

# Возможности и принципы использования цифровизации в диалоге общества и власти в Великобритании на примере деятельности администрации Большого Лондона\*

*Еремина Н. В.*

Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Российская Федерация; nerem78@mail.ru

## РЕФЕРАТ

Великобритания является одним из лидеров в использовании цифровых инструментов во взаимодействии институтов власти и граждан. Сейчас мы наблюдаем активный диалог различных британских институций именно в цифровом измерении. Так, передача данных по вакцинации и госпитализации из больниц в другие структуры осуществляется благодаря технологиям блокчейна. Безусловно, что взрыв интереса к применению цифровых мероприятий был обеспечен коронакризисом. Однако он сформировал не только рост значения «цифры» в британском обществе, но и изрядно способствовал разобщению граждан, особенно в контексте их доступа к интернет инфраструктуре. И по сей день именно эта задача остается основной в соответствующих стратегиях Великобритании. При этом отдельные города и регионы страны более активно решают поставленную задачу. В качестве наиболее наглядного примера необходимо указать Лондон и деятельность мэрии. Для служб мэрии необходимо было обеспечить прозрачность принятых решений, сформировать и укрепить доверие граждан. В рамках проведенного анализа автор приходит к выводу, что по большей части эти задачи можно считать выполненными. Цель данной статьи — на основании анализа конкретных цифровых инструментов и примеров реализации цифровых стратегий 2017 и 2021 гг. выявить, как конкретный мегаполис формировал постоянные каналы связи и взаимодействия между институтами, принимающими решение, и гражданами.

*Ключевые слова:* Лондон, Великобритания, цифровизация, коронавирус, гражданское общество

**Для цитирования:** *Еремина Н. В.* Возможности и принципы использования цифровизации в диалоге общества и власти в Великобритании на примере деятельности администрации Большого Лондона // *Управленческое консультирование.* 2021. № 11. С. 109–113.

## Opportunities and Principles of Using Digitalization in the Dialogue of Society and the Public Authorities in the UK on the Example of the Greater London Authority

*Natalia V. Eremina*

Saint-Petersburg State University, Saint-Petersburg, Russian Federation; nerem78@mail.ru

## ABSTRACT

The UK is one of the leaders in the use of digital tools in the interaction of government institutions and citizens. Now we are witnessing an active dialogue between various British institutions precisely in the digital dimension, as the transfer of data on vaccinations and hospitalizations from hospitals to other structures is carried out thanks to blockchain technologies. Of course, the explosion of interest in the use of digital events was provided by the coronavirus. However, it provided not only an increase in the importance of «numbers» in British society, but also greatly contributed to the disunity of citizens, especially in the context of access to

\* Статья подготовлена по итогам проведения международного Невского Форума — 2021.

the Internet infrastructure. To this day, this very task remains the main one in the respective strategies. At the same time, individual cities and regions of the country are more actively solving the task. London and the activities of the mayor's office should be pointed out as the most illustrative example. For the services of the mayor's office, it was necessary to ensure the transparency of the decisions made, to form and strengthen the trust of citizens. As part of the analysis, the author comes to the conclusion that for the most part, these tasks can be considered completed. The purpose of this article is basing on an analysis of specific digital tools and examples of the implementation of digital strategies for 2017 and 2021 to identify how a particular metropolis has formed permanent channels of communication and interaction between decision-making institutions and citizens.

*Keywords:* London, UK, digitalization, coronavirus, civil society

**For citing:** Eremina N. V. Opportunities and Principles of Using Digitalization in the Dialogue of Society and the Public Authorities in the UK on the Example of the Greater London Authority // Administrative consulting. 2021. N 11. P. 109–113.

---

## Введение

С учетом текущей ситуации борьбы с коронавирусом взаимодействие власти и граждан становится наиболее важным основанием для реализации принятых решений и стабильности в обществе. Взаимодействие и постоянный диалог — это реально работающие механизмы для выработки доверия власти и общества друг другу. Ведь антикризисные меры в ходе борьбы с коронавирусом демонстрируют не только недоверие граждан власти, но и наоборот. Так, в тех странах, где власти издавали по большей части рекомендательные нормы, по всей видимости, нет серьезной проблемы в диалоге, общество доверяет власти, как и власть обществу. Но в большинстве стран кризис доверия общества власти только усугубился, а представители власти, разгоняющие антиковидные и прочие митинги, также явно демонстрировали отсутствие доверия гражданам. С подобной проблемой взаимодействия и доверия столкнулись и в Великобритании. Наиболее показателен в ее решении опыт крупных британских городов, прежде всего, Лондона. Он тем более интересен, учитывая, что этот город является лидером в стране по использованию цифровых технологий и вообще различных дистанционных технологий во взаимодействии с гражданами. Так, в настоящее время число камер наружного наблюдения превышает 600 тыс., а к 2025 г. планируется установить порядка 1 млн камер. Однако уже сейчас каждый житель Лондона в среднем попадает на камеры 300 раз в день. Это позволяет представителям силовых структур контролировать данное взаимодействие. Развитие коронавирусной инфекции стало триггером активизации использования всех цифровых технологий повсеместно, а Лондон ожидаемо оказался лидером в этом процессе.

## Цифровая политика Великобритании

Британские эксперты называют Великобританию пионером в использовании разнообразных технологий во взаимодействии власти и общества, начиная с 1960-х годов. Уже тогда постепенно стало развиваться видеонаблюдение на улицах Лондона.

В 2017 г. в стране была принята Стратегия цифрового развития<sup>1</sup>. Ее реализация позволила еще до появления коронавирусной угрозы создать цифровые механизмы диалога общества и власти, в первую очередь в Лондоне. Какие же задачи были сформулированы в этой Стратегии?

---

<sup>1</sup> UK Digital Strategy 2017 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/uk-digital-strategy/uk-digital-strategy> (дата обращения: 06.07.2021).

Наиважнейшей задачей стало формирование онлайн-ресурсов для всех, т. е. людей разного возраста, пола, расы, культуры, состояния здоровья и пр. А органы власти разного уровня должны прямо поощрять всех использовать онлайн-сообщества и помогать гражданам приобретать цифровые навыки.

Вторая задача состояла в создании соответствующей инфраструктуры для устойчивого интернет-сигнала. Так, в Стратегии предусмотрено, что в стране фиксированный интернет-трафик будет удваиваться каждые два года, в то время как мобильный трафик данных будет увеличиваться со скоростью от 25 до 42% в год<sup>1</sup>.

Третья задача, указанная в Стратегии, связана с расширением применения цифровых технологий во всех сферах жизни. В частности, предполагается, что с помощью Закона о цифровой экономике потребитель получит большую ясность в отношении услуг в своем районе. Среди этих услуг первостепенное значение имеет информация о покрытии той или иной сети и работе того или иного оператора, предоставляющего интернет-трафик. Правительственные структуры, отвечающие за связь, будут предоставлять потребителям данные о покрытии и производительности сети, что позволит потребителям получить более качественную информацию о ситуации, поможет им сделать осознанный выбор лучшей сети для них, будет способствовать конкуренции интернет-провайдеров, чтобы обеспечить улучшенные возможности подключения для потребителей. В Стратегии подчеркивается, что все граждане должны получить доступ к интернету<sup>2</sup>.

В 2021 г. была принята стратегия на 2021–2024 гг. Примечательно, что в ней правительство отметило продвижение и успехи в выполнении задач, поставленных в Стратегии 2017 г., но одновременно с этим подтвердило их. Стратегия 2021–2024 гг. направлена на продолжение работы по созданию основ в области цифровых технологий, которые были обозначены ранее. Речь идет о предоставлении более доступного интернета в соответствии с потребностями пользователей. Представленная стратегия направлена на обеспечение большей согласованности институтов в выполнении задач. Стратегия включает следующие взаимосвязанные цели: 1) развитие цифровой культуры, цифровых навыков; 2) цифровая занятость; 3) постоянное улучшение цифровой среды; 4) технологии и безопасность; 5) данные для принятия решений<sup>3</sup>.

Таким образом, очевидно, что поставленные ранее задачи не изменились, но, напротив, были укреплены. На первом месте по-прежнему доступность интернет-связи для граждан и наличие у них цифровых навыков.

### **Цифровые мероприятия мэрии Лондона в условиях коронакризиса**

Мэрия Лондона приняла несколько цифровых решений, оказавшихся вполне эффективными с точки зрения планомерного увеличения посещаемости сайта. Назовем некоторые, наиболее яркие и показательные<sup>4</sup>.

Во-первых, сам сайт правительства Лондона выглядит просто, понятно, умеренно снабжен иллюстративным, фотоматериалом аудио- и видеозаписями. Более того, он ориентирован на конкретное взаимодействие.

<sup>1</sup> Там же.

<sup>2</sup> Там же.

<sup>3</sup> Digital, data and technology strategy: 2021 to 2024 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/digital-data-and-technology-strategy-2021-to-2024> (дата обращения: 06.07.2021).

<sup>4</sup> Mayor of London [Электронный ресурс]. URL: <https://www.london.gov.uk/> (дата обращения: 06.07.2021).

Во-вторых, большую часть материалов занимают мероприятия, направленные на помощь людям. Например, в рамках материалов под титулом «Экология» рассказывается, где высказать недовольство экологической ситуацией в районе и городе, а также, какие мероприятия экологического плана были проведены, что было сделано для улучшения жизни людей, причем информация об этом представляется относительно каждого отдельного района. Данные материалы можно отмечать, ставить лайки или, наоборот, дизлайки, что позволяет органам власти получить реакцию граждан напрямую, причем как позитивную, так и негативную<sup>1</sup>.

В-третьих, на сайте много постоянно обновляемой информации о фактах вакцинации, причем дается не просто сухая статистика, но и информация о том, как Лондон помогает гражданам решить разные проблемы с ковидом. Так, на сайте указаны телефонные номера и онлайн-ресурсы, на которых можно получить помощь. Интересно, что для этого даже созданы специальные онлайн-ресурсы для национальных меньшинств. Для постоянного контакта с населением сформирован цифровой сервис помощи тем, кто испытывает стресс — платформа «Хорошего самочувствия», цифровой сервис психического состояния жителей Лондона (the Good Thinking service London's digital mental wellbeing service). На этой платформе можно воспользоваться разными цифровыми программами помощи гражданам: «Будьте внимательны», «Медитация», «Мое возможное Я», «Осознание себя», «tomo» (Be Mindful, Meditation, My Possible Self, MyCognition PRO, tomo). В дополнение к этой общей цифровой платформе в начале 2021 г. были также созданы программы для молодежи: «Чувствующие себя позитивно подростки» и «Двигай настроение» (Feeling Good Teens and Move Mood). С марта 2020 г. команда платформы the Good Thinking создала широкий и разнообразный контент, относящийся к коронавирусу. Среди представленных материалов упомянем краткие руководства с рекомендациями, что делать, если чувствуешь неуверенность, стресс, если есть конкретные проблемы. При этом у потребителя появляется возможность благодаря этим сервисам получить консультации специалистов, задав вопрос<sup>2</sup>.

Помимо этого, для решения проблем ковида создан цифровой хаб о ковиде, где можно оставлять личные истории преодоления, делиться ими. Там же можно найти полезные ссылки, гиперссылки, отслеживать состояние своего здоровья, вступить в диалог с медиками, курирующими ситуацию в рамках данного проекта. Также для хаба был разработан опросник для самоконтроля и проверки своего самочувствия, заполнив который за 20 минут, можно получить конкретный ответ, насколько повышен уровень стресса и что необходимо предпринять для улучшения ситуации<sup>3</sup>.

В-четвертых, на сайте представлены цифровые механизмы для постоянного диалога общества и власти. Прежде всего, это сервис «Лондонский разговор» (Talk London), который представляет собой онлайн-сообщество мэрии Лондона и граждан. Здесь граждане могут высказать свое мнение о ситуации в городе и помочь управленцам формировать планы развития и городскую политику, ответить на вопросы нескольких опросников. Вступив в это сообщество, житель Лондона всегда в курсе новостей города, притом, что сайт обновляется в режиме 24/7. Довольно примечательно, «Лондонский разговор» доступен жителям города как приложение на смартфоне. Здесь они могут писать в чат и задавать вопросы. Для постоянного диалога существует не только чат, но и предусмотрено общение онлайн, которое

<sup>1</sup> What we do [Электронный ресурс]. URL: <https://www.london.gov.uk/what-we-do/environment> (дата обращения: 06.07.2021).

<sup>2</sup> Good Thinking Service [Электронный ресурс]. URL: <https://www.good-thinking.uk/> (дата обращения: 06.07.2021).

<sup>3</sup> Coronavirus. London [Электронный ресурс]. URL: <https://www.london.gov.uk/coronavirus> (дата обращения: 06.07.2021).

проходит регулярно и благодаря которому можно также задать конкретные вопросы главе города, отправив их заранее до встречи<sup>1</sup>.

В-пятых, цифровые технологии Лондон использует для поощрения гражданской активности в форме волонтерства. Оно присутствует в каждом информационном разделе сайта мэрии. Более того, в концентрированном виде информация о волонтерстве представлена в разделе «Ваше влияние»<sup>2</sup>.

В-шестых, для несовершеннолетних детей также были созданы отдельные онлайн-сервисы.

Таким образом, правительство Лондона исходит из идеи, что интернет — удобный инструмент для постоянного взаимодействия со всеми и разными потребителями услуг, удобный канал связи с гражданами, особенно в виде конкретных приложений для смартфонов и перекрестного продвижения сообщений через социальные сети Twitter, YouTube, Flickr, Facebook, LinkedIn и Tumblr. Действительно, в настоящее время обычный человек проверяет телефон более 150 раз в день. Цифровой диалог сейчас является основным и по той причине, что он в наибольшей степени обеспечивает прозрачность принятия решений, их реализации и реакции граждан.

## Заключение

Вместе с тем не все задачи и проблемы пока что решены. Главное — не все граждане Лондона имеют возможность доступа к интернету. Так, в середине 2020 г. было отмечено, что в Великобритании чуть менее 12 млн человек не имеют цифровых навыков, не могут общаться в интернете, обрабатывать информацию, совершать транзакции, решать проблемы и чувствовать себя в безопасности в интернете. Кроме того, чуть менее двух миллионов домашних хозяйств не имеют доступа к интернету дома, будь то стационарный или мобильный интернет. Ковид-19 только усугубил этот разрыв. И пока он до конца не преодолен<sup>3</sup>. Также сохраняется высокая стоимость интернет-связи (60 Мбит/с или более — 32 £).

### Об авторе:

**Еремина Наталья Валерьевна**, профессор кафедры европейских исследований Санкт-Петербургского государственного университета (Санкт-Петербург, Российская Федерация), доктор политических наук, кандидат исторических наук, доцент; [nerem78@mail.ru](mailto:nerem78@mail.ru)

### About the author:

**Natalia V. Eremina**, Professor at Department of European Studies of Saint-Petersburg State University (Saint-Petersburg, Russian Federation), Doctor of Science (Political Sciences), PhD in History, Associate Professor; [nerem78@mail.ru](mailto:nerem78@mail.ru)

<sup>1</sup> Talk London Service [Электронный ресурс]. URL: <https://www.london.gov.uk/talk-london/> (дата обращения: 06.07.2021).

<sup>2</sup> Get involved [Электронный ресурс]. URL: <https://www.london.gov.uk/get-involved> (дата обращения: 06.07.2021).

<sup>3</sup> Two million UK households don't have access to the internet — meet the organisation trying to change that // Evening Standard.