

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГОРОДСКИХ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ СРЕДИ ЖИТЕЛЕЙ ПЕТЕРБУРГА: АНАЛИЗ ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП

Л.А. Видясова

*Социологический институт РАН – филиал ФНИСЦ РАН, Университет ИТМО
Санкт-Петербург*

АННОТАЦИЯ

В тезисах представлены результаты онлайн опроса 500 жителей Петербурга об использовании электронных городских сервисов в разрезе возрастных групп. В ходе опроса отмечена популярность сервисов здравоохранения, транспортной системы, а также обеспечения безопасности. По результатам исследования отличия были выявлены в сфере готовности жителей города к использованию цифровых электронных сервисов. Согласно опросу, оценки удобства городских электронных сервисов становятся ниже в старших возрастных группах.

Ключевые слова: электронные городские сервисы, онлайн опрос, ИКТ, возрастные группы.

USE OF URBAN ELECTRONIC SERVICES AMONG PETERSBURG RESIDENTS: ANALYSIS OF AGE GROUPS

L.A. Vidiasova

*Sociological Institute of the Russian Academy of Sciences - branch of the Federal Scientific Research Center of the Russian Academy of Sciences, ITMO University
St. Petersburg*

The theses present the results of an online survey of 500 residents of St. Petersburg on the use of electronic city services in the context of age groups. The survey noted the popularity of health services, the transport system, as well as security. According to the results of the study, differences were identified in the area of readiness of city residents to use digital electronic services. According to the survey, the assessment of the convenience of urban electronic services becomes lower in older age groups.

Keywords: electronic city services, online survey, ICT, age groups.

В последние год взятый курс на цифровизацию набирает обороты [1]. Переход на предоставление государственных услуг в электронной форме стал все более динамичным и, благодаря, в том числе пандемии, охватил все большее количество пользователей. Вместе с тем, широкое проникновение информационных технологий подразумевает и существование определенных рисков, связанных с защитой персональных данных, сохранностью финансовых данных и т.д. [2]. Центр технологий электронного правительства ежегодно проводит репрезентативный опрос жителей Петербурга об использовании городских электронных сервисов. В ходе нескольких волн опросов была выявлена дифференциация в восприятии и адаптации сервисов различными социальными группами [3]. В данном материале приводятся результаты исследования, проведенного в апреле 2022 г. Полученные результаты представлены в разрезе возрастных групп, поскольку исследовательский интерес был направлен на обнаружение особенностей практик использования сервисов в контексте предпочтений жителей Петербурга разного возраста. Исследование было проведено методом онлайн опроса с использованием панели респондентов сервиса Анкетолог. Выборка исследования включала 500 респондентов из Петербурга. Выборка репрезентативная по полу и возрасту, доверительная вероятность 95%. Структура выборочной совокупности представлена в таблице 1.

По данным опроса, жители города активно пользуются интернет-технологиям: 43,2% находятся практически постоянно онлайн, 55% пользуются ежедневно. Среди городских электронных сервисов наиболее популярным являются сервисы здравоохранения, транспортной системы, а также обеспечения безопасности. Меньшей популярностью пользуются сервисы по выражению гражданской активности и решения городских проблем, а также порталы инициативного бюджетирования.

Интересно, что в возрастном разрезе не было отмечено серьезных колебаний в оценках актуальности использования сервисов за исключением отдельных кейсов. Так, сервисы электронного здравоохранения были особенно выделены представителями старших возрастных групп (табл.2).

Таблица 1. Выборочная совокупность г. Санкт-Петербурга по полу и возрасту

Возраст	Пол			
	Мужской		Женский	
	%	Количество человек	%	Количество человек
18-25 лет	50,80%	39	49,20%	38
26-35 лет	49,70%	47	50,30%	49
36-45 лет	48,30%	39	51,70%	42
46-55 лет	43,60%	40	56,40%	51
56-65 лет	39,30%	30	60,70%	45
Старше 65 лет	30,00%	24	70,00%	56
Всего		219		281

Таблица 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «На сколько актуально для Вас внедрение сервисов электронного здравоохранения: запись к врачу, электронная медицинская карта, данные анализов и т.д.?», в %

	совершенно не актуально, %	скорее не актуально, %	где-то посередине, %	скорее актуально и полезно, %	очень актуально и полезно, %
18-25 лет	10,5	2,6	21,1	26,3	39,5
26-35 лет	4,7	4,7	8,4	34,6	47,7
36-45 лет	2,0	4,0	13,1	36,4	44,4
46-55 лет	3,1	3,1	12,2	34,7	46,9
56-65 лет	5,1	2,5	7,6	35,4	49,4
Старше 65 лет	2,5	1,3	10,1	35,4	50,6

Стоит отметить, что существенные отличия были выявлены в сфере готовности жителей города к использованию цифровых электронных сервисов. В частности, оценка своего опыта использования компьютерных технологий как высокого доходит в группах 14-45 летних до 70%. В то же время среди респондентов от 55 лет и старше уверенных пользователей не более 45%. Практически такой же разброс характерен для оценок своих навыков по освоению новых программ и приложений. Интересная тенденция отмечается в области оценки удобства существующих сервисов: по мере увеличения возраста респондентов положительные оценки удобства снижаются в старших возрастных группах (табл.3).

Таблица 3. Распределение согласия респондентов с утверждением «Интернет-сервисы, предоставляемых органами власти, удобны в использовании», в %

	Совершенно не согласен, %	Скорее не согласен, %	Где-то посередине, %	Скорее согласен, %	Полностью согласен, %
18-25 лет	2,6	15,8	39,5	18,4	23,7
26-35 лет	0,0	7,5	37,4	40,2	15,0
36-45 лет	5,1	5,1	31,3	39,4	19,2
46-55 лет	2,0	4,1	42,9	42,9	8,2
56-65 лет	2,5	11,4	24,1	43,0	19,0
Старше 65 лет	5,1	11,4	48,1	25,3	10,1

Полученные данные представляют интерес для формирования концепции экосистемы городских электронных сервисов в органах власти Петербурга и других городов.

Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 22-18-00461 (<https://rscf.ru/project/22-18-00461/>).

ЛИТЕРАТУРА

1. Vidiasova L., Cronemberger F. Discrepancies in perceptions of smart city initiatives in Saint Petersburg, Russia // Sustainable Cities and Society. 2020. Vol. 59. P. 102158.
2. Видясова Л.А., Тензина Я.Д., Мисников Ю.Г. Исследование тенденций развития законодательства Евросоюза в области кибербезопасности, цифрового рынка и электронного правительства // Информационные ресурсы России. 2019. № 6(172). С. 28-32.
3. Видясова Л.А., Тензина Я.Д. Исследование доверия жителей Санкт-Петербурга к использованию информационных технологий для взаимодействия с органами власти // International Journal of Open Information Technologies 2020. Т. 8. № 1. С. 42-46.