ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ В ЦЕННОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННОМ УПРАВЛЕНИИ ГОРОДОМ

А. С. Метелева, О. Г. Филатова

Университет ИТМО

Кронверкский пр., 49, 197101, Санкт-Петербург, Россия

metelyovalina@mail.ru

Санкт-Петербургский государственный университет

Университетская наб., 7–9, 199034, Санкт-Петербург, Россия

o.filatova@spbu.ru

Аннотация. Ценностно-ориентированное управление территорией нацелено на учёт ценностей населения, проживающего на этой территории. В свою очередь, ценности неразрывно связаны с потребностями, на формирование которых в условиях цифровой трансформации общественной жизни влияют в том числе цифровые сервисы. Экосистема городских сервисов (ЭГС) «Цифровой Петербург» объединяет цифровые сервисы, сортируя их согласно ролевой модели и соответствующим каждой роли потребностям. Способность Экосистемы городских сервисов адаптироваться к новым потребностям жителей города позволяет отследить изменение роли цифровых сервисов в ценностно-ориентированном управлении городом. Планируются исследования, направленные на оценку результативности цифровых сервисов и на формирование экосистемы взаимодействия граждан и властных структур.

Ключевые слова: *ценностно-ориентированное управление; общественная ценность; цифровые сервисы; умный город; управление городом.*

DIGITAL SERVICES IN VALUE-BASED CITY MANAGEMENT

A. S. Meteleva, O. G. Filatova

ITMO University 49 Kronverksky Av, 197101, St. Petersburg, Russia

metelyovalina@mail.ru

Saint Petersburg State University, 7-9 Universitetskaya Emb, 199034, St

Petersburg, Russia

o.filatova@spbu.ru

Abstract. Value-based management of the territory is aimed at taking into account the values of the population living in this territory. In turn, values are inextricably linked with needs, the formation of which in the conditions of digital transformation of public life is influenced, among other things, by digital services. The ecosystem of urban services in

St. Petersburg combines digital services, sorting them according to the role model and the needs corresponding to each role. The ability of the ecosystem of urban services to adapt to the new needs of city residents allows us to track the changing role of digital services in the value-based city management. Studies are planned to assess the effectiveness of digital services and to form an ecosystem of interaction between citizens and government.

Keywords: value-based management; public value; digital services; smart city; city management.

В современном городе все большую роль и значение приобретают цифровые сервисы. Так, например, в Санкт-Петербурге в настоящий момент внедряется новая модель предоставления услуг горожанам в цифровом виде – Экосистема городских сервисов (ЭГС) «Цифровой Петербург», включающая в себя мобильные приложения, цифровые сервисы от государственных и сторонних разработчиков, а также приложения и чат-боты в соцсетях и мессенджерах (см.: <https://petersburg.ru/>). Такая цифровая трансформация модели оказания электронных услуг влечет за собой изменения в системе взаимодействия граждан и власти и имеет важные эффекты, требующие изучения. На наш взгляд, весьма перспективным представляется изучение взаимосвязи цифровых сервисов и ценностно-ориентированного управления городом.

Понятие ценностно-ориентированного управления (value-based management) изначально характерно для бизнес-среды: оно отражает вид управленческой деятельности, нацеленной на увеличение стоимости компании, максимизации её ценности [1]. В территориальном управлении ценностно-ориентированный подход обращён к ценностям жителей определённой местности и направлен на повышение качества их жизни [2, с. 25].

Ценности как явление и предмет научного познания не имеют общепринятого определения и единой классификации. Так, например, Ш. Шварц разработал теорию базовых индивидуальных ценностей человека, подразумевая под ними абстрактные жизненные идеалы, и сначала выделил 10 ценностей [3], а затем уточнил их количество до 19 [4]. Среди них – такие ценности, как «Гедонизм», «Достижение», «Репутация», «Традиция» и др. [4, с. 48]. М. Рокич понимал под ценностями устойчивые убеждения и выделил терминальные (убеждения о предпочтительных целях существования) и инструментальные (убеждения об предпочтительном способе поведения) ценности [5]. Д. Дильтей неразрывно связывает ценности и чувства, переживаемые человеком [6].

Влияние ценностей населения территории на её экономическое развитие, сферу управления, благосостояние её жителей и пр. отражено в

концепции ценностей Р. Инглхарта. Исследователь считает, что ценности людей подвержены изменениям и способны оказывать воздействие на сферы общественной жизни [7]. В частности, концепции ценностей Р. Инглхарта в работах о ценностно-ориентированном управлении в умном городе придерживаются исследователи из Университета ИТМО (Санкт-Петербург, Россия): авторы предлагают способы «агрегации персональных и социальных ценностей в городскую жизнь» [8].

Отдельную роль играет теория общественных ценностей, применимая к государственному сектору. Автор теории, М. Мур, считает, что одним из основных направлений деятельности государственных институтов является создание определённых публичных ценностей, что в конечном итоге ведёт к укреплению положительного образа государственной власти [9]. Развиваясь, понятие общественных ценностей стало использоваться не только в том контексте, где государство является единственным создателем ценностей, но и в условиях диалога власти и общества по созданию публичных ценностей [10, с. 20-21].

Не стоит забывать, что ценности во многом определяются существующими потребностями, важную роль в формировании которых играют цифровые сервисы. В частности, команда разработчиков Экосистемы городских сервисов «Цифровой Петербург» как раз создаёт площадку для востребованных и качественных сервисов, каждый из которых соответствует той или иной социальной роли пользователя и удовлетворяет соответствующие потребности. Например, роль «Я родитель» закрывает потребности в оформлении первых документов ребёнка, в получении льгот и выплат, записи в детский сад или школу с помощью соответствующих образовательных платформ, информационных сервисов и чат-ботов. А флагманское мини-приложение Экосистемы городских сервисов «Я здесь живу» родилось сразу из многих важных потребностей, необходимых для повседневной комфортной городской жизни: благоустройство дома и района, информирование об отключениях горячей воды, список администраций города, пункты сортировки отходов вокруг заданного адреса и многие другие.

Разработчики утверждают, что экосистема способна видоизменяться за счёт добавления новых социальных ролей и потребностей жителями города. На сайте Экосистемы есть кнопка «Добавить социальную роль», а также в сообществе ВКонтакте создана дискуссионная площадка, на которой горожане могут задавать вопросы и подавать заявки на включение сервиса в экосистему, тем самым развивая диалог власти и общества и делая городскую жизнь для каждого человека удобнее.

Важным элементом проекта развития городских цифровых сервисов является грамотное выявление ролей и потребностей. Все роли, представленные на данный момент в Экосистеме, были сформированы с помощью фокус-групп и экспертов. Для дальнейшего эффективного развития цифровых сервисов и выявления их роли в ценностно-ориентированном развитии города необходимы новые исследования, которые планируется проводить в рамках трехлетнего научного проекта, поддержанного Российским научным фондом и Санкт-Петербургским научным фондом в 2023 году. Значимыми критериями в вопросе измерения эффективности деятельности могут выступать оперативность, степень вовлечения граждан, факт решения поступающей проблемы, организационное и нормативно-правовое обеспечение рабочих процессов.

Основываясь на реальных эмпирических данных, собранных как для города в целом, так и для конкретных районов, будет разработана модель экосистемы взаимодействия граждан и власти с выделением технически различных типов основных медийно-коммуникационных сред: среда веб-сайтов (порталов), среда социальных сетей, среда мобильных платформ и службы обмена сообщениями. Постоянное развитие таких сред ведет к большему разнообразию возможностей взаимодействия и участия, изменяя и усложняя тем самым поведенческие предпочтения городских жителей и их отношение к институтам городского управления. Недостаточный учет подобных изменений снижает пользу (общественную и индивидуальную), эффективность и результативность имеющейся и перспективной экосистемы цифровых сервисов.

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/>).

Библиографические ссылки

1. Jensen M. Value Maximization, Stakeholder Theory, and the Corporate Objective Function // *Journal of Applied Corporate Finance*. 2001. Vol. 7, № 3. P. 297-317.
2. Лаптев Д.Е. Ценностно-ориентированный подход как концептуальная основа управления стратегическим развитием регионов в современных условиях // *International Scientific Review of the Problems and Prospects of Modern Science and Education*. 2016. № 15 (25). С. 24-27.
3. Schwartz S. Universal in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries // M. Zanna. *Advances in experimental social psychology*. 1992. Vol. 25. P. 1–65.

4. Шварц Ш., Бутенко Т. П., Седова Д. С., Липатова А. С. Уточненная теория базовых индивидуальных ценностей: применение в России // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2012. Т. 9, № 1. С. 43–70.
5. Рокич М. Природа человеческих ценностей // Свободная пресса. 1973. № 5. С. 20–28.
6. Дильтей В. Описательная психология. СПб: «Алетейя», 1996. 153 с.
7. Инглхарт Р. Культурная эволюция: как изменяются человеческие мотивации и как это меняет мир. М.: Мысль, 2018. 347 с.
8. Митягин С.А., Горнова Г.В., Дрожжин А.И., Сокол А.А. Ценностно-ориентированное управление в умном городе // International Journal of Open Information Technologies. 2021. Т. 9, № 12. С. 104–110.
9. Moore M. Creating public value: Strategic management in government. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
10. Дмитриева Н.Е., Санина А.Г., Стырин Е.М. Цифровая трансформация в государственном управлении: коллект. моногр. / под ред. Е.М. Стырина, Н.Е. Дмитриевой. М.: Изд. Дом Высшей школы экономики, 2023. 30 с.