

УДК 338.4:316.774

ФОРМИРОВАНИЕ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИЙ ДЛЯ СОЗДАНИЯ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ ПРОЕКТОВ**Шалина Д.С., Тихонов В.А., Степанова Н.Р.***ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», Екатеринбург, e-mail: d.shalina2011@yandex.ru, vlad-tikhonov-1990@mail.ru, n.r.stepanova@urfu.ru*

В исследовании поднимается проблема недостаточно развитых каналов коммуникации между девелоперами, администрацией и жителями, которая может привести к созданию неактуальных и дорогостоящих социальных объектов. Проблема аргументирована проведенным анализом коммуникаций на примере развития городской среды в Екатеринбурге. Предлагается сформировать канал коммуникации через Уральский федеральный университет, что и является целью исследования. С помощью Союза студентов возможно реализовать третью миссию университета относительно комплексного устойчивого развития территории и создания креативной экономики города. При проведении маркетингового обоснования создания и строительства социально значимых проектов будет собираться и учитываться информация о желаниях и потребностях населения. Инструментами исследования будут опрос-игра и бот, являющиеся элементами современного тренда – геймификации. Для доказательства и проверки работы канала коммуникации был разработан и реализован проектный прототип опрос-игры на уровне института. Решалась проблема улучшения внутриуниверситетского пространства. Результаты прообраза проекта показали, что данная стратегия работает и эффективна в использовании. Предполагается масштабирование проекта до уровня района, города, области и т.д. Суть проекта – это формирование условий развития коммуникаций между различными группами населения города для создания социально значимых инфраструктурных проектов.

Ключевые слова: инфраструктура, коммуникации, социальные проекты, университет, развитие территорий**FORMATION OF COMMUNICATION CHANNELS FOR THE CREATION OF SOCIALLY SIGNIFICANT INFRASTRUCTURE PROJECTS****Shalina D.S., Tikhonov V.A., Stepanova N.R.***Ural Federal University named after the First President of Russia B.N. Yeltsin, Yekaterinburg, e-mail: d.shalina2011@yandex.ru, vlad-tikhonov-1990@mail.ru, n.r.stepanova@urfu.ru*

The study raises the problem of insufficiently developed communication channels between developers, administration and residents, which can lead to the creation of irrelevant and expensive social facilities. The problem is justified by the analysis of communications on the example of the development of the urban environment in Yekaterinburg. It is proposed to form a communication channel through the Ural Federal University, which is the purpose of the study. With the help of the Union of Students, it is possible to implement the third mission of the university regarding the integrated sustainable development of the territory and the creation of a creative economy of the city. When conducting a marketing justification for the creation and construction of socially significant projects, information about the wishes and needs of the population will be collected and taken into account. The research tools will be a survey-a game and a bot, which are elements of the modern trend-gamification. To prove and verify the work of the communication channel, a project prototype of the survey game was developed and implemented at the institute level. The problem of improving the intra-university space was solved. The results of the prototype project showed that this strategy works and is effective in use. It is planned to scale the project to the level of the district, city, region, etc. The essence of the project is to create conditions for the development of communications between different groups of the city's population to create socially significant infrastructure projects.

Keywords: infrastructure, communications, social projects, the University, the development of the territories

При возведении городских социально значимых инфраструктурных проектов участники инвестиционно-строительного процесса (девелоперы, застройщики, инвесторы и др.) должны, прежде всего, учитывать мнение и интересы горожан. Город, как живая экосистема, постоянно строится, реконструируется и изменяется для его жителей и гостей.

Формирование городской среды представляет собой процесс, включающий оптимальные способы, которые обеспечивают эффективное функционирование городской среды для удовлетворения потребностей жителей, социальных групп и социальных институтов [1].

Возводимые объекты строительства отличаются чрезвычайной дороговизной. Поэтому ошибки в процессе строительства и эксплуатации зданий и сооружений городской инфраструктуры выливаются в колоссальные затраты. Кроме того, непринятие жителями вновь построенных социальных объектов, не отвечающих запросам населения, будет формировать негативное общественное мнение.

Так как большинство населения проживает сегодня и будет проживать в ближайшем будущем в городах, то создание благоприятной городской среды отличается особой актуальностью. Это подтверждает введенный Стандарт вовлечения граждан

в решение вопросов развития городской среды [2].

На практике возникает проблема: как установить результативные коммуникации девелоперов, администрации и жителей для обеспечения устойчивого формирования городской среды? И каким способом это осуществить достаточно быстро и качественно при постоянно растущем потоке информации?

Нами был проведён анализ текущей коммуникационной ситуации в развитии городской среды г. Екатеринбурга, население которого приближается к полутора миллионам человек (табл. 1).

Анализ ситуации на сегодня показал, что неудовлетворительно развиты коммуникации между девелоперами, представителями городской администрации, университетами и жителями являются настоящей проблемой регионального уровня. Поэтому предлагается создать канал коммуникации непосредственно через наш Уральский федеральный университет (УрФУ). Планируется, что коммуникации между студентами в группе перейдут в коммуникации между студенческими группами института. А далее – коммуникации на уровне институтов в коммуникации уже на уровне университета. Так, университет из внутренней среды закономерно перейдёт во внешнюю – коммуникация на уровне города и его районов (здесь имеется в виду импакт-университет и его «третья миссия»).

Цель проекта – формирование одного из каналов коммуникации для создания социально значимых инфраструктурных

проектов в Екатеринбурге через Сообщество студентов в комплексном устойчивом развитии городской территории (КУРТ) относительно социально значимых проектов на базе УрФУ.

Для осуществления поставленной цели были сформированы следующие задачи:

- описать сущность канала коммуникации через университет;
- описать инструменты для создания канала коммуникации на основе изучения трендов современности;
- представить визуализацию процесса работы канала коммуникации через университет;
- изучить похожие проекты;
- реализовать прототип проекта (в нашем случае – это игры) на уровне института;
- обосновать результаты исследования.

Материалы и методы исследования

Одной из форм активного гражданского участия является вовлечение жителей в формирование городской среды. Указанный процесс определяет цели, функции и технико-экономические показатели развития городской среды, учитывая мнение жителей, девелоперов и администрации [2].

Предлагается проводить маркетинговое исследование для выявления потребности жителей в важных социальных объектах и/или решения насущных социальных инфраструктурных проблем. Развитие общественных пространств представляет собой совокупность мероприятий создания или реконструкции общественных зон в рамках формирования городской среды [2].

Таблица 1

SWOT-анализ коммуникаций в процессе развития городской среды в Екатеринбурге

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> – Создание функционирующего «Центра управления регионом» по поручению Президента РФ Правительству РФ. – Активное население (неравнодушные жители, заинтересованные в инфраструктурном обустройстве города). – Активная студенческая молодёжь. – Сильный многопрофильный университет в лице Уральского федерального университета (УрФУ) 	<ul style="list-style-type: none"> – Трудно найти компромиссное решение, удовлетворяющее все заинтересованные стороны. – Отсутствие прямого канала коммуникации между девелоперами, администрацией, вузами и жителями. – Администрация не всегда заинтересована в учете мнения жителей. – Низкие темпы благоустройства урбанизированной территории и недостаток средств бюджета
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> – Создание движения «Сообщество студентов в комплексном устойчивом развитии городской территории (КУРТ)» для работы по развитию управления в системе: группа – институт – университет – город. – УрФУ может стать одним из каналов коммуникации между девелоперами, администрацией и жителями города. – Возможно подключение других заинтересованных вузов в городе, регионе, стране 	<ul style="list-style-type: none"> – Внешние причины: очередной локдаун и т.д. – Действия в «обход» активистов с целью получения частной выгоды для какого-либо участника. – Строительство непопулярных у горожан объектов социальной инфраструктуры. – Материальные потери застройщиков. – Вероятность стагнации развития городской среды. – Снижение привлекательности города для производственной деятельности и отдыха

Для осуществления проекта предполагается разработать и применить цифровые инструменты, в том числе опрос-игру и бота.

Цифровые подходы становятся эффективными в решении актуальных проблем. Одним из примеров является проведение онлайн-встречи с жителями города посредством Инстаграма (например, в прямом эфире была представлена концепция инфраструктурного проекта в области) [3].

Еще одним из трендовых подходов в принятии решений является геймификация, которая предполагает использование игровых инструментов для решения определенной проблемы и достижения соответствующей цели. При этом геймификация распространяется и в профессиональной среде, и в повседневной жизни людей.

Девелопмент требует проявления креативности и новых идей, чему способствуют игры. Так, игры (игровые практики) создают условия, которые стимулируют креативность и позволяют вовлечь большое количество людей [4].

В нашем случае разработанная и предлагаемая нами интерактивная опрос-игра содержит в себе специально подобранные ассоциативные вопросы. Для вызова эмоций от игры ответы на вопросы будут представлены в виде картинок, которые будут подбираться с учётом психологической составляющей (учитывающей настроение горожан). Респондент, который не хочет вникать в игру, будет выбирать картинки на уровне подсознания.

Прохождение опрос-игры занимает около 6 мин. Необходимое количество респондентов определяется уровнем развития

проекта (на уровне группы – около 20 чел., института – около 300 чел., университета – около 1 000 чел.).

Разработанный нами бот является цифровым помощником для анализа результатов опрос-игры. В основе работы бота применена методика Карно (если решение совпало, то рассматриваемый тренд в силе, не совпало – нужно другое решение).

Источниками информации о социальных проблемах будут служить наблюдение/мониторинг за запросами, прежде всего, горожан, застройщиков, администрации, средств массовой информации (новости города).

Нами уже создан рабочий канал коммуникации через кафедру экономики и управления строительством и рынком недвижимости Института экономики и управления (ИнЭУ) УрФУ.

На рис. 1 представлены схемы, которые отражают суть проекта.

Таким образом студенты, как молодое поколение, будут причастны к формированию современного города, в котором хотелось бы остаться жить и работать. Осознание влияния их мнения на разработку идей социально значимых инфраструктурных проектов сделает их счастливыми. А счастливые студенты станут привлекать жителей к созданию креативной городской среды. Результаты проекта передаются Сообществу студентов в КУРТ УрФУ, которое реализуется в рамках данного проекта, для коммуникации с девелоперами или представителями администрации города. Если проект направлен на благоустройство университета, то результаты передаются Союзу студентов или администрации руководства университета.

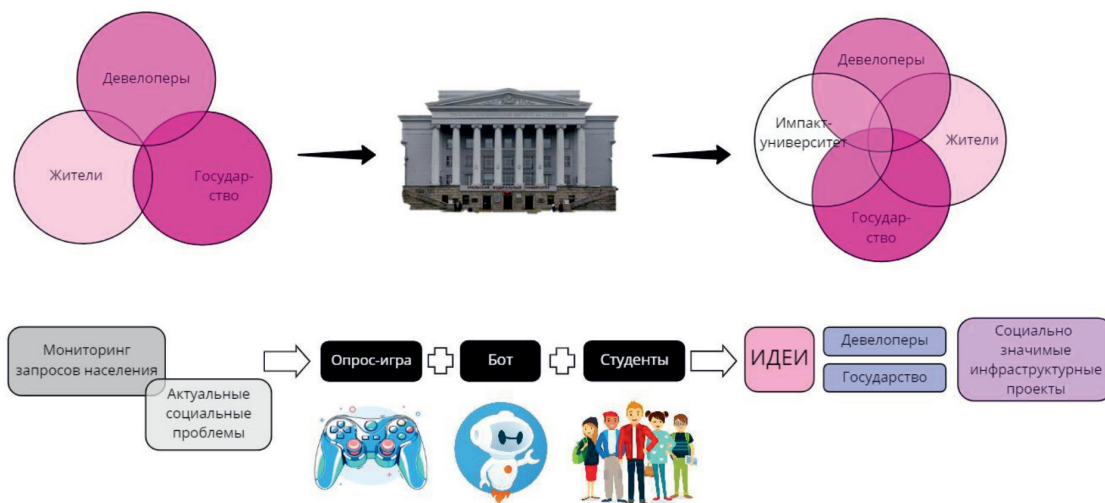


Рис. 1. Новый канал коммуникации, реализуемый через университет

В проекте решается актуальная проблема. Поэтому необходимо было изучить имеющийся подобный опыт. Был проанализирован новый федеральный проект. Президент РФ поручил правительству совместно с главами регионов при участии автономной некоммерческой организации (АНО) «Диалог» до 1 декабря 2020 г. создать в каждом субъекте Российской Федерации функционирующий «Центр управления регионом». Для решения этой масштабной задачи была создана отдельная организация АНО «Диалог регионы». Миссия региональной организации заключается в создании наилучшей коммуникации между властью и обществом, чтобы понимать, что хотят жители и какие требования они предъявляют к власти. Но в регионах данная система пока не функционирует [5].

Наш проект стремится к выполнению этой же миссии, но исключительно на основе инициативы студенчества. Результаты проекта так же могут быть переданы в будущем «Центру управления регионом».

Прототип проекта

Для апробации проекта был протестирован прототип проекта на уровне студенческих групп кафедры экономики и управления строительством и рынком недвижимости. Он содержал опрос-игру, направленную на создание креативного пространства в ИнЭУ.

Опрос-игра содержит 25 картинок различных креативных пространств. Цель опрос-игры – указать три объекта, которые впечатлили респондента, и написать краткое объяснение выбора или комментариев. Общее количество участников было равно 33 чел.

Анализ игры показал, что респонденты выбирали понравившиеся пространства на основе следующих критериев: современность; экологичность; влияние на работу; возможности; свободное пространство. В итоге сформировалось шесть

основных трендов развития креативной среды УрФУ (рис. 2).

Вместе с трендами были определены антитренды – то, что студенты не хотят видеть в университете. Одним из антитрендов является однотипность и монохромность внутреннего пространства (больше ценится многообразие). Например, каждый институт – возможно, только коридоры и холлы – раскрасить в те оттенки, которые есть на его логотипе. У нас в ИнЭУ – это бирюзовый. Тогда университет действительно будет сиять всеми цветами радуги. Таким образом, мы выделили шесть основных трендовых идей для благоустройства и преобразования территории УрФУ. Можно создать различные комбинации использования предложенных идей. Например, поставить большой аквариум в ИнЭУ и повесить гамаки, студенты будут отдыхать и набираться сил для следующих занятий. По такой же схеме будет происходить разработка вариаций различных комбинаций объектов для города и городской среды. Прототип проекта выполнил свои задачи и превзошёл ожидаемые результаты.

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты прототипа проекта – опрошено 33 респондента, предложено 6 уникальных предложений, время проведения опрос-игры занимает 6 мин, что отличается быстрой скоростью проведения маркетингового исследования в игровой интерактивной форме с применением современных технологий и позволяет сделать качественное маркетинговое исследование для будущего социально значимого проекта через университетскую коммуникацию при выполнении его «третьей миссии».

При успешной реализации проекта по созданию канала коммуникации через университет результаты ожидаются на нескольких уровнях в развитии креативной экономики общественных пространств урбанизированных территорий (табл. 2).

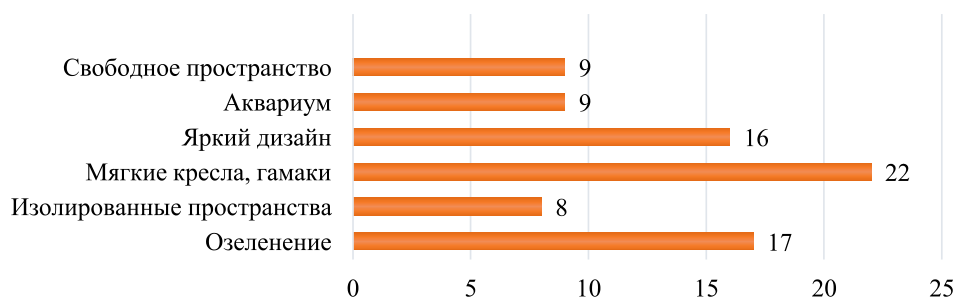


Рис. 2. Тренды развития креативной среды УрФУ, число отданных голосов – откликов

Таблица 2

Возможные результаты в развитии креативной экономики общественных пространств города

Уровень	Ожидаемые результаты
Страны (федеральный) и региона	<ul style="list-style-type: none"> – Создание креативной индустрии посредством привлечения населения к решению жизненно важных вопросов. – Формирование каналов коммуникаций через университеты («третья миссия» университетов). – Появление триггера развития региона. – Повышение уровня качества возводимых и реконструируемых социально значимых инфраструктурных объектов. – Формирование нового городского пространства – комфортного, безопасного, экологичного
Университета (городской, районный)	<ul style="list-style-type: none"> – Развитие и внедрение проектного обучения на основе реальных и насущных проблем города, района, улицы, квартала. – Возрастание имиджа импакт-университета как драйвера развития города и региона. – Укрепление сотрудничества с крупными девелоперами города (в нашем случае Екатеринбург)
Академической группы (студенты как наиболее прогрессивная молодежь города)	<ul style="list-style-type: none"> – Вовлечение и активное участие молодёжи в создании социально значимых инфраструктурных проектов. – Популяризация возможностей управления городским развитием неравнодушными горожанами с активной жизненной позицией. – Профессиональное развитие и опыт в работе с проектами городского планирования на основе соучаствующего проектирования. – Увеличение числа возможностей для выпускников посредством сотрудничества с девелоперами

Даже на самом начальном уровне (академических групп) ожидаются реальные идеи и предложения по благоустройству Екатеринбурга, в том числе социально значимых инфраструктурных объектов УрФУ. Это могут быть новые креативные места в городе, которые вносят новую жизнь в существующие территории, изменяя вокруг себя пространства, людей и экономику городов, регионов, страны.

Заключение

Разработана концепция проекта, суть которого – формирование условий развития коммуникаций между различными группами населения города для создания социально значимых инфраструктурных проектов. Она включает в себя прогнозирование путей развития коммуникаций девелоперов, университетов и власти в сфере создания и реализации социально значимых инфраструктурных проектов. Ее отличительной особенностью является формирование центра коммуникаций на базе «Сообщества студентов» региональных и федеральных

университетов, что позволяет удовлетворить потребности населения, вузов и девелоперов в формировании современной городской среды.

Список литературы

1. Шныренков Е.А. Развитие городов на основе реализации интересов социальных групп // Вестник Института социологии. 2015. № 2 (13). С. 17–29.
2. Стандарт вовлечения граждан в решение вопросов развития городской среды. [Электронный ресурс]. URL: https://vk.com/doc73184363_585655085?hash=55c2fa6498177a260a&dl=689272ee9e78aba75e (дата обращения: 16.03.2021).
3. Вовлечение жителей в проекты формирования комфортной городской среды переходит в онлайн // Главгосэкспертиза России. [Электронный ресурс]. URL: <https://gge.ru/press-center/news/vovlechenie-zhiteley-v-proekty-formirovaniya-komfortnoy-gorodskoy-sredy-perekhodit-v-onlayn/> (дата обращения: 17.03.2021).
4. Коваленко Б.Б., Гусарова Т.И. Геймификация как инструмент принятия управленческих решений // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». 2020. № 1. С. 103–111.
5. Для внедрения центров управления регионами в РФ создано АНО «Диалог регионы». [Электронный ресурс]. URL: <https://d-russia.ru/dlja-vnedrenija-centrov-upravlenija-regionami-v-rf-sozdano-ano-dialog-regiony.html> (дата обращения: 17.03.2021).