ или внесения в систему электронного правительства соответствующих поправок.

Степень разработанности проблемы. В различных литературных источниках рассматриваются результаты исследований, изучающих влияние всестороннего процесса информатизации на политическую, экономическую,

³ Арутюнова Л. Б. Предоставления государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде / Л. Б. Арутюнова // Правовая информатика. – 2012. – №1. – С. 16.

социальную и духовную сферы жизни общества. Однако не сформирована целостная методика оценки результативности этого процесса с точки зрения населения.

Данная проблема рассматривается в трудах многих исследователей. Литературу, в которой рассматриваются различные аспекты информатизации и её последствия, можно разделить на несколько групп:

– исследования и методологические конструкции, появившиеся еще в 1970-е гг., когда в западных странах большое внимание уделялось изучению проблем перехода человечества к стадии информационного общества (Д. Белл, М. Кастельс, Э. Тоффлер, М. Маклюэн);

– осмысление процесса информатизации в России и особенности дальнейшего информационного развития Российского общества (Р. Ф. Абдеев, В. Г. Горохов, И. А. Негодаев, Н. Н. Моисеев, В. М. Розин, А. И. Ракилов, А. Д. Урсул, В. С. Степин);

– работы, в которых освещаются проблемы использования информационных технологий в политической жизни российского общества (Д. А. Авдиенко, М. С. Вершинин, С. Г. Кара-Мурза, О. П. Кудинов, И. С. Мелюхин, В. А. Никитов, Ю. А. Райков, Э. П. Семенюк, В. П. Шерстюк).

Существенный вклад в исследование различных аспектов информатизации внёс К. В. Арипов, который анализировал результаты влияния интернет-услуг на развитие знаний человека в условиях информатизации. В. А. Путилов и М. Г. Шишаев изучали социальные эффекты информатизации, положительные и отрицательные аспекты, динамику контактов, размывание экономических и территориальных границ (дистанционное обучение).

Несомненно заслуживает внимание точка зрения О. А. Михайленко и Е. В. Щедриной, по их мнению, в результате информатизации возникает социальное неравенство, состоящее в возможностях доступа к информационным и коммуникационным технологиям и умении ими пользоваться.

Цель бакалаврской работы – изучить восприятие населением процесс информатизации государственных услуг в социокоммуникативном аспекте.

Объектом исследования является информатизация процесса предоставления государственных услуг населению г. Тольятти как социокоммуникативная проблема.

Предмет исследования – отношение населения к информатизации государственных услуг.

Задачи исследования:

1) изучить понятия: «информационное общество», «информатизация», «глобализация», «коммуникация», «социальные коммуникации», «социокоммуникативное пространство»;

2) проанализировать государственные услуги как область приложения технологических возможностей информатизации современного общества;

3) рассмотреть отношение населения к информатизации процесса предоставления государственных услуг;

4) определить социальные последствия информатизации процесса предоставления государственных услуг населению РФ;

5) проанализировать полученные результаты исследования;

6) изучить динамику становления информатизации и информационного общества в России.

Теоретико-методологическая база исследования. Содержательный смысл и особенности феномена информатизации определяют подходы: структурно-функциональный, социокультурный, феноменологический, и конфликтологический .

Структурно-функциональный подход позволяет рассмотреть информатизацию предоставления государственных услуг населению как целостную систему, состоящую из ряда взаимосвязанных компонентов, что позволяет подробнее изучить функции социальных коммуникаций в обществе.

Феноменологический подход. Основываясь на данном подходе информатизация рассматривается как социальная реальность, которую люди

наблюдают в повседневной жизни, когда социальная значимость различий, существующих между ними воспринимается как психологическая угроза и трансформирует их социально-психологическую активность, направляя ее на снижение или усиление значимости этих различий.

Социокультурный подход позволяет изучить феномен информатизации как форму социального действия. В данном случае анализ толерантности основывается на взаимодействии индивидов в контексте «мы-чужие». Позволяет отследить позитивные и негативные отношения к процессам информатизации и проанализировать их в контексте происходящих изменений социокультурной среды. Даёт возможность выявить противоречие между традициями и инновациями в современном обществе.

Конфликтологический подход. С помощью данного подхода протекающие процессы информатизации могут быть рассмотрены как борьба представителей этносов, ограниченная определенными рамками, в качестве которых выступает доступ к информационным технологиям.

Гипотеза исследования: представители старшего поколения не пользуются электронными услугами, поскольку не доверяют техническим инновациям в отличие от молодёжи.

Методы исследования: анкетный опрос, контент-анализ, интервью.

Эмпирическая база исследования. Для получения информации о потреблении государственных и муниципальных услуг в электронном виде в г. о. Тольятти было проведено анкетирование. В ходе исследования изучается выборочная совокупность ($n = 200$ человек). Тип выборки – целевая, где респонденты распределялись по ряду критериев: пол, возраст, национальность, уровень образования. Обработка и анализ полученной информации производились с помощью программ Microsoft Excel и SPSS. 2.0.

Структура бакалаврской работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы и источников, приложения.

Глава 1. Теоретико-методологическое изучение сферы предоставления государственных услуг в информационном обществе

1.1. Информационное общество и его социокоммуникативное пространство

Начиная с 1970-х годов многие учёные и исследователи стали активно обсуждать вопросы становления и развития информационного общества. Сама концепция информационного общества изначально возникла в Японии, в дальнейшем получила известность во всём мире. Специалисты из России только в 1990-х годах присоединились к дискуссии относительно грядущего постиндустриального, информационного общества⁴.

Изначально концепция информационного общества по своему содержанию сводилась к техническим новшествам, т.е. общая компьютеризация, которая «предоставит людям доступ к надежным источникам информации и избавит их от рутинной работы, обеспечив высокий уровень автоматизации производства»⁵. Концепция информационного общества основана на предпосылках о том, что информатика и информационные технологии играют значительную роль в процессах трансформации социальной структуры общества, производственных сил, формирования целой информационной индустрии.

Обсуждаемые вопросы относительно информационного общества были уточнены и тщательно изучены американским социологом Д. Беллом в трактате «Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования»⁶, в этой работе Д. Белл отметил тенденции будущего общества: переход производства от материальной сферы в сферу услуг. Большое внимание в своих работах Д. Белл уделял социально-экономическим

⁴ Панцеров К. А. Информационное общество: эволюция концепции в исторической перспективе / К. А. Панцеров // Вестник СПбГУ. – Сер. 6. – 2010. – Вып. 1. – С. 65.

⁵ Чернов А. А. Основные историко-теоретические этапы развития концепций глобального информационного общества / А. А. Чернов // Информация. Дипломатия. Психология; отв. ред. Ю. Б. Кашлев. М.: Известия, 2002. – С. 35.

⁶ Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Пер. с англ. Изд. 2-ое, испр. и доп. – М.: Academia, 2004. – 788 с.

аспектам изменения современного общества⁷. Он заложил фундамент научной мысли относительно природы информационного общества. По его мнению технологии дают возможности и инструменты для формирования социальных изменений.

Развитие информационных технологий оказывает значительное влияние на коммуникацию, т. е. меняет образ человеческого общения, делает его упрощённым и более доступным. Термин «коммуникация», по Д. Гербнеру, это социальная интеракция через сообщение⁸. Связь между технологиями и коммуникацией наиболее полно описал в своих работах ученый из Канады М. Маклюэн, который придавал информационным технологиям важное значение в становлении социально-экономической основы постиндустриального общества и признавал за ними главную причину общественных трансформаций. Потому что средства коммуникации, по М. Маклюэну, не просто передача информации, а расширение сознания. Так же он предсказывал значительное усиление роли СМИ в общественной жизни. Средства коммуникации, взаимодействуя между собой, образуют особую информационно-коммуникационную реальность и как высокотехническую ее часть – виртуальную реальность. Все эти явления свидетельствуют о постоянном усложнении современного мира⁹.

Если коммуникация представляет собой социальную интеракцию через сообщение, то социальная коммуникация есть движение смыслов в социальном времени и пространстве, т. е. в интуитивно ощущаемой людьми системе социальных отношений¹⁰.

Концепция постиндустриального общества стала обозначать общество, в котором экономика в значительной степени базируется на сфере услуг,

⁷ Быков И. А. Сетевая политическая коммуникация: теория, практика и методы исследования: монография / И. А. Быков. – СПб.: ФГБОУ ВПО «СПГУТД», 2013. – С. 28.

⁸ Черных А.И. Социология массовых коммуникаций: Учеб. пособие / А.И. Черных // Гос. ун-т – Высшая школа экономики. – М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. – С. 15.

⁹ Родина В. А. Концепция коммуникаций Г.М. Маклюэна и современность / В. А. Родина // Ученые записки Орловского Государственного Университета. – Сер. Гуманитарные и социальные науки. – 2011. – №1. – С. 86.

¹⁰ Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. — СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. – С. 15.

специалисты и технические работники высоко ценятся на рынке труда, теоретические знания и интеллектуальная деятельность получают высокое развитие и ценность. Но постиндустриальный подход акцентирует внимание на экономических и социальных аспектах общества, а информационный, преимущественно, на коммуникационных.

Таким образом, термин «информационное общество» представляет собой дальнейшее развитие концепции постиндустриального общества, и является синонимом для таких понятий как «информационная эпоха», «информационная эра» и означает переход к экономике и обществу нового типа, в котором информация, благодаря активному использованию новейших информационно-телекоммуникационных систем, приобретает новое глобальное значение и становится определяющим ресурсом дальнейшего развития человечества. В данном обществе производство информации не означает вытеснение материального производства, оно как бы выходит на первый план, тем самым стимулируя и подталкивая к развитию материального производство.

Начиная с 70х гг XX в. главным фактором научнотехнической революции становится информатизация. Затем техникотехнологические факторы развития начинают доминировать над социокультурными, экономическими и политическими. Э. Тоффлер, размышляя об этом, пишет: «конец XX столетия – это совершенно новый этап в развитии общества, и это новое состояние своим появлением обязано развитию технологий хранения, передачи и обработки информации, именно они и их использование придает всем процессам, протекающим в обществе, небывалый динамизм и разнообразие»¹¹. Несмотря на то, что теле-коммуникационные технологии активно развивались во всём мире, в частности за рубежом и в Европе, в России население не в полной мере имеет возможность на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Однако потребители могут легко получить информацию об этих услугах в электронном виде. Запросы и заявки по Интернету о справках,

¹¹ Тоффлер Э. Третья волна / Э. Тоффлер; Науч. ред., предил. П. С. Гуревич; Сер. оформ. А.А. Кудрявцева. – М.: АСТ, 2002. – 784 с.

выписках и прочих документов, электронные очереди в детские сады, электронные медицинские карты – только начинают реализовываться на практике¹².

Во второй половине 1990-х гг. расширился спектр работ с политическим и культурным характером, где были сформулированы представления о совершенно новом явлении, которое изменило некоторые стороны взаимодействия человека и окружающего мира. В связи с чем, появились новые научные направления, в которых рассматривались проблемы и перспективы информатизации в различных сферах жизнедеятельности и её влияние на качество жизни населения. Вопросы, связанные с влиянием информатизации на качество жизни населения остаются до сих пор актуальными. Это обосновано тем, что в России процесс информатизации стал активно проникать в общественную жизнь лишь в конце 1990-х гг¹³.

Чтобы понять суть нового общества, важно обратить внимание на термин информатизация, по определению А. И. Ракитова «Информатизация – это процесс, в котором социальные, технологические, экономические, политические и культурные механизмы не просто связаны, а буквально сплавлены, слиты воедино. Они представляют собой процесс прогрессивного нарастающего использования информационных технологий (ИТ) для производства, переработки, хранения и распространения информации и особенно знаний»¹⁴. Информатизация влияет на материальную среду жизни человека и в то же время является трансформатором межличностных взаимоотношений, социокультурных практик. В связи с этим, в области социологии появилась масса социологических исследований, которые касаются изучения особенностей социальной и культурной коммуникации, осуществляемых посредством введения информационных технологий. Процессу информатизации свойственны некоторые противоречия, т.е.

¹² Арутюнова Л. Б. Предоставления государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде / Л. Б. Арутюнова // Правовая информатика. – 2012. – №1. – С.16.

¹³ Блусь П.И. Информатизация общества как фактор повышения качества жизни населения / П. И. Блусь, А. В. Вагина // ARS ADMINISTRANDI. ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ. – 2015. – №3. – С. 6.

¹⁴ Ракитов А. И. Философия компьютерной революции / А. И. Ракитов. – М.: Политиздат, 1991. – С. 8.

позитивные изменения сопровождаются негативными явлениями, например, использование информационных средств с целью манипулирования общественным мнением, пропаганды, контроль над людьми и организациями, электронные кражи и др. Отсюда следует, что информатизация привлекает пристальное внимание политиков и власти. Она является источником возможностей политических сил для выработки разнообразных политических решений и действий.

Неуклонно растет количество информационных источников, люди ежедневно поглощают огромные объемы информации (газета, реклама, телевидение, Интернет, радио и т. д.), такие потоки информации, для нормальной жизнедеятельности, должны быть упорядочены использованием информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих организацию и структуризацию информации, знаний и данных.

Характерной особенностью информационных технологий является алгоритмичная, повторяющаяся деятельность для решения похожих задач, достижения заданных результатов. Благодаря таким технологиям формируется некоторый объем социальной памяти и расширяется система коммуникаций, создаются новые социальные отношения, перестраивается организация общества. «По мере расширения сети пользователей интернета и мобильной телефонии, целые сферы человеческой деятельности стремительно переносятся в поле дистанционной коммуникации»¹⁵. Информационные технологии стали частью повседневной жизни людей, а не отдельным миром техники. Наступившая информатизация значительно повлияла на современное общество, вытеснив на первый план производство, потребление, передачу и хранение информации, затронув и усложнив социокультурное пространство бытия человека.

Феноменом нашего времени является глобализация, представляющая собой идею о том, что благодаря экономическому и культурному развитию

¹⁵ Иванов Д.В. Императив виртуализации: Современные теории общественных изменений / Д. В. Иванов. – СПб.: Изд-во С.-Петербур.ун-та, 2002. – С. 132.

посредством использования информационных технологий мир становится более и более единым. «Термин «глобализация» происходит от лат. Globus – Земля, Земной шар и означает общепланетарный характер тех или иных процессов»¹⁶. В рамках глобализации человечество представляет собой универсальную целостность основанную на едином историческом и информационном пространстве.

Важную роль в процессе глобализации сыграли такие технологические новшества как системы теле- и радиовещания, спутниковая коммуникация, мобильная связь, компьютерные сети и т.д. Информационно-коммуникационные технологии способны дать возможность любому человеку выйти за пределы окружающей его социокультурной сферы, побудить интерес к различным знаниям, расширить кругозор, и даже, установить контакты с людьми, принадлежащими к иной местности, культуре, религии, что ведёт к возникновению новых типов социокультурной общности. «В связи с этим Э. Гидденсом глобализация рассматривается как интенсификация распространяющихся на весь мир социальных отношений, которые связывают удаленные места таким образом, что локальные события формируются событиями, происходящими за много миль от них, и наоборот. Он рассматривает глобализацию как прямое продолжение модернизации, считая, что современности внутренне присуща глобализация»¹⁷. Характер современного глобального общества проявляется в высоких темпах развития техники и возрастающим значением в жизнедеятельности человечества, производством разнообразной продукции, усиленным взаимодействием различных культур, очень быстрым развитием средств массовой коммуникации.

Формирование информационного общества, в глобальном масштабе, является всего лишь одним из процессов идущей глобализации, которые

¹⁶ Негодаев И. А. На путях к информационному обществу / И. А. Негодаев. – Ростов-на-Дону.: Изд. ДГТУ, 1999. – С. 119.

¹⁷ Зотов В.В. Трансформация социокультурного пространства в условиях становления информационно-коммуникативной среды современного общества / В.В. Зотов // Личность. Культура. Общество. – 2007. – Т. IX. – № 2. – С. 254.

основываются на активном обмене информацией и знаниями. Доступ к информации и знаниям определяется как один из основных признаков социально-экономического развития. Следовательно, среди задач каждого государства есть курс на создание и развитие информационной инфраструктуры и выхода в мировое информационное сообщество.

На сегодняшний день Россия находится на этапе приближения к модели информационного общества, который предусматривает инновационные преобразования, затрагивающие различные сферы социальной жизни населения. Внедрение новейших информационных технологий и коммуникативных систем, в конце XX – начале XXI, связанных с вопросом о стратегических приоритетах и инновационных решениях, способствовало возможности создания электронного правительства и введению новых технологий в различные отрасли, отстающие по показателям от мирового уровня.

С точки зрения всеохватывающей модернизации, основанной на ценностях и институтах демократии, государство определяет СМИ посредником между властью, гражданским обществом и предпринимательством.

Модернизация информационно-коммуникативной среды вызывает не только позитивную, но и негативную реакцию со стороны общества. М. Кастельс размышляет на эту тему так: «на заре информационной эпохи мы ощущаем растущую во всем мире обеспокоенность по поводу нынешних изменений, порождаемых новыми технологиями, что грозит вызвать широкую отрицательную реакцию. Если мы проигнорируем эту обеспокоенность, ее дальнейшее усиление может привести к крушению надежд на возникновение новой экономики и общества, основанных из технической изобретательности и культурной креативности»¹⁸.

¹⁸ Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и общества / пер. с англ. – Екатеринбург: У-фактория (при участии Изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. – С. 316.

Рассматривая различные стороны жизни современных людей, насыщенными мобильными и электронными устройствами, зарубежные учёные подчёркивают, что молодое поколение создаёт новые культурные аспекты, изменяя образ и стиль жизни. Многие люди стараются адаптироваться к открытой информационно насыщенной среде, включаться в коммуникацию независимо от места нахождения и времени.

«Становление информационного общества в России, как и во многих других странах, в большей степени находится под воздействием глобальных (внешних) чем национальных (внутренних) факторов. Это соответствует пониманию информационного общества как глобального процесса в жизни цивилизации»¹⁹. Стремление к прогрессу и к новым технологиям власти поддерживают с помощью нормативных документов, указов, например, «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»²⁰, опираясь на план которой правительство создаёт новую социальную реальность с соответствующей экономикой.

На сегодняшний день, можно с уже уверенностью говорить, что в России сложилась многопользовательская социальная сетевая система с медийными, информационными и технологическими составляющими, которые представляют собой новые виды социальных взаимодействий и коммуникаций (сайты, блоги, электронная почта, чаты, форумы и др.).

Находясь в часто обновляемом информационно-коммуникативном пространстве, сознание, поведение и мышление людей меняется, также подвержены постоянным изменениям формы общения, нормы и принципы социокультурной реальности. Чтобы снизить негативные тенденции правительством разрабатываются необходимые документы – «Доктрина информационной безопасности Российской Федерации (утв. Президентом РФ

¹⁹ Астафьева, О.Н. Россия на пути к информационному обществу: перспективы открытого правительства в контексте идей модернизации / О. Н. Астафьева, В. И. Савинков // Евразийская интеграция: экономика, право, политика. – 2013. – № 13. – С. 235.

²⁰ Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 07.02.2008 г. № Пр-212) // Российская газета. – 2008. № 4591. – 16 февраля.

9 сентября 2000 г.»²¹ и принимаются новые правила коммуникации в Интернет-сетях. «Способность делиться информацией и делать так, чтобы тебе верили, становится важным источником привлекательности и власти», а значит – неизбежно изменение ценностных иерархий, культуры, публичной дипломатии, институтов, рассматриваемых в качестве действенных инструментов в политике модернизирующихся обществ»²². Таким институтом может стать электронное правительство.

В России сдерживающим фактором на пути к информационному обществу является неравномерное распределение технологий поддерживающих Интернет соединение. С момента внесения поправок в государственное распоряжение «№ 2161-р от 2 декабря 2011 года»²³, в России начинается долгосрочная и системная работа направленная на формирование информационного общества. Среди основных задач которого, стратегически важными являются: создание электронного правительства, преодоление цифрового неравенства, развитие новых технологий связи.

Для полной реализации стратегии развития информационного общества в России не хватает решения ряда проблем, связанных с неприемлимостью в обществе некоторых модернизационных процессов, которые возникают из-за стремительных нововведений и не успевших сформироваться о них представлений. Исходя из этого вытекает потребность в изменении и корректировке стратегии, её соответствия теории и практики. К этим проблемам добавляется ещё ряд факторов, затрудняющих формирование информационного общества в России, к которым можно отнести:

– низкий уровень доходов населения, что делает затруднительным приобретение электронной и компьютерной техники;

²¹ Доктрина информационной безопасности Российской Федерации (утв. Президентом РФ 9 сентября 2000. № Пр-1895) // Российская газета. – 2000. – № 187. 28 сентября.

²² Най Дж. С. Гибкая власть: как добиться успеха в мировой политике / пер. с англ. В.И. Супруна. – Новосибирск: ФСПИ «Тренд», 2006. – С. 61–64.

²³ О внесении изменений в Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р: Распоряжение Правительства РФ от 2 декабря 2011 № 2161-р // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

- малое количество и низкое качество компьютеров и оргтехники отечественного производства;
- низкая компьютерная грамотность основной массы населения;
- внедрение нового информационного оборудования и технологий без учёта человеческого фактора (психологическая подготовленность работников, уровень квалификации, стресс на фоне освоения данными технологиями);
- страх и недоверие к возможностям новой и незнакомой компьютерной технике;
- социальная боязнь того, что автоматизация полностью заменит человека в материальном производстве, вследствие появления массовой безработицы.

Не смотря на ряд проблем процесс информатизации в России прошёл уже две значительные фазы: первая характеризуется появлением в начале 70-х годов электронно-вычислительных средств автоматизированной обработки символьной информации, созданием АСУ (автоматизированная система управления) на транспорте и в оборонных комплексах; во второй фазе (с 1983 г) была разработана и реализована программа по развитию средств вычислительной техники. На современном этапе уточняется и дополняется программа информатизации России. Так, уже замечены изменения в производстве и распределении информации, расширении предложений информационных услуг, возможности пользования сетью на потребительском уровне.

1.2. Государственные услуги как область приложения технологических возможностей информатизации современного общества

Интенсивное развитие информационных технологий оказывает сильное влияние на все стороны социальной жизни. Трансформации подвергаются экономические, политические, правовые и культурные процессы. Это приводит к образованию новых социально-политических феноменов и изменениям

функционирования различных социальных подсистем, меняется характер политической коммуникации. Расширяется сфера взаимодействия власти и общества. Политические интернет-коммуникации способствуют налаживанию диалога между властью и обществом, деятельность властей становится публичной и открытой, устанавливается обратная связь между политической элитой и народом.

В России уже начался процесс формирования системы политических интернет-коммуникаций, основанных на высоких технологиях и принципах свободного обмена информацией, виден значительный переход от традиционных моделей политической коммуникации к инновационным. Инновационность проявляет себя в доступности информации, упрощённости обратной связи, широком обсуждении событий, проведении прямых интернет-конференций с политическими лидерами, возможности пользования государственными услугами через интернет-порталы и др. Представители всех уровней государственной власти имеют общественные приёмы в электронном виде, где граждане могут оставить своё сообщение. Таким образом, «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме – это предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями»²⁴.

²⁴ Плитман А. Электронные госуслуги — близкая реальность: // CRN/RE. 2011. № 6. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.crn.ru/numbers/spec-numbers/detail.php?ID=60782> (Дата обращения: 07.05.2018 г.).

По Федеральному закону от 27 июня 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²⁵ принято различать государственные и муниципальные услуги:

– государственная услуга – это деятельность, предоставляемая Правительством России, государственным внебюджетным фондом, исполнительным органом субъекта Российской Федерации, при осуществлении государственных функций, определенных Конституцией России, федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

– муниципальная услуга – это деятельность, предоставляемая органом местного самоуправления, по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения.

Электронное правительство делает комфортным пользование услугами для всех категорий населения, помогает избегать длительных очередей, экономит личное время и денежные средства граждан, т.е. смещает приоритет в деятельности органов власти от ведомственных интересов к удовлетворению потребностей общества при получении государственных услуг²⁶.

Таким образом, интернет-коммуникации сокращают дистанцию взаимодействия между обществом и властью, формируют полноценное гражданское общество.

²⁵ Федеральный закон от 27 июня 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: [Электронный ресурс] – Режим доступ: <http://legalacts.ru/doc/FZ-ob-organizacii-predostavlenija-gosudar-i-municipal-uslug/> (Дата обращения 28.04.2018).

²⁶ Петрунина О. Е. Проблемы оказания государственных услуг в электронном виде в России / О. Е. Петрунина, А. С. Борисова // Форум. серия: Наука. культура. образование: Актуальные проблемы и перспективы развития. – 2010. – № 2(3). – С. 257.

Фактором способствующим ускоренному развитию информационного общества в России является массовое интерактивное взаимодействие граждан и органов власти при получении государственных и муниципальных услуг.

Уровень развития информатизации в современном российском обществе позволяет использовать технологические возможности для реализации идей электронного государства и предоставления услуг населению, т. е. электронное правительство может определяться как применение информационных технологий в государственном управлении. Таким образом, с точки зрения Н. Н. Ковалевой «Электронное государство – это способ организации государственной власти, который основывается на интернет-технологиях и информационной инфраструктуре и предназначен для предоставления информации и информационных услуг государственными и муниципальными органами различным субъектам, для того чтобы повысить прозрачность работы государственных и муниципальных структур и предоставить населению возможность интерактивного участия в принятии решений»²⁷. На основе этого создаются специальные государственные и муниципальные сайты, в которых каждый субъект имеет право на доступ к информации и услугам, выполняющие коммуникативную функцию. Для физических и юридических лиц онлайн-сервисы расположены на едином портале, в котором присутствует электронный документооборот, защищённый электронными подписями, ключами, паролями, смарт-картами и другими средствами.

Примером такого сайта является официальный «Портал государственных услуг Российской Федерации», «Госуслуги – Единый портал государственных услуг и функций (ЕПГУ), где у каждого гражданина есть возможность:

- узнать информацию о государственных и муниципальных услугах;
- заказать госуслуги в электронной форме;
- записаться на приём в ведомство;

²⁷ Ковалева Н. Н. Информационное право России: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. – 2-е изд., доп. и перераб. – С. 79.

- оплатить любым электронным способом штрафы Госавтоинспекции, судебные и налоговые задолженности, госпошлины, услуги ЖКХ;
- оценить качество предоставления госуслуг»²⁸.

На сегодняшний день портал государственных услуг РФ в основном содержит информацию о государственных услугах, примеры заявлений и форм документов, необходимых для получения этих услуг в различных учреждениях. Таким образом, проблема очередей в госучреждениях остается нерешенной, граждане сами должны оформлять в традиционном бумажном варианте все документы и носить их по инстанциям, а портал лишь предоставляет информацию об услуге, о том, какой именно пакет документов необходимо собрать, и в какое учреждение отнести. Единственной услугой, предоставляющейся порталом в электронном виде, является оформление загранпаспорта²⁹. Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что применение информационных технологий к предоставлению государственных услуг в России только начинает реализовываться.

По статистике за 2017 г. на портале Госуслуг зарегистрировано – 64,6 млн. пользователей, заказанных услуг через сайт и мобильное приложение – 1,3 млрд. ВЦИОМ³⁰ представил данные опроса о том, как жители городов миллионников оценивают удобство предоставления госуслуг в электронном виде через Интернет по критериям удобства и качества. Работу ведомств (из представленного перечня) по всем критериям респонденты оценили более чем удовлетворительно (выше 3,5 баллов из 5 возможных); наивысшие средние баллы набрала Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) – 4,31 и 4,32, соответственно; федеральная миграционная служба (ФМС) – 4,29 балла; высокие оценки получил и Пенсионный фонд РФ – 4,41; министерство внутренних дел РФ (МВД) –

²⁸ Официальный интернет-портал государственных услуг: [Электронный ресурс]. М., 2018. Режим доступ: <https://www.gosuslugi.ru> (Дата обращения: 28.04.2018).

²⁹ Петрунина О.Е. Повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг сферы «труд и занятость» // Студенческая молодежь в научно-исследовательском поиске II Межвузовская студенческая конференция. МГЭИ Волгоградский филиал. Волгоград, – 2010. – С. 121-125.

³⁰ Пресс-выпуск №2973. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115460> (Дата обращения: 28.04.2018 г.).

4,27 баллов; Минздрав – 4,2; Удобство и качество электронных услуг Федеральной налоговой службы (ФНС) представители компаний оценили несколько выше, чем обычные граждане (4,22 против 4,16, соответственно). Ниже других как физические лица, так и представители организаций оценили качество предоставления услуг в электронном виде Федеральной службой судебных приставов (ФССП) – в среднем на 3,96.

Результаты говорят о признании пользователями качественно большего удобства электронных сервисов по сравнению с бумажными. Однако надо понимать, что по мере расширения круга пользователей их требовательность к качеству сервисов будет только расти.

Только за 2015 год в России насчитывалось более 170 тыс. действующих государственных и муниципальных учреждений, посредством деятельности которых предоставляется 261 509 государственных (муниципальных) услуг, из них 176 216 (67,38%) бесплатные и 35 598 (13,61%) платные государственные (муниципальные) услуги³¹.

Децентрализация в сфере государственных услуг, т. е. распределение полномочий на более низкие уровни управления, названа одним из стратегических приоритетов. Предоставление государственных услуг может осуществляться, за счёт бюджетных средств, как государственными и муниципальными учреждениями, так и частными организациями³².

В связи с повышением эффективности предоставления государственных услуг с использованием современных технологий были созданы многофункциональные центры (МФЦ) по всей территории России. МФЦ представляет собой сеть организаций для оказания комплекса государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам по принципу

³¹ Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях / аналитические отчеты: [Электронный ресурс] Режим доступ: <http://bus.gov.ru/public/analytics/services/summary.html> (дата обращения 13.04.2015).

³² Бюджетное послание Президента Российской Федерации о бюджетной политике в 2013— 2015 гг. // Президент России: [Электронный ресурс] – Режим доступ: URL: <http://news.kremlin.ru/acts/15786> (дата обращения: 31.03.2018).

«одного окна» с комфортными условиями³³. Централизованная модель управления МФЦ позволяет значительно упростить процесс оказания услуги и сократить время их оказания гражданам. МФЦ был создан для решения нескольких важных задач: сократить сроки оказания услуг; упростить процесс их получения; приблизить места оказания услуг; повысить комфорт; усилить борьбу с коррупцией; повысить качество услуг; сделать удобный режим работы для обращения. МФЦ³⁴ имеет свой официальный сайт, в котором размещена информация о расположениях отделений МФЦ по регионам, предоставлены телефоны консультантов, режим работы, адреса и перечень предоставляемых услуг.

Реализация программ современного интернет-взаимодействия органов власти и населения, введение комплекса технологий электронного правительства с внедрением и широким применением информационно-коммуникативных технологий, улучшение качества обслуживания, прозрачность деятельности органов власти, доступность к различным государственным и муниципальным услугам, стремительно повысили рейтинг России среди остальных стран, где распространено электронное правительство³⁵.

Главная цель и главная задача применения информационно-коммуникационных технологий состоит не в переводе существующих документов в электронный вид, а в кардинальном преобразовании системы предоставления услуг, используя ИКТ в качестве основного инструмента³⁶.

Информационные технологии применяются также для оценки населением качества и для определения факторов, влияющих на оперативность, доступность, информированность, предоставляемых услуг в электронном виде.

³³ Исупова И. Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России // Общество: политика, экономика, право. – 2009. – Вып. 1-2. – С. 12.

³⁴ Официальный сайт МФЦ: [Электронный ресурс] – Режим доступ: <https://mfccid.ru/> (Дата обращения: 28.04.2018).

³⁵ Рыбакова И. Н. Институционализация сферы государственных услуг: проблемы исследования // Экономические и социально-гуманитарные исследования. Выпуск № 1 (5). – 2015. – С. 139.

³⁶ Левов А. А. Использование информационно-коммуникационных технологий для повышения качества государственных услуг // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 6 (33). – С. 213.

Полный перевод государственных услуг в электронный формат позволит расширить возможности и включить дополнительные сервисы, обеспечить быструю обратную связь. Получателю услуги важно не только получить заказанную услугу, но и проконтролировать процесс её предоставления, по желанию, внести свои предложения по её оптимизации и совершенствованию³⁷.

Продвижение технологии электронного правительства во многом зависит от стремления населения и организаций пользоваться информационными технологиями с Интернет-доступом для получения соответствующих услуг в электронной форме, так же оно связано с уровнем жизни и культурным развитием населения, степенью социально-экономического развития субъектов РФ³⁸.

В связи с созданием электронного правительства и успешного опыта по информатизации многих государственных и муниципальных услуг в электронный вид расширился доступ населения к электронным средствам коммуникации и сети Интернет, стремительно сократилось отставание от развитых стран, повысился уровень компьютерной грамотности населения³⁹. Однако, существует ряд нерешённых проблем, для повсеместного и эффективного действия электронного правительства в нашей стране⁴⁰:

- информационное неравенство, т. е. неравномерный доступ в Интернет;
- недостаточно развитая инфраструктура для инноваций;
- высокие тарифы некоторых услуг в регионах и др.

³⁷ Долматов А. И. Повышение качества предоставления государственных услуг посредством внедрения информационно-коммуникационных технологий // Коммуникология: Электронный научный журнал. – 2017. – № 3. – С. 24-29.

³⁸ Петросян С. И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2015. – № 3-2 (53). – С. 143-144.

³⁹ Трегубова В. М. Электронное правительство – как средство автоматизации процесса оказания государственных услуг // Социально-экономические явления и процессы. Тамбов, – 2011. – № 3-4. – С. 279-285.

⁴⁰ Дегтерёва В.А. Проблемы развития электронного правительства в России на государственном и региональном уровнях. Научные труды Северо-Западного института управления. 2014. Т. 5. № 3 (15). С. 84-90.

Глава 2. Эмпирическая оценка социальной значимости информатизации процесса предоставления государственных услуг населению РФ

2.1. Отношение населения к информатизации процесса предоставления государственных услуг

Научно-исследовательская работа направлена на рассмотрение отношения населения к информатизации процесса предоставления государственных услуг и на выявление последствий, которые влечёт за собой применение технологических возможностей как в системе политических коммуникаций, так и в повседневной жизни.

Процесс информатизации протекает в России неравномерно, но он уже успел затронуть практически все сферы жизнедеятельности и существенно повлиять на коммуникацию людей. Прогрессивно нарастающее использование информационных технологий позволяет значительно упростить производство, хранение и обработку информации, расширить возможности человеческого общения (например, видеосвязь), предоставить доступ ко многим мировым знаниям (Интернет), а применение ИКТ в различных государственных учреждениях помогает населению сэкономить время, уменьшить очереди, облегчить процедуру получения документов и даже заказать необходимые услуги через Интернет.

Однако переход на информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг населению вызывает трудности у старшего поколения, что объясняется консервативностью, недоверием и сложностью адаптации к нововведениям. Так же сложности возникают у людей с низкой компьютерной грамотностью. Данная проблема является актуальной на сегодняшний день, поскольку применение технологических возможностей в гос. учреждениях требует повышение качества и компетентного персонала.

Для подробного изучения данной проблемы был проведён опрос среди жителей г. Тольятти. Гипотезы построены на сравнении пользования

информационными технологиями как для получения гос. услуг, так и в повседневной жизни трех возрастных групп: молодые люди от 18 до 35, люди среднего возраста от 36 до 55 и пожилые люди от 56 и старше, которые представлены в равном соотношении. Половое разделение между опрашиваемыми: 41,5% – женщины, 58,5 – мужчины.

Первый вопрос в анкете показывает пользуются ли респонденты компьютером, планшетом или телефоном с Интернет подключением. 95% из всех опрошенных пользуются современными гаджетами и компьютерами, поддерживающими связь со всемирной паутиной. Значительную часть из них составляют молодые люди (98,1%) и люди среднего возраста (99,2%). Как видно из результатов, люди пожилого возраста стараются быть современными, среди них уже больше половины (60%) имеет возможность самостоятельно пользоваться Интернетом.

Из результатов первого вопроса можно составить вывод о том, что почти каждый человек от 18 до 55 лет непременно пользуется компьютером, планшетом или телефоном с подключением к Интернету. Получается, что возможность подключения к Интернету является очень важным критерием для большинства респондентов. Такое широкое распространение современных цифровых технологий свидетельствует об их доступности для каждого человека. Старшее поколение менее заинтересовано развитием технологий и выходом в сеть, чем молодежь.

Далее был рассмотрен уровень владения современной компьютерной техникой по 5-ти бальной шкале. 60,5% считают, что отлично владеют компьютером. Большая часть из них это люди среднего возраста (68,5%) и молодежь (57,7%). Всего 15% представителей старшего поколения выбрали вариант отлично. 22% считают, что хорошо умеют пользоваться компьютером, из них большинство молодежи (28,8%), затем люди среднего возраста (20,3%) и 15% представителей старшего поколения. Удовлетворительное знание компьютера выбрали 12% респондентов. Молодежь и люди среднего возраста практически одинаково выбрали этот вариант (11,5%) и (10,2%)

соответственно. Четверть старшего поколения (25%) отметили ответ удовлетворительно. Вариант плохо практически никто не выбрал, он составил (0,5%) от всех опрошенных. Очень плохо разбираются в компьютере всего 5%, из которых около половины (45%) всех опрашиваемых пожилых людей и очень низкий процент среди молодёжи (1,9%).

Таким образом уровень владения современной компьютерной техникой среди молодёжи и людей среднего возраста гораздо выше, чем у пожилых людей. Несмотря на то, что во многих городах проводятся уроки компьютерной грамотности для пенсионеров, среди пожилых людей уверенных пользователей компьютером очень малое количество. Уровень владения компьютерной техникой складывается из опыта пользования. Молодёжь и люди среднего возраста гораздо чаще используют компьютер поэтому лучше им владеют, нежели чем представители старшего поколения.

Затем мы спросили респондентов зарегистрированы ли они в какой-либо социальной сети. 86% ответили, что имеют личную страницу в какой-либо социальной сети. Из них самый высокий процент респондентов составила молодёжь (94,2%) и с небольшим отрывом люди среднего возраста (88,3%). Половина представителей старшего поколения (50%) зарегистрирована в социальных сетях. Из ответов на данный вопрос, выяснилось, что большинство пользователей социальных сетей это молодёжь и люди среднего возраста. Однако, зарегистрированная в социальных сетях, половина опрашиваемых пожилых людей это очень высокий показатель.

Следующий вопрос показывает, используют ли респонденты мобильные приложения позволяющие бесплатно совершать звонки и передавать сообщения, а также созваниваться по видеосвязи. Такими приложениями пользуются 84% опрошенных, среди которых очень большая доля молодёжи (90,4%) и людей среднего возраста (88,3%). Менее половины людей старшего поколения (40%) утвердительно ответили на данный вопрос. Из полученных данных следует вывод о том, что старшее поколение больше склонно к живому полноценному общению, чем молодёжь и не нуждается в специальных для

этого приложениях. Ещё одной причиной этого разделения между молодым и старшим поколением является умение пользоваться необходимыми для этого компьютерами и телефонами.

Далее следует вопрос, с помощью которого мы выяснили, зарегистрированы ли респонденты на портале «Госуслуги». Как выяснилось, из всех опрашиваемых 74,5% зарегистрированы на портале, 80,5% из них это люди среднего возраста, 75% молодёжи и всего 35% старшего поколения. Таким образом, молодые и люди среднего возраста гораздо чаще используют современные технологии с Интернет доступом для получения государственных услуг и информации о них, чем старшее поколение. Пожилые люди в силу консерватизма, неуведомленности и низкой компьютерной грамотности почти не пользуются государственными услугами в электронном виде.

В следующем вопросе мы заинтересовались у респондентов о том как часто они пользуются услугами, предоставленными на электронном портале «Госуслуги». Около трети (27%) респондентов ответили, что часто пользуются гос. услугами предоставленными на портале «Госуслуги». Среди ответивших была только молодёжь (21,2%) и люди среднего возраста (33,6). Пожилые люди не выбрали данный вариант. Вариант иногда выбрали 36% респондентов, почти равное количество среди ответивших у молодых и людей среднего возраста (38,5%) и (37,5%) соответственно. Всего пятая часть (20%) старшего поколения иногда пользуется услугами через портал «Госуслуги». Редко пользуются порталом представители трех опрашиваемых возрастных групп почти в равной степени: 17,3% молодёжь, 17,2% представителей среднего возраста и 15% пожилых людей. Никогда не пользовались услугами, предоставленными на портале пятая часть опрошенных (20%), из которых 23,1% молодёжи, довольно мало людей среднего возраста (11,7%) и больше половины пожилых (65%). Таким образом, полученные данные ещё раз подчёркивают расхождение ответов сруди молодого и старшего поколения. Это объясняется тем, что представители старшего поколения менее сильны в компьютерной технике, чем молодёжь. Пожилым людям гораздо проще пойти в специальное учреждение

для получения гос. услуг, где им доступно объяснят, какие документы нужны и куда следует обращаться. Молодые, напротив, ищут информацию об услугах в Интернете не выходя из дома.

Затем, мы заинтересовались у респондентов, как они оценивают качество электронных услуг, которыми они пользовались через портал «Госуслуги» по трем критериям: оперативность, доступность, понятность. Оперативность на отлично оценили больше половины опрошиваемых (54,5%), среди которых большинство молодежи (50%) и людей среднего возраста (61,7%). Всего пятая часть людей пожилого возраста (20%) оценили оперативность работы электронных гос. услуг на отлично. Оценку хорошо поставили треть респондентов (32,5%), молодежь и представители среднего возраста сошлись во мнениях: (30,8%) и (30,5%) соответственно. Половина старшего поколения (50%) выбрали вариант хорошо. Оценку удовлетворительно выбрали всего (10,5%) респондентов, молодое и старшее поколение практически сошлись во мнениях: (17,3%) и (15%) соответственно, пожилые люди выбирали этот вариант в два раза реже (7%). Оценку плохо поставили всего лишь 2% респондентов, из которых самый высокий процент пожилых людей (15%) и очень низкий процент молодежи (1,9%). Вариант очень плохо почти никто не выбрал (0,5%). Доступность на отлично оценили (34%) респондентов, из них почти сошлись во мнениях молодежь (32,7%) и люди среднего возраста (36,8%). Пятая часть людей пожилого возраста (20%) оценили доступность на отлично. Доступность на хорошо оценили почти половина респондентов (48,5%), среди которых результаты не сильно отличаются по возрастным группам: молодежь (44,2%), люди среднего возраста (51,6%) и (40%) представителей старшего поколения. Оценку удовлетворительно поставили (14%) респондентов, из которых четверть пожилых людей (25%), пятая часть молодежи (19,2%) и одна десятая часть людей среднего возраста (10,2%). Оценку плохо поставили всего 3% из всех опрошиваемых. Среди них большая часть это люди пожилого возраста (15%), немного молодежи (3,8%) и очень мало представителей среднего возраста (0,8%). Вариант очень плохо почти

никто не выбрал: это 0,5% из всех опрашиваемых. Далее респонденты оценили насколько им понятна процедура получения услуг в электронном виде. Понятность на отлично оценили 39% респондентов, из них около половины людей среднего возраста (46,1%), треть молодёжи (30,7%) и всего 15% пожилых людей. Ответ хорошо, представители всех трех возрастных групп выбирали чаще (43%), чем остальные варианты ответа. Среди выбравших вариант хорошо, половина молодёжи (50%), почти одна вторая часть пожилых людей (45%) и чуть менее представителей среднего возраста (39,8%). Ответ удовлетворительно отметили 14% из всех опрашиваемых. Из них большинство представителей старшего поколения (30%), в два раза меньше молодёжи (17,3%), группа среднего возраста выбирала этот ответ меньше всех (10,2%). Оценку плохо поставили 3,5% респондентов. Вариант плохо чаще выбирали пожилые люди (10%). Молодежь и представители среднего возраста почти не ставили оценку плохо (1,9%) и (3,1%) соответственно. Вариант очень плохо совсем никто не выбрал.

Таким образом, качество услуг предоставленных на портале «госуслуги» респонденты оценили по трем параметрам. Для молодёжи и представителей среднего возраста оперативность была оценена на отлично, а старшее поколение полагает, что что оперативность нужно ещё доработать. Хорошо отозвались об оперативности как молодежь, так и средневозрастная группа в равных пропорциях. Очень мало респондентов отвечали варианты плохо и очень плохо, а это значит, что государственные услуги в электронном виде работают вполне приемливо. Доступность была менее оценена, чем оперативность, это ещё раз подтверждает, что очень мало услуг можно получить не выходя из дома. Понятность предоставляемых услуг на портале была оценена респондентами выше среднего среди всех возрастных групп. Старшее поколение в основном оценили все три критерия на хорошо. Молодёжь и люди среднего возраста выбирали чаще вариант отлично чаще, чем пожилые люди. Большую роль в полученных данных играет такой фактор,

как умение пользоваться компьютером и информированность о возможностях получать некоторые услуги через Интернет.

Далее мы поинтересовались у респондентов каким способом они оплачивают услуги ЖКХ, мобильную связь, налоги, штрафы, госпошлины. В этом вопросе проявляются такие скрытые факторы как умение пользоваться современными технологиями и доверие денежных операций электронной технике. Через компьютер свои обязательные расходы оплачивают 35% респондентов, из которых большинство молодёжь (46,2%), треть людей среднего возраста (32%) и четверть старшего поколения (25%). Приложением на телефоне для оплаты услуг, чаще всего пользуются люди среднего возраста (55,5%), чуть меньше молодёжи (44,2%) и малая часть старшего поколения (15%). Банкомат, как способ оплаты, выбрали 8,5% опрошенных, в основном это люди пожилого возраста (15%), десятая часть представителей среднего возраста (10,2%) и очень низкий процент молодёжи (1,9%). Обращаются в ЖЭК, для оплаты обязательных расходов, всего 5% респондентов, этот вариант выбрали четверть пожилых людей (25%) и почти не выбирали молодёжь и люди среднего возраста (5,8%) и (1,6%) соответственно. На почту обращаются всего 3% респондентов, практически все из них представители старшего поколения (20%), меньше всех этот вариант выбирали молодёжь и группа среднего возраста (1,9%) и (0,8%) соответственно. Таким образом, исходя из полученных результатов, можно сделать вывод о том, что молодёжь и люди среднего возраста оплачивают свои расходы в основном через компьютер или телефон, так как доверяют таким способам оплаты и хорошо разбираются в их функционировании. Пожилые люди чаще всего оплачивают свои обязательные расходы на почте или ЖЭКе, где им помогают работники данных учреждений разобраться в платёжных документах.

В следующем вопросе мы поинтересовались у респондентов как они поддерживают общение с родственниками, проживающими отдельно. Приезжают в гости 55% респондентов, более половины всех трех возрастных групп выбирали этот вариант, молодёжь (57,7%), респонденты среднего

возраста (53,1%), старшее поколение (60%). Ответ звоните по телефону оказался самым популярным, его выбирали 76,5%, между возрастными группами практически не наблюдается разницы: молодёжь (80,8%), респонденты среднего возраста (74,2%), пожилые люди (80%). Переписываются в социальных сетях 62% опрошенных, из них молодёжь (73,1%) и люди среднего возраста (63,3%) идут с большим отрывом от старшего поколения (25%). Видеосвязь, как средство поддержания общения на расстоянии, выбрали треть респондентов (32,5%), ответы среди трёх опрашиваемых возрастных групп приблизительно равны: молодёжь (32,7%), средний возраст (32,8%), представители старшего поколения (30%). По старнице отправляют письма через почту всего 5,5% респондентов. Из них 4,7% людей среднего возраста и 7% пожилых. Таким образом, смотря на результаты, мы видим как глубоко проникли технологии в нашу жизнь. Посредством телефона, социальных сетей и видеосвязи общаются как молодые люди, так и старшее поколение. Но не смотря на прогрессивное развитие технологий люди стараются поддерживать живое общение. Старшему поколению не очень нравится переписываться в социальных сетях, им удобнее разговаривать, чем набирать текст.

Следующий вопрос заключался в оценке респондентами совокупности времени затрагиваемого для виртуального общения, по сравнению с живым общением по десятибалльной шкале. Из гистограммы видно, что 50% респондентов ответили, что виртуальное общение занимает около 10 баллов их основного общения. 30% оценили своё виртуальное общение на 8 баллов, 25% оценили на 5 и 7 баллов, менее 20% отметили в ответе 4, 9, и 10 баллов. Остальные 10% респондентов отметили минимальное количество баллов (1, 2, и 3). Таким образом, по гистограмме видно, что большинство опрашиваемых чаще общается по средством элетктронной связи (социальными сетями, смс, чатами, электронной почтой и т.д.) Меньше половины ответили, что в их жизни больше живого общения, чем виртуального.

Далее мы спросили у респондентов используют ли они компьютер в своей профессиональной деятельности. Положительный ответ на этот вопрос дали 72% респондента. Из них почти в равном количестве оказались представители среднего возраста (76,6%) и молодёжь (75%). Используют компьютер на своей работе треть людей пожилого возраста (35%). Такие данные говорят о происходящем в старшем процессе информатизации, о внедрении технологий почти в каждую профессиональную деятельность.

Затем следует вопрос о способе хранения личных фотографий, в котором мы узнаем применяют ли респонденты компьютерные технологии как личную вещь. Мнения респондентов разделились, треть опрошенных хранят свои фотографии на компьютере (29,5%), из которых практически равные результаты у молодёжи и людей среднего возраста (30,8%) и (30,5%) соответственно. Всего 15% представителей старшего поколения для хранения фотографий используют компьютер. Фотографии на телефоне хранит пятая часть опрошенных (19,5%), среди которых больше представителей молодёжи (23,1%) и среднего возраста (20,3%), нежели чем старшего поколения (5%). На флешке фотографии хранят больше четверти всех опрошиваемых (26,5%), из которых 25% молодёжь, 29,7% люди среднего возраста и 10% пожилых людей. В социальные сети выкладывают все фотографии всего лишь 15,5% респондентов. Среди них больше всего молодых людей (19,2%), немного меньше людей среднего возраста (15,5%) и совсем мало представителей старшего поколения (5%). Распечатанные в альбоме фотографии хранят всего 9% респондентов. Люди пожилого возраста очень часто выбирали этот вариант (65%), а молодёжь и люди среднего возраста, наоборот, выбирали этот вариант меньше, чем все остальные (1,9%) и (3,1%) соответственно. Таким образом, исходя из результатов, мы видим постепенное проникновение технологий в нашу жизнь, молодёжь и люди среднего возраста почти полностью перешли на новые технологии по сравнению со старшим поколением.

Следующий вопрос идет о том, какие изменения заметили респонденты, в связи с тем, что многие государственные учреждения перешли на

компьютерные технологии. Стало меньше очередей – отметили 45,5% населения, из них большинство людей среднего возраста (51,6%), представителей старшего возраста 40% и менее заметили сокращение очередей представители молодежи (32,7%). Уменьшение времени ожидания отметили 52% респондентов, среди которых больше половины представителей среднего возраста (59,4%), среди представителей старшего поколения данную характеристику заметили 45%, треть молодежи утвердительно ответили на данный вопрос (36,5%). 47% респондентов считают, что упростилась процедура получения документов, это отметили 50% молодежи, почти половина (48,4%) представителей среднего возраста и треть старшего поколения (30%). Отсутствие бумажной волокиты заметили 38,5% респондентов, этот вариант чаще выбирали молодые люди (48,1%), представители среднего возраста и старшего поколения почти в равных пропорциях отметили данное изменение (35,2%) и (35%) соответственно. То, что стало возможным получить некоторые услуги через интернет, отметили 37,5% респондентов, среди них подавляющая часть это молодежь (57,7%), треть представителей среднего возраста (32%) и пятая часть пожилых людей (20%). Ответ, что стало удобнее оплачивать ЖКХ и другие расходы выбрали 31,5% респондентов, из них большая часть молодежи (38,5%) и почти в равных количествах люди среднего возраста и представители старшего поколения (28,9%) и (30%) соответственно. То, что не произошло никаких изменений считают всего лишь 3,5% опрошенных. В основном это пожилые люди (5%) и средневозрастная группа (1,6%). Таким образом, по полученным данным, можно сделать вывод о том, что большинство респондентов отмечали уменьшение времени ожидания и уменьшение очередей. Молодежь чаще всего обращала внимание на то, что упростилась процедура получения документов, некоторые услуги доступны через Интернет и требуется меньше бумаг для процедур. Почти все респонденты отметили те или иные изменения, которые упрощают нашу жизнь, благодаря внедрению информационных технологий в государственные и муниципальные учреждения.

Далее мы спросили респондентов обращались ли они когда-нибудь в МФЦ (многофункциональный центр). Менее половины из всех опрошенных (47,5%) дали утвердительный ответ. Среди них почти в равных пропорциях отвечали молодёжь (50%) и представители среднего возраста (49,2%). Менее трети (30%) пожилых людей утвердительно ответили, что когда-либо обращались в МФЦ. Такая разница в результатах говорит о том, что старшее поколение менее нуждается в услугах МФЦ, чем молодёжь и люди среднего возраста.

Затем мы попросили респондентов оценить работу МФЦ по нескольким критериям. Удобный графику работы отметили 88,5% респондентов, среди которых высокие результаты по всем возрастным группам. Молодежь – 82,7%, средневозрастная группа – 89,1%, представители старшего поколения – 100%. Затруднились ответить на вопрос 2%, из которых представители молодёжи (5,8%) и малая часть от средневозрастной группы (0,8%). Компетентность персонала (85%) выбирали почти все респонденты, практически одинаково по возрастным группам: молодёжь – 84,6%, люди среднего возраста – 85,2% и пожилые люди – 85%. Затруднили ответить на вопрос всего 3% опрошиваемых. Среди которых 3,8% молодёжи, 2,3% среднего возраста, 5% старшего поколения. Вежливость персонала оценили достаточно высоко – 91%, из которых 88,5% молодёжи, 90,6% людей среднего возраста и 100% представителей старшего поколения. Затруднились ответить на вопрос всего (1,5%). Удобное место расположения отметили многие респонденты – 89%, результаты по возрастным группам почти не отличаются: 88,5% молодёжь, 89,1% среднего возраста, 90% пожилых людей. Таким образом, полученные данные говорят об отличной работе МФЦ, которая устраивает как молодое, так и старшее поколение.

2.2. Социальные последствия информатизации процесса предоставления государственных услуг населению РФ

Подводя итог эмпирического исследования, можно сделать вывод о том, что прогрессивное развитие технологий влияет на нас и нашу жизнь. Мы ежедневно с ними сталкиваемся, хотим мы того или нет. Если раньше только молодёжь подхватывала тенденции своей современности, то сейчас это не обходит стороной и представителей старшего поколения. Гипотеза о том, что среди респондентов, пользующимся компьютерной техникой с Интернет подключением больше молодёжи, чем старшего поколения, подтвердилась. Однако старшее поколение стремится быть на волне современности и постепенно включается в новую информационную сферу, проявляя к ней всевозрастающий интерес. Есть все основания полагать, что в будущем, старшее поколение будет наравне с молодёжью пользоваться всеми современными технологиями, так как они дают возможность не только общения, но и упрощают некоторые виды деятельности, а также уже используются во многих государственных и муниципальных учреждениях.

Что касается о пользовании государственными услугами через онлайн-сервисы, о том, что респонденты старше 55 лет не пользуются видами таких услуг, не подтвердилась. 35% представителей старшего поколения уже зарегистрированы на портале «Госуслуги» и это является не маленьким показателем. Необходимость в данном портале присутствует у всех опрашиваемых возрастных группах, поскольку информатизация проходит на государственном уровне, а сама регистрация на портале ускоряет некоторые процессы связанные с получением различных документов.

Следующая гипотеза заключалась в том, что большинство респондентов низко оценивают качество работы портала «госуслуг». Данная гипотеза опроверглась, поскольку большинство респондентов оценили работу портала на хорошо и отлично. Конечно, это не исключает некоторых недочётов, но

такая система работает в России относительно недавно, и она действительно нуждается в доработке и корректировке.

Четвёртая гипотеза основана на том, что молодые люди постоянно используют информационные технологии в повседневной жизни. И это действительно так. Есть все основания считать гипотезу подтверждённой. Подтверждающими факторами являются ответы на некоторые ключевые вопросы: практически все молодые люди пользуются информационными технологиями с интернет подключением; считают, что отлично и хорошо владеют компьютерной техникой; зарегистрированы в социальных сетях и имеют различные приложения для передачи быстрых сообщений; оплачивают свои обязательные расходы с помощью компьютера или телефона; чаще, чем остальные возрастные группы переписываются в социальных сетях; время потраченное на виртуальное общение, у них в 10 раз больше, чем на живое; они выбирают работу связанную с компьютерной техникой; хранят свои фотографии только на электронных носителях. Поэтому молодёжи гораздо удобнее пользоваться электронными государственными услугами, нежели, чем стоять в очередях или ходить по разным учреждениям, что занимает много времени.

Последняя гипотеза говорит о том, что большинство респондентов довольны качеством обслуживания в МФЦ. По данным исследования эта гипотеза подтвердилась. Практически все респонденты высокого оценили работу МФЦ по различным критериям. Одно учреждение, содержащее в себе очень большое количество услуг, позволяет в режиме «одного окна» решить сразу несколько вопросов. Это является большим плюсом для населения, потому что каждый второй житель так или иначе туда обращался и остался доволен качеством обслуживания.

Из всего вышесказанного, можно сделать вывод о том, что переход на информационные технологии, т.е. информатизация сферы предоставления услуг населению имеет только положительные социальные последствия. Среди которых можно назвать: уменьшение очередей в гос. учреждениях, а значит

отсутствие конфликтов в очереди и экономия свободного времени; упрощение процедуры получения документов, что позволяет избежать собирание пакета документов из разных учреждений; то, что некоторые услуги стали доступны через Интернет, а так же появление подробной информации о них на государственных и муниципальных сайтах. Вставая в электронную очередь, пользователь всегда может уследить за своим продвижением в ней, а не сидеть часами у закрытых дверей. Таким образом, можно сказать, что процесс информатизации государственных и муниципальных услуг проходит в России довольно успешно. Однако, чтобы улучшить процесс, нужно чаще информировать граждан о новых возможностях и их механизме работы. Так же для работы в государственных учреждениях нового формата необходим квалифицированный и компетентный персонал, поэтому нужно периодически проводить повышение квалификации персонала. Это касается не только бурно развивающихся технологий, но и быстро меняющихся законов и порядка получения документов.

Заключение

На данном этапе развития общества одной из главных задач государственного и муниципального управления является совершенствование электронного правительства, а именно связь политической власти и общества, информационная открытость. Новые технологии в электронном правительстве качественно изменяют политический процесс и работу должностных лиц, способствуя трансформации основных процедур функционирования властных структур. Рациональное применение информационно-коммуникационных технологий для реализации функций государства приводит к качественно новому этапу развития государственного и муниципального управления в РФ, что является весьма значительным как для населения, так и для государства на мировом уровне.

Анализ работы портала «госуслуги» со стороны жителей г. Тольятти, показал, что жители вполне довольны функционированием портала и количеством предоставленной на нём информации об услугах. Большинство пользователей готовы пользоваться услугами в электронном виде, поэтому необходимо расширить количество услуг, которые можно оформить и получить через портал.

Создание сети МФЦ в г. Тольятти во многом облегчило работу различных государственных и муниципальных учреждений, распределив между ними нагрузку и избавив от длительных очередей. МФЦ обеспечивают качественное оказание услуг населению, с комфортными условиями и оперативной работой. В связи с переходом на информационные технологии в сфере предоставления государственных услуг происходит оптимизация бюрократических и трудоемких процедур, это обеспечивает возможность минимизировать расход денежных средств и повысить производительность труда в долгосрочной перспективе. На наш взгляд, не смотря на то что уже созданы Интернет-сайты, использование их населением происходит еще в небольшом объеме, это объясняется невысоким уровнем информатизации

страны, отсутствием интереса со стороны граждан, а так же низкой компьютерной грамотностью среди представителей старшего поколения.

Тем не менее главный минус это безопасность информации, несмотря на то, что многие доверяют государственным сайтам. Основными проблемами обеспечения безопасности информации при использовании государственных электронных услуг являются отсутствие простой, дешевой, доступной и надежной технологии электронной идентификации и аутентификации граждан. Решение этих проблем создаст основу для обеспечения необходимого уровня безопасности информации при использовании государственных электронных услуг.

Список используемой литературы и источников

1. Арутюнова Л. Б. Предоставления государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде / Л. Б. Арутюнова // Правовая информатика. – 2012. – №1. – С. 16.

2. Астафьева, О.Н. Россия на пути к информационному обществу: перспективы открытого правительства в контексте идей модернизации / О. Н. Астафьева, В. И. Савинков // Евразийская интеграция: экономика, право, политика. – 2013. – № 13. – С. 235.

3. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Пер. с англ. Изд. 2-ое, испр. и доп. – М.: Academia, 2004. – 788 с.

4. Блусь П.И. Информатизация общества как фактор повышения качества жизни населения / П. И. Блусь, А. В. Вагина // ARS ADMINISTRANDI. ИСКУССТВО УПРАВЛЕНИЯ. – 2015. – №3. – С. 6.

5. Быков И. А. Сетевая политическая коммуникация: теория, практика и методы исследования: монография / И. А. Быков. – СПб.: ФГБОУ ВПО «СПГУТД», 2013. – С. 28.

6. Бюджетное послание Президента Российской Федерации о бюджетной политике в 2013— 2015 гг. // Президент России: [Электронный ресурс] – Режим доступ: URL: <http://news.kremlin.ru/acts/15786> (дата обращения: 31.03.2018)

7. Дегтерёва В.А. Проблемы развития электронного правительства в России на государственном и региональном уровнях. Научные труды Северо-Западного института управления. 2014. Т. 5. № 3 (15). С. 84-90.

8. Доктрина информационной безопасности Российской Федерации (утв. Президентом РФ 9 сентября 2000. № Пр-1895) // Российская газета. – 2000. – № 187. 28 сентября.

9. Долматов А. И. Повышение качества предоставления государственных услуг посредством внедрения информационно-

коммуникационных технологий // Коммуникология: Электронный научный журнал. – 2017. – № 3. – С. 24-29.

10. Зотов В.В. Трансформация социокультурного пространства в условиях становления информационно-коммуникативной среды современного общества / В.В. Зотов // Личность. Культура. Общество. – 2007. – Т. IX. – № 2. – С. 254.

11. Иванов Д.В. Императив виртуализации: Современные теории общественных изменений / Д. В. Иванов. – СПб.: Изд-во С.-Петербур.ун-та, 2002. – С. 132.

12. Исупова И. Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России // Общество: политика, экономика, право. – 2009. – Вып. 1-2. – С. 12.

13. Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и общества / пер. с англ. – Екатеринбург: У-фактория (при участии Изд-ва Гуманитарного ун-та), 2004. – С. 316.

14. Ковалева Н. Н. Информационное право России: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. – 2-е изд., доп. и перераб. – С. 79.

15. Левов А. А. Использование информационно-коммуникационных технологий для повышения качества государственных услуг // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – № 6 (33). – С. 213.

16. Най Дж. С. Гибкая власть: как добиться успеха в мировой политике / пер. с англ. В.И. Супруна. – Новосибирск: ФСПИ «Тренды», 2006. – С. 61–64.

17. Негодаев И. А. На путях к информационному обществу / И. А. Негодаев. – Ростов-на-Дону.: Изд.ДГТУ, 1999. – С. 119.

18. Новикова Н. Г. Проблемы формирования и перспективы развития системы электронных государственных услуг в России / Н. Г. Новикова, А. С. Гладышев // Сервис plus. – 2014. – № 2. – С. 52-57.

19. О внесении изменений в Распоряжение Правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р: Распоряжение Правительства РФ от 2 декабря 2011 № 2161-р // Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

20. Общая теория социальной коммуникации: Учебное пособие. — СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2002. — С. 15.

21. Официальный интернет-портал государственных услуг: [Электронный ресурс]. М., 2018. Режим доступ: <https://www.gosuslugi.ru> (Дата обращения: 28.04.2018).

22. Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях / аналитические отчеты: [Электронный ресурс] Режим доступ: <http://bus.gov.ru/public/analytics/services/summary.html> (дата обращения 13.04.2015).

23. Официальный сайт МФЦ: [Электронный ресурс] – Режим доступ: <https://mfcgid.ru/> (Дата обращения: 28.04.2018)

24. Панцеров К. А. Информационное общество: эволюция концепции в исторической перспективе / К. А. Панцеров // Вестник СПбГУ. – Сер. 6. – 2010. – Вып. 1. – С. 65.

25. Петросян С. И. Политическое управление и информационные технологии в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. – 2015. – № 3-2 (53). – С. 143-144.

26. Петрунина О. Е. Проблемы оказания государственных услуг в электронном виде в России / О. Е. Петрунина, А. С. Борисова // ФОРУМ. СЕРИЯ: НАУКА. КУЛЬТУРА. ОБРАЗОВАНИЕ: АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ. – 2010. – № 2(3). – С. 257.

27. Петрунина О.Е. Повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг сферы «труд и занятость» // Студенческая молодежь в научно-исследовательском поиске II Межвузовская студенческая конференция. МГЭИ Волгоградский филиал. Волгоград, – 2010. – С. 121-125.

28. Плитман А. Электронные госуслуги — близкая реальность: // CRN/RE. 2011. № 6. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.crn.ru/numbers/spec-numbers/detail.php?ID=60782> (Дата обращения: 07.05.2018 г.)

29. Пресс-выпуск №2973. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115460> (Дата обращения: 28.04.2018 г.)

30. Ракитов А. И. Философия компьютерной революции / А. И. Ракитов. – М.: Политиздат, 1991. – С. 8.

31. Распоряжение Правительства РФ (от 25.12.2013 N 2516-р) «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде». [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://legalacts.ru/doc/rasporjazhenie-pravitelstva-rf-ot-25122013-n-2516-r/#100012> (Дата обращения: 07.05.2018 г.)

32. Родина В. А. Концепция коммуникаций Г.М. Маклюэна и современность / В. А. Родина // Ученые записки Орловского Государственного Университета. – Сер. Гуманитарные и социальные науки. – 2011. – №1. – С. 86.

33. Рыбакова И. Н. Институционализация сферы государственных услуг: проблемы исследования // Экономические и социально-гуманитарные исследования. Выпуск № 1 (5). – 2015. – С. 139.

34. Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации (утв. Президентом РФ 07.02.2008 г. № Пр-212) // Российская газета. – 2008. № 4591. – 16 февраля.

35. Тоффлер Э. Третья волна / Э. Тоффлер; Науч. ред., предил. П. С. Гуревич; Сер. оформ. А.А. Кудрявцева. – М.: АСТ, 2002. – 784 с.

36. Трегубова В. М. Электронное правительство – как средство автоматизации процесса оказания государственных услуг // Социально-экономические явления и процессы. Тамбов, – 2011. – № 3-4. – С. 279-285.

37. Федеральный закон от 27 июня 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: [Электронный

ресурс] – Режим доступ: <http://legalacts.ru/doc/FZ-ob-organizacii-predostavlenija-gosudar-i-municipal-uslug/> (Дата обращения 28.04.2018)

38. Чернов А. А. Основные историко-теоретические этапы развития концепций глобального информационного общества / А. А. Чернов // Информация. Дипломатия. Психология; отв. ред. Ю. Б. Кашлев. М.: Известия, 2002. – С. 35.

39. Черных А.И. Социология массовых коммуникаций: Учеб. пособие / А.И. Черных // Гос. ун-т – Высшая школа экономики. – М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. – С. 15.

Приложения

Приложение 1

Программа социологического исследования «Отношение разных возрастных групп населения к процессу информатизации»

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Целью данного исследования является оценка использования информационных технологий для получения государственных услуг населением г. Тольятти.

Исходя из цели, можно выделить следующие **задачи исследования**:

1. Определить уровень овладения и использования компьютерной техникой разных возрастных групп населения;
2. Выявить частоту пользования услугами на портале «Госуслуги»;
3. Определить степень удовлетворенности населения работой портала «Госуслуги»;
4. Выявить возрастные различия в пользовании технологических возможностей в повседневной жизни;
5. Выявить частоту обращения в МФЦ;
6. Определить степень удовлетворенности населения работой МФЦ;

Объектом исследования являются жители г. о. Тольятти, дифференцированные по возрасту на три равные группы респондентов. Первая группа включает респондентов 18-30 лет, вторая группа – 31-55 лет, третья группа – от 56 лет и старше.

Предметом исследования – отношение разных возрастных групп населения к информатизации государственных услуг.

Гипотезы социологического исследования:

- 1) Среди респондентов, пользующихся компьютерной техникой с Интернет-подключением, больше молодёжи, чем старшего поколения;

2) Респонденты старше 55 лет не пользуются электронными государственными услугами;

3) Большинство респондентов низко оценивают уровень работы портала «госуслуг» в электронном виде;

4) Молодые люди постоянно используют информационные технологии в повседневной жизни;

5) Большинство респондентов довольны качеством обслуживания в МФЦ.

Системный анализ объекта исследования

Блок 1 Уровень овладения и использование компьютерной техники:

- использование средств ИКТ;
- уровень владения средствами ИКТ;
- оценка уровня регистрации в социальных сетях;
- оценка уровня пользования приложениями для быстрых сообщений;

Блок 2 Отношение к деятельности портала «Госуслуги»:

- потребность в портале государственных услуг;
- оценка частоты пользования государственными услугами;
- удовлетворенность качеством услуг предоставленными на портале.

Блок 3 Степень пользования технологическими возможностями в повседневной жизни:

- уровень доверия к инновационным способам оплаты расходов;
- оценка значимости современных технологий для общения;
- уровень общения посредством электронной связи;
- оценка значения компьютерной техники в проф. деятельности;
- уровень доверия хранения файлов посредством ИКТ;
- оценка перехода гос. учреждений на компьютерные технологии.

Блок 4 Отношение к деятельности МФЦ:

- потребность в работе МФЦ;
- оценка работы МФЦ

Социально-демографические характеристики:

- пол (опрашиваются мужчины и женщины в любой пропорции);

- возраст (18-30 лет / 31-55 / 56 лет и старше);
- Образование (среднее / начальное / профессиональное / среднее специальное / высшее, неоконченное высшее);
- семейное положение (женат / замужем / не женат / не замужем);
- сфера занятости (политическая, самоуправление, правоохранительная деятельность / экономическая / образование / здравоохранение / культура и досуг / производственная / услуг).

Теоретическая интерпретация социологических понятий

В данном исследовании мы использовали следующие понятия и категории:

Коммуникация – это социальная интеракция через сообщение.

Социальная коммуникация – это движение смыслов в социальном времени и пространстве.

Социокоммуникативное пространство — это интуитивно ощущаемая людьми система социальных коммуникаций и отношений между ними.

Информационное общество – это общество, основой развития которого становится не материальное производство, а производство знаний и информации на базе передовой информационной технологии, т. е. информативность.

Информационные и коммуникационные технологии (ИКТ) – различные устройства, механизмы, способы, алгоритмы обработки информации. Важнейшим современным устройствами ИКТ являются компьютер, телефон, планшет, снабженный соответствующим программным обеспечением и Интернетом.

Информатизация – это процесс, в котором социальные, технологические, экономические, политические и культурные механизмы не просто связаны, а буквально сплавлены, слиты воедино. Они представляют собой процесс прогрессивного нарастающего использования информационных технологий

(ИТ) для производства, переработки, хранения и распространения информации и особенно знаний.

Глобализация – это процесс всевозрастающего воздействия различных факторов международного значения (например, тесных экономических и политических связей, культурного и информационного обмена) на социальную действительность в отдельных странах.

Операционализация социологических понятий

Данное исследование предполагает выяснение в первом блоке вопросов уровень овладения респондентами компьютерной техникой и ее использование в их жизни.

Узнать долю респондентов, которые шагают в ногу со временем, применяя современные информационные технологии, нам поможет вопрос об *использовании* респондентами современных *средств ИКТ*:

- Да, конечно;
- Нет, не пользуюсь.

В следующем вопросе оценивается по 5-ти бальной шкале *уровень владения современной компьютерной техникой*:

- очень хороший;
- хороший;
- удовлетворительный;
- плохой;
- очень плохой.

Далее мы выясним долю респондентов *зарегистрированных в различных соц. сетях*:

- Да;
- Нет.

Затем выясним долю респондентов *пользующихся различными приложениями* для быстрой передачи сообщений:

- Да;
- Нет.

Далее выявим долю респондентов, которые имеют *потребность в электронных гос. услугах*:

- Да;
- Нет.

Затем выявим *частоту пользования услугами, предоставленными на портале «Госуслуги»*:

- Часто;
- Иногда;
- Редко;
- Никогда.

Далее выясним *степень удовлетворенности респондентами качеством услуг предоставленных на портале «Госуслуги»*:

- Отлично;
- Хорошо;
- Удовлетворительно;
- Плохо;
- Очень плохо.

Затем выявим *степень доверия респондентов к оплате расходов посредством ИКТ*:

- Компьютер;
- Приложение на телефоне;
- Баномат;
- ЖЭК;
- Почта;
- Другой вариант.

Далее выясним *какие способы общения предпочитают респонденты в условиях информатизации*:

- Приезжаете в гости;
- Звоните по телефону;
- Переписываетесь в соц. сетях;
- Созваниваетесь по видеосвязи (Skype);
- По старинке посредством бумажных писем;
- Другое.

Важно выявить *процент живого общения* среди респондентов по шкале от 1 до 10:

- 1;
- 2;
- 3;
- 4;
- 5;
- 6;
- 7;
- 8;
- 9;
- 10.

Затем мы выясним *значение средств ИКТ в профессиональной деятельности респондентов*, предлагая респондентам следующие варианты:

- Да;
- Нет.

Далее выявим *уровень доверия респондентов к хранению файлов посредством ИКТ*:

- На компьютере;
- На телефоне;
- На флешке;
- В соц. сетях;

- Распечатанные в альбоме;
- Другое.

Затем мы выявим *какие изменения* заметили респонденты при переходе гос. учреждений на компьютерные технологии:

- Стало меньше очередей;
- Уменьшилось время ожидания;
- Упростилась процедура получения документов;
- Отсутствие бумажной волокиты;
- Некоторые услуги можно получить через Интернет;
- Стало удобнее оплачивать ЖКХ и другие расходы;
- Никакие;
- Другое.

Далее мы выясним *потребность в работе МФЦ* для респондентов:

- Да;
- Нет.

С помощью следующего вопроса выясним как респонденты *оценивают работу МФЦ*:

- Удобный график работы;
- Компетентность персонала;
- Вежливость персонала;
- Удобное место расположения;
- Скорость обслуживания;
- Комфорт помещения;
- Наличие необходимой информации.

Завершит анкету блок вопросов, отражающих социально-демографические характеристики респондентов.

С помощью номинальной шкалы выясним *пол* респондентов:

- Мужской;

- Женский.

Попросим респондентов указать их *возрастную группу*:

- 18-30 лет;
- 31-55 лет;
- 55 лет и старше

Далее спросим какое *образование* у респондентов:

- Среднее (окончил среднюю школу);
- Начальное профессиональное (окончил профессиональное училище, технический лицей);
- Среднее специальное (окончил колледж, техникум);
- Высшее, неоконченное высшее (окончил ВУЗ).

Затем спросим в каком *семейном положении* находятся респонденты:

- Женат/Замужем;
- Не женат/Не замужем.

И в завершение мы поинтересуемся, в какой *сфере занятости* находится респондент:

- Политическая сфера, самоуправление, правоохранительная деятельность;
- Экономическая деятельность (банки, торговля, консультирование);
- Образование;
- Здравоохранение;
- Культура и досуг;
- Производственная сфера;
- Сфера услуг;
- Другое.

Обоснование выборки социологического исследования

Данное социологическое исследование является пилотажным, поэтому выборочную совокупность в размере 200 респондентов можно считать достаточной. Респонденты были поделены на три возрастные группы: первая – 18-30 лет, вторая – 31-55 лет и третья – 56 и старше. По типу выборка целевая.

Метод социологического исследования

Для получения необходимых данных используется анкетный опрос.

План-график исследования

Первый этап составляет подготовка к социологическому исследованию: разработка программы, составление инструментария.

На втором этапе проводится конкретно сам анкетный опрос. Затем – сбор полученных результатов, обработка, первичный анализ.

На третьем этапе на основе полученных данных пишется научный отчет, подтверждаются или опровергаются гипотезы, составляются рекомендации.

Социологический инструментарий

Приложение 2

Анкета

Уважаемый респондент!

Кафедра социологии Тольяттинского государственного университета проводит социологическое исследование с целью оценки использования информационных технологий для получения государственных услуг населением г. Тольятти.

Просим Вас, по возможности, ответить на все вопросы анкеты, выбрав вариант ответа, наиболее точно отражающий Ваше мнение. *Некоторые вопросы предполагают несколько вариантов ответа.* Если Вы не согласны ни с одним из предложенных вариантов, *допишите*, пожалуйста, свой ответ на свободной строчке. Ваши ответы будут использоваться только в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за участие в социологическом исследовании!

1. Скажите, пожалуйста, пользуетесь ли Вы компьютером / планшетом / телефоном (с подключением к Интернету)?

1. Да, конечно
2. Нет, не пользуюсь

2. Оцените, пожалуйста, по 5-ти балльной шкале Ваш уровень владения современной компьютерной техникой (обведите кружком нужную цифру; 5-отличный уровень, 4-хороший, 3-удовлетворительный, 2-плохой, 1-очень плохой)

_____ **5 – 4 – 3 – 2 – 1** _____

3. Вы зарегистрированы в какой-либо социальной сети? (Вконтакте, Одноклассники и т.д.)

1. Да
2. Нет

4. Вы пользуетесь каким-либо приложением для телефона / планшета, позволяющего совершать звонки, пересылать сообщения? (Skype, Viber, WtatsApp и т.д.)

1. Да
2. Нет

5. Зарегистрированы ли Вы на портале «Госуслуги»?

1. Да
2. Нет

6. Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь услугами, предоставленными на портале «Госуслуги»?

1. Часто
2. Иногда
3. Редко
4. Никогда

7. Как бы Вы оценили качество услуг, которыми Вы пользовались через портал «Госуслуги»?

(в каждой строчке отметьте один вариант ответа)

	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо	Очень плохо
Оперативность					
Доступность					
Понятность					

8. Скажите, пожалуйста, каким способом Вы оплачиваете услуги ЖКХ / мобильную связь / налоги / штрафы / госпошлины ? (выберите, пожалуйста, один вариант ответа)

1. Компьютер
2. Приложение на телефоне
3. Банкомат
4. ЖЭК
5. Почта
6. Другое

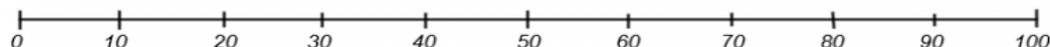
(напишите) _____

9. Как Вы поддерживаете общение с родственниками (живущими отдельно)? (выберите, пожалуйста, не более 3х вариантов)

1. Приезжаете в гости
2. Звоните по телефону
3. Переписываетесь в соц. сетях
4. Созваниваетесь по видеосвязи (Skype)
5. По старинке посредством бумажных писем
6. Другое

(напишите) _____

10. Укажите, пожалуйста, сколько процентов от всего Вашего общения происходит посредством электронной связи (соц. сети, смс, чаты, эл. почта и т.д.)? (Отметьте нужное количество на шкале)



11. Используете ли Вы компьютер на своей работе?

1. Да
2. Нет

12. Скажите, пожалуйста, как Вы храните свои фотографии? (выберите один вариант ответа)

1. На компьютере
2. На телефоне
3. На флешке
4. В социальных сетях
5. Распечатанные в альбоме
6. Другое

(напишите) _____

13. Многие государственные учреждения перешли на компьютерные технологии, какие изменения Вы заметили? (отметьте столько вариантов ответа, сколько считаете нужным)

1. Стало меньше очередей
2. Уменьшилось время ожидания
3. Упростилась процедура получения документов
4. Отсутствие бумажной волокиты
5. Некоторые услуги можно получить через Интернет
6. Стало удобнее оплачивать ЖКХ и другие расходы
7. Никакие
8. Другое

(напишите) _____

14. Вы когда-нибудь обращались в МФЦ (многофункциональный центр)?

1. Да
2. Нет

15. Как Вы оцениваете работу МФЦ? (в каждой строчке отметьте один вариант ответа)

	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
1. Удобный график работы			
2. Компетентность персонала			
3. Вежливость персонала			
4. Удобное место расположения			
5. Скорость обслуживания			
6. Комфорт помещения			
7. Наличие необходимой информации			

16. Укажите Ваш пол:

1. Мужской
2. Женский

17. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст:

1. 18-30 лет
2. 31-55 лет
3. 56 и старше

18. Ваше образование:

1. среднее (окончил среднюю школу)
2. начальное профессиональное (окончил профессиональное училище, технический лицей)
3. среднее специальное (окончил колледж, техникум)
4. высшее, неоконченное высшее (окончил ВУЗ)

19. Ваше семейное положение:

1. женат/замужем;
2. не женат/не замужем;

20. Укажите сферу Вашей занятости

1. Политическая сфера, самоуправление, правоохранительная деятельность
2. Экономическая деятельность (банки, торговля, консультирование)
3. Образование
4. Здравоохранение
5. Культура и досуг
6. Производственная сфера
7. Сфера услуг

Другое (напишите) _____

Спасибо за участие в нашем исследовании!

Таблицы распределений по результатам анкетирования

Таблица 1: «Сравнение использованием информационными технологиями трех возрастных групп»

1. Скажите, пожалуйста, пользуетесь ли Вы компьютером / планшетом / телефоном (с подключением к Интернету)?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Да	95	98,1	99,2	60
2. Нет	5	1,9	0,8	40

Таблица 2: «Сравнение уровня владением ИКТ в трех возрастных группах»

2. Оцените, пожалуйста, по 5-ти балльной шкале Ваш уровень владения современной компьютерной техникой	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Отлично	60,5	57,7	68,8	15
2. Хорошо	22	28,8	20,3	15
3. Удовлетворительно	12	11,5	10,2	25
4. Плохо	0,5	0	0,8	0
5. Очень плохо	5	1,9	0	45

Таблица 3: «Сравнение зарегистрированных и не зарегистрированных респондентов в соц. сетях »

3. Вы зарегистрированы в какой-либо социальной сети? (Вконтакте, Одноклассники и т.д.)	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Да	86	94,2	88,3	50
2. Нет	14	5,8	11,7	50

Таблица 4: «Сравнение трех возрастных групп по использованию приложениями для быстрой передачи сообщений»

4. Вы пользуетесь каким-либо приложением для телефона / планшета, позволяющего совершать звонки, пересылать сообщения? (Skype, Viber, WtatsApp и т.д.)	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Да	84	90,4	88,3	40
2. Нет	16	9,6	11,7	60

Таблица 5: «Сравнение зарегистрированных и не зарегистрированных на портале гос. услуг пользователей по возрастным критериям»

5. Зарегистрированы ли Вы на портале «Госуслуги»?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Да	74,5	75	80,5	35
2. Нет	25,5	25	19,5	65

Таблица 6: «Сравнение частоты пользования гос. услугами по возрастным критериям»

6. Скажите, пожалуйста, как часто Вы пользуетесь услугами, предоставленными на портале «Госуслуги»?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Часто	27	21,2	33,6	0
2. Иногда	36	38,5	37,5	20
3. Редко	17	17,3	17,2	15
4. Никогда	20	23,1	11,7	65

Таблица 7: «Ответы трех возрастных групп респондентов по оценке качества гос. услуг»

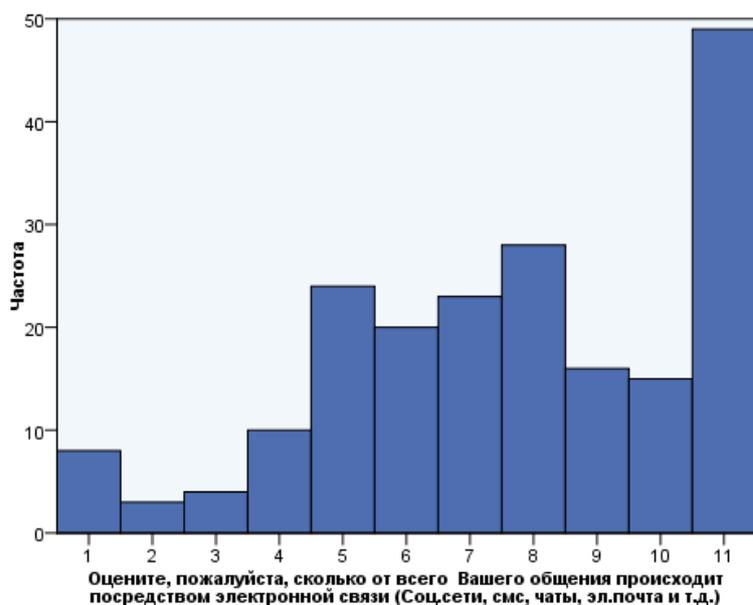
7. Как бы Вы оценили качество услуг, которыми Вы пользовались через портал «Госуслуги»?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
7.1. Оперативность				
1. Отлично	54,5	50	61,7	20
2. Хорошо	32,5	30,8	30,5	50
3. Удовлетворительно	10,5	17,3	7	15
4. Плохо	2	1,9	0	15
5. Очень плохо	0,5	0	0,8	0
7.2. Доступность				
1. Отлично	34	32,7	36,8	20
2. Хорошо	48,5	44,2	51,6	40
3. Удовлетворительно	14	19,2	10,2	25
4. Плохо	3	3,8	0,8	15
5. Очень плохо	0,5	0	0,8	0
7.3 Понятность				
1. Отлично	39	30,7	46,1	15
2. Хорошо	43	50	39,8	45
3. Удовлетворительно	14	17,3	10,2	30
5. Плохо	3,5	1,9	3,1	10
6. Очень плохо	0,5	0	0,8	0

Таблица 8: «Сравнение уровней доверия оплаты расходов посредством ИКТ трех возрастных групп населения»

8. Скажите, пожалуйста, каким способом Вы оплачиваете услуги ЖКХ / мобильную связь / налоги / штрафы / госпошлины ?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Компьютер	35	46,2	32	25
2. Приложение на телефоне	48,5	44,2	55,5	15
3. Банкомат	8,5	1,9	10,2	15
4. ЖЭК	5	5,8	1,6	25
5. Почта	3	1,9	0,8	20

Таблица 9: «Сравнение способов общения молодого, зрелого и старшего поколения»

9. Как Вы поддерживаете общение с родственниками (живущими отдельно)?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Приезжаете в гости	55	57,7	53,1	60
2. Звоните по телефону	76,5	80,8	74,2	80
3. Переписываетесь в соц. сетях	62	73,1	63,3	25
4. Созваниваетесь по видеосвязи	32,5	32,7	32,8	30
5. По старинке письмами	5,5	0	4,7	7



Гистограмма 10:

Укажите, пожалуйста, сколько процентов от всего Вашего общения происходит посредством электронной связи (соц. сети, смс, чаты, эл. почта и т.д.)?

Таблица 11: «Ответы трех возрастных групп на вопрос, используете ли Вы компьютер на работе»

11. Используете ли Вы компьютер на своей работе?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Да	72	75	76,6	35
2. Нет	28	25	23,4	65

Таблица 12: «Ответы трех возрастных групп на вопрос о способе хранения фотографий»

12. Скажите, пожалуйста, как Вы храните свои фотографии?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. На компьютере	29,5	30,8	30,5	15
2. На телефоне	19,5	23,1	20,3	5
3. На флешке	26,5	25	29,7	10
4. В соц. сетях	15,5	19,2	15,6	5
5. Распечатанные в альбоме	9	1,9	3,1	65

Таблица 13: «Ответы трех возрастных групп на вопрос об изменениях работы гос. учреждений»

13. Многие государственные учреждения перешли на компьютерные технологии, какие изменения Вы заметили?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Стало меньше очередей	45,5	32,7	51,6	40
2. Уменьшилось время ожидания	52	36,5	59,4	45
3. Упростилась процедура получения документов	47	50	48,4	30
4. Отсутствие бумажной волокиты	38,5	48,1	35,2	35
5. Некоторые услуги можно получить через Интернет	37,5	57,7	32	20
6. Стало удобнее оплачивать ЖКХ и другие расходы	31,5	38,5	28,9	30
7. Никакие	3,5	0	1,6	5

Таблица 14: «Сравнение ответов трех возрастных групп по обращению в МФЦ»

14. Вы когда-нибудь обращались в МФЦ (многофункциональный центр)?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Да	47,5	50	49,2	30
2. Нет	52,5	50	50,8	70

Таблица 15: «Мнения о качестве работы МФЦ по трем возрастным группам»

15. Как Вы оцениваете работу МФЦ?	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
15.1. Удобный график работы				
1. Да	88,5	82,7	89,1	100
2. Нет	9,5	11,5	10,2	0
3. Затрудняюсь ответить	2	5,8	0,8	0
15.2 Компетентность персонала				
1. Да	85	84,6	85,2	85
2. Нет	12	11,5	12,5	10
3. Затрудняюсь ответить	3	3,8	2,3	5
15.3 Вежливость персонала				
1. Да	91	88,5	90,6	100
2. Нет	7,5	9,6	7,8	0
3. Затрудняюсь ответить	1,5	1,9	1,6	0
15.3 Удобное место расположения				
1. Да	89	88,5	89,1	90
2. Нет	6,5	7,7	6,3	5
3. Затрудняюсь ответить	4,5	3,8	4,7	5

Таблица 16: «Ответы респондентов молодого и старшего поколения на вопрос об их поле»

16. Укажите Ваш пол:	по массиву в %	18- 30 лет в %	31- 55 лет в %	56- лет и ст. в %
1. Мужской	58,5	55,8	61,7	45
2. Женский	41,5	44,2	38,3	55

Таблица 17: «Ответы респондентов трех возрастных групп на вопрос об их образовании»

17. Ваше образование:	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Среднее (окончил среднюю школу)	3	3,8	3,1	0
2. Начальное профессиональное (окончил профессиональное училище, технический лицей)	13	11,5	9,4	40

3. Среднее специальное (окончил колледж, техникум)	39	36,5	42,2	25
4. Высшее, неоконченное высшее (окончил ВУЗ)	45	48,1	45,3	35

Таблица 18: «Ответы респондентов трех возрастных групп на вопрос об их семейном положении»

18. Укажите Ваше семейное положение:	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет в %	56-лет и ст. в %
1. Женат / Замужем	53	23,1	61,7	75
2. Не женат / Не замужем	47	76,9	38,3	25

Таблица 19: «Ответы респондентов трех возрастных групп на вопрос о сфере их занятости»

19. Сфера занятости:	по массиву в %	18-30 лет в %	31-55 лет	56-лет и ст. в %
1. Политическая сфера, самоуправление, правоохранительная деятельность	9	9,6	10,2	0
2. Экономическая деятельность (банки, торговля, консультирование)	18,5	13,5	22,7	5
3. Образование	9	15,4	5,5	15
4. Здравоохранение	3,5	0	4,7	5
5. Культура и досуг	10	7,7	10,2	15
6. Производственная сфера	27,5	38,5	22,7	30
7. Сфера услуг	20	15,4	22,7	15
8. Другое (пенсионеры, декрет)	2,5	0	1,6	15