

Грачев М.Н.
(Москва, РГГУ)
Филатова О.Г.
(Санкт-Петербург, Университет ИТМО)

СОЦИАЛЬНАЯ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ ГОРОДСКИХ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ: ДВА ГОДА ИССЛЕДОВАНИЙ*

З авершается второй год работы над проектом «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов», поддержанным Российским научным фондом и Санкт-Петербургским научным фондом в 2023 г. Цель проекта — собрать с использованием медиаэкосистемного подхода уникальный материал о наличии имеющихся городских цифровых сервисов и понять, с одной стороны, мотивацию их создания властями города, а с другой — выявить социальные эффекты со стороны пользователей, причем в уникальном местном контексте.

В процессе реализации проекта прежде всего возникла необходимость уточнить определение самого понятия «городской цифровой сервис» и отделить его от понятия «цифровая услуга», поскольку оба термина часто отождествляются как исследователями, так и пользователями, среди которых проводятся исследования. Однако если «цифровая услуга» — это процесс электронной доставки и потребления информации в интерактивном режиме для получения документов, лицензий, бронирования, совершения банковских транзакций и других услуг, оптимизирующий документооборот между государственными структурами, организациями и гражданами на основе существующей нормативно-правовой базы, то «городской цифровой сервис» — это поставщик цифровых услуг, способствующих оптимальному использованию городской (в том числе и цифровой) среды для реализации потребностей горожан и установления диалога со структурами власти. Соответственно, представляется возможным оценить результативность такого диалога, удовлетворенность потребностей граждан услугами, предоставляемыми структурами власти, и выявить комплекс необходимых для этого показателей, то есть определить социальную результативность городских цифровых сервисов. Для выявления показателей результативности проводится целый комплекс исследований, использующих как количественные, так и качественные методы.

Исследования показывают, что существует некоторое несоответствие между тем, что предлагают органы власти, и тем, что горожане хотят получить с точки зрения электронных услуг. Это происходит из-за недопонимания между ними, поскольку структуры власти и управления часто не имеют информации о потребностях граждан и воспринимают их по-разному, в результате чего услуги не соответствуют ожиданиям граждан. Большое значение для преодоления такого непонимания имеет проведение качественных исследований, и прежде всего — фокус-групп. Результаты серии таких исследований, осуществленных в рамках проекта, показывают, что использование электронных услуг зависит от двух основных факторов: осведомленности и воспринимаемого качества услуг. В свою очередь, на воспринимаемое качество влияют несколько других внешних переменных: восприятие людьми степени безопасности и конфиденциальности электронной услуги; расхождение между спросом и предложением

* Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

с точки зрения того, что предлагается, и тем, что люди ищут; и качество контента, включающее в себя оценку не только предоставляемой информации, но также веб-дизайна.

В случае Санкт-Петербурга, например, правительство города разрабатывает мини-приложение «Я здесь живу», которое должно предоставлять обширную информацию горожанам в зависимости от их «социальных ролей». Однако услуги, предоставляемые через данное приложение, зачастую дублируют то, что уже функционирует, и уступают аналогичным сервисам, предлагаемым ИТ-компаниями. Граждане говорят, что отсутствует необходимая информация и интерактивные функции для предоставления обратной связи, что заметны проблемы с веб-дизайном, навигацией и поиском необходимых сведений, что они обеспокоены вопросами безопасности и конфиденциальности, поскольку мини-приложение функционирует внутри социальной сети. Но, несмотря на выявленные проблемы, горожане упоминают и положительный опыт использования данного приложения и говорят о своей готовности в целом к электронному взаимодействию с властью. В городе заметен также и растущий интерес к электронным сервисам, которые предоставляются посредством Единой карты петербуржца.

В целом осуществляемое исследование вносит вклад в изучение принятия и использования горожанами электронных сервисов. Подтверждая в общих чертах результаты, ранее полученные другими авторами, оно тем не менее выявляет дополнительные факторы, которые могут способствовать или препятствовать использованию электронных сервисов. При проектировании электронных сервисов со стороны государства чрезвычайно важно учитывать фактические потребности граждан, чтобы обеспечить их достойное качество и дальнейшее использование.