

# СОЦИАЛЬНОЕ НЕРАВЕНСТВО ПРИ ЦИФРОВИЗАЦИИ СФЕР ГОРОДСКОЙ ЖИЗНИ В Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

**Перекатова Арина Александровна**

Санкт-Петербургский государственный университет  
arina.perekatova@mail.ru

**Муфтахова Альмира Нургалиевна**

Старший преподаватель, Российская академия  
народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте РФ, Северо-Западный институт  
управления (г. Санкт-Петербург)  
msmalmira@yandex.ru

## SOCIAL INEQUALITY IN THE DIGITALIZATION OF THE SPHERES OF URBAN LIFE IN ST. PETERSBURG

**A. Perekatova  
A. Muftakhova**

*Summary.* The presented article actualizes the problem of digital inequality among the population living in the districts of St. Petersburg. This inequality manifests itself both in the distribution of digital goods between districts and in the use of online services by the population. The analysis showed that in St. Petersburg, despite the leading places in the field of digitalization, there are problems that hinder intensive development: the lack of reliable statistical information in the public domain, inconsistency of public authorities, unequal distribution of digital equipment in St. Petersburg districts, inequality in the use of online services among the population of St. Petersburg districts. The main goal is to study the results of a survey of residents of St. Petersburg on digitalization.

The object of the work is the digitalization of the spheres of urban life in the districts of St. Petersburg.

The subject of the work was the practice of sociological analysis of the results of a population survey on the problem of inequality in digitalization.

In the course of the survey, the influence of age, income, education and geographical location (district) on Internet access, awareness, skill level, trust and benefits is studied. The data are analyzed in the following areas of life: urban environment, healthcare, education, public administration. The spheres of activity are defined in accordance with the legislation of the Russian Federation.

*Keywords:* information society, digitalization, social inequality, urban environment, survey of residents.

*Аннотация.* В материале актуализируется проблема цифрового неравенства среди населения, проживающего в районах Санкт-Петербурга. Данное неравенство проявляется как в распределении цифровых благ между районами, так и в использовании населением онлайн сервисов. Проведённый анализ показал, что в Санкт-Петербурге, несмотря на лидирующие места в сфере цифровизации, существуют проблемы, препятствующие интенсивному развитию: отсутствие достоверной статистической информации в открытом доступе, несогласованность органов государственной власти, неравное распределение цифрового оборудования в районах Санкт-Петербурга, неравенство в использовании онлайн сервисов среди населения районов Санкт-Петербурга.

Основная цель заключается в изучении результатов опроса жителей Санкт-Петербурга по вопросам цифровизации.

В качестве объекта исследования выступает цифровизация сфер городской жизни в районах Санкт-Петербурга.

Предметом стала практика социологического анализа результатов опроса населения по проблеме неравенства при цифровизации.

В процессе проведённого опроса изучается влияние возраста, дохода, образования и географического положения (район) на доступ к Интернету, осведомлённость, уровень навыков, доверие и преимущества. Данные результатов опроса анализируются в следующих сферах жизни: городская среда, здравоохранение, образование, государственное управление. Сферы деятельности определены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

*Ключевые слова:* информационное общество, цифровизация, социальное неравенство, городская среда, опрос жителей.

### Введение

**В** настоящее время формируется информационное общество, где одним из основных методов производства являются цифровые технологии. Существует идеалистическая концепция, согласно которой цифровизация — это система взаимоотношений в обществе, основанная на использовании цифровых товаров — информационной системы, где эти цифровые товары создают новую систему взаимоотношений, которой раньше не существовало.

Под цифровизацией понимаются процессы, влияющие на изменения в обществе. Эта революция означает, что возможности человеческого мозга будут расширены

за счет интеграции в социальные коммуникационные сети. Новые преобладающие информационные технологии меняют все, даже язык, отчасти из-за необходимости новой терминологии (новых определений для новых инструментов). Общество становится более коммуникабельным, открытым и мобильным. В ходе цифровизации были созданы вычислительные машины, облегчающие более быстрые и надежные вычисления. Появление Интернета позволило получать информацию со всего мира [1]. Тем не менее, инструменты трансформировались, но суть человеческих практик осталась прежней.

Отсюда существует другая реалистичная концепция. Поскольку основным источником социальной эволюции являются технические возможности на определенный

исторический момент, то Э. Дюркгейм предполагал, что в зависимости от методов производства продукта будут формироваться отношения распределения и доступности этого продукта [2].

Цифровизация в этом случае становится процессом распространения цифровых товаров, который зависит в свою очередь от сформировавшихся отношений в обществе. А цифровой товар, оставаясь «умным инструментом», создан доминирующей производственной силой, сформированной в этот исторический момент.

Таким образом, сформированные социальные отношения, экономически укоренённые правила влияют на распространение и внедрение цифровых товаров. Итак, по сути, рыночная экономика определяет, будет ли цифровая информация конкурировать или нет, будет ли она широко распространена или социально изолирована от конечных потребителей. В современной формационной системе, рыночные нормы и способы регулирования рынка влияют на распространение информации, усиливая сложившееся социальное неравенство [3, с. 256–259].

Цифровое неравенство определяется как социально-экономическое неравенство в обществе, где социально-демографические признаки населения (возраст, географическое положение, образование и т.д.) влияют на доступ к Интернету, уровень цифровых навыков, уровень доверия к технологиям и выгодам.

В Санкт-Петербурге в контексте цифровой трансформации, внедрения технологий, онлайн-сервисов проблемы цифрового неравенства и политика преодоления цифрового неравенства отражены в нормативных решениях, предпринимаемых акторами управления. Чтобы понять успешность их достижения для национальной цели «Цифровая трансформация» [4] в Санкт-Петербурге, необходимо проанализировать текущую ситуацию в городе.

#### Анализ опроса

В целях выявления наличия цифрового неравенства среди населения Санкт-Петербурга был проведён онлайн (в социальной сети «ВКонтакте») и офлайн опрос (на площадках МФЦ Невского и Петроградского районов).

В опросе приняло участие 309 респондентов. Что касается половозрастного состава, то 9 % составили респонденты в возрасте от 14 до 24 лет; 18 % — 25–34; 25 % — 35–44; 31 % — 55 и старше. Доля женщин — 82,5 %, мужчин — 17,5 %.

Большинство (63,8 %) респондентов имеют высшее образование; 27,2 % — среднее профессиональное об-

разование (46 % из них старше 55 лет); 6,1 % имеют среднее образование; 2,9 % имеют учёную степень.

Половина респондентов представлена наёмными работниками (49,6 %); 20,7 % — безработные пенсионеры; 6,8 % — предприниматели; 6,1 % — работающие пенсионеры; 5,8 % — временно безработные; 5,2 % — студенты; 3,2 % — домохозяйки; и 2,6 % — совмещающие статус предпринимателя и наёмного работника.

Респонденты, которые оценивают свое материальное положение как «Денег хватает на еду и одежду, но покупка холодильника и мебели — проблема», составляют 38,8 %; а четверть (25,1 %) отмечают, что «Мы можем купить холодильник и мебель, но не более того»; те, кто может купить еду, но покупка одежды — проблема — 16,6 %; десятая часть затруднились ответить; для 4,9 % является проблемой купить даже еду, а 3,3 % могут позволить себе приобрести автомобиль.

Что касается места жительства, то в опросе приняли участие респонденты из 17 районов (кроме Кронштадтского) Санкт-Петербурга: Адмиралтейский — 1 %; Василеостровский — 6 %; Выборгский — 1,3 %; Калининский — 1 %; Кировский — 28,6 %; Колпинский — 13 %; Красногвардейский — 0,3 %; Красносельский — 5,6 %; Курортный — 4,7 %; Московский — 1,3 %; Невский — 15,9 %; Петроградский — 15,9 %; Петродворцовый — 1,3 %; Приморский — 2,7 %; Пушкинский — 1,3 %; Фрунзенский — 1,3 %; Центральный — 2,7 %.

Поскольку исследование было сосредоточено на выявлении проблем цифрового неравенства, то описательная статистика будет разделена на 5 блоков: доступ; осведомленность; навыки; доверие; выгоды.

#### Доступность

Вопросы данного блока направлены на выявление доступности Интернета среди населения и на причины его неиспользования.

Большинство респондентов (96 %) имеет доступ к Интернету, а 4 % ответили, что не имеют доступа к такому благу. Все респонденты, не имеющие доступа в Интернет, проживают в районах, где средняя заработная плата населения ниже средней заработной платы по Санкт-Петербургу (Выборгский, Кировский, Невский, Курортный, Красносельский), и все они являются лицами старше 55 лет.

Если изучать доступ к Интернету в возрастных группах, то наблюдается, что представители возрастной категории старше 55 лет испытывают проблемы с доступом, поскольку 12 % взрослого населения не имеют его. Самый низкий уровень доступа наблюдается среди

респондентов со средним профессиональным образованием. В целом, с повышением уровня образования, увеличивается число респондентов, имеющих доступ к Интернету.

Респонденты из всех возрастных групп, кроме старших, отметили высокую частоту использования Интернета. Самые активные пользователи в группе в возрасте от 14 до 24 лет (86 % — очень часто, 14 % — скорее часто). В старшей возрастной группе 55+ дифференциация по частоте использования более заметна, поскольку 13 % редко пользуются Интернетом, а 15 % затруднились ответить; 71 % часто и очень часто используют. Таким образом, старшая возрастная группа менее вовлечена в использование Интернета.

Среди причин отсутствия Интернета были указаны следующие: 38 % — отсутствие необходимости (дети, внуки делают всё); 23 % — дорогая стоимость тарифов; 38 % — отсутствие своего компьютера, смартфона с выходом в Интернет; 46 % — отсутствие навыков; 8 % — отсутствие безопасности. При этом на вопрос «Что бы Вас могло мотивировать иметь доступ к Интернету и пользоваться им?» 54 % респондентов ответили, что ничего бы не мотивировало, так как нет желания пользоваться, 23 % — умение пользоваться; 15 % — более дешевая стоимость тарифов; 8 % — необходимость пользоваться.

### Осведомлённость

В этом блоке респонденты отвечали на вопросы об их осведомлённости о цифровом портале «Госуслуги», наличии регистрации и удовлетворенности порталом «госуслуги».

Большинство (98 %) знают о существовании портала «Госуслуги», но 2 % не знают. Неосведомлённые респонденты являются представителями возрастной категории 72–84 лет, проживающих в Петроградском и Невском районах, где проводился личный опрос населения.

Что касается повышения осведомлённости пожилых людей об электронных услугах, то, согласно результатам, пятью наиболее популярными каналами являются: 1) Реклама на телевидении (54 %); 2) Информационные стенды в МФЦ, больницах, почтовых отделениях и т.д. (48 %); 3) Новостной репортаж по телевидению (46 %); 4) Оповещения в общественных местах (40 %); 5) Статьи в газетах (34 %).

Среди респондентов старше 55 лет наиболее предпочитаемыми каналами являются: 1) Новостной репортаж по телевидению (44 %); 2) Реклама на телевидении (42 %); 3) Рекомендации представителей организаций (30 %); 4) Информационные стенды в МФЦ (31 %); 5) Оповещения в общественных местах (18 %).

Телевидение, общественные места являются наиболее привычными и простыми каналами получения информации пожилыми людьми. Поэтому соответствующим государственным органам следует сосредоточить свое внимание на вышеупомянутых каналах продвижения онлайн-услуг, чтобы осведомить старшее поколение.

Среди тех, кто знает о портале «Госуслуги», основная часть (87 %) имеют регистрацию на данной площадке, 9% не зарегистрированы и 2 % не знают, есть ли у них аккаунт на портале или нет.

Половина (52 %) респондентов, не имеющих регистрации на портале «Госуслуги» — старше 55 лет. 51 % незарегистрированных — безработные пенсионеры. 77 % проживают в районах с низкой средней заработной платой (Колпинский, Кировский, Курортный, Невский).

Респонденты также указали причины, по которым они не зарегистрированы. Из всех ответов отметили: что нет необходимости пользоваться порталом (48 %); не хотят делиться личными данными (33 %); предпочитают личное обращение к властям (30 %).

Что касается зарегистрированных респондентов, то они оценили степень удовлетворённости использованием портала. По шкале от 1 до 5 средний балл удовлетворённости «госуслугами» среди респондентов составляет 3,51 балла. В ходе анализа установлено, что средняя удовлетворённость составляет 3,64 для 14–24 лет, 3,59 для 25–34 лет, 3,63 для 35–44 лет, 3,58 для 45–54 лет и 3,20 для респондентов старше 55 лет. Пожилые люди имеют самый низкий уровень удовлетворённости среди всех возрастных групп. Это может быть связано с тем, что процесс получения онлайн услуг слишком сложен, а уровень навыков недостаточно развит.

### Цифровые навыки

В этом блоке респондентам было предложено оценить свой уровень цифровых навыков.

Весомая часть респондентов (45 %) отметили, что они в полной мере обладают необходимыми знаниями и навыками для использования электронных сервисов, почти треть (30 %) скорее согласны с этим утверждением, 10 % затруднились ответить, 8 % скорее не согласны с тем, что у них есть все необходимые навыки, а 6 % считают, что они вообще не обладают необходимыми навыками.

В каждой возрастной группе, за исключением старшей, более 85 % считают, что у них достаточно навыков для использования электронных сервисов. Наблюдается заметная тенденция — с увеличением возрастной группы

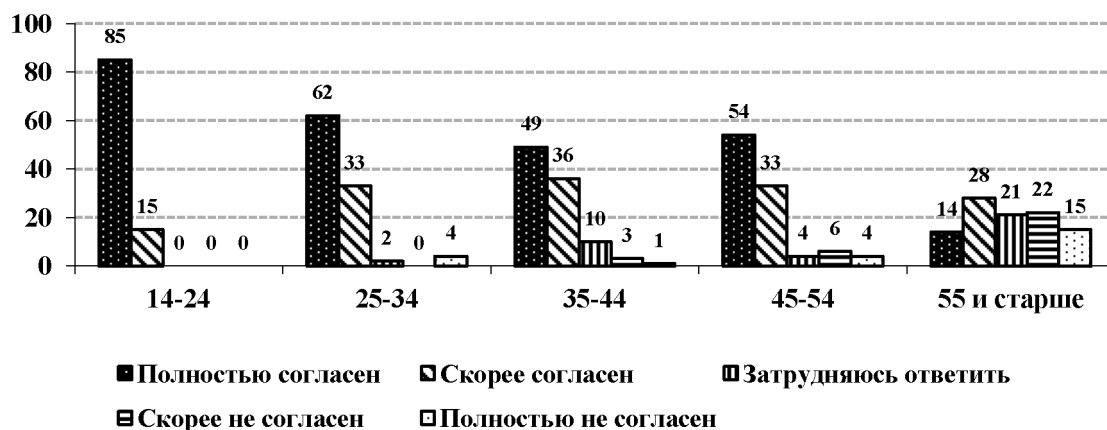


Рис. 1. Уровень цифровых навыков в возрастных группах (Я обладаю необходимыми знаниями и навыками для использования электронных сервисов), %

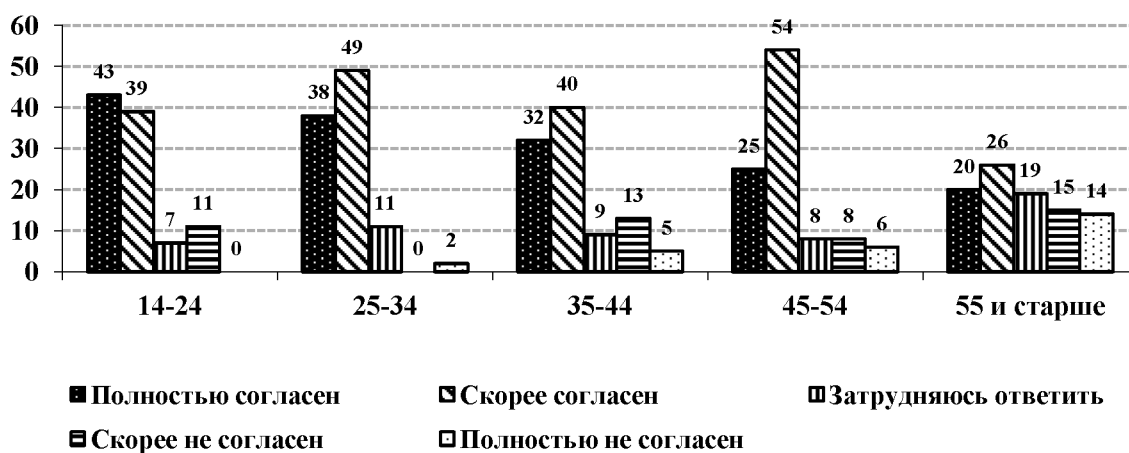


Рис. 2. Уровень доверия в возрастных группах («Я доверяю современным технологиям (не боюсь совершать интернет платежи, и т.д.)», %)

увеличивается доля респондентов, не уверенных в достаточности навыков. В старшей возрастной группе только 44 % считают, что они обладают навыками на достаточном уровне (рис. 1). При этом 74 % респондентов с низким уровнем цифровых навыков живут в районах с низкой средней заработной платой, и 78 % из них старше 55 лет.

#### Доверие

В этом блоке респонденты ответили на вопрос об их доверии онлайн-сервисам и общению с органами власти через онлайн-сервисы.

Если проанализировать полученные данные с точки зрения общественного доверия к получению онлайн-услуг «Я доверяю современным технологиям (не боюсь совершать Интернет платежи т.д.)», станет ясно, что большинство респондентов (41 % — полностью согласны, а 29 % — скорее согласны; 12 % затруднились ответить; 10 % скорее не согласны, 7 % полностью не согласны) доверяют получению услуг через интернет-каналы. Также 76 % респондентов, которые не доверяют, живут в районах с низкой средней заработной платой.

Если рассматривать вопрос доверия с точки зрения электронного взаимодействия с органами власти «Я доверяю электронным способам коммуникации взаимодействия с органами власти», то показатель недоверия 18,4 % (скорее не согласен 11 %, полностью не согласен — 7,4 %). 29,1 % и 38,5 % согласны и скорее согласны соответственно. Показатели доверия технологиям и электронному взаимодействию с органами власти почти одинаковые.

Среди основных причин недоверия респонденты чаще всего указывали на низкий уровень прозрачности процесса получения услуг (59,2 %), отсутствие гарантий конфиденциальности и безопасности информации (48,9 %).

Что касается доверия в возрастных группах, то снова наблюдается, что во всех группах, кроме группы старше 55, уровень доверия составляет около 80 % и выше. 46 % людей старше 55 лет доверяют технологиям, 29 % не доверяют, а 19 % затруднились ответить (рис. 2).

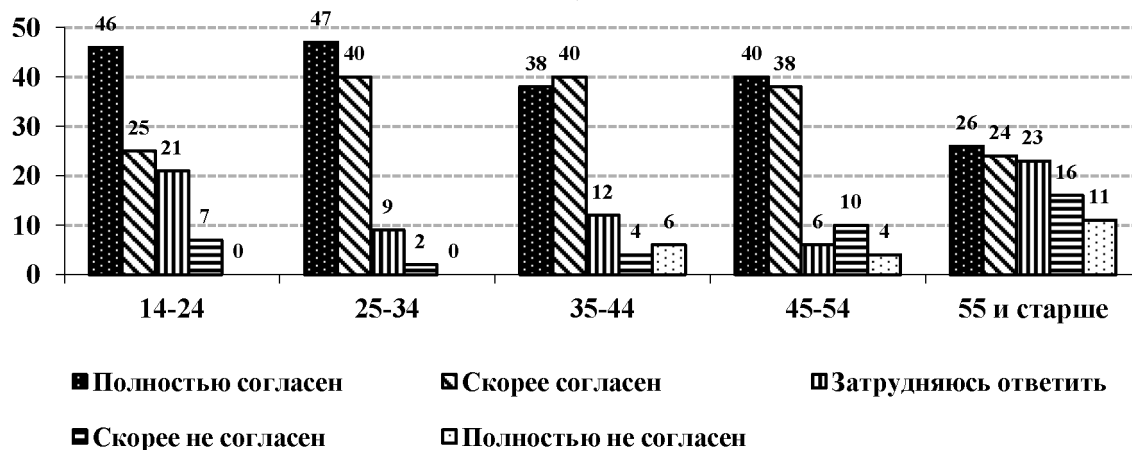


Рис. 3. Уровень осознания выгод в возрастных группах

«Я согласен(а), что электронные сервисы выгоднее, чем традиционная форма получения услуг», %

Таким образом, проблема доверия к электронным сервисам наиболее актуальна для старшего поколения.

#### Преимущества

В этом блоке респонденты оценивали преимущества онлайн-сервисов.

Среди респондентов 70 % считают электронные услуги более выгодной формой получения услуг, нежели традиционная; 15 % затруднились ответить; а 15 % не согласны с тем, что электронное получение услуг является выгодным способом (рис. 3).

В целом, во всех возрастных категориях большинство признает преимущества использования электронных сервисов, но во взрослой группе — лишь половина. 78 % тех, кто не признает выгоду, живут в районах с низкой заработной платой. 57 % из них старше 55 лет.

#### Выводы

По итогам проведённого исследования было выявлено:

1. 100 % тех, у кого нет доступа в Интернет — это респонденты старше 55 лет, проживающие в районах с доходами ниже средней заработной платы

Санкт-Петербурга (Невский, Выборгский, Курортный, Кировский, Красносельский);

2. 100 % тех, кто никогда не слышал о «госуслугах», старше 72 лет и проживают в Петроградском и Невском районах, где проходил личный опрос;
3. 52 % респондентов, не имеющих регистрации на «госуслугах», старше 55 лет. 77 % из них проживают в районах с низкой средней заработной платой (Колпинский, Кировский, Курортный, Невский);
4. 74 % респондентов с низким уровнем цифровых навыков живут в районах с низкой средней заработной платой, и 78 % из них старше 55 лет;
5. 76 % респондентов, не доверяющих современным технологиям, живут в районах с низкой средней заработной платой. 54% тех, кто не доверяет, старше 55 лет;
6. 78 % тех, кто не признает выгоду от использования электронных сервисов, живут в районах с низкой средней заработной платой. 57 % из них старше 55 лет.

Таким образом, наиболее уязвимой при внедрении цифровых технологий группой, испытывающей проблемы с доступом, осведомлённостью, доверием, навыками и осознанием выгод, являются люди старше 55 лет, проживающие в районах с низким уровнем доходов.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Бард А., Зодерквист Я. Netоратия. Новая правящая элита и жизнь после капитализма / Пер. с англ. Виталия Миучкова. Пред. Артемия Лебедева — СПб.: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2004. — 256 с.
2. Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение / Пер. с фр., составление, послесловие и примечания А. Б. Гофмана. — М.: Канон, 1995. — 352 с.
3. Микрюков П.В. Социологический анализ цифрового контента киноиндустрии в методе case-study при организации образовательного процесса по направлению ГМУ / П.В. Микрюков, А.Н. Муфтахов // Технологии PR и рекламы в современном обществе. Инженеры смыслов в новой реальности. К 350-летию со дня рождения российского императора Петра I: материалы Всероссийской научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 26–27 апреля 2022 года / Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого. — СПб.: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2022. — С. 256–259.

4. Указ Президента РФ от 21 июля 2020 г. N 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // Официальный интернет-портал правовой информации. — URL: <http://www.pravo.gov.ru>. (Дата обращения 18.05.2023).
5. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура / Пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана. — М.: ГУ ВШЭ, 2000. — 608 с.
6. Яницкий О.Н. Глобализация. Город. Человек: [монография] / предисл. Л.М. Дробижевой. — М.: ФНИСЦ РАН, 2018. — 177 с.
7. Федеральная служба государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] / Официальный сайт. URL: <http://www.gks.ru/> (Дата обращения 17.04.2023).
8. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр) [Электронный ресурс] / Официальный сайт. URL: <https://rosreestr.ru/site/> (Дата обращения 17.04.2023).
9. Правительство Санкт-Петербурга / Комитет по информатизации и связи [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://kis.gov.spb.ru/> (Дата обращения 16.05.2023).
10. Управление Федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области (Петростат) [Электронный ресурс] / Официальный сайт. — Режим доступа: <https://petrostat.gks.ru/> (дата обращения: 16.05.2023).

---

© Перекатова Арина Александровна ([arina.perekatova@mail.ru](mailto:arina.perekatova@mail.ru)); Муфтахова Альмира Нургалиевна ([mismalmira@yandex.ru](mailto:mismalmira@yandex.ru))

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»