

УДК: 352; 353

JEL: R58

МОТИВАЦИЯ ЭЛЕКТРОННОГО УЧАСТИЯ ГРАЖДАН В РАЗВИТИИ ГОРОДА (НА ПРИМЕРЕ ПОРТАЛА «НАШ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»)

К. И. Аубакирова¹, А. А. Голубева², Е. В. Соколова²

¹ EMEA, Apple GmbH, Германия, 10117, Берлин, Krausenstraße, 9–10

² Санкт-Петербургский государственный университет,
Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7–9

Для цитирования: Аубакирова К. И., Голубева А. А., Соколова Е. В. 2021. Мотивация электронного участия граждан в развитии города (на примере портала «Наш Санкт-Петербург»). *Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент* **20** (2): 263–290.

<http://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2021.206>

В статье рассмотрены основные тенденции формирования электронного участия граждан в развитии города, направления и роль такого участия. Цель исследования — разработать рекомендации для повышения уровня электронного участия горожан в развитии Санкт-Петербурга. На основе обзора литературы и результатов предшествующих исследований авторов в статье выделены драйверы и барьеры электронного участия граждан в городском развитии. Объектом эмпирического анализа стал портал «Наш Петербург» — одна из основных платформ электронного участия граждан в Санкт-Петербурге, лидирующая по количеству не только обращений горожан, но и решенных городских проблем. На основании данных, собранных в ходе фокус-групп, а также опроса пользователей Портала и тех, кто к нему никогда не обращался, были выявлены основные драйверы и барьеры электронного участия горожан в городском развитии. Проведенный кластерный анализ позволил выделить несколько групп жителей Санкт-Петербурга со схожими драйверами и барьерами электронного участия и сформулировать рекомендации по повышению электронного участия граждан на основе управления отдельными характеристиками Портала.

Ключевые слова: умный город, электронное участие граждан, городское развитие, электронное правительство, информационные и коммуникационные технологии.

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в городских агломерациях проживает более половины населения планеты. Согласно прогнозам, к 2050 г. данный показатель вырастет до 66 % [United Nations, 2014]. Достижение цели устойчивого развития городов невозможно без формирования постоянного взаимодействия различных стейкхолдеров, их активного участия и общего (совместного) вклада в повышение качества жизни горожан. Вовлеченность граждан в решение городских проблем и развитие городской среды рассматривается сегодня как один из наиболее важных элементов системы разработки и реализации политики на местном уровне.

В последние десятилетия информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) позволили не только повысить качество и сократить стоимость предоставления государственных услуг, но и сделать взаимодействие власти с гражданами и бизнесом более открытым и прозрачным. ИКТ вывели сотрудничество между стейкхолдерами городского развития на принципиально новый уровень. Во многом это стало возможным благодаря развитию социальных сетей и платформ для электронного общественного участия.

Роль жителей города и необходимость их вовлечения в процессы городского развития особо подчеркиваются в концепции умного города. Под «умным» в широком смысле понимается город, власти которого используют потенциал ИКТ для повышения качества жизни граждан и формирования принципов устойчивого развития [Cardevila, Zarlenga, 2015]. Граждане рассматриваются как активные соучастники и сопроизводители наравне с органами власти, а также как источники инноваций на уровне города. Мировой опыт развития городских электронных платформ и исследований в этой области показывает, что электронное участие граждан способствует более эффективному решению городских проблем [Zheng, Schachter, 2017].

В России дискуссии об участии граждан в процессе принятия решений с помощью ИКТ проводились на различных уровнях управления и формализованы в стратегических документах, среди которых:

- государственная программа «Информационное общество»¹, направленная на повышение интенсивности и качества взаимодействия граждан, различных организаций и органов власти на базе ИКТ;
- «Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года»², одна из статей которой посвящена созданию эффективной системы обратной связи с гражданами;

¹ Об утверждении государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)». Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 года № 313. URL: <https://digital.gov.ru/ru/documents/4137/> (дата обращения: 21.09.2020).

² Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года. Распоряжение Правительства РФ от 8 декабря 2011 года № 2227-р. URL: <http://government.ru/docs/9282/> (дата обращения: 21.09.2020).

- «Стратегия социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года»³, которая направлена на улучшение качества жизни граждан; в числе основных факторов, способствующих этому, — вовлечение граждан в процессы управления городом.

В статье на основе анализа портала «Наш Санкт-Петербург»⁴ определяются ключевые проблемы и перспективы участия граждан в решении городских проблем. Главные исследовательские вопросы работы:

- каковы движущие силы и ограничения электронного участия граждан в развитии городов на примере платформы «Наш Санкт-Петербург»;
- какие кластеры пользователей платформы могут быть определены в соответствии с ключевыми факторами их участия;
- какие меры по повышению электронного общественного участия и его эффективности могут быть предприняты органами государственного управления?

Статья имеет следующую структуру. В первом разделе представлен обзор теоретических концепций, в рамках которого авторы дают определение и классификацию уровней электронного участия как части концепции «умного города». Во втором — на основе анализа предшествующих исследований определяется механизм влияния общественного участия на развитие городов и повышение качества жизни. В третьем — рассматриваются основные драйверы и барьеры электронного участия граждан. В четвертом разделе на основе проведенного эмпирического исследования анализируются драйверы и барьеры использования портала «Наш Петербург», определяется портрет типичного пользователя платформы. Пятый раздел посвящен вопросам мотивации использования Портала, особое внимание уделяется кластеризации пользователей Портала. В заключении приведены основные выводы исследования и практические рекомендации органам власти.

ЭЛЕКТРОННОЕ ОБЩЕСТВЕННОЕ УЧАСТИЕ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ

Общественное участие традиционно рассматривается как основной инструмент повышения прозрачности процессов принятия решений на государственном и муниципальном уровнях, а также индикатор степени доверия к власти [Lourenço, Costa, 2007].

С появлением и развитием концепции электронного правительства в конце XX — начале XXI в. ИКТ существенно изменили принципы работы органов власти путем преобразования государственных процессов и взаимодействия органов государственного управления с широким кругом заинтересованных сто-

³ Стратегия экономического и социального развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года. Принята Законодательным собранием Санкт-Петербурга и утверждена Законом Санкт-Петербурга от 19.12.2018 № 771-164. URL: <https://docs.cntd.ru/document/551979680> (дата обращения: 21.09.2020).

⁴ Наш Санкт-Петербург. Комитет по информатизации и связи. URL: <https://gorod.gov.spb.ru/>

рон — гражданами, предприятиями, сотрудниками, некоммерческими организациями и другими государственными учреждениями [Alawneh, Al-Refai, Batiha, 2013; Krishnan, Teo, Lim, 2013]. Открытость и удобство взаимодействия были возведены в ранг приоритетных принципов управления. Признано, что «вовлечение граждан» (citizen engagement) имеет основополагающее значение для обеспечения зрелости и эффективности электронного правительства [Olphert, Damodaran, 2007; Chan, Pan, 2008]. Во всех стадийных моделях развития электронного правительства, предложенных в научной и практической литературе, отмечается усиление двухсторонней коммуникации и вовлеченности граждан на более высоких стадиях (см., напр.: [Layne, Lee, 2001]).

Развитие социальных сетей оказало значительное влияние на усложнение электронных коммуникаций: из пассивных потребителей информации граждане превратились в активных участников интерактивных онлайн-платформ [McGrath et al., 2012]. Это сыграло ключевую роль в развитии электронной демократии и электронного общественного участия как самостоятельных направлений исследований и прикладных проектов по всему миру.

В соответствии с определением Департамента ООН по экономическим и социальным вопросам (United Nations Department of Economic and Social Affairs — UNDESA), электронное участие — это содействие вовлечению гражданского общества в широкий спектр мероприятий по принятию решений и оказанию услуг с использованием ИКТ с тем, чтобы сделать его активным, инклюзивным и совещательным. Электронное участие включает «расширение и трансформацию участия в общественно-демократическом и консультативном процессе посредством ИКТ и сети Интернет» [Krishnan, Teo, Lim, 2013, p. 421].

В научной литературе представлено несколько моделей, описывающих уровни развития электронного участия граждан. Модель, разработанная в [Macintosh, Whyte, 2007] и используемая ОЭСР для оценки электронного участия [OECD, 2001], предусматривает три уровня: 1) информирование; 2) консультирование; 3) активное участие — электронное принятие решений (рис. 1).

Первый уровень — электронное информирование — односторонняя связь государства с гражданами. Органы власти производят и предоставляют информацию гражданам через Интернет. Ценность подобного взаимодействия ограничена, однако само по себе повышение доступности информации и ее открытости повышает доверие граждан к органам власти.

Второй уровень — электронное консультирование — предполагает двухстороннее взаимодействие, когда граждане получают возможность обратной связи с органами власти. Более инклюзивное взаимодействие осуществляется в форме двухстороннего открытого диалога через веб-порталы, мобильные приложения, мобильные порталы и т. д.

Третий уровень — электронное принятие решений/соучастие — двухстороннее партнерство граждан и органов власти, которое подразумевает, что граждане непосредственно интегрированы в процессы принятия решений. Таким образом,

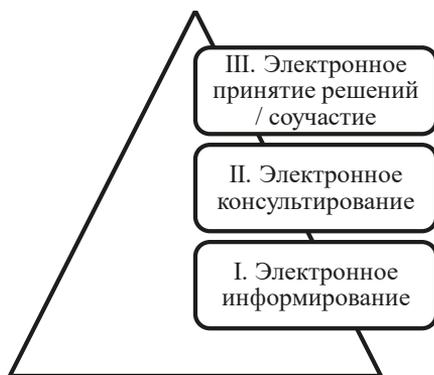


Рис. 1. Уровни электронного участия граждан

Составлено по: [OECD, 2001, p. 15–16].

обе стороны вовлекаются в процессы разработки и предоставления государственных услуг: от сбора информации и выбора проекта общественных расходов до оценки их результатов [Fugini, Bracci, Sicilia, 2016]. Примерами могут служить партисипаторное бюджетирование и электронное голосование.

Подобная иерархия уровней общественного участия часто используется в качестве основы для исследований (см., напр.: [Демушина, 2017; Ревякин, 2018]).

РОЛЬ УЧАСТИЯ ГРАЖДАН В РАЗВИТИИ ГОРОДОВ

В условиях роста урбанизированных территорий усиливается конкуренция между городами за инвестиции и человеческий капитал. Очевидно, что сфера городского развития является многоаспектной и предполагает поиск компромисса между многочисленными стейкхолдерами [Folke et al., 2005]. Городское развитие затрагивает социальные, культурные, экономические и физические характеристики города, при этом города рассматриваются как привлекательные, процветающие и здоровые места для жизни, работы и посещения [UiO...]. Таким образом, политика в сфере городского развития направлена на решение широкого круга проблем — от стратегических (повышение конкурентоспособности города, социальная интеграция, инновации и устойчивое развитие и др.) до операционных (ликвидация транспортных заторов и др.) [OECD, 2016]. Основываясь на проблемах, возникающих в области городского развития, исследователи подчеркивают особую значимость сопоставления знаний, опыта и поведения ключевых стейкхолдеров, причем не только в обнаружении, но и прежде всего в их оценке и анализе [Folke et al., 2005; Desouza, Flannery, 2013].

Технологии электронного участия позволяют лучше понимать потребности граждан и, следовательно, предоставлять общественные услуги, отвечающие этим потребностям. Все большее число городов и муниципалитетов рассматрива-

ют электронное участие как основной инструмент городской политики развития территорий. Как указывает Дж. Джейкобс, известная своим вкладом в концепцию нового урбанизма, «вовлечение граждан в процессы городского развития имеет критически важное значение для поддержания и роста уровня качества жизни, что означает повышение степени удовлетворенности горожан материальными, физическими, социальными и культурными потребностями» [Jacobs, 1970, p. 224].

Признание непосредственного влияния общественного участия на качество жизни прослеживается в различных подходах к измерению качества жизни. Так, в рамках проекта «Городской аудит», который был запущен Европейской комиссией в 1996 г. в ходе реализации комплексной программы по мониторингу городского развития в Евросоюзе, особое внимание уделялось общественному участию. Проект был направлен на измерение качества жизни в городских районах Евросоюза [Маковкина, 2012]. Показатели аудита включали пять областей деятельности: 1) социально-экономические аспекты; 2) участие в общественной жизни; 3) состояние окружающей среды; 4) образование; 5) культура и досуг. В 2011 г. ОЭСР разработала «Индекс лучшей жизни»⁵, который охватывает 11 основных областей, таких как жилье, доход, работа, образование, общество, окружающая среда, гражданская активность, здоровье, удовлетворенность жизнью, безопасность, баланс между работой и личной жизнью. Таким образом, общественное участие можно рассматривать в качестве составной части и необходимого инструмента повышения качества жизни на уровне территорий.

Общественное участие и его современный электронный формат — одна из центральных тем в исследованиях, посвященных управлению городскими естественными монополиями, среди которых — водоснабжение (см., напр.: [Mukhtarov, Dieperink, Driessen, 2018]), управление объектами культурного наследия на территории (см., напр.: [Li, Krishnamurthy, Wesemael, 2020]). Общественное участие в целом повышает результативность предоставления различного рода услуг на уровне города [Allen et al., 2020].

Электронное участие граждан в управлении развитием города часто соотносят с концепцией цифрового, или умного, города [Vrabie, Tirziu, 2016]. Под умным городом следует понимать не только город, использующий современные цифровые технологии. Это — создание и объединение человеческого, социального капитала и инфраструктуры ИКТ с целью обеспечения устойчивого развития и повышения качества жизни. С помощью электронных инструментов государственные органы получают возможность лучше понимать и удовлетворять потребности граждан.

На уровне электронного информирования повышение осведомленности граждан при реализации концепции умного города ведет к изменению паттернов поведения, релевантных и критически важных для обеспечения устойчивого го-

⁵ OECD Better Life Index. URL: <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/life-satisfaction/> (дата обращения: 25.09.2020).

родского развития — от рационального энергопотребления до отдельного сбора мусора.

Инструменты электронного консультирования широко используются в мировой практике развития умных городов, которое невозможно без понимания потребностей и предпочтений граждан и, следовательно, без расширения обратной связи. Среда Web 2.0, развитие электронных сообществ, блогов и чатов поддерживают местные сообщества в их взаимодействии и сотрудничестве для решения экономических, инфраструктурных и социальных проблем.

Наконец, наибольший вклад в развитие умного города возможен за счет обеспечения зрелости электронного участия, способствующего не только интерактивности, но и сопроизводству общественно значимых услуг. В рамках совместного производства, которое является основополагающим для умного города, граждане рассматриваются как держатели основных активов, а не пассивные потребители общественных услуг [Castelnuovo, 2016]. В противовес патерналистским основам отношений между органами власти и гражданами кооперативный подход в большей степени ориентирован на конечные результаты деятельности, в формировании которых граждане принимают непосредственное участие.

Высокая значимость, которая придается гражданам и общественному участию в рамках концепции умного города, соответствует современному подходу к государственному менеджменту. Граждане воспринимаются как ценный партнер в предоставлении государственных услуг и, следовательно, участвуют в совместном создании общественной ценности [Bovaird, 2007; Baumer, Sueyoshi, Tomlinson, 2011; Meijer, 2012]. М. Мур, профессор Гарвардской школы государственного управления им. Дж. Ф. Кеннеди и один из основоположников концепции общественной ценности, определил общественную ценность как аналог акционерной стоимости в государственном управлении, когда государственные органы действуют в интересах общества, поддерживая инициативы, исходящие от граждан [Moore, 2013]. Тема совместного создания общественной ценности особо важна для исследований в области электронного участия, так как она определяет роль совместного творчества граждан в процессах принятия решений.

Выделяют четыре ролевых типа граждан в сотворчестве [Nambisan, Nambisan, 2013]:

- 1) исследователи, идентифицирующие и формулирующие проблему;
- 2) идейные вдохновители, предлагающие идеи по улучшению существующих государственных услуг;
- 3) дизайнеры, воплощающие инновационные идеи в реальные решения;
- 4) распространители, помогающие другим гражданам узнавать и принимать новые услуги, в основном в форме «из уст в уста».

Граждане предстают активными участниками на различных стадиях процесса принятия решений и их реализации. Технологии в этом смысле обеспечивают

удобную виртуальную площадку для генерации идей и отбора инициатив по решению проблем, выступая в качестве важного фактора вовлечения граждан.

Исследователи уделяют большое внимание общественному участию в городском планировании и развитии (см., напр.: [Forester, 1989; Healey, 1997; Innes, Booher, 2004; Brannan, John, Stoker, 2007]), однако всестороннее изучение роли электронного участия в развитии городов все еще слабо представлено в научной литературе. Тем не менее анализ электронного участия и различных способов вовлечения граждан в развитие городов стал актуальным для современной урбанистики. Например, в [Anttiroiko, 2016] город рассматривается как платформа. Исследование было направлено на анализ последствий участия граждан в публично поддерживаемых платформах сотрудничества между гражданами и государственными органами, способствующих экономическому развитию городов. В нем рассмотрены инновационные платформы электронного участия в Хельсинки, Тампере и Оулу и подчеркнута их связь со стратегическими документами развития выбранных городов.

С целью сокращения сроков декларирования и решения возникающих проблем власти многих городов запускают онлайн-платформы, позволяющие гражданам в удобной форме подавать заявления и жалобы. Подобные порталы работают в Нью-Йорке, Лос-Анджелесе, Бостоне, Лондоне, Оттаве, Барселоне, Сиднее. В 2011 г. в Москве стартовал портал «Наш город». За первые восемь лет работы с его помощью было решено около 4 млн городских проблем⁶. Опыт Москвы впоследствии переняли и некоторые российские города и регионы, например Санкт-Петербург, Московская область, Мурманская область, Республика Башкортостан, Орловская область, Пермский край.

ДРАЙВЕРЫ И БАРЬЕРЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО УЧАСТИЯ ГРАЖДАН

В связи с возросшим скептицизмом относительно инициатив в области электронного участия в последние годы все чаще поднимается вопрос о его движущих факторах. Установлено, что ключевую роль в формировании общественного участия играет уровень экономического развития [Norris, 2011], а также человеческого капитала и технического прогресса [Kim, 2007; Helbig, Gil-García, Ferro, 2009]. Исследования показали, что дополнительными факторами внедрения электронного правительства и электронного общественного участия являются характер политических институтов [Wilson, 2004; Azad et al., 2010] и эффективность государственного сектора [Kim, 2007; Williams, Gulati, Yates, 2013]. При этом открытость и прозрачность информации выступают не только целью электронного общественного участия, но и драйвером его развития [Teeter, Hart, 2003].

⁶ Первый среди лучших: портал «Наш город» и аналоги в других мегаполисах, 15 марта 2020. URL: <https://www.mos.ru/news/item/70874073> (дата обращения: 15.03.2020).

Факторы, влияющие на мотивацию общественного участия граждан, были проанализированы исследователями в различных странах. Анализ движущих сил развития электронного участия в Саудовской Аравии продемонстрировал, что анонимность и конфиденциальность также имеют существенное значение для роста доверия к инструментам электронного участия и их использования [Alrashedi, Persaud, Kindra, 2015].

Исследование факторов, определяющих развитие электронного участия граждан в Индии, показало, что при условии соблюдения прав граждан и реального использования его результатов при принятии решений оно положительно отражается на демократических ценностях [Sreejith, Vigneswara, Gupta, 2014]. С точки зрения граждан, частота применения инструментов электронного общественного участия зависит от их реального вклада в решение местных проблем [Anthropolous, Tougountzoglou, 2012]. Граждане более мотивированы к участию, если их влияние на политику и процессы принятия решений заметно. В этой связи необходимо подчеркнуть особую роль доверия органам власти в обеспечении общественного участия в целом и электронного в частности [Zheng, Schachter, Holzer, 2014].

На основе исследования общественной кампании, посвященной экологической проблеме в одном из индийских городов, было обнаружено, что граждане готовы поддерживать электронные петиции только тогда, когда уровень их грамотности и знания проблемы, а также способность выражать свое мнение по поставленному вопросу позволяют им влиять на принятие решений [Sreejith, Vigneswara, Gupta, 2014]. Таким образом, критически важными факторами участия становятся наличие институциональных рамок и прав, открытость взаимодействия, восприятие взглядов и интересов граждан, равенство различных социальных групп, активная поддержка органов власти и адаптация результатов электронного участия.

Существенным фактором включения инструментов электронного участия в государственное управление является личная позиция и заинтересованность городских менеджеров, а не наличие эффективного отдела информационных технологий (ИТ) или бюджетных ограничений [Carrizales, 2008]. Аналогичные выводы были сделаны и с учетом анализа российской практики электронного участия в г. Ижевске [Лазаричева, Чукавин, 2015]. Так, открытие городской администрацией официальных страниц в социальных сетях не гарантирует эффективного общения с гражданами, поскольку они используются ею не для облегчения и интенсификации общения с гражданами, а как продолжение и дублирование уже существующих веб-сайтов местных органов власти. Кроме того, согласно обзору инструментов электронного участия в Ижевске, его доминирующая форма относится к первому уровню развития — электронному информированию, а интерактивный обмен идеями и сотрудничество развиты очень слабо. В то же время спрос на интерактивность и учет общественного мнения, согласно исследованию, относительно высок, что подтверждается активностью граждан на электронных

форумах. Среди всех инструментов электронного участия наиболее устойчивым является личный блог главы городской администрации, что подтверждает выводы работы [Carrizales, 2008] о том, что личный настрой и интерес государственных менеджеров — один из главных драйверов активности граждан.

Развитию электронного участия в значительной степени способствуют цифровизация повседневной жизни и распространение мобильных технологий. Например, к 2018 г. более 65 % населения Санкт-Петербурга использовало смартфоны [Воронцов, 2018]. Основная цель мобильных приложений в развитии городов — поддерживать взаимодействие между различными группами стейкхолдеров, вовлеченных в процесс принятия решений на местном уровне [Knudsen et al., 2011]. Мобильные приложения значительно упрощают процесс решения местных проблем за счет оперативности обмена информацией. «Мобильное участие» (mobile participation) как отдельная сфера исследований только начинает формироваться. Веб-сайты интерактивного взаимодействия предлагают аналоги для мобильных телефонов, таких как приложение OurSpace.

Наряду с обсуждением положительных аспектов электронного участия достаточно часто отмечаются возможные препятствия для его развития. Утверждается, что потенциальные результаты электронного участия не могут быть универсальными и анализироваться без учета политического, социального и культурного контекста, в котором оно осуществляется [Heeks, 1999]. Так, страны с демократическим устройством реализуют инициативы электронного взаимодействия с гражданами в среднем раньше, быстрее и в большем количестве, чем авторитарные режимы [Kneuer, Harnisch, 2016].

Развитие электронного участия в России имеет свои особенности. Официальные документы, регулирующие данный процесс, направлены на реструктуризацию государственного управления и создание новых способов взаимодействия органов государственной власти и граждан через современные ИКТ. К основным требованиям относятся доступность публичных онлайн-сервисов, простота их использования, прозрачность и возможность мониторинга деятельности государственных органов [Леонова, 2010]. Этот подход не стимулирует принятия решений снизу вверх, и граждане воспринимаются как пассивные потребители государственных услуг, а не как активные участники процесса принятия решений.

Среди других барьеров развития электронного участия можно назвать низкую осведомленность населения об имеющихся платформах, невысокое качество технологических решений, слабое осознание гражданами реальных выгод и результатов участия [Zheng, Schachter, 2017]. Исследования также показали, что электронное участие является дорогостоящим и это может быть препятствием для государственных чиновников в принятии данных технологий [Andersen et al., 2007]. Следует отметить, что затраты обычно связаны с внедрением ИТ-решений, потенциальные экономические выгоды которых носят долгосрочный характер. Такие проблемы, как наличие квалифицированного специалиста по ИТ или бюджетные ограничения, могут стать основным барьером при внедрении электрон-

ного правительства и электронного участия на муниципальном уровне в Российской Федерации [Лазаричева, Чукавин, 2015].

Очевидно, что развитие электронного участия граждан требует более широкого изучения отношения к нему пользователей, факторов их мотивации, а также барьеров вовлеченности. Российских исследований на эту тему все еще недостаточно (см., напр.: [Демушина, 2017; Ревакин, 2018]).

ДРАЙВЕРЫ И БАРЬЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОРТАЛА «НАШ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

Методология исследования. Для изучения драйверов и барьеров электронного участия граждан в развитии города через портал «Наш Санкт-Петербург» (далее — Портал) были использованы качественные и количественные методы. Исследование проводилось в три этапа.

На первом этапе, в начале 2017 г., были определены функциональные и технические характеристики Портала, а также особенности процесса подачи заявок. Работа со статистикой посещаемости являлась критически важной для понимания динамики количества пользователей. Проведенное качественное исследование позволило выявить потенциальные преимущества и сложности электронного участия для его пользователей.

На втором этапе, в марте 2017 г., были проведены две фокус-группы. В состав первой входили пользователи Портала (7 человек), в состав второй — граждане, не являющиеся его пользователями (7 человек). Обе фокус-группы проводились в сети Интернет — участники отбирались среди зарегистрированных пользователей групп сети «ВКонтакте», посвященных жизни в Санкт-Петербурге. Результатом этого стал перечень мотиваторов и демотиваторов электронного участия для двух референтных групп, которые далее были использованы при открытом опросе граждан.

На третьем этапе, в апреле 2017 г., на основании данных, полученных в рамках фокус-групп, была разработана онлайн-анкета с закрытыми вопросами. Она распространялась среди жителей Санкт-Петербурга через различные группы в социальной сети «ВКонтакте»: «Наш Санкт-Петербург», официальные группы администраций районов Санкт-Петербурга, жилых комплексов таких застройщиков, как «ЛСР», «ЛенСпецСМУ», «Эталон», строительных компаний, экологических организаций. Общее количество респондентов составило 216 человек.

Анкета для опроса состояла из трех частей. Первая была ориентирована на выявление социодемографических характеристик респондентов, вторая включала вопросы для определения степени удовлетворенности социальными условиями, городской инфраструктурой и экологической ситуацией, а третья была посвящена вопросам, касающимся существующей или потенциальной мотивации использования платформы, а также барьеров ее применения. Полученные эмпирические данные позволили определить группы наиболее значимых драйверов

и барьеров электронного участия, взаимосвязи между ними, а также провести кластеризацию пользователей платформы. Далее последовательно рассматриваются результаты всех трех этапов исследования.

Портал «Наш Санкт-Петербург». В рамках «Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга до 2030 года», принятой в 2014 г., электронное участие рассматривается в качестве одного из инструментов вовлечения граждан в процесс улучшения качества городской среды. Для повышения уровня электронного общественного участия в 2014 г. Комитетом по информатизации и связи Санкт-Петербурга был создан портал «Наш Санкт-Петербург».

Основная цель работы Портала — оказание помощи жителям Санкт-Петербурга в решении городских проблем. Целевой аудиторией являются граждане Санкт-Петербурга старше 18 лет. Так, в марте 2017 г. количество сессий, т. е. активного использования петербуржцами веб-сайта или мобильного приложения, составило 2 770 191. Вместе с тем Портал используют жители Москвы — 68 846 сессий за тот же период⁷. Подобное расширение аудитории Портала может объясняться активной деловой миграцией населения двух столиц.

Платформа предлагает пользователям следующие способы электронного участия в жизни города:

- подача заявления о проблемах, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством, качеством дорог и тротуаров, незаконными объектами строительства и торговли, нарушением земельного и миграционного законодательства;
- информирование муниципальных служб об отсутствии справочной информации на информационных щитах, а также сообщение о неудовлетворительном санитарном состоянии в бюджетных учреждениях широкого спектра областей, включая образование, здравоохранение, культуру и т. д.;
- получение дополнительной информации о программах развития города и его управляющих органах, а также справочной информации о любом объекте городского хозяйства;
- ознакомление с технико-экономическими паспортами жилых домов Санкт-Петербурга и информацией об организациях, которые их обслуживают;
- предложение собственных идей по улучшению городской среды.

Работа с Порталом предусматривает выбор категории вопроса согласно тематике проблемы, с которой обращается житель города. Анализ частоты выбора различных категорий зарегистрированными пользователями показывает, что Портал является примером электронного консультирования как одного из уровней электронного участия. Так, наиболее частые обращения касаются вопросов благоустройства (ремонт дорог, тротуаров, проблемы зон зеленых насаждений, очистка территории от грязи, мусора, снега или льда). При этом список категорий

⁷ Составлено по: Google analytics, март 2017.

постоянно расширяется: если при запуске платформы их было 56, то к 2017 г. — уже около 200 [Першина, 2016].

Все заявления пользователей проходят стадию модерации, в рамках которой они проверяются на соответствие правилам и нормам Портала. При соблюдении правил заявление о проблеме публикуется и отправляется для исполнения координатору (организации, ответственной за координацию работы, направленной на устранение проблемы), а также контролеру, который осуществляет проверку качества и своевременности устранения задекларированной проблемы. Затем пользователь получает сообщение о результатах обработки своего заявления. Он имеет возможность оценить качество решения проблемы в течение десяти календарных дней со дня публикации ответа на сайте.

Функционирование портала «Наш Санкт-Петербург» построено на принципах открытых данных и прозрачности. Размещенная на нем карта города содержит все текущие заявления от пользователей в разных районах. Кроме того, предоставляется статистика о том, сколько проблем было решено, находится на стадии модерации заявлений или рассмотрения.

Зарегистрированные пользователи также имеют доступ к результатам мониторинга рейтинга муниципалитетов, управляющих компаний, кооперативов, которым делегированы полномочия по решению городских проблем, созданию благоприятных и безопасных условий жизни для граждан и предоставлению жилищно-коммунальных услуг. Эффективность работы данных организаций измеряется специальными показателями, в числе которых — время, затраченное на рассмотрение поступивших заявок. Активные пользователи также ранжируются по количеству заявленных и решенных проблем. Система ранжирования стимулирует муниципалитеты и управляющие компании к своевременным ответам на возникающие вопросы, в то время как для пользователей это стимул участвовать чаще и визуализировать достигнутые результаты. Следует отметить, что на Портале нет открытых данных о том, сколько пользователей удовлетворены решением проблем, что не позволяет гражданам оценить результативность их обращений.

Количество онлайн-сессий на Портале постоянно растет. По данным, полученным из Google Analytics, с 6 по 12 апреля 2014 г. число пользователей, которые провели хотя бы один сеанс в течение недели, составляло 796 человек, а за неделю с 19 по 25 марта 2017 г. — 18 336 человек. Активность пользователей имеет сезонный характер: более низкая — в летнее время и в новогодние праздники, когда многие граждане уезжают из Санкт-Петербурга. Данные также показывают, что число возвращающихся посетителей (67,6 %) выше количества новых (32,4 %), что косвенно свидетельствует об удовлетворенности работой Портала.

Стремительный рост популярности Портала и объема решенных с его помощью городских проблем позволил ему в 2019 г. стать лауреатом национальной премии «Цифровые вершины» в номинации «Лучшее решение для умного города». Дальнейшее повышение привлекательности Портала возможно при условии

таргетированного развития спектра предоставляемых услуг, для чего необходимо определить профиль пользователя. С этой целью в рамках исследования был использован метод профилирования, который включает описание демографических, психографических, поведенческих и технологических характеристик пользователя.

Данные, полученные из Google Analytics и опроса, позволили описать профиль типичного пользователя портала «Наш Санкт-Петербург». Это — женщина, которая имеет высшее образование и работу, заботится о своих условиях проживания и оценивает социальную и городскую инфраструктуру как удовлетворительные. Портал рассматривается как простой и эффективный инструмент решения проблем, связанных с городской жизнью. На одну сессию в среднем тратится 8,53 мин., которых достаточно, чтобы сообщить о проблеме или проконтролировать процесс ее рассмотрения. Что касается технологических характеристик, то стандартный доступ к Порталу осуществляется через компьютер, что во многом объясняется неудобным мобильным приложением, интерфейс которого подходит для проверки стадии решения проблемы, но не для сообщения о новой проблеме.

Необходимо отметить, что законодательное регулирование Портала (как и других аналогичных порталов в РФ) ограничивается локальными нормативными актами. Например, в соответствии с п. 2 Распоряжения Правительства Санкт-Петербурга от 9 июля 2014 г. № 37-рп «О портале “Наш Санкт-Петербург”», к отношениям, возникающим в связи с эксплуатацией Портала, не применяются положения Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В основе высокой эффективности Портала в решении городских проблем (и, как следствие, его популярности среди населения) лежит привязка еженедельной оценки работы (и, соответственно, рейтинга) районных администраций к количеству выявленных и решенных проблем соответствующих территорий.

МОТИВАЦИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОРТАЛА «НАШ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

Факторы мотивации пользователей Портала. Для целей анализа все респонденты, принимавшие участие в опросе, были разделены на две группы — те, кто уже пользовался услугами портала «Наш Санкт-Петербург» («пользователи»), и те, кто им никогда не пользовался («непользователи»). Большинство пользователей обратились к Порталу для решения собственных проблем, связанных с жизнью в городе, а также контроля над процессом их устранения и оценки выполненной работы. В результате проведения фокус-групп были определены факторы, положительно и отрицательно влияющие на мотивацию к электронному участию через использование портала «Наш Санкт-Петербург», — мотиваторы и демотиваторы (табл. 1).

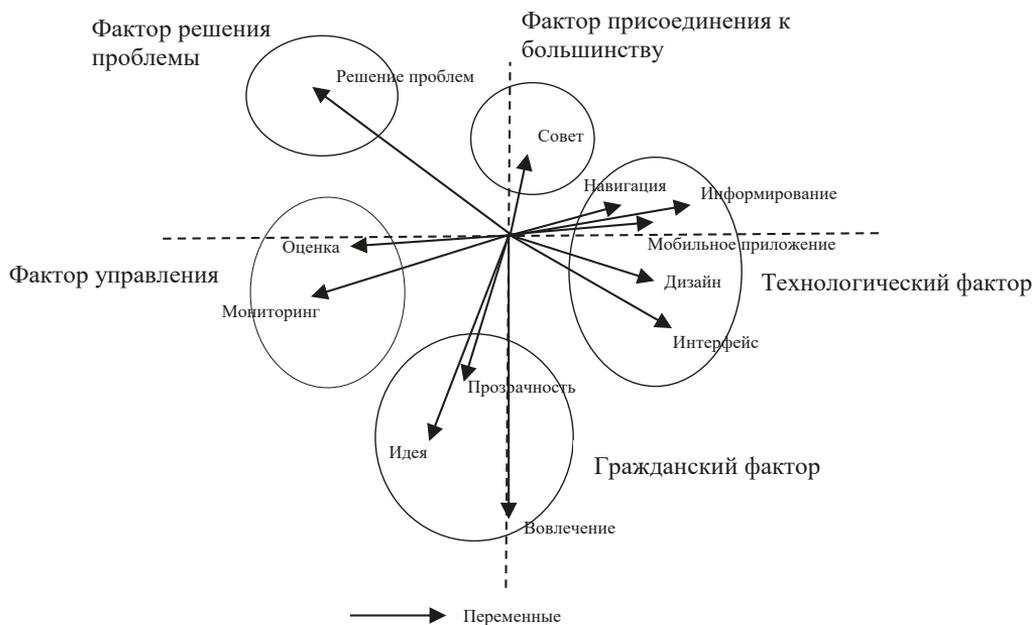


Рис. 2. Распределение мотиваторов электронного участия пользователей

Таблица 1. Факторы мотивации пользователей портала «Наш Санкт-Петербург»

| Мотиватор | Демотиватор |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Удобный интерфейс - Красивый и современный дизайн - Удобная навигация - Прозрачность информации - Возможность быстро решать собственные проблемы, связанные с городской средой - Возможность участвовать в управлении городом и влиять на городскую среду - Возможность контролировать решение проблемы - Возможность оценить качество решения проблемы - Наличие идей по улучшению жизни в городе - Совет знакомых | <ul style="list-style-type: none"> - Низкое качество реализации решения заявленной проблемы - Ограниченный перечень проблем для декларирования - Отсутствие объяснений категорий - Отсутствие возможности ответить на комментарии модератора и вести с ним диалог - Отсутствие автономии и анонимности - Технические проблемы |

Мотиваторы. Для группировки мотиваторов использовался метод анализа главных компонент (Principal Component Analysis — PCA). Визуальное распределение результатов приведено на рис. 2.

Анализ показал наличие тесной взаимосвязи между мотиваторами, что дало возможность сгруппировать их в формате укрупненной классификации.

1. **Фактор управления.** Пользователи Портала высоко ценят возможность контролировать ситуацию, указывая на значимость возможности оценки выполненной работы и контроля процесса решения проблем.

2. *Фактор решения проблемы* пересекается с фактором управления, включая возможность не только решать отдельные проблемы, но и контролировать данный процесс на всех этапах. Это оказалось необходимым, так как пользователи, которые начали использовать Портал для решения своих проблем, хотя и имеют механизмы мониторинга с тем, чтобы убедиться, что проблема решается соответствующим образом. Следовательно, пользователи мотивированы возможностью решать свои проблемы и рассматривают электронное участие как способ сэкономить время и сообщить о проблеме более простым способом, минуя бюрократические барьеры.
3. *Технологический фактор* включает дизайн, удобные навигацию по Порталу и интерфейс. Привлекательные технологические характеристики побуждают к использованию им. Тем не менее граждане не рассматривают технологические характеристики как значимый мотиватор электронного участия. Основным мотиватором остается непосредственное решение проблемы, несмотря на значимость привлекательного дизайна и удобной навигации.
4. *Гражданский фактор* охватывает мотиваторы, определяющие гражданскую активность горожан: возможность участвовать в управлении городом и влиять на городскую среду, прозрачность информации и наличие идей о том, как улучшить жизнь в Санкт-Петербурге.
5. *Фактор присоединения к большинству*. Здесь единственный мотиватор — совет знакомых. Биplot показывает, что мотивацию пользователей, использующих Портал под воздействием советов и референтных групп, нельзя считать в той же мере зрелой, что и мотивацию пользователей, которые руководствуются драйверами гражданского фактора и имеют сформированную гражданскую позицию. Вместе с тем в условиях скептического отношения к платформам электронного участия, предоставляемым правительством, совет человека, с которым поддерживаются доверительные отношения, может повысить мотивацию к участию.

Демотиваторы. Результаты анализа демотиваторов использования Портала представлены на рис. 3.

Одним из наиболее существенных демотиваторов применения Портала стало модерирование заявлений пользователей, в ходе которого часть вопросов, не соответствующих введенным критериям модерации, не появлялась на Портале. Кроме того, было указано на низкое качество решения заявленных вопросов и ограниченный перечень проблем для декларации. Аналогично мотиваторам демотиваторы могут быть сгруппированы согласно тесноте взаимосвязи между ними.

1. *Фактор автономии*. Невозможность отвечать на комментарии модератора коррелирует с такими демотиваторами, как отсутствие автономии и анонимности. Пользователи Портала хотят иметь больше прав, включая диалог с модератором. Этот фактор является основным демотиватором.

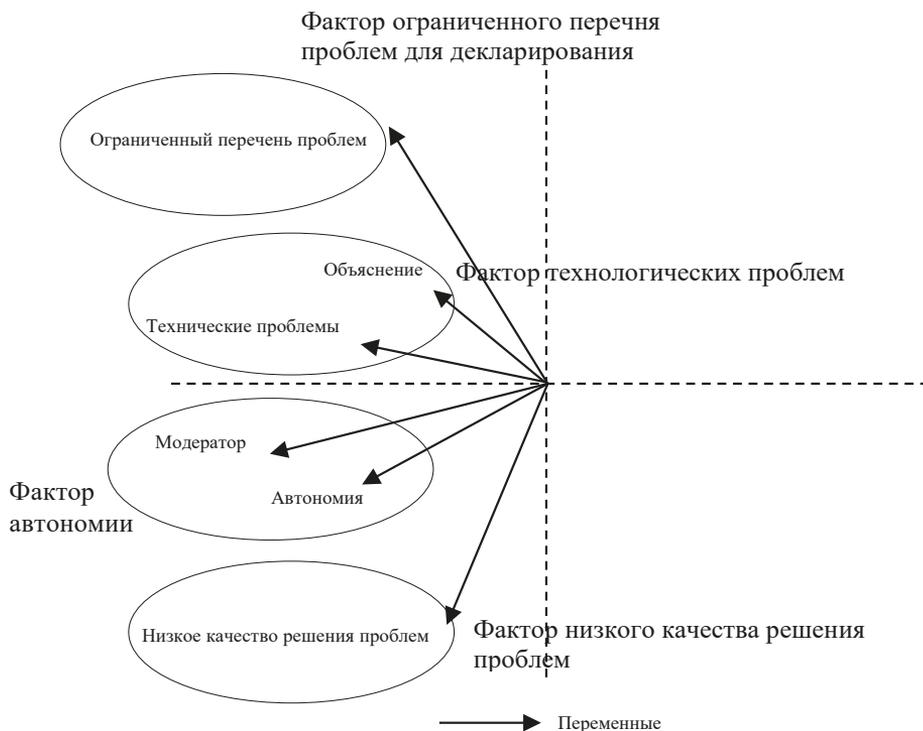


Рис. 3. Распределение демотиваторов электронного участия пользователей

2. *Фактор низкого качества решения проблем.* Он значительно контрастирует с таким барьером, как ограниченный перечень проблем для декларирования. Граждане, которые считают низкое качество решения вопросов основным препятствием на пути мотивации к участию (например, неудовлетворенные решением заявленной проблемы), не рассматривают узкий диапазон декларируемых проблем в качестве барьера. При условии решения проблем они были бы более склонны пользоваться Порталом, и расширение диапазона для декларирования не повлияло бы на их готовность обращаться к нему.
3. *Фактор ограниченного перечня проблем для декларирования.* Он может являться существенным препятствием для повторного обращения к Порталу. Если пользователь не может найти в перечне представленных проблем необходимую опцию, а также внести предложение о расширении списка, то уровень доверия к Порталу как средству электронного участия падает. Кроме того, данный фактор взаимосвязан с таким демотиватором, как отсутствие объяснений категорий, который также снижает удобство электронного участия.

4. *Фактор технологических проблем.* Технологические проблемы, возникающие при подаче заявления на Портале (например, низкая скорость загрузки данных), также могут служить препятствием для увеличения частоты обращений и дальнейшего развития электронного участия.

Кластеризация пользователей портала «Наш Санкт-Петербург». На основании выделенных мотиваторов и демотиваторов с помощью метода иерархического кластерного анализа были определены кластеры пользователей со схожими мотиваторами электронного участия и, следовательно, потребностями. На основе использования метода Уорда (Ward's method), определяющего расстояние между наблюдениями, респонденты были распределены между четырьмя кластерами (табл. 2).

Таблица 2. Кластеры пользователей портала «Наш Санкт-Петербург» с ключевыми мотиваторами к электронному участию

| Критерий отнесения респондента к кластеру | Кластер пользователей | | | |
|---|-----------------------|-------------------------|---|--------------------|
| | Неопределившиеся | Эгоистичные | Любопытные | Активные |
| Ключевой мотиватор участия | Нет | Фактор решения проблемы | Получение информации о городской жизни* | Гражданский фактор |
| Возраст, лет | 31–40 | 31–40 | 31–40 | 21–30 |
| Уровень удовлетворенности Порталом | Средний (52,4 %) | Средний (65,7 %) | Средний (75 %) | Низкий (80 %) |
| Вероятность рекомендации Портала | Высокая (73 %) | Выше среднего (68,6 %) | Высокая (90 %) | Высокая (80 %) |

Примечания: 1) * — не включен в укрупненную классификацию мотиваторов, так как присуш небольшому количеству пользователей; 2) кластеры приведены в порядке убывания количества их представителей; 3) в скобках указана доля респондентов, согласившихся с этой оценкой.

Из табл. 2 видно, что самый большой кластер — неопределившиеся пользователи. У них нет ключевого мотиватора для электронного участия, они используют платформу для различных целей. Значительная доля респондентов, относящихся к данному кластеру, заявляет, что Портал либо не отвечает их потребностям, либо не может поддерживать сознательную мотивацию для участия. Уровень удовлетворенности респондентов является средним, но с этим согласна наименьшая доля представителей данного кластера по сравнению с остальными. Тем не менее вероятность того, что респонденты данной группы рекомендуют Портал другим гражданам, высока, поскольку, согласно результатам опроса, у них нет негативно опыта работы с ним в прошлом.

Второй кластер — эгоистичные пользователи — граждане, которые используют платформу для решения широкого круга проблем, с которыми они сталкиваются лично. Для этой группы важна возможность отследить процесс урегулирования проблемы, оценить результат и работу государственных организаций. Такие пользователи рассматривают Портал как полезный инструмент для решения городских проблем, однако уровень их удовлетворенности средний, как правило, из-за негативного опыта работы с Порталом в прошлом. В целом они положительно оценивают электронное участие, поэтому вероятность их рекомендации относительно высока.

Третий по величине кластер — любопытные пользователи. Основным мотиватором электронного участия для них является возможность получить информацию по актуальным темам управления городом. Они предпочитают быть в центре новостей, иметь самую свежую информацию о программах городского развития и управляющих компаниях. Следовательно, как подтвердил статистический анализ, эти респонденты высоко ценят удобный интерфейс и прозрачность информации. Уровень удовлетворенности Порталом оценивается ими как средний, несмотря на то что они, как правило, могут найти всю необходимую им информацию на Портале и у них нет негативного опыта в прошлом. Однако можно утверждать, что такие пользователи достаточно пассивны (они не оставляют заявок и жалоб, а только изучают размещенную ранее информацию) и вероятность рекомендаций с их стороны другим гражданам самая высокая среди остальных кластеров, поскольку Портал всецело удовлетворяет их потребности в получении необходимой информации.

Четвертый кластер — активные пользователи, у которых есть конкретные идеи по улучшению жизни в городе. Они сообщают о проблемах и чаще других респондентов оставляют свои сообщения в формах обратной связи, которые доступны на Портале. Как истинные представители гражданского общества, эти пользователи высоко ценят прозрачность информации, возможность контролировать и оценивать выполненную работу государственных органов. Уровень их удовлетворенности достаточно низкий: благодаря всестороннему опыту использования Портала они имеют компетентное представление о его недостатках и будут продолжать обращаться к нему, предлагая инициативы по улучшению. Вероятность рекомендаций со стороны этих респондентов высока, поскольку они полагают, что чем больше людей активно участвует и оставляет свои предложения по улучшению городской среды, тем выше вероятность того, что эти предложения будут реализованы.

Определение кластеров пользователей имеет существенное значение для принятия решений относительно расширения функций и повышения качества Портала, а также для реализации политики его продвижения в качестве эффективного инструмента общественного участия в развитии городской среды. Очевидно, что «активный» кластер пользователей может выступать в качестве партнера органов власти в процессах управления процессом совершенствования как самого Портала, так и городской среды в целом.

Факторы мотивации непользователей Портала. Изучение отношения граждан, не являющихся пользователями Портала, позволяет определить, что может повлиять на их решение обращаться к нему. Согласно результатам проведенного опроса, только 22 % непользователей знают о его существовании. Вероятно, именно низкая осведомленность — один из основных факторов, сдерживающих расширение электронного участия граждан в развитии городской среды.

На основе анализа данных, полученных в результате проведения фокус-группы с непользователями Портала, были сформированы перечни основных мотиваторов и демотиваторов электронного участия для данной референтной группы (табл. 3).

Таблица 3. Факторы мотивации непользователей портала «Наш Санкт-Петербург»

| Мотиватор | Демотиватор |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – Существование общедоступной информации о платформе – Консультации или совет действующих пользователей – Экономия времени и решение собственных проблем, связанных с жизнью в Санкт-Петербурге – Участие в управлении городом, влияние на городскую среду – Удобный интерфейс – Мониторинг процесса решения проблемы – Удобное мобильное приложение | <ul style="list-style-type: none"> – Недоверие к городским властям – Отсутствии заинтересованности в улучшении городской среды – Технологические проблемы – Неудобное мобильное приложение |

Для анализа мотиваторов и демотиваторов в данном случае также был применен анализ главных компонент (РСА), что показано на рис. 4.

Мотиваторы. Мотиваторы электронного участия непользователей могут быть сгруппированы и ранжированы по степени важности следующим образом.

1. *Технологический фактор.* Удобные интерфейс и мобильное приложение сильно коррелируют друг с другом как основные мотиваторы электронного участия.
2. *Фактор продвижения,* который охватывает такие мотиваторы, как наличие общедоступной информации, а также советы пользователей. Гражданин будет более охотно участвовать в работе Портала при условии получения достаточной и убедительной информации.
3. *Фактор решения проблемы* включает возможность сэкономить время, а также контролировать данный процесс.
4. *Фактор гражданской активности* — участие в управлении городом и влиянии на его среду. При этом, однако, на рис. 4 видно, что компоненты технологического фактора расположены достаточно далеко от фактора гражданской активности. Значит, граждане, движимые желанием участвовать и влиять на городскую среду, не имеют ничего общего с людьми, которые могли бы использовать платформу из-за ее технологических особенностей.

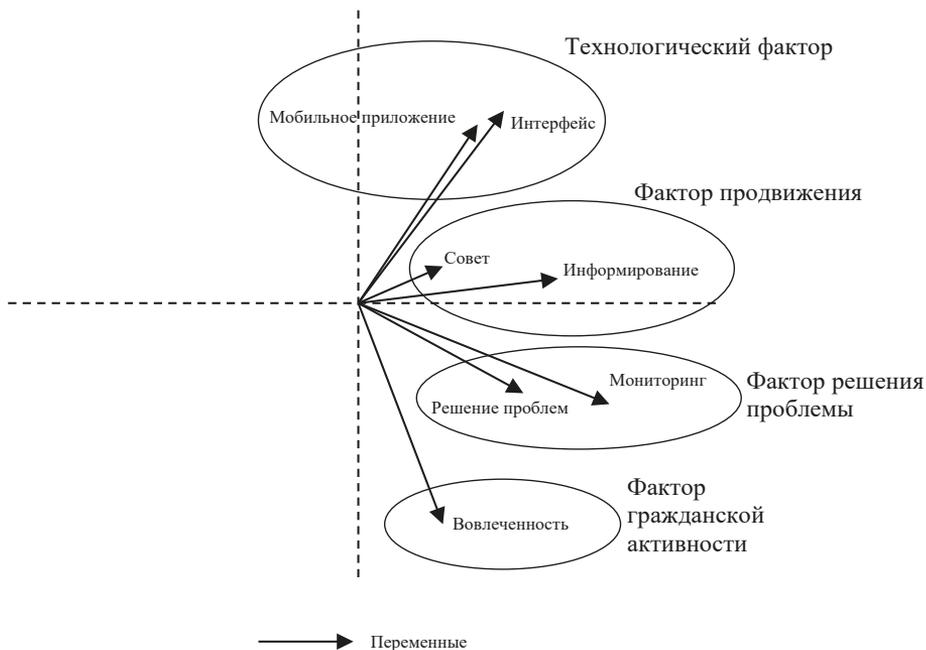


Рис. 4. Распределение мотиваторов электронного участия непользователей

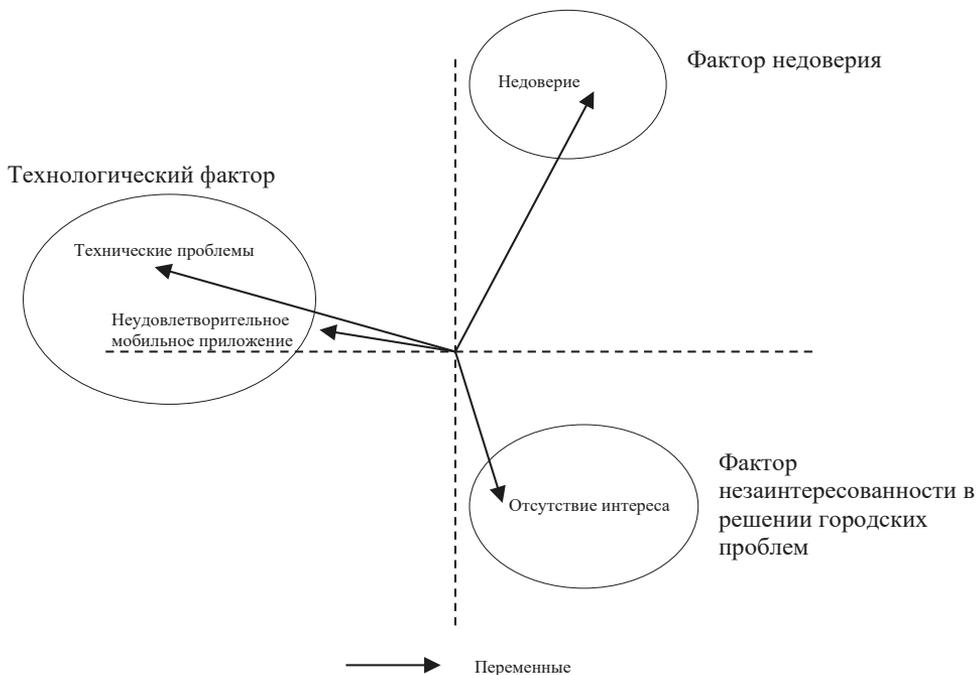


Рис. 5. Распределение демотиваторов электронного участия непользователей

Демотиваторы. Согласно результатам опроса, большинство респондентов ссылаются на недоверие к городским властям в качестве основного демотиватора участия. По значимости он опережает такие барьеры, как технологические проблемы, отсутствие анонимности и интереса к улучшению городской среды. Для группировки демотиваторов электронного участия для непользователей был также применен анализ основных компонентов (РСА), что отражено на рис. 5.

Итак, технические проблемы и неудобное мобильное приложение связаны друг с другом, их можно объединить в технологический фактор. Среди других факторов выделяются недоверие и незаинтересованность в решении городских проблем.

Жители города должны быть вовлечены в управление городом и соответственно мотивированы к электронному участию возможностью простого и доступного решения личных проблем, связанных с развитием Санкт-Петербурга. Однако для данной категории респондентов большое значение имеют мотиваторы, связанные с информированностью о существовании Портала, а также о технологических характеристиках, определяющих удобство его использования.

Несомненно, важной и одновременно наиболее сложной проблемой является низкое доверие респондентов к государственным институтам и городской администрации. Наряду с отсутствием интереса к участию в развитии города данный вопрос определяет необходимость повышения степени взаимодействия государства и общества, уровня гражданской осведомленности и ответственности за качество городской среды.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное исследование позволяет сделать ряд практических выводов и рекомендаций как для администрации города, так и для руководства портала «Наш Санкт-Петербург». Для стимулирования электронного участия граждан в развитии города администрация должна предпринять шаги по повышению прозрачности и оперативности решения заявленных проблем, что может быть поддержано различными городскими проектами, включая открытый бюджет и открытое правительство. Одним из основных ограничений электронного участия граждан, которое было выявлено в данном исследовании, является недоверие к городским властям, поэтому наличие таких инициатив приведет не только к менее скептическому отношению к власти, но и к большей вовлеченности граждан в решение проблем. Например, речь может идти о разработке платформ, которые позволят гражданам голосовать за городские проекты онлайн. Расширение прав и возможностей граждан благодаря использованию различных инструментов электронного участия повысит их доверие к таким проектам и городской администрации в целом.

Низкое качество решения обозначенных вопросов также служит барьером электронного участия граждан в развитии города. Данное обстоятельство может быть преодолено за счет внедрения системы контроля качества с целью создания

стимулов у организаций, ответственных за реализацию решений. Очевидно, что своевременное и качественное решение заявленных на Портале проблем будет способствовать большему доверию механизмам электронного участия.

Повышение гражданской осведомленности — важный шаг на пути к более высокому уровню электронного участия в развитии города. Отсутствие интереса к улучшению городской среды свидетельствует о том, что граждане не воспринимают себя в качестве партнеров органов власти в решении таких вопросов. Преодолению этого барьера может способствовать социальная реклама, а также обучение граждан. Кроме того, для повышения осведомленности об инициативах в области электронного участия и возможностях, которые они предоставляют для развития городской среды, необходима разработка комплексной коммуникационной стратегии, включающей использование современных каналов, таких как социальные сети.

Руководство портала «Наш Санкт-Петербург» может поддержать основные направления городской политики, для чего необходимо принять следующие меры:

- повысить прозрачность Портала для преодоления скептицизма и недоверия к городским властям. Например, информационное наполнение может быть расширено за счет статистики о количестве граждан, удовлетворенных качеством решения проблемы, о которой они заявили на Портале;
- осуществить дальнейшее развитие Портала посредством расширения доступных инструментов электронного участия более высокого уровня. Увеличение ценности Портала для пользователей возможно благодаря включению инструментов электронного принятия решений, что позволит повысить автономность пользователей и степень их вовлеченности в процессы решения проблем;
- внедрить строгую систему контроля качества, которая даст возможность избежать ситуаций, когда заявленная проблема устранена частично или результаты ее решения сфабрикованы;
- разработать комплексную коммуникационную стратегию с администрацией города для роста осведомленности о Портале. В качестве мест для продвижения могут быть использованы другие порталы, например портал госуслуг Санкт-Петербурга (gu.spb.ru), а также многофункциональные центры оказания государственных услуг. Представительство Портала в социальных сетях также может способствовать его продвижению.

Как представляется, повысить привлекательность портала «Наш Санкт-Петербург» можно следующим образом:

- определить ценностное предложение. Основным мотиватором электронного участия граждан является возможность решать свои собственные проблемы и участвовать в управлении городом. Данное предложение должно быть положено в основу стратегии продвижения Портала;

- пересмотреть роль и задачи модераторов. Строгие правила модерирования, ограничивающие автономию пользователей, подрывают интерес и доверие к платформе. Пользователям должно быть дано право диалога с модератором;
- предоставить пользователям возможность предлагать новый элемент в списке проблем для заявления. Ограниченный классификатор проблем, предложенный на Портале, не отражает всего разнообразия городских вопросов. В этой связи пользователи могли бы стать соучастниками развития Портала;
- обеспечить возможность не только оценивать качество выполненной работы, но и оставлять комментарии, которые будут видны другим пользователям, что усилит совместную систему прозрачного ранжирования организаций, ответственных за решение проблем, и простимулирует рост качества реализации решений;
- геймифицировать Портал. Данный инструмент продвижения является современным способом привлечения людей к использованию онлайн-услуг по всему миру. Применительно к порталу «Наш Санкт-Петербург» его суть заключается в повышении интерактивности процесса решения проблем в городе. Например, Портал может привлекать граждан, предоставляя связанные с игрой функции, такие как характер, уровень и рейтинг активных пользователей;
- улучшить работу мобильного приложения. Анализ показал, что удобство мобильного приложения может мотивировать тех, кто не обращается к Порталу, стать его пользователями. Поэтому мобильное приложение должно работать без задержек в любых операционных системах.

Резюмируя, необходимо подчеркнуть широкие перспективы развития электронного участия граждан в Санкт-Петербурге. Опыт развития портала «Наш Санкт-Петербург», рост его востребованности среди пользователей, а также оперативность в решении городских проблем демонстрируют высокую эффективность электронных средств коммуникации между гражданами и органами власти.

Литература на русском языке

- Демушина О. Н. 2017. Электронное участие граждан: региональный уровень (на примере Волгоградской области). *Мир экономики и управления* 17 (4): 190–200.
- Воронцов А. 2018. Аудитория Интернета. Россия и Санкт-Петербург. URL: https://mediascope.net/upload/iblock/c4c/Mediascope_%D0%A1%D0%9F%D0%98%D0%9A_2018.pdf (дата обращения: 10.02.2020).
- Лазаричева Е. С., Чукавин С. И. 2015. Электронные средства коммуникации на муниципальном уровне административного управления: привлечение граждан к участию в развитии города. *Власть* 23 (1): 60–66.
- Леонова М. В. 2010. Электронное участие в России и Европейском союзе: стратегии, механизмы, оценка результатов. *Вопросы государственного и муниципального управления* (4): 124–135.

- Маковкина С. А. 2012. Методические подходы к оценке городского стратегического планирования. *Муниципалитет: экономика и управление* 2 (3): 41–49.
- Першина О. 2016. «Наш Санкт-Петербург» решает проблемы быстро». URL: <http://www.spbdnevnik.ru/news/2016-08-30/nash-sankt-peterburg-reshaeyt-problemy-bystro/> (дата обращения: 31.10.2020).
- Ревякин С. А. 2018. Об эффективности электронных платформ участия граждан в государственном управлении. *Вопросы государственного и муниципального управления* (2): 94–113.

References in Latin Alphabet

- Azad B., Faraj S., Goh J. M., Feghali T. 2010. What shapes global diffusion of e-Government: Comparing the influence of national governance institutions. *Journal of Global Information Management* 18 (2): 85–104.
- Alawneh A., Al-Refai H., Batiha K. 2013. Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly* 30 (3): 277–288.
- Allen B., Tamindael L., Bickerton S., Cho W. 2020. Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly* 37 (1): 101412.
- Alrashedi R., Persaud A., Kindra G. 2015. Drivers of e-participation: Case of Saudi Arabia. *The Journal of Business Inquiry* 14 (1): 1–22.
- Andersen K. V., Henriksen H. Z., Secher A. C., Medaglia R. 2007. Costs of eParticipation: The management challenges. *Transforming Government: People, Process and Policy* 1 (1): 29–43.
- Anthropolous L. G., Tougountzoglou T. E. 2012. A viability model for digital cities; economic and acceptability factors In: C. Reddick, S. Aikins (Eds.). *Web 2.0 Technologies and Democratic Governance*. PAIT, vol. 1. Berlin: Springer; 79–96
- Anttiroiko A.-V. 2016. City-as-a-Platform: The rise of participatory innovation platforms in Finnish cities. *Sustainability* 8 (9): 922 10.3390/su8090922.
- Baumer E., Sueyoshi M., Tomlinson B. 2011. Bloggers and readers blogging together: Collaborative co-creation of political blogs. *Computer Supported Cooperative Work: CSCW: An International Journal* 20 (1–2): 1–36.
- Bovaird T. 2007. Beyond engagement and participation: User and community co-production of public services *Public Administration Review* 67 (5): 846–860.
- Brannan T., John P., Stoker G. 2007. *Re-energizing Citizenship Strategies for Civil Renewal*. New York: Palgrave Macmillan.
- Capdevila I., Zarlenga M. I. 2015. Smart city or smart citizens? The Barcelona. Case. *Journal of Strategy and Management* 8 (3): 266–282.
- Carrizales T. 2008. Critical factors in an electronic democracy: A study of municipal managers. *The Electronic Journal of e-Government* 6 (1): 23–30.
- Castelnuovo W. 2016. Co-production Makes Cities Smarter: Citizens' Participation in Smart City Initiatives. In: Fugini M., Bracci E., Sicilia M. (eds). *Co-production in the Public Sector. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology*. Cham: Springer; 97–117.
- Chan M. L., Pan S. L. 2008. User engagement in e-government systems implementation: A comparative case study of two Singaporean e-government initiatives. *Journal of Strategic Information Systems* 17 (2): 124–139.
- Desouza K. C., Flannery T. H. 2013. Designing, planning, and managing resilient cities: A conceptual framework. *Cities* 35: 89–99.
- Folke C., Hahn T., Olsson P., Norberg J. 2005. Adaptive governance of social-ecological systems. *Annual Review of Environment and Resources* 30: 441–473.

- Fugini M., Bracci E., Sicilia M. (eds.). 2016. Co-Production in the Public Sector: Experiences and Challenges. Springer.
- Forester J. 1989. *Planning in the Face of Power*. Berkeley: University of California Press.
- Healey P. 1997. *Collaborative Planning: Shaping Places in Fragmented Societies*. Houndsmill: Macmillan.
- Heeks R. 1999. *The Tyranny of Participation in Information Systems: Learning from Development Projects*. Development informatics Working paper no. 4. University of Manchester.
- Helbig N., Gil-García J.R., Ferro E. 2009. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly* **26** (1): 89–97.
- Innes J.E., Booher D.E. 2004. Reframing public participation: Strategies for the 21st century. *Planning Theory and Practice* **5** (4): 419–436.
- Jacobs J. 1970. *The Economy of Cities*. New York: Vintage Books.
- Kim C.-K. 2007. A cross-national analysis of global e-government. *Public Organization Review* **7** (4): 317–329.
- Kneuer M., Harnisch S. 2016. Diffusion of e-government and e-participation in democracies and autocracies. *Global Policy* **7** (4): 548–556.
- Knudsen A.-M.S., Harder H., Simonsen A. K., Stigsen T. K. 2011. Employing smart phones as a planning tool: The Vollslose case. Paper presented at 4th Nordic Geographers Meeting, Roskilde, Denmark.
- Krishnan S., Teo T. S. H., Lim J. 2013. E-Participation and E-Government maturity: A global perspective. In: Dwivedi Y.K., Henriksen H.Z., Wastell D., De' R. (Eds). *Grand Successes and Failures in IT. Public and Private Sectors*. TDIT 2013. IFIP Advances in Information and Communication Technology. Vol. 402. Berlin, Heidelberg: Springer; 420–435.
- Layne K., Lee J. 2001. Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly* **18** (2): 122–136.
- Li J., Krishnamurthy R. A. P., Wesemael P. 2020. Informing or consulting? Exploring community participation within urban heritage management in China. *Habitat International* **105**: 102268.
- Lourenço R., Costa J. 2007. Incorporating citizens' views in local policy decision making processes. *Decision Support Systems* **43** (4): 1499–1511.
- Macintosh A., Whyte A. 2007. Towards an evaluation framework for eParticipation. *Transforming Government: People, Process and Policy* **2** (1): 16–30.
- Moore M.H. 2013. *Recognizing Public Value*. Cambridge: Harvard University Press.
- McGrath K., Elbanna A., Hercheui M., Panagiotopoulos P., Saad Correa E. 2012. Exploring the democratic potential of online social networking: The scope and limitations of e-participation. *Communications of the Association for Information Systems* **30**: 239–254.
- Meijer A. 2012. Networked co-production of public services in virtual communities: From a government-centric to a community approach to public service support. *Public Administration Review* **71** (4): 598–607.
- Mukhtarov E., Dieperink C., Driessen P. 2018. The influence of information and communication technologies on public participation in urban governance: A review of place-based research. *Environmental Science and Policy* **89**: 430–438.
- Nambisan S., Nambisan P. 2013. Engaging citizens in co-creation in public services: Lessons learned and best practices. *Collaboration across Boundaries Series*. IBM center for the business of government; Washington DC.
- Norris P. 2011. *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Olphert W., Damodaran L. 2007. Citizen participation and engagement in the design of e-government services: The missing link in effective ICT design and delivery. *Journal of the Association for Information Systems* **8** (9): 491–507.

- OECD, 2001. *Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. Paris: OECD Publications Service; 112–268.
- OECD. 2016. Urban development. Urban policies for an increasingly urban world. URL: <http://www.oecd.org/cfe/regional-policy/urbandevelopment.htm>
- Sreejith A. P., Vigneswara I., Gupta M. P. 2014. Determinants of citizens' electronic participation: insights from India. *Transforming Government: People, Process and Policy* 8 (3): 447–472.
- Hart-Teeter. The New E-government Equation: Ease, Engagement, Privacy and Protection. A report prepared for the Council for Excellence in Government, 2003.
- UiO: Department of Sociology and Human Geography, Urban development. URL: <http://www.sv.uio.no/iss/english/research/subjects/urban-development/> (accessed: 31.10.2020).
- United Nations. 2014. World Urbanization prospects: the 2014 revision population database. URL: <http://esa.un.org/undp/wup/Highlights/WUP2014-Highlights.pdf> (accessed: 01.11.2020).
- Vrabie C. I., Tirziu A.-Maria. 2016. E-participation — a key factor in developing smart cities. In: *European Integration. Realities and Perspectives. Proceedings* 11 (1): 123–128.
- Wilson E. 2004. *The Information Revolution and Developing Countries*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Williams C. B., Gulati G. J., Yates D. J. 2013. Predictors of on-line services and e-participation. In: *Proceedings of the 14th Annual International Conference on Digital Government Research held in Quebec City, QC, 17–20 June 2013*. New York, NY: Association for Computing Machinery; 190–197.
- Zheng Y., Schachter H., Holzer M. 2014. The impact of government form on e-participation: A study of New Jersey municipalities. *Government Information Quarterly* 31 (4): 4653–4659.
- Zheng Y., Schachter H. 2017. Explaining citizens' e-participation use: The role of perceived advantages. *Public Organization Review* 17 (3): 409–428.

Russian Language References Translated into English

- Demushina O. N. 2017. E-participation of citizens: Regional level (the case of the Volgograd region). *Mir ekonomiki i upravleniia* 17 (4): 190–200. (In Russian)
- Vorontsov A. 2018. The internet audience. Russia and St. Petersburg. URL: https://mediascope.net/upload/iblock/c4c/Mediascope_%D0%A1%D0%9F%D0%98%D0%9A_2018.pdf (accessed: 10.02.2020). (In Russian)
- Lazaricheva E. S., Chukavin S. I. 2015. Digital communication at the municipal level of the administrative management: The way to involve citizens in city development. *Vlast'* 23 (1): 60–66. (In Russian)
- Leonova M. V. 2010. Electronic participation in Russia and European Union: Strategies, mechanisms and results assessment. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia* (4): 124–135. (In Russian)
- Makovkina S. A. 2012. Methodological approaches to assessment of city strategic planning. *Munitsipalitet: ekonomika i upravlenie* 2 (3): 41–49. (In Russian)
- Pershina O. 2016. “Our St. Petersburg” solves problems quickly. URL: <http://www.spbdnevnik.ru/news/2016-08-30/nash-sankt-peterburg-reshaeyt-problemy-bystro/> (accessed: 31.10.2020). (In Russian)
- Reviakin S. A. 2018. On the effectiveness of electronic platforms for citizens participation in public administration. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia* (2): 94–113. (In Russian)

Статья поступила в редакцию 21 января 2021 г.

Статья рекомендована в печать 16 марта 2021 г.

Контактная информация

Аубакирова Карина Игоревна — karina.aubakirova@gmail.com

Голубева Анастасия Алексеевна — канд. экон. наук; golubeva@gsom.spbu.ru

Соколова Екатерина Владимировна — канд. экон. наук; sokolova@gsom.spbu.ru

MOTIVATION FOR CITIZEN E-PARTICIPATION IN URBAN DEVELOPMENT:
THE CASE OF “OUR ST. PETERSBURG” PORTAL

K. I. Aubakirova¹, A. A. Golubeva², E. V. Sokolova²

¹ EMEIA, Apple GmbH, 9–10, Krausenstraße, Berlin, 10117, Germany

² St. Petersburg State University,

7–9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

For citation: Aubakirova K. I., Golubeva A. A., Sokolova E. V. 2021. Motivation for citizen e-participation in urban development: The case of “Our St. Petersburg” portal. *Vestnik of Saint Petersburg University. Management* 20 (2): 263–290. <https://doi.org/10.21638/11701/spbu08.2021.206> (In Russian)

The article gives an overview of the literature on electronic participation in the urban development, the analysis of the main characteristics and principles of the portal “Our St. Petersburg” as one of the main platforms for electronic participation of the citizens: The purpose of this study is to develop recommendations for increasing the level of electronic participation of citizens in the urban development of St. Petersburg. Based on the data collected during the focus groups interviews as well as the survey of the portal users and those who do not use it, the main drivers and barriers to e-participation in urban development were identified, and the recommendations for increasing public participation were proposed. The cluster analysis made it possible to identify several groups of St. Petersburg residents with similar drivers and barriers to e-participation and formulate recommendations for improving e-participation of citizens on the basis of management of the Portal individual characteristics.

Keywords: smart city, citizen e-participation, urban development, e-government, information and communication technologies.

Received: January 21, 2021

Accepted: March 16, 2021

Contact information

Karina I. Aubakirova — karina.aubakirova@gmail.com

Anastasia A. Golubeva — PhD in Economics; golubeva@gsom.spbu.ru

Ekaterina V. Sokolova — PhD in Economics; sokolova@gsom.spbu.ru