

# ЭКОСИСТЕМА ГОРОДСКИХ СЕРВИСОВ: РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ И ПОТРЕБНОСТИ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ

**Андрей Владимирович Чугунов**

Центр технологий электронного правительства  
Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО,  
Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН

**Михаил Игоревич Равчик**

Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН  
Санкт-Петербургский государственный университет



БЕЛОРУССКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ  
И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК БГУ

БФУ

ВЫСШАЯ ШКОЛА  
ФИЛОСОФИИ, ИСТОРИИ  
И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

Международная научно-практическая конференция  
«Современная урбанистика: социальное благополучие и цифровая  
трансформация города» Минск, 30 ноября 2023 г.

# Экосистема городских сервисов Санкт-Петербурга

✓ **2020:** Интервью **С.В. Казарина** журналу IT Manager.

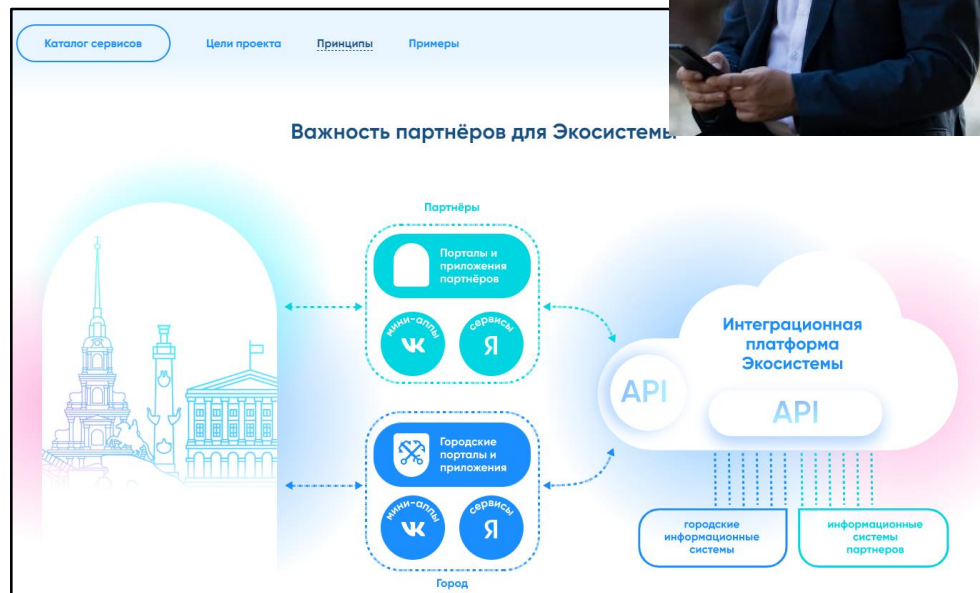
✓ Экосистема городских сервисов – это такой способ организации сервисов для граждан и организаций, при котором:

- государственные цифровые инструменты интегрируются в коммерческие электронные платформы массового применения;
- используются **API**, что позволяет независимым разработчикам интегрировать их в свои приложения
- все сервисы группируются для потребителей по **жизненным ситуациям**, интересам, целевым группам («Я – родитель», «Я – водитель», «Мой питомец» и т. д.) и предлагаются проактивно.

✓ Портал «**Цифровой Петербург**» (<https://about.petersburg.ru/>)

✓ Инициатор ЭГС – вице-губернатор **С.В. Казарин**

✓ **2023** два проекта РНФ-СПб



✓ **2023** – акцент на развитие сервиса «**Я здесь живу**» (ВКонтакте) <https://vk.com/app7710919>

# Ролевая структура ЭГС

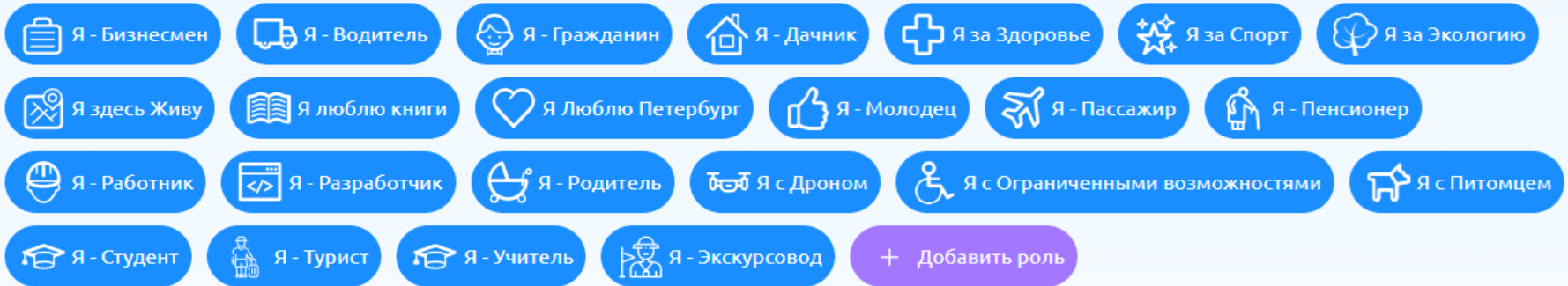
## Социальные роли

обсуждаемые

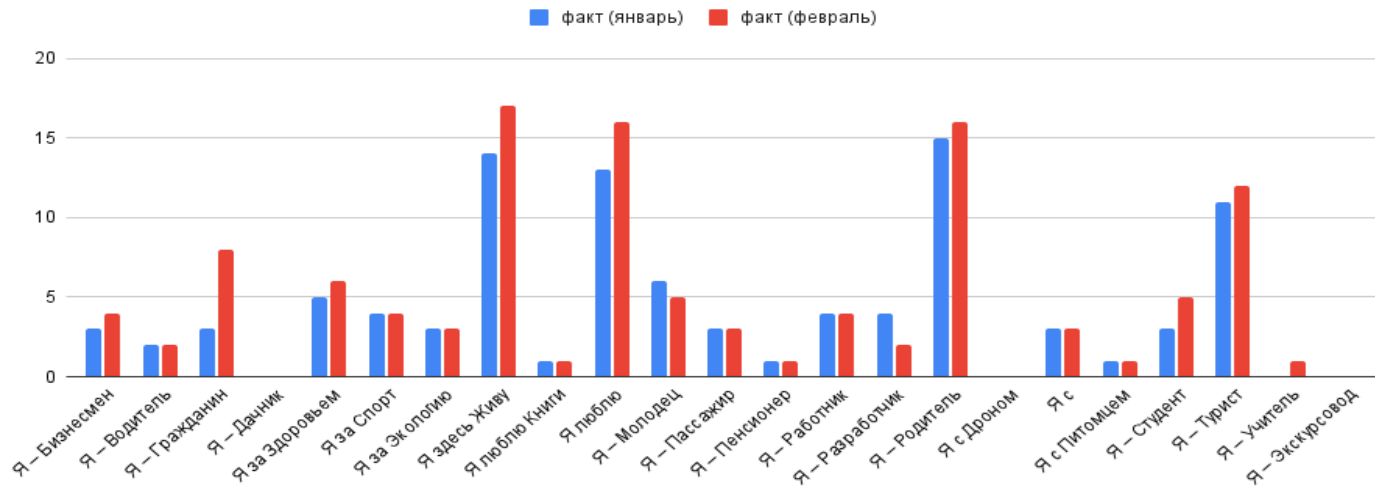
популярные

важные

все



## Развитие ЭГС январь-февраль 2022



Роль, зафиксированная в каталоге сервисов

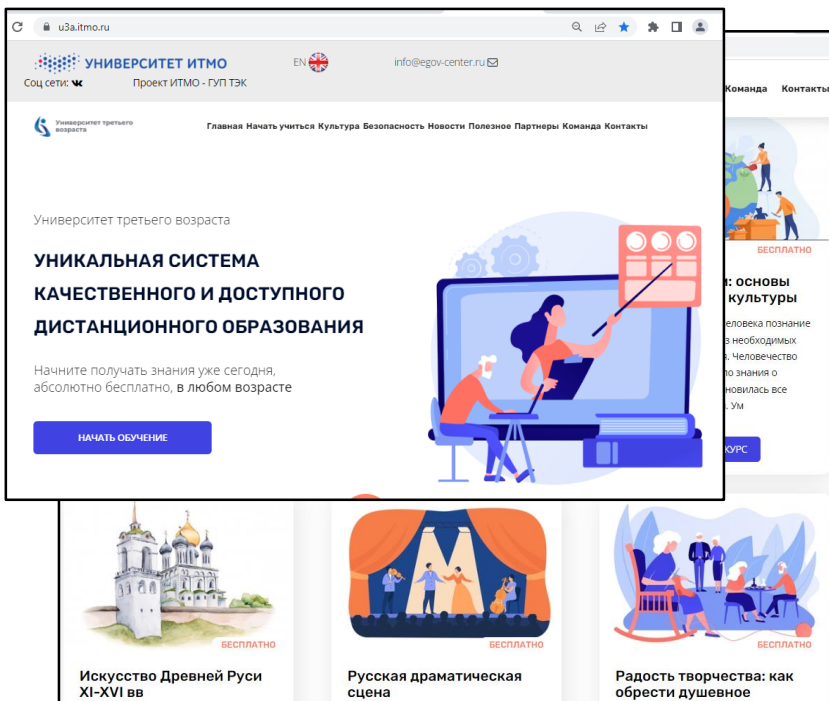
## Партнерство с ЭГС: исследования

- ✔ Экосистема городских цифровых сервисов задумана и развивается как открытая система (<https://about.petersburg.ru/>)
- ✔ Команда СПб ГУП «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр», развивающая ЭГС готова к различным формам сотрудничества
- ✔ Важной задачей является привлечение партнеров к развитию и насыщению ролевой структуры ЭГС (в данном случае роль «Я – Пенсионер»).
- ✔ С рабочей группой СПб ИАЦ достигнуты договоренности о партнерстве и сотрудничестве с исследовательским проектом Социологического института РАН (грант РФ «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределенности»)
- ✔ Проведены консультации и обсуждения плана совместной деятельности по «обустройству» роли «Я – Пенсионер» в интересах развития Экосистемы и содействия реализации в проекте РФ компонента, связанного с исследованиями специфики влияния цифровизации на реализацию концепции активного долголетия.
- ✔ В 2023 г. стартовали два проекта РФ-СПбНФ в интересах развития ЭГС

# Направления программы сотрудничества

- ✓ **1. Развитие роли.** Выявление в информационном пространстве сервисов полезных для ЭГС и содействие их интеграции в экосистему;
- ✓ **2. Формирование сообщества.** Работа над профилем роли «Я пенсионер» в социальной сети «ВКонтакте», которая позволит объединить потенциальных пользователей и владельцев ресурсов экосистемы в одно сообщество, в рамках которого возможно обсуждение ролей и сбор мнения пожилых относительно этого вопроса;
- ✓ **3. Оптимизация процедур.** Организационное направление, в рамках которого необходимо улучшить механизм включения и дальнейшего мониторинга сервисов, входящих в роль «Я пенсионер».
  - ✓ Определение базового ресурса проекта – портал «**Университет третьего возраста**», что позволяет:
    - проводить фокус-группы и другие исследования с пользователями портала;
    - свободно оперировать подробной статистикой и проводить эксперименты и локальные исследования.

# Портал «Университет третьего возраста» (ИТМО)



- ✓ Портал «Университет третьего возраста» (<https://u3a.itmo.ru/>)
- ✓ С 2022 – участвует в Экосистеме городских сервисов «Цифровой Петербург»

- ✓ **2012-2016** Создание и наполнение контентом (авторские курсы)
  - Международные и российские проекты;
  - Образовательные программы (авторизованный доступ).
- ✓ **2017-2020** Поддержание работы портала (свободный доступ)
- ✓ **2021** – Модернизация и редизайн портала
  - Цель: содействие лицам третьего возраста в условиях изоляции... ;
  - Создание и публикация авторского контента по культурно-историческим, медицинским и другим вопросам.
- ✓ **2022** - Старт программы развития портала (формирование партнерской и экспертной сети)
  - Органы власти и МСУ;
  - Организации - партнеры проекта;
  - Учреждения культуры, соцобслуживания, здравоохранения и университеты.

# Кейс: использование Госуслуг для опросов

The screenshot shows a survey on the Gosuslugi.ru website. The title is "Оценка узнаваемости цифровых сервисов в Санкт-Петербурге". The survey is titled "Взаимодействие органов власти с жителями Санкт-Петербурга" and is page 1 of 2. The question asks: "Укажите, какие из перечисленных цифровых ресурсов для взаимодействия с органами власти Вам известны? Отметьте все подходящие варианты." Below the question is a list of checkboxes for various digital services: "ПОС (Платформа)", "Госуслуги Санкт-Петербурга", "Социальные сети", "Портал «Наши дела»", "Городской сервис", "Городской портал", "Портал «Петербург»", "Мини-приложение", "Другие цифровые сервисы", and "Не знаком(а)".

The next question is: "Если Вы подавали обращение/жалобу в органы власти с помощью электронных сервисов, порталов, то оцените успешность Вашего обращения по шкале от 1 до 5, где 5 - полностью успешно, 1 - полностью не успешно. Если обращений было несколько, поставьте усреднённую оценку." Below this is a 5-point scale from "1 очень плохо" to "5 очень хорошо".

The final question is: "По вашему мнению, что и в каком сервисе взаимодействия органов власти с жителями Санкт-Петербурга можно улучшить?" Below this is a text input field labeled "Ваш вариант ответа".

At the bottom, there is a question: "Если бы существовал сервис, который бы позволял быстрее и удобнее решать возникающие проблемы, или нет?" with radio button options: "Полностью согласен", "Скорее согласен", "Скорее не согласен", and "Полностью не согласен".

✓ **13 ноября 2023** – пилотный соцопрос жителей СПб (сотрудничество с ЦУР СПб)

## ✓ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- Авторизация (невозможность накруток)
- Данные о поле, возрасте, месте проживания (регистрации)

## ✓ НЕДОСТАТКИ:

- Влияние фактора доверия / недоверия к госуслугам
- Авторизация
- Необходимость согласования программы исследования с госструктурами
- Трудности с формированием репрезентативной выборки

✓ <https://pos.gosuslugi.ru/lkp/polls/389459/>



# Кейс: получение статистики гос. цифровых сервисов

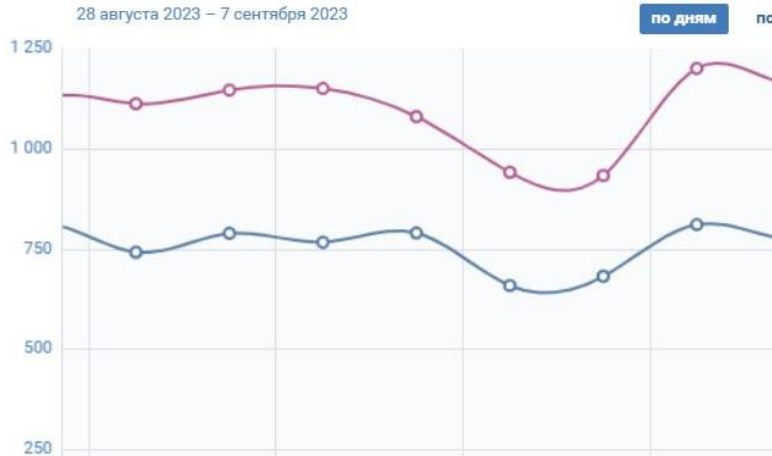
Посещаемость Запросы к API

Выгрузить статистику

## Уникальные посетители и просмотры

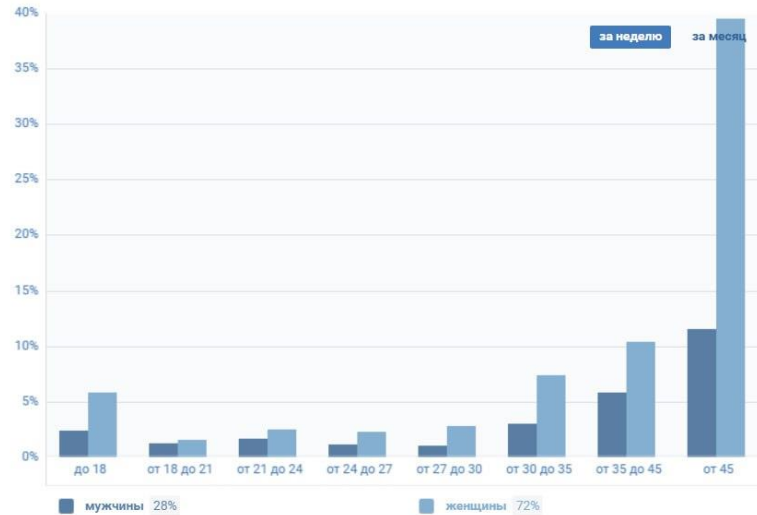
Среднее суточное количество уникальных посетителей за последние 30 дней: 880

Общее количество уникальных посетителей за последние 30 дней: 22 989



Пол / Возраст

Показать в виде диаграммы



Возраст	Пользователи	%	Пол	Пользователи
18-24	110 528	7	female	790 537
25-34	557 023	36	male	635 198
35-44	404 464	26		1 425 735
45-54	229 268	15		
55-64	154 648	10		
65+	77 826	5		
	1 533 757			

42,53 % от общего количества



## СПЕЦИФИКА:

- Тщательная работа с владельцами данных – необходимо доверие (и с владельцами и с вышестоящим руководством)
- Корректность оперирования данными
- Ограничения при публикации



# Научные конференции в Санкт-Петербурге

✓ Объединенная конференция  
«Интернет и современное общество» IMS (с 1998 по н.вр.)  
<http://ims.itmo.ru/>

✓ International Conference  
«Electronic Governance and Open Society: Challenges for Eurasia»  
EGOSE (с 2014 по 2021)

✓ International Conference «Digital Transformations & Global Society» DTGS  
(с 2016 по 2021)



## Реорганизация с 2024 года (две конф. – июнь 2024)

✓ Объединенная конференция **IMS** (русский – английский)  
публикации: три сборника РИНЦ, один сборник Springer,  
Scopus)

✓ International Conference «**Digital Transformations in Governance & Society**» **DTGS**» (английский) сборник Springer, Scopus

## Направления дальнейших работ

1. Сотрудничество в рамках развития роли «Я – Пенсионер» Экосистемы городских сервисов «Цифровой Петербург»: социологические исследования, интервью, фокус-группы
2. Партнерство в проведении исследований по теме «Цифровизация и активное долголетие» (взаимодействие проектов, в т.ч. с коллегами в Беларуси)
3. Создание и развитие сетевого сообщества информационных ресурсов / организаций на базе приоритетного цифрового проекта в Санкт-Петербурге – Экосистема городских сервисов

**Контакт: Андрей Владимирович Чугунов**

Центр технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО

Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН

*chugunov@itmo.ru*

---

Проект Российского научного фонда № 22-18-00461 «Отложенное старение или поздняя взрослость в России: как цифровое развитие меняет статус пожилых в эпоху COVID-19 и неопределенности»  
(научный руководитель проф. И.А. Григорьева)