КОММУНИКАЦИЯ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВА В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ЭКОСИСТЕМЫ ГОРОДСКИХ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ

О. Г. Филатова

*Санкт-Петербургский государственный университет,
Университет ИТМО,
Кронверкский пр., 49, 197101, г. Санкт-Петербург, Россия,
o.filatova@spbu.ru*

Представленное в докладе исследование является пилотным в рамках проекта РФФ*, нацеленного на решение научной и практической проблемы, связанной с изучением эффективности цифровых городских сервисов с точки зрения экосистемного подхода на примере Санкт-Петербурга. Актуальность состоит в использовании нового подхода к изучению таких сервисов, выявлению их эффективности в связке с конкретным местным контекстом. Цель исследования связана с изучением возможностей эмпирического моделирования экосистемы цифровых сервисов на различных уровнях городского управления.

Ключевые слова: экосистема; медиаэкология; цифровой сервис; власть; общество; муниципалитет.

COMMUNICATION BETWEEN AUTHORITIES AND SOCIETY IN THE CONTEXT OF DEVELOPMENT ECOSYSTEMS OF DIGITAL SERVICES

O. G. Filatova

*Saint Petersburg State University,
ITMO University, Saint Petersburg,
49, Kronverksky Ave., 197101, Saint Petersburg, Russia
Corresponding author: O. G. Filatova (o.filatova@spbu.ru)*

The study presented in the report is a pilot study within the framework of the RSF project, aimed at solving the scientific and practical problem associated with studying the effectiveness of digital urban services from the point of view of the ecosystem approach using the example of Saint Petersburg. The relevance is to use a new approach to the study of such services, identifying their effectiveness in conjunction with a specific local context. The purpose of the study is related to the study of the

possibilities of empirical modeling of the ecosystem of digital services at various levels of urban management.

Key words: ecosystem; media ecology; digital service; government; society; municipality.

Основная научная проблема, решаемая в данной работе, заключается в отсутствии достаточного теоретического и эмпирического знания о состоянии цифровых сервисов, предоставляемых жителям больших городов, включая понимание тенденций их формирования, как целостной системы публичных услуг.

Основная гипотеза представленного в докладе исследования заключается в том, что, применяя экосистемный подход, можно разработать модель взаимодействия граждан и власти на основе существующих цифровых сервисов, реализованных в разных медийно-коммуникационных средах: среде веб-сайтов (порталов), среде социальных сетей, среде мобильных платформ и приложений. Постоянное развитие таких сред ведет к большому разнообразию возможностей взаимодействия власти и общества, изменяя и усложняя тем самым поведенческие предпочтения городских жителей и их отношения к институтам городского управления. Недостаточный учет подобных трансформаций снижает пользу, эффективность и результативность имеющейся и перспективной экосистемы цифровых сервисов.

Так, в настоящий момент в Санкт-Петербурге внедряется новая модель предоставления услуг горожанам в цифровом виде – Экосистема городских сервисов (<https://petersburg.ru/>), включающая в себя мобильные приложения, цифровые сервисы от государственных и сторонних разработчиков, а также приложения и чат-боты в соцсетях и мессенджерах. Такая цифровая трансформация модели оказания электронных услуг влечет за собой изменения в системе взаимодействия граждан и власти и имеет важные эффекты, требующие изучения.

Основываясь на реальных эмпирических данных, собранных на основе 10-ти пилотных муниципальных образований внутри Санкт-Петербурга, автор пытается разработать модель экосистемы такого взаимодействия граждан и власти, выделив технически различные типы основных медийно-коммуникационных сред.

Исследование базируется на опыте предыдущих исследований автора. Данные, полученные в 2023 году, сравнивались с данными исследований 2021 [1] и 2022 года [2]. Такого рода исследования не практикуется в обычной исследовательской практике ни в России, ни за рубежом, поскольку

электронные сервисы обычно изучаются вне их медийной основы, а исследования в сфере медиаэкологии не заинтересованы в цифровых сервисах взаимодействия как прямого предмета исследования [3-6].

Автором разработана и апробирована методика, позволившая инвентаризировать цифровые сервисы взаимодействия государства и граждан в зависимости от уровня их территориально-управленческой локализации, в разрезе соответствующих медийных сред. Типы сервисов разбиты на сервисы информирования, сотрудничества (обратная связь и общественные консультации / слушания) и сервисы участия в принятии решений (как правило, это голосование). Хотя до настоящего времени не выявлено никаких доказательств того, что электронное взаимодействие власти и общества достаточно созрело для формирования целостной системы электронного участия граждан на местном уровне, экосистемный подход, примененный в исследовании в качестве его теоретической основы, может иметь потенциал для объяснения некоторых из полученных результатов:

во-первых: во всех муниципальных образованиях, без исключений, вне зависимости от их размера и институциональной принадлежности, сервисы информирования как в 2021 году, так и в 2003, являются не просто основными, но определяющими и в значительной степени избыточными. Можно предположить, что такое большое количество сервисов информирования вызвано не столько информационными потребностями жителей, сколько пониманием таких потребностей со стороны властей муниципальных образований и следованием букве закона;

во-вторых, заметно, что за последние три года количество страниц в официальных социальных сетях и количество мобильных приложений выросло, увеличилось также число подписчиков и вовлеченность в социальных сетях, развиваемых муниципальной властью. Но при этом число сервисов сотрудничества и принятия решений уменьшилось в 2023 году по сравнению с данными, полученными в 2021 году. Однако такую возможность представляют внешние ресурсы общегородского или федерального характера, ссылки на которые приведены на сайтах;

в-третьих, оказалось принципиально возможным построить трехмерную модель экосистемы информационно-медийной экосистемы цифровых сервисов на основе размера МО, сервисов и их носителей. Визуализация такой модели позволила выявить взаимосвязи между тремя элементами экосистемы.

Можно предположить, что дальнейшее распространение мобильных платформ и приложений (каналов, чатов, сообществ) может привести к более значимым различиям между сервисами и медийной средой. Например, чат-боты могут стать важным инструментом информирования, что заставит

со временем пересмотреть подходы к использованию местных интернет-сайтов в этих целях. Одним из направлений будущего исследования может стать изучение того, как экосистема может измениться, если включать в ее состав внешние ресурсы. Очевидно, что ключевым вопросом будет фактор востребованности сервисов населением. Прежде всего, это касается сервисов общественных консультаций и слушаний, которые сложно осуществить технически, но еще сложнее убедить жителей пользоваться ими как социальными практиками. Это потребует дополнительных исследований на примере более значительной выборки.

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

Библиографические ссылки

1. Мисников Ю. Г., Филатова О. Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. Вып. 5 Сборник научных статей под ред. А. В. Чугунова и О. Г. Филатовой. СПб.: Университет ИТМО, 2021. С. 92–113.
2. Misnikov Y., Filatova O. E-Participation as Mediated Ecosystem? A Case Study on Municipalities of Saint Petersburg, Russia // HCI International 2022. Interaction in New Media, Learning and Games. G. Meiselwitz et al. (Eds.) Lecture Notes in Computer Science. Springer Nature Switzerland AG. 2022. V. 13517. P. 81–96.
3. McLuhan M. 2003. Understanding media: The extensions of man (Critical Ed., W. T. Gordon, Ed.).
4. Cali D. 2017. Mapping Media Ecology: Introduction to the Field. New York, Bern, Frankfurt, Berlin, Brussels, Vienna, Oxford, Warsaw: Peter Lang, 2017.
5. Scolari C. Media Ecology: Exploring the Metaphor to Expand the Theory, Communication Theory, 2012. V. 22 (2). P. 204–225.
6. Nardi B., O'Day V. Information Ecologies: Using Technology with Heart. MIT Press. 2000.