

# ЭКОСИСТЕМА ГОРОДСКИХ СЕРВИСОВ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА: АНАЛИЗ КОНЦЕПЦИИ

*И.С. Абрамовский*

*Университет ИТМО*

Санкт-Петербург

## АННОТАЦИЯ

В тексте представлен анализ концепции Экосистемы городских сервисов Санкт-Петербурга. Автором обозначены основные ценности и логика ЭГС, дается описание ролевой модели и ее взаимосвязь с теорией социального капитала, уделяется внимание вопросу работе с данными. Упомянут принцип открытых данных. Делается вывод об ЭГС, как новом механизме предоставления государственных услуг.

**Ключевые слова:** цифровые экосистемы, городские сервисы, городское управление, экосистема городских сервисов.

## ECOSYSTEM OF URBAN SERVICES OF ST. PETERSBURG: CONCEPT ANALYSIS

*I.S. Abramovskij*

*ITMO University*

St. Petersburg

The text presents an analysis of the concept of the Ecosystem of urban services in St. Petersburg. The author identifies the main values and logic of the AGS, describes the role model and its relationship with the theory of social capital, pays attention to the issue of working with data. The principle of open data is mentioned. The conclusion is made about the EGS as a new mechanism for the provision of public services.

**Keywords:** digital ecosystems, urban services, urban governance, ecosystem of urban services.

Переход к платформенной экономике, который наблюдается последние годы, способствует изменению и в вопросе предоставления услуг потребителю. Особенностью платформенной экономики выделяют как создание новой потребительской ценности (удобство, расширение выбора, прозрачность рынка, распределение финансовых активов и ресурсов), так и стимулирование инноваций. Важным этапом развития платформ является объединение их в одну экосистему. Экосистема представляет собой объединение нескольких платформ, обеспечивающих доступ к единой линейке услуг. Крупнейшие экосистемы развивают широкую линейку сервисов для удовлетворения большинства основных потребностей человека. Экосистемы могут быть также выстроены вокруг одной или нескольких базовых потребностей [1].

В данной работе под Экосистемой мы понимаем совокупность сервисов, в том числе платформенных решений, одной группы компаний или компании и партнеров, позволяющих пользователям получать широкий круг продуктов и услуг в рамках единого бесшовного интегрированного процесса.

В связи с развитием платформенной экономики при реализации цифровых государственных услуг органы власти вынуждены также ориентироваться на экосистемный подход. В данном случае один из примеров реализации такого подхода является Экосистема городских сервисов Санкт-Петербурга (ЭГС).

В тексте представлен анализ концепции ЭГС. По ходу выполнения данной работы были проведены консультации с сотрудниками Санкт-Петербургского Информационно-аналитического центра, отвечающими за разработку Экосистемы.

Проект появился в 2021 году. Тогда в мае вице-губернатор Санкт-Петербурга Станислав Казарин в интервью журналу IT-manager впервые представил новую концепцию предоставления городских цифровых услуг. Было объявлено о создании Экосистемы городских сервисов [2]. По словам разработчиков проект позиционируется как площадка взаимодействия государственных и коммерческих сервисов с жителями, направленных на развитие цифровой среды города, облегчение доступа к API органов власти для создания новых сервисов на базе открытых данных. Был создан портал «Цифровой Петербург» [3], через который предполагается доступ пользователя к цифровым сервисам Петербурга. Проект Экосистемы городских сервисов был включен в План мероприятий по реализации стратегии цифровой трансформации Санкт-Петербурга [4].

По мнению разработчиков, основными ценностями ЭГС являются:

- адресность и проактивность информирования граждан о доступности им определенных услуг;
- появление принципиально новых сервисов для жителей города;
- развитие коммуникаций между городом и его жителями.

По мнению разработчиков, основу миссии ЭГС составляет стремление дать возможность жителям города решать собственные потребности. Именно с потребностей начинается логика работы ЭГС. Для удовлетворения потребностей создаются цифровые сервисы, а также работа по информированию граждан о существующих площадках, которые в дальнейшем публикуются на сайте ЭГС. Помимо этого, город обладает открытыми данными, а ЭГС собирает эти данные в одном месте – API шине. Существующие сервисы подключаются к шине, откуда получают широкий набор данных о городе. Таким образом, можно представить логику ЭГС в виде трехуровневой схемы:

- потребности;
- сервисы;
- данные.

Разработчиками ЭГС была создана ролевая модель, которая позволяет сортировать сервисы под различные целевую аудиторию и их потребности. В основе модели лежат социальные роли (например, «Я – родитель», «Я – работник, «Я здесь живу» и др.). Роль представляет собой набор социальных норм, правил взаимодействия, ожидаемых паттернов поведения. В повседневной жизни каждый человек в течение дня находится в разных ролях. Использование ролей в ЭГС позволяет пользователей идентифицировать себя с определенной группой и подобрать себе нужный сервис.

Важной составляющей ролей является набор потребностей. По словам разработчиков, для каждой роли был задан вопрос: «А с какими проблемами Я (как родитель, или как пенсионер) могу столкнуться?» Далее был сформирован список потребностей для каждой роли. Конечный результат разработки ЭГС – добавление в Экосистему сервисов, удовлетворяющих все потребности для каждого ролей.

Разработчики предлагают пользователям предлагать свои роли и их потребности непосредственно на портале «Цифровой Петербург» и в группе ВКонтакте. Также в сообществе соцсети есть специальный раздел, посвященный обсуждению включаемых ролей. Каждый пользователь может высказаться и предложить свои идеи. Список ролей ЭГС продолжает пополняться: в феврале 2022 года было 23 роли, к маю их стало 25. В таблице 1 представлены динамика развития ролевой модели ЭГС и включение новых сервисов.

**Таблица 1.** Развитие Экосистемы городских сервисов Санкт-Петербурга

№	Роль, зафиксированная в каталоге сервисов	Январь		Июнь	
		потребности	сервисы	потребности	сервисы
1	Я – Бизнесмен	62	3	63	12
2	Я за рулем	10	2	10	3
3	Я – Гражданин	15	3	18	28
4	Я – Дачник	21	0	22	2
5	Я за Здоровьем	20	5	20	8
6	Я за Спорт	20	4	17	4
7	Я за Экологию	4	3	6	7
8	Я здесь Живу	29	14	33	41
9	Я читаю	49	1	49	4
10	Я люблю Петербург	29	13	32	20
11	Я – Молодец	13	6	20	16
12	Я – Пассажир	10	3	10	5
13	Я – Пенсионер	8	1	11	5
14	Я – Работник	12	4	14	7
15	Я – Разработчик	5	4	6	3
16	Я – Родитель	48	15	49	18
17	Я с Дроном	4	0	0	0
18	Я с Ограниченными возможностями	6	3	8	7
19	Я с Питомцем	18	1	21	5
20	Я – Студент	8	3	11	7

№	Роль, зафиксированная в каталоге сервисов	Январь		Июнь	
		потребности	сервисы	потребности	сервисы
21	Я – Турист	32	11	32	13
22	Я – Учитель	10	0	11	4
23	Я – Экскурсовод	9	0	11	2
24	Я – деятель культуры	0	0	27	7
25	Я за культурный отдых	0	0	33	7
	ВСЕГО:	442	99	474	221

При разработке ролевой модели разработчики опирались на теорию социального капитала. Как отмечают исследователи, социальный капитал определяет количество и качество социальных связей человека. Каждый человек может обладать разным набором ресурсов, из которых выделяют экономические, культурные и социальные. Экономические – весь капитал, который есть у индивида; к культурным относят образование, воспитание, общую эрудированность человека и его умения и навыки. При этом социальный капитал позволяет в определенной степени компенсировать отсутствие некоторых ресурсов (экономических или культурных) [5].

В связи с этим в рамках данной концепции большое внимание уделяется именно социальным связям людей, которые создают объемную сеть контактов. При этом, в современном мире благодаря развитию социальных сетей таких контактов становится все больше. Именно на социальные связи делается упор в ролевой модели ЭГС.

Важнейшей составляющей ЭГС является сбор и предоставление данных о городе участникам и партнерам ЭГС. По замыслу все сервисы подключаются через API к т.н. шине. Через шину идет сбор данных о городе со всех сервисов, подключенных к ЭГС. В то же время каждый сервис, подключенный к ЭГС, имеет возможность забирать данные из шины и использовать их для развития собственного сервиса.

Таким образом, Экосистема городских сервисов представляет собой новый механизм предоставления цифровых услуг с помощью расположения городских сервисов в одном месте. Созданная ролевая модель ЭГС позволяет структурировать сервисы по потребностям, а также упростить пользователю поиск нужного сервиса. В качестве партнеров привлекаются различные площадки, обладающие своей аудиторией и заинтересованные в повышении качества предоставляемых услуг. Для стартапов участие в экосистеме дает доступ к новой большой аудитории.

В результате город, его жители, бизнес-сообщества и просто энтузиасты получают возможность реализовать свои проекты, улучшить жизнь города, развивая не только цифровые сервисы, но и способы взаимодействия друг с другом.

Текущий этап работы позволяет сделать вывод, что выбранный подход при разработке ЭГС имеет перспективу для повышения качества оказания цифровых услуг жителям Санкт-Петербурга. На текущем этапе развития Экосистемы необходимо уделить внимание созданию системы индикаторов результативности.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Экосистемы: подходы к регулированию. Доклад для общественных консультаций. Апрель 2021 / Банк России. М., 2021. С.45. URL: [https://cbr.ru/Content/Document/File/119960/Consultation\\_Paper\\_02042021.pdf](https://cbr.ru/Content/Document/File/119960/Consultation_Paper_02042021.pdf) (дата обращения: 22.01.2022).
2. Экосистема цифрового города. Интервью: Станислав Казарин Председатель Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга. 24.09.2020. URL: <https://www.it-world.ru/cionews/government/156553.html> (дата обращения: 22.01.2022).
3. Строим Цифровой Петербург // Экосистема городских сервисов Цифровой Петербург. URL: <https://about.petersburg.ru/> (дата обращения: 02.02.2022).
4. План мероприятий по реализации стратегии цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Санкт-Петербурга (одобрена на расширенном заседании президиума Совета по стратегическому развитию и проектной деятельности в Санкт-Петербурге, протокол №6 от 25.08.2021). Утв. Губернатором Санкт-Петербурга 25.08.2021 г. СПб, 2021. 21 с.
5. Блок М., Головин Н. А. Социальный капитал: к обобщению понятия // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. 2015. № 4. С. 99-111.