

Одной из важнейших тенденций развития современного общества является глобальная информатизация общества. Приоритетное развитие и широкое практическое использование современных информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) во всех сферах жизнедеятельности общества является сегодня необходимым условием не только для развития экономики, но также и для обеспечения конкурентоспособности и национальной безопасности страны, повышения уровня и качества жизни ее населения. Современные ИКТ обеспечивают экономию социального времени, создание новых рабочих мест, повышают эффективность использования национальных и мировых информационных ресурсов, содействуют повышению общего уровня образованности общества и развитию его интеллектуального потенциала. Кроме того, они существенным образом повышают эффективность других видов технологий (технических, энергетических и социальных) и поэтому служат катализаторами многих процессов развития современного общества. Все эти важные свойства ИКТ дают основание считать их развитие и практическое использование одним из приоритетных направлений научно-технического прогресса в 21-м веке и квалифицировать их в качестве критических технологий. Как же обстоят дела с информационно-коммуникационными технологиями в России? Всемирным экономическим форумом проводится оценка развития данной сферы в мире. Индекс сетевой готовности (Networked Readiness Index) — комплексный показатель, характеризующий уровень развития информационно-коммуникационных технологий в странах мира. Индекс измеряет уровень развития ИКТ по 53 параметрам, объединенным в три основные группы: 1) Наличие условий для развития ИКТ — общее состояние деловой и нормативно-правовой среды с точки зрения ИКТ, наличие здоровой конкуренции, инновационного потенциала, необходимой инфраструктуры, возможности финансирования новых проектов, регуляторные аспекты и так далее. 2) Готовность граждан, деловых кругов и государственных органов к использованию ИКТ — государственная позиция относительно развития информационных технологий, государственные затраты на развитие сферы, доступность информационных технологий для бизнеса, уровень проникновения и доступность сети Интернет, стоимость мобильной связи и так далее. 3) Уровень использования ИКТ в общественном, коммерческом и государственном секторах — количество персональных компьютеров, интернет-пользователей, абонентов мобильной связи, наличие действующих интернет-ресурсов государственных организаций, а также общее производство и потребление информационных технологий в стране. Согласно данному индексу Россия по итогам 2013 года занимает 54 место из 142 стран [1]. Индекс готовности к электронному правительству ООН (United Nations e-Government Readiness Index) публикуется раз в два года. Индекс включает три подындекса, характеризующих состояние человеческого капитала, ИКТ-инфраструктуры и веб-присутствия

органов государственной власти. Первые два основываются на официальных статистических данных, а последний строится на основе результатов обследования веб-сайтов правительства и пяти министерств - финансов, здравоохранения, образования, труда, социального обеспечения. В феврале 2012 года был опубликован доклад, согласно которому Россия занимает 27 место [2]. Помимо представленных рейтингов существует и другие международные и отечественные рейтинги, например индекс готовности России к информационному обществу разработанный Институтом развития информационного общества (г. Москва) [3]. Многочисленные социологические исследования подтверждают официальные данные статистики высоких темпов роста проникновения ИКТ в экономику и социальную сферу Российской Федерации. Так, за семь лет (период зима 2003-2004 гг. – зима 2010-2011 гг.) аудитория интернета выросла с 14,1 млн чел. (12% населения РФ) до 50,3 млн чел. (43% населения РФ старше 18 лет). Из них рост числа постоянных пользователей (суточная аудитория, то есть те, которые пользовались интернетом хотя бы раз в сутки) – от 3,8 млн чел. (3% населения) до 36,3 млн чел. (31% населения старше 18 лет) [4]. На примере Республики Татарстан мы можем рассмотреть какая работа ведется на региональном и местном уровне по внедрению современных информационно-коммуникационных технологий во взаимодействие власти и населения. В Татарстане на сегодняшний день действует долгосрочная целевая программа «Развитие и использование информационных и коммуникационных технологий в Республике Татарстан «Электронный Татарстан» (2011 – 2013 годы)», задачи, которой представлены в следующем виде: 1. Оптимизация порядка оказания и повышение качества государственных, муниципальных услуг на основе применения современных информационных технологий, в приоритетном порядке ориентированных на социально значимые сферы, в том числе образование, здравоохранение и культуру; 2. Повышение эффективности государственного и муниципального управления посредством внедрения информационных и телекоммуникационных технологий в деятельность органов государственной и муниципальной власти; 3. Создание единого геоинформационного пространства Республики Татарстан, обеспечение доступа населения, эксплуатирующих организаций и оперативных служб к пространственным данным Республики Татарстан с целью повышения эффективности принятия управленческих решений и контроля их исполнения; 4. Создание технической инфраструктуры для обеспечения безопасности, эффективности управления и расходования бюджетных средств при подготовке и проведении Универсиады 2013 года в г.Казани; 5. Увеличение доли инновационной продукции в ВРП Республики Татарстан за счет вклада ИТ-компаний путем создания условий для создания новых рабочих мест массовой подготовки ИКТ-специалистов и развития предпринимательства в данной сфере. В Республике Татарстан с 1 декабря 2010 года единым интернет-ресурсом

взаимодействия населения и хозяйствующих субъектов с органами государственной власти и местного самоуправления Республики Татарстан в части предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде является "Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан" (uslugi.tatarstan.ru). На Портале реализован и апробирован следующий ключевой функционал для возможности оказания электронных услуг: - возможность подачи заявления на оказание услуги в электронном виде; - возможность оплаты услуг в режиме реального времени (оплата государственных пошлин, административных взысканий (штрафов), налоговой задолженности, услуг жилищно-коммунального хозяйства, операторов связи: телефония, Интернет, телевидение и т.д.); - возможность записи в электронные очереди (на прием к специалистам государственных и муниципальных учреждений). Сегодня инфоматы позволяют любому гражданину получать электронные услуги в режиме самообслуживания: с их помощью можно получить информацию об услуге, заполнить и распечатать бланки, получить видеоконсультацию, направить запрос, записаться на прием, оплатить государственные пошлины, штрафы.

Республике Татарстан была принята Стратегия развития образования в Республике Татарстан на 2010 – 2015 годы «Киләчәк» – «Будущее», утвержденная постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.12.2010 № 1174. Основные направления Стратегии – это реализация проектов «Компьютер – учителю» и «Компьютер – школе». Для обеспечения доступа педагогов к сети Интернет с рабочих мест было принято решение по обеспечению школ беспроводными сетями и подключению школ с количеством учащихся более 300 человек к сети Интернет по ВОЛС. В школы было поставлено 25800 ноутбуков для педагогов, 11000 стационарных компьютеров, в 703 школах установлено 4450 точек беспроводного доступа к сети Интернет. 97 крупных школ республики переподключены на ВОЛС. Для работы педагогов в новых условиях была создана информационная система «Электронное образование в Республике Татарстан», которой пользуются 350 тысяч школьников и 240 тысяч родителей. Это говорит о том внимании, которое государство уделяет проблеме развития информационных технологий. Однако у этой деятельности имеется существенный недостаток. А именно подход с точки зрения техники, т.е. во главу угла ставятся технологии, а не общества. Безусловно технологии сегодня занимают важнейшее место в жизни людей и государств. Однако, на наш взгляд, не технологии меняют мир, а наоборот технологии подстраиваются под меняющиеся потребности общества. Для изучения проблемы взаимодействия общества и информационно-коммуникационных технологий мы обратимся к работе П. Бурдые и его концепции социального поля. Это позволит учесть в социальной практике агента сознательное и спонтанное, вычленить два принципиально различных механизма порождения действий. С одной стороны, правила поля предполагают

хотя бы минимальную рациональность (постановка целей, выбор средств и достижений и т.д.), а с другой – спонтанную ориентацию (весьма показательны в этом плане спонтанные оценки и действия юных коммерсантов в рамках нарождающихся рыночных отношений). Представление социальной жизни через призму социального поля оказывается эффективным инструментом при анализе реального взаимодействия людей с окружающим социальным пространством. Поле предстает как пространство борьбы, компромисса, союза самых различных сил, которые выражаются в конкретных социальных практиках. В немалой степени отношение борьбы и союзов, их характер зависит от различий собственных характеристик агентов [5]. Данная концепция, на наш взгляд, позволяет ответить почему в представленных выше рейтингах с одной стороны готовность россиян к информационным технологиям оценивается достаточно высоко, а с другой стороны ведение высокотехнологичного бизнеса в России находится на уровне африканских стран. Социальное поле дает возможность взглянуть на процесс распространения информационно-коммуникационных технологий в обществе не только с позиций экономических и технических показателей, но с позиции менталитета общества, его желаний и предпочтений. Пьер Бурдьё рассматривал деятельность индивидов в социальном пространстве. Под социальным пространством понимается «абстрактное пространство, конституированное ансамблем подпространств или полей (экономическое поле, интеллектуальное поле и др.)», т. е. такое пространство, которое, не будучи физическим, «стремится реализоваться в нем более или менее полно и точно», включая в себя все поля социальных взаимодействий: экономики, культуры, права, науки, информации, религии и другие [6]. Структура социального пространства порождается и изменяется в результате взаимодействий его полей. Поле социальных взаимодействий (социальное поле) рассматривается как подпространство социального пространства, определяемое набором различий активных свойств, обуславливающих его специфику и отличие от любого другого подпространства. По существу, социальное поле есть специфическая структурированная система отношений между различными позициями индивидуальных или групповых агентов. Позиции агентов в нем обусловлены как структурой социального пространства в целом, так и структурой данного поля, и по существу мало зависят от физического существования занимающих эти позиции агентов. Каждой позиции агента в структуре социального поля и социального пространства соответствуют: во-первых, общий объем его капитала, во-вторых, структура капитала, т. е. относительный вес различных видов капитала в их совокупности, и, в-третьих, особенности расходования капитала, определяющие типы социальных взаимодействий [7]. Позиция агента в структуре социального поля и социального пространства определяет его статус в данном поле и в социальном пространстве. Таким образом, при синхронном рассмотрении социального пространства каждое поле предстает

как структурированное подпространство позиций его агентов. Итак, социальное поле — это область социального пространства (социальное подпространство), в которой проявляют себя достоверно зарегистрированные, доступные объективному измерению или достоверной экспертной оценке позиции взаимодействующих агентов. Бурдые, в своих работах описывал несколько видов полей, таких как поле экономики, культуры, науки и религии [8].

Рассматриваемые П. Бурдые социальные поля в его социологии социального пространства носят характер всеохватности или глобальности. В данных полях реализуются в основном сильные взаимодействия — взаимодействия, породившие и воспроизводящие достаточно устойчивые отношения, благодаря которым существует само социальное поле с относительно устойчивой системой отношений между различными позициями индивидуальных или групповых агентов. Глобальное социальное поле — это поле, которое при синхронном рассмотрении социального пространства предстает как многомерное, структурированное подпространство с относительно устойчивой системой позиций и отношений между его агентами. Глобальное социальное поле существенно влияет на другие поля, формирует и сохраняет структуру всего социального пространства [9]. Мы постараемся рассмотреть взаимодействие населения и органов власти с помощью информационно-коммуникационных технологий на примере г. Нижнекамска через призму социального поля В Нижнекамском муниципальном районе, так же как и в Республике Татарстан предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде организовано через инфоматы и Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (uslugi.tatarstan.ru), включая его мобильную версию (m.tatar.ru). В Нижнекамском муниципальном районе активно идёт работа по реализации принятых правительством Российской Федерации и Республики Татарстан нормативных актов в сфере здравоохранения. На территории успешно реализуется программы: «Модернизация здравоохранения Российской Федерации», «Доступная среда», «Совершенствование первичной медико - санитарной помощи населению Республики Татарстан» и другие. 1 декабря 2010 года запущена автоматизированная система «Электронная очередь» и Контактный центр информационного обслуживания граждан. Контактный центр принимает звонки от населения по многоканальному телефону 40-00-03 для записи на прием к врачам поликлиник и предоставления справочной информации. Ежедневно в контактный центр поступает в среднем 3 тысячи звонков. В результате реализации проекта по внедрению системы записи на прием к врачу с использованием удаленных средств «Электронная очередь» в масштабах Нижнекамского муниципального района. Были оснащены компьютерами рабочие места 600 врачей поликлинической службы, в том числе в селах, организован контакт-центр Нижнекамского района по приему звонков для записи к врачу. Сейчас пациенты могут записаться на прием к терапевту

самостоятельно с помощью терминала, портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, а так же по телефону, вызов пациента к врачу осуществляется с помощью информационного табло, которое расположено над дверью в кабинет. Запись терапевтом на повторный прием или к узкому специалисту осуществляется исключительно в электронном виде. Благодаря проведенным работам удалось значительно (примерно в три раза) снизить нагрузку на врачей в пиковые часы. Автоматизированная система «Электронная очередь» в здравоохранении, начала работать с 1 декабря 2010 года. До этого попасть на приём к врачу можно было только одним путём – прийти с утра в поликлинику, занять очередь и через 3-4 часа получить медицинскую помощь. С началом работы автоматизированной системы появилась возможность предварительной записи на приём в удобное для пациента время: - через контактный центр по телефону; - с помощью терминалов электронной очереди; - запись на городском сайте или сайте государственных услуг; - запись через контактный центр. В феврале месяце запись пациентов в электронную очередь осуществлялась через терминал (25579), телефон (6412), интернет (24862) [10]. Так же была рассмотрена статистика записи в период с 01.12.2012 00:00 по 30.03.2013 00:00. Количество всех записей в поликлиники Нижнекамского муниципального района составило 371327, из них через контакт-центр 30860, через портал 108127, через терминалы 99734, через другие средства 132606 [11]. На сайте Портала доступно множество функций в "Электронном каталоге услуг" для жителей республики Татарстан, которые пользователь может получать не выходя из дома. Например, узнать о готовности загранпаспорта в УФМС, проверить нет ли задолженности в УФНС и оплатить. Так же отдельно предоставлены услуги для предпринимателей. Данный электронный ресурс предлагает поставить на очередь в садик своего ребенка, записаться на прием к врачу или в ГИБДД, написать электронное заявление, оплатить штраф или госпошлину. Помимо этого картой любого банка оплатить коммунальные услуги, услуги связи, телевидения и интернета. Деньги поступают на лицевой счет в течении 3-х рабочих дней. Для удобства Портал разбит на разделы: "По темам", "По жизненным ситуациям", "По ведомствам", "По категориям получателей". Например: пенсионерам, юридическим лицам, детям-сиротам, инвалидам, иностранным гражданам, лицам без гражданства и т.д. Есть разделы: "Новости", "Часто задаваемые вопросы", "Социальная защита", "Образование", "Семья", "Лицензирование", "Труд и занятость", "Страхование", "Спорт", "Здравоохранение" и другие. С помощью телекоммуникационных связей оказывается помощь больным. В Нижнекамске установлено оборудование и осуществляется телекоммуникационная связь с головным сосудистым центром по оказанию медицинской помощи больным с ОНМК. В рамках национального проекта «Здоровье» продолжается обучение (повышение квалификации) и

профессиональная переподготовка врачей-терапевтов участковых, врачей-педиатров участковых, врачей общей (семейной) практики [12]. Что же касается сферы образования то, в Нижнекамском муниципальном районе создана сеть образовательных учреждений, обеспечивающих потребности обучающихся в интеллектуальном, физическом и духовном развитии [11]. Распространение современных телекоммуникационных технологий в системе общего среднего образования, активно развивающееся в последнее время, с одной стороны способствует повышению эффективности подготовки школьников и, с другой стороны порождает много проблем. Одной из основных проблем является неготовность учителей школ к осуществлению своей профессиональной деятельности с использованием информационных образовательных ресурсов, опубликованных в сети Интернет [13]. В рамках реализации Стратегии развития образования Республики Татарстан на 2010-2015 годы «Килечек» работа управления образования была направлена на подготовку к введению новых государственных образовательных стандартов общего образования в начальной школе, внедрение инновационных образовательных технологий, обеспечение соответствия ресурсной базы образования новым требованиям, повышение качества образования в условиях его оценки с помощью технологий количественных измерений. В учреждениях образования функционируют 83 компьютерных кабинета с 2284 компьютерами. Обеспеченность компьютерной техникой общеобразовательных учреждений, соответствующей современным техническим требованиям – 76,2%. На один компьютер приходится 11 учащихся (в 2011 году – 13, РТ – 14). Педагогами используется 263 комплекта мультимедийной техники, 210 интерактивных досок. Каждый учитель получил ноутбук для использования в своей профессиональной деятельности. Информационная система «Электронное образование в РТ» предоставляет такие сервисы как «Электронный журнал» и «Электронный дневник», и с января 2011 года родители учащихся всех школ могут получать информацию об успеваемости детей, как в электронном дневнике, так и с помощью sms рассылки [14]. Электронный дневник ребенка можно проверить так же на портале www.uslugi.tatar.ru или же через официальный сайт Нижнекамского муниципального района www.e-nizhnekamsk.ru. Целью программы «Электронное образование» является – повышение качества образования через развитие информационной культуры и повышение ИКТ-компетентности педагогов, обеспечение эффективности образовательного процесса и создание условий самореализации и повышения ИКТ-компетентности обучающихся. Работу с обращениями граждан в органах местного самоуправления Нижнекамского муниципального района Республики Татарстан осуществляет Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Личный прием граждан

проводится еженедельно (1 раз в неделю). Для удобства жителей города и района ведется ежедневная запись на прием с 8.00 до 12.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Специалисты отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, и вправе направить заявителя в соответствующее структурное подразделение, в зависимости от тематики вопроса. Устные обращения граждан на личном приеме берутся на контроль. Результатом рассмотрения обращения гражданина является разъяснение по существу вопроса, с которым он обратился, либо принятие решения по разрешению поставленного заявителем вопроса. В текущем году продолжил работу с населением прямой телефон «ГЛАВный телефон» (473-473), созданный с целью создания прямой и быстрой обратной связи населения с Главой района. По данному телефону установлен автоответчик, по которому может любой гражданин оставить свое обращение независимо от времени суток.

Преимущество обращения граждан по данному номеру в том, что вопросы, в зависимости от сложности, достаточно оперативно находят ответы, часть из которых носили позитивный, рекомендательный характер по улучшению работы местной власти. На ГЛАВный телефон за 2010 год поступило – 424, за 2011 год – 374, за 2012 год – 336 обращений. В 2012 году продолжила свою работу интернет-приемная. В 2010 году количество обращений составило – 278, в 2011 году – 378, а в 2012 году – 369. Граждане в любое время суток направляют свои обращения на электронный адрес сайта: www.e-nkama.ru. Все поступившие обращения в соответствии с законодательством рассматриваются руководителями, ставятся на контроль и по результатам рассмотрения направляется ответ. Помимо интернет-приемной обращения поступают через Интернет (с сайта государственных услуг), и на электронную почту [15].

Анализируя количество обращений поступающих тем или иным образом можно проследить тенденцию востребованности у населения разновидности ИКТ. Поскольку на сегодняшний день обращения могут поступать через ГЛАВный телефон, с помощью сети Интернет (интернет-приемная, электронная почта, портал государственных услуг), а так же в форме письменных обращений для более детального анализа необходимо проанализировать в процентном соотношении обращения поступающие различными методами. Количество письменных обращений за 2010 год составило – 1773, за 2011 год – 2051, за 2012 год – 1651. Таким образом, можно сделать следующие выводы: интерес населения к телефону, как методу обращения снижается, на его место, в связи с развитием и повышением навыков пользования, выходит сеть Интернет. Но по-прежнему, неизменно предпочтение населения отдается письменным обращениям. Для изучения готовности населения Нижнекамского муниципального района к использованию ИКТ было проведено социологическое исследования. В ходе него было опрошено 100 человек. Отвечая на вопрос как

часто Вы пользуетесь Интернетом активных пользователей набралось лишь 63% (27% пользуется постоянно и 36% – раз в день). Еще 19% опрошенных пользуется Интернетом раз в неделю. Анализируя ответы на вопрос в каких целях Вы используете Интернет можно выделить три основных цели – электронная почта (43%), поиск информации (21%) и общение (18%). Отвечая на вопрос знаете ли Вы о проекте Электронное правительство 67% респондентов ответили утвердительно, при этом отвечая на аналогичный вопрос касающийся официального сайта органов местного самоуправления г.Нижнекамска утвердительно ответили уже 82%. В ходе исследования выяснилось, что лишь 57% респондентов посещали официальный сайт г.Нижнекамска. При этом 37% людей считает информацию, предоставляемую на сайте полезной. На вопрос как Вы относитесь к электронным услугам 51% ответили положительно, 27% отрицательно, 22% затруднились ответить. Причинами отрицательного ответа были выделены следующие: нет доступа к Интернету, привычка к прошлой системе оказания услуг, сложность в освоении нового. Таким образом, после проведенного исследования можно сделать вывод, что населения Нижнекамского муниципального района имеет необходимые материальные ресурсы для активного использования информационно-коммуникационных технологий, но при этом население не использует предоставленные возможности в полной мере. На сегодняшний день самой популярной формой взаимодействия с органами власти остается письменное обращение, среди факторов влияющих на использование ИКТ являются возраст, желание использовать ИКТ (в частности это привычка к прошлой системе обращений, и недоверие к новой, что было выявлено в ходе опроса). Среди условий влияющих на использование ИКТ выделяются объем услуг оказываемых по средствам ИКТ и их качество. Среди опрошенных 37% опрошенных считают информацию полезной, остальные же затрудняются с ответом. Но поскольку лишь 57% опрошенных посещали официальный сайт, можно сделать выводы о том, что больше половины довольны услугами. А это в свою очередь подтверждает гипотезу, что существенное влияние оказывают на взаимодействие населения с органами власти социально-экономические факторы. Рассматривая вышесказанное через призму социального поля мы увидим, что в г. Нижнекамске существуют все необходимые составляющие для положительного взаимодействия, однако по прежнему около 40% населения с недоверием относится к активному взаимодействию по средствам технологий. А это в свою очередь может привести или приводит к снижению темпов данного взаимодействия.