

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО

- *Электронные информационно-коммуникативные технологии: степень развития и вовлеченность людей*
- *Основные коммуникативные стратегии пользователей социальных сетей и инструменты их реализации в интернете*

УДК 316.325

Электронные информационно-коммуникативные технологии: степень развития и вовлеченность людей

А. В. Рубанов, доктор социологических наук, профессор*

В. А. Рубанов, соискатель**

В статье рассмотрены ведущие тенденции формирования инфраструктуры информационного общества. Выявлены наиболее привлекательные для населения электронные информационно-коммуникационные технологии в основных сферах организации их жизнедеятельности: на рынке труда, в сфере социальной защиты, здравоохранении, образовании, культуре, коммунальной сфере и др. Показаны степень вовлеченности людей в пользование разными видами этих услуг и перспективы их дальнейшего развития. Сделан вывод, что активное проникновение современных информационно-коммуникативных технологий в различные сферы повседневной жизни способствует их более оптимальной организации, упрощает доступ широких слоев населения к пользованию различными видами услуг, оказывает прямое влияние на повышение качества жизни.

Ключевые слова: информационное общество, электронные информационно-коммуникативные технологии, рынок труда, занятость, социальная защита, здравоохранение, образование, культура, торговля, финансовые операции, коммунальная сфера.

Digital Informative and Communicative Technologies: Level of Development and Human Envolvement

A. V. Rubanau, PhD in Sociology, Professor

V. A. Rubanau, Applicant for PhD

The main tendencies of formation of structure of information society are analyzed. The most attractive informative and communicative technologies for population at the most important spheres (labor market, social security, healthcare, education, culture, communal sphere etc.) are explicated. The degree of people's involvement into use of various services and perspectives of their development are presented. The main conclusion is that active use of informative and communicative technologies in various spheres of everyday life helps to organize them optimally, simplifies access of broad social groups to it, causes rise of life quality.

Keywords: information society, digital informative and communicative technologies, labor market, social security, healthcare, education, culture, communal sphere.

Развитие информационного общества в Республике Беларусь, особенно в течение последних 5—7 лет, идет ускоренными темпами. Активно формируется инфраструктура современных информационно-коммуникационных технологий, существенно расширяется доступ к ним организаций и населения. Эту тенденцию подтверждает динамика международного Индекса развития информационно-коммуникационных технологий (IDI).

Согласно статистическим показателям развития информационного общества, фиксируемым

Национальным статистическим комитетом Республики Беларусь, в период с 2009 по 2015 г. пропускная способность внешних каналов доступа в сеть Интернет выросла более чем в 20 раз, количество абонентов стационарного (постоянного) широкополосного доступа на 100 жителей — более чем в 2,6 раза, количество абонентов сотовой подвижной электросвязи, воспользовавшихся услугами сети передачи данных с выходом в сеть Интернет по широкополосному доступу, — более чем в 3 раза.

* Профессор кафедры социологии ФФСН БГУ.

** Соискатель кафедры социологии ФФСН БГУ.

Современные информационно-коммуникативные технологии активно проникли в деятельность организаций. Так, практически все из них используют ресурсы сети Интернет. Более 60 % организаций имеют свои веб-сайты. Растет число организаций, которые используют возможности интранета, экстранета. Цели использования организациями сети Интернет являются достаточно широкими и разнообразными, но чаще всего они включают пользование электронной почтой, поиск и размещение информации об организации, ее продукции и услугах, осуществление банковских операций, представление налоговых деклараций и других документов.

Электронные информационно-коммуникативные технологии весьма динамично проникают в различные отрасли социально-экономической сферы: занятость, социальную защиту, здравоохранение, образование, культуру, коммунальные услуги, торговлю, финансовые операции, организацию отдыха и т. п. Их возможностями активно пользуются все более значительные группы населения. Этому способствует то, что количество физических лиц — абонентов сети Интернет достигло 91 чел. на 100 чел. населения, а число интернет-пользователей в возрасте 6 лет и старше составило 59 чел. на 100 чел. населения [1].

В структуре рынка труда сформировался специфический сегмент — электронный рынок труда. Его основными структурными элементами являются: труд в сфере информатизации как специфический вид трудовой деятельности; дистанционная занятость (фриланс), не ограниченная географической удаленностью и государственными границами; использование электронных форм предложения и поиска работы, а также трудового посредничества.

В экономической сфере особую роль приобретают электронная торговля, различные виды электронных платежей и расчетов, электронное декларирование доходов, приобретение и бронирование разного рода билетов и других услуг, а также электронная реклама.

В организации социальной защиты новые технологии касаются прежде всего существенного повышения оперативности информирования населения о видах социальной помощи и услуг, формах и способах их получения, социальном страховании, упрощения процедуры назначения и перерасчета пенсий и пособий, решения административных вопросов, включая оформление и получение необходимых документов, без личного присутствия заявителей.

В здравоохранении зона электронных услуг распространяется прежде всего на организацию записи на прием в поликлиники («электронная прием-

ная») и предоставление оперативной информации о наличии лекарств в аптеках, внедрение электронного рецепта, доступную пациенту информацию о состоянии его здоровья, домашнюю телемедицину, т. е. дистанционное оказание медицинской помощи человеку, проходящему курс лечения в домашних условиях.

В образовательной сфере новые технологии самым существенным образом расширяют доступность разнообразной образовательной информации, включая результаты новейших научных исследований, позволяют оптимизировать организацию учебного процесса, способствуют развитию образовательных и научных связей.

В сфере культуры информационно-коммуникативные технологии значительно упрощают доступность памятников историко-культурного наследия, способствуют вовлечению разных групп людей в текущую культурную жизнь своих регионов, активизируют межкультурное сотрудничество.

В коммунальном обслуживании электронные технологии охватывают оплату услуг, распространение информации о техническом обслуживании жилищного фонда, представление и заказ разного вида работ по обслуживанию жилья, оценку работы структур, занимающихся обслуживанием и благоустройством, и т. п.

В одну из первых сфер активного внедрения новых информационно-коммуникативных технологий в повседневную жизнь вошли рынок труда и занятость людей. Прежде всего речь идет о содействии людям в трудоустройстве. С этой целью государство идет тремя основными путями. Во-первых, оно использует потенциал специализированных государственных структур, занимающихся вопросами занятости. Во-вторых, создает благоприятные условия для развития сети частных структур, специализирующихся на решении проблем трудоустройства. В-третьих, побуждает предприятия и организации к активной самостоятельной деятельности в целях использования возможностей интернета для решения своих кадровых вопросов. В поисках работы люди весьма активно используют ресурсы всех названных выше структур, но все же больше всего их привлекают сведения о трудовых вакансиях, размещенные непосредственно на сайтах предприятий и организаций. Прежде всего это происходит из-за большей оперативности, полноты и конкретности размещенной там информации.

Взаимодействие работодателя и работника не ограничивается активностью одной из сторон, в данном случае потенциального работодателя. Ресурсы интернета предоставляют более благоприятные условия для проявления личной актив-

ности, существенно расширяют возможности профессиональной и личностной самопрезентации человека, который находится в поиске рабочего места. С этой целью люди прежде всего размещают в интернете свои профессиональные резюме. Кроме того, создают и используют в целях трудоустройства информацию о вакансиях, рассылаемую в социальных сетях, размещая, например, персональные страницы в профессиональных социальных сетях (*professionali.ru*, *LinkedIn* и др.).

Показательно, что традиционные формы поиска работы в организации, на фирме или предприятии начинают весьма активно сочетаться с интересом к дистанционной форме занятости (фрилансу), которая привлекает в настоящее время до четверти трудоспособного населения, прежде всего молодых людей.

Оценивая преимущества поиска работы через интернет, те, кто вовлечен в этот процесс, чаще всего называют экономию времени, трудовых и денежных затрат. Далее (по степени убывания значимости) следуют расширение возможностей выбора вакансий, доступность дополнительной информации о работодателе и работе (функциональные обязанности, заработок, социальный пакет и др.), возможность оперативного вступления в контакт с работодателем, разнообразие возможностей распространения профессиональной информации о себе, самотестирование потенциальным работником своего соответствия требованиям вакантной должности.

Неотъемлемым элементом потребительского поведения абсолютного большинства населения (примерно 85 %) стало обращение за покупками в электронные магазины. Причем 25—30 % граждан пользуются их услугами регулярно. Каких-либо заметных различий в отношении к электронной торговле у представителей разных возрастных групп населения нет. Интерес людей к электронной торговле в решающей мере обусловлен теми позитивными характеристиками, которыми она обладает в сравнении с традиционной торговлей. Прежде всего это оперативность торговой операции, возможность делать покупки, что называется, не выходя из дома. На втором месте среди преимуществ электронной торговли, которые привлекают людей, стоит широкий, практически неограниченный ассортимент товаров, которые можно приобрести посредством интернет-сети. На третьем месте — более низкий уровень цен. Многих привлекает возможность получить оперативную информацию по всей номенклатуре товаров данной группы, сравнить их потребительские качества, в частности, путем знакомства с отзывами других покупателей, оценить возможные варианты и сделать вполне

осознанный выбор приобретаемого товара. К этому следует добавить доставку товара на дом в удобное для покупателя время и другие привлекательные для него услуги, которые весьма активно осваивают интернет-магазины.

Еще одним сегментом сферы услуг, который достаточно быстро заполняется новыми электронными технологиями, является система финансовых операций, прежде всего оплата приобретенного товара. Люди оценили преимущества платежей с использованием пластиковой карточки. Постепенно входят в практику повседневных финансовых операций, особенно среди более молодых возрастных групп, «продвинутые» формы электронных платежей, как-то: оплата посредством интернет-банкинга и с помощью электронных платежных систем (*EasyPay*, *WebMoney*, *Moneybookers* и т. д.), платежный расчет с помощью мобильного телефона и посредством мобильного банкинга.

Постепенно пользование возможностями сети Интернет занимает другие секторы сферы услуг. Более 50 % людей заинтересованы в электронном варианте приобретения билетов на культурные, зрелищные и спортивные мероприятия. Более 40 % рассчитывают на такой вариант резервирования и покупки билетов на пассажирские транспортные поездки. Более 30 % готовы воспользоваться электронными услугами для бронирования и приобретения туристических путевок и мест в отелях. Постепенно входят в повседневный обиход электронное декларирование доходов и обращение к электронной рекламе.

Важнейшей сферой, которая напрямую затрагивает жизнедеятельность многих людей, но особенно некоторых весьма многочисленных групп населения (пенсионеры, инвалиды, сироты, многодетные семьи и т. п.), является социальная защита. И здесь современные электронные услуги становятся все более привлекательными для населения, в частности пожилых людей. На данный момент времени, как показывают результаты исследований, наиболее востребованы два их вида: во-первых, свободный доступ к оперативной информации о различных видах социальной помощи и услуг, формах и способах их получения; во-вторых, решение насущных вопросов, включая получение необходимых документов, без личного присутствия заявителей. Несомненно, что с развитием системы социального страхования все более актуальным для большого числа людей будет становиться получение оперативной информации о системе социального страхования и выполнении самих процедур страхования, других видах социальных услуг, которые в настоящее время уже проходят через стадию первоначаль-

ного становления (например, внедрение социальной карты).

Перечень электронных услуг, относящихся к сфере здравоохранения, по степени привлекательности для людей и распространенности на данный момент времени можно объединить в две группы. В первую, наиболее востребованную группу входят услуги, которые касаются, так сказать, организационного взаимодействия людей с учреждениями здравоохранения и способны сделать его более простым по форме и продуктивным по результатам, экономным по затратам времени, как-то: запись на прием к врачам поликлиники («электронная приемная»), информация о наличии лекарств в аптеках, сведения о платных медицинских услугах. Вторую группу электронных услуг составляют те, которые сейчас проходят начальную стадию внедрения, но интерес к которым с течением времени, несомненно, будет увеличиваться (информация по методам оздоровления и здорового образа жизни, доступ к полной информации о состоянии собственного здоровья, технология электронного рецепта, домашняя телемедицина, т. е. дистанционное оказание медицинской помощи пациенту, проходящему курс лечения в домашних условиях, и др.). С развитием медицинского страхования, несомненно, станет повышаться востребованность соответствующих информационных систем.

Активное развитие обучающих электронных технологий в сфере образования началось с оснащения ее учреждений компьютерами и массового обучения навыкам владения ими учащимися, а педагогов — использованию компьютерных технологий в учебном и воспитательном процессе.

Особое значение имеет использование электронных ресурсов в организации современного образовательного процесса. Происходит активное формирование комплекса электронных информационных ресурсов, которое включает создание сайтов учебных заведений, факультетов, кафедр и размещение на них разнообразной необходимой для образовательного процесса информации, перевод в электронный вид учебников, учебных пособий, методических материалов и т. п., создание мультимедийных учебников и компьютерных практикумов, проведение видеоконференций, видеозаписи лекций, лабораторных демонстраций, записи видеоконференций, обучающие видеоролики, видеоприсутствие студентов на лекциях, читаемых преподавателями в других вузах, в том числе зарубежных, формирование банков прикладных задач, задач по моделированию объектов и т. п.

Активное использование электронных форм в учебном процессе позволяет существенно расширить круг доступных образовательных и ин-

формационных ресурсов, значительно сократить время поиска необходимой информации, оперативно получать новейшую научную и образовательную информацию, знакомиться с различными, в том числе дискуссионными, точками зрения, обсуждать их на интернет-форумах и в социальных сетях, а в итоге — формировать навыки инициативной работы, самостоятельного поиска необходимой информации. Это, в частности, содействует сокращению объема аудиторных занятий и их переводу в управляемую самостоятельную работу.

Особой тенденцией развития современных информационно-коммуникативных технологий в образовательном процессе является использование потенциала социальных сетей, включая взаимодействие обучающихся с преподавателями в онлайн-режиме (консультации, обмен информацией и др.), создание учащимися и студентами чатов для общения в ходе изучения того или иного учебного курса и др. Касаясь основных тенденций развития технической инфраструктуры электронных интернет-технологий, следует отметить следующее. Они становятся все более динамичными, гибкими и удобными в работе. Так, во-первых, ноутбуки и смартфоны приходят на смену настольным компьютерам. Во-вторых, мобильный интернет вытесняет проводной интернет.

С достаточно большой степенью интенсивности электронные услуги распространяются на сферу культуры. Здесь наибольшей привлекательностью обладает представленная в виртуальном виде информация о текущих культурных мероприятиях, которая необходима людям для планирования и организации своего культурного досуга. Примерно равной степенью популярности пользуются два следующих вида визуальных информационных ресурсов. Это, во-первых, сайты, функционирующие в сфере театрального искусства, включая сайты театров и сайты, посвященные публичному обсуждению разнообразных вопросов театральной жизни. Во-вторых, электронные каталоги библиотек и их информационные ресурсы. От 20 до 25 % населения привлекают интернет-ресурсы музеев, в особенности их фонды, которые представлены в «цифровых коллекциях», а также электронная информация о культурно-исторических памятниках стран и регионов.

Начинают пользоваться спросом электронные услуги в коммунальной сфере, прежде всего это оплата коммунальных услуг с использованием интернет-банкинга. Постепенно входит в повседневную практику людей пользование информационно-коммуникативными технологиями, которые охватывают заказ работ по обслуживанию жилья,

предоставление информации о техническом обслуживании жилищного фонда, действиях при возникновении аварийных ситуаций в быту и мерах по экономии в домашних условиях тепла, воды и электроэнергии, выставление жильцами (в частности, в режиме мониторинга) оценок работе жилищно-коммунальных служб, занимающихся благоустройством и санитарным содержанием жилищного фонда. Часть людей привлекает общение с жилищно-эксплуатационными службами в режиме «гостевой книги», построенной по принципу «вопрос-ответ», участие в электронных общественных форумах и электронных социологических опросах.

Таким образом, современные информационно-коммуникативные технологии активно проникают в различные сферы повседневной жизни людей. Они способствуют их более оптимальной организации, упрощают доступ широких слоев населения к пользованию различными видами услуг и, тем самым, оказывают прямое влияние на повышение качества жизни.

Список цитированных источников

1. Информационное общество в Республике Беларусь: стат. сб. / Нац. стат. ком. Респ. Беларусь. — Минск, 2015.

Дата поступления в редакцию: 17.03.2016 г.