

А.В. Станкова

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЖИТЕЛЕЙ Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГА УРОВНЕМ РАЗВИТИЯ КОМФОРТНОЙ ГОРОДСКОЙ СРЕДЫ

Al. Stankova. A study of the satisfaction of citizens of St. Petersburg with the level of development of a comfortable urban environment

Аннотация. В статье рассмотрены направления развития комфортной городской среды. Раскрыта связь между комфортной городской средой и цифровизацией городской среды. Приведены результаты опроса молодежи г. Санкт-Петербурга по выявлению уровня удовлетворенности от использования цифровых технологий, разработанных для повышения уровня комфорта городской среды. Определены наиболее используемые цифровые технологии, а также проанализированы комментарии по этим цифровым технологиям.

Ключевые слова: комфортная городская среда, цифровизация городской среды, цифровые технологии, город

Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21;
e-mail: astankova2304@gmail.com

Abstract. The article discusses the directions of development of a comfortable urban environment. The connection between a comfortable urban environment and the digitalization of the urban environment is revealed. The results of a survey of St. Petersburg youth to identify the level of satisfaction with the use of digital technologies developed to improve level of the comfortable urban environment are presented. The most used digital technologies are identified, comments on these digital technologies are analysed.

Keywords: comfortable urban environment, digitalization of the urban environment, digital technologies, city

Contact information: 193023, St. Petersburg, Sadovaya st., 21
e-mail: astankova2304@gmail.com

Развитие комфортной городской среды в условиях цифровизации общественных отношений обусловлена быстроменяющимися тенденциями и растущими потребностями среди жителей города. Современная система управления не способна своевременно подстроиться под все нужды граждан, поэтому актуализируется проблема анализа особенностей развития комфортной городской среды в России в условиях цифровизации.

В результате теоретического анализа подходов к цифровизации городской среды, было выделено наиболее полное определение, охватывающее её суть. Цифровизация городской среды — это «процесс внедрения систем информатизации в хозяйственную деятельность города и использования информационных технологий для повышения качества управления городскими ресурсами, увеличения эффективности деятельности государственных и муниципальных служб в городах, повышения конкурентоспособности городов, при ориентации инновационного развития на человека» [2].

Комфортная городская среда является приоритетным направлением развития современных городов, так как позволяет учитывать не только количественные показатели улучшения городской среды, но и субъективные ощущения её жителей. Д.Н. Ганченко и Ю.А. Тарзанова рассматривают комфортную городскую среду как «категорию социально-экономическая, отражающую отношения внутри некоторого территориального пространства, направленные на формирование позитивного восприятия степени

Станкова Алёна Владимировна - Студент Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

A. Stankova - student of the Saint-Petersburg State University of Economics.

© Станкова А.В., 2023

удовлетворенности состоянием объективных факторов внутренней и внешней среды условий проживания», а также они выделяют основные направления развития комфортной городской среды:

1. «доступность широкого спектра услуг на территории города как в ценовом, так и в наличном формате;
2. функциональность и степень развития информационной инфраструктуры;
3. степень развития цифровых технологий и инфраструктуры;
4. способность территории города генерировать и развивать инновационные инструменты и технологии городского обслуживания» [1].

Государственные органы в определенной степени включены во все приведенные выше направления. Они выступают инициаторами по созданию цифровых технологий, распространяют и развивают их с целью предоставления гражданам широкого спектра услуг, актуальной информации о правах, обязанностях граждан, о их возможностях и т. д.

Частью комфортной городской среды является возможность вертикальной связи с государственными органами, так как от эффективности выстраивания таких связей зависит уровень удовлетворенности и комфорта горожан от пользования городом.

Цифровые технологии, применяемые государственными органами для повышения комфорта горожан, в частности жителей г. Санкт–Петербурга, являются перспективным направлением цифровизации современного общества. Необходимо исследовать, как жители г. Санкт–Петербурга относятся к подобным цифровым технологиям.

Для анализа удовлетворенности жителей г. Санкт–Петербурга уровнем развития цифровых технологий, влияющих на комфортную городскую среду, был проведен опрос среди молодежи (18–35 лет) города. Анкетирование проводилось в период с 28.03.2023 г. по 28.04.2023 г. За указанный период было опрошено 103 респондента. Опрос проводился комбинировано методами снежного кома (участники участвовали в распространении анкеты) и стихийной выборки (размещение в беседах, группах социальной сети «Вконтакте»). Анализ данных, полученных в ходе опроса, проводился в IBM SPSS Statistics и в Microsoft Office Excel.

Респондентами стали 84 (81,5%) женщины и 19 (18,5%) мужчин в возрасте от 18 до 35 лет, проживающие в Санкт–Петербурге на постоянной основе.

География респондентов внутри г. Санкт–Петербурга представлена достаточно широко: удалось собрать мнение респондентов из всех 18 районов города.

Самыми используемыми цифровыми технологиями, которыми пользуется респонденты в большей степени, это сайты «Госуслуги» (90,3%) и «Горздрав» (54,4%), именно эти цифровые технологии были в дальнейшем изучены и рассмотрены подробно в контент–анализе.

В опросе опрашиваемым было предложено оценить удобство использования цифровых технологий в целом по пятибалльной шкале. Были получены следующие результаты: «4» – 57,3%, «5» – 20,4%, «3» – 18,4%, «2» – 2,9%, «1» – 1%. Данные результаты отражают положительное отношение респондентов к использованию цифровых технологий.

В ходе опроса было выявлено, что молодежь г. Санкт–Петербурга имеет в большинстве случаев положительный опыт использования цифровых технологий, разработанных для повышения уровня комфорта городской среды, она видит плюсы цифровых технологий в удобстве, скорости и экономии времени, отмечая при этом и недостатки, среди которых есть сбои, отсутствие безопасности и проблемы с доступом. Так, недостатки являются тем, что требует доработки со стороны разработчиков, а в целом молодежь демонстрирует потребность в использовании цифровых технологий, отмечая, что они способствуют повышению комфорта городской среды.

Полученные результаты опроса были подвергнуты корреляционному анализу (по Спирмену). Значимая умеренная обратная связь была найдена между переменными «общая

оценка» (вопрос об удобстве использования цифровых технологий в целом) и «желание использовать в будущем» (вопрос о желании использовать цифровые технологии в будущем) с коэффициентом корреляции $-0,323$ и значимостью в пределах $p < 0,01$ (Таблица 1). Представленный коэффициент отражает следующие: чем выше у респондента уровень удовлетворенности от использования цифровых технологий, тем увереннее он выражал готовность использовать цифровые технологии в будущем. Подобная связь подчёркивает значимость удобства от использования цифровых технологий в принятии решения о дальнейшем взаимодействии с подобными технологиями.

Таблица 1 – Корреляция оценки с готовностью использовать в будущем

Корреляция				
Ро Спирмена		Оценка_общ	В_будущ	
	Оценка_общ	Коэффициент корреляции	1,000	-0,323
	Знач. (двухсторонняя)		–	0,001
	В_будущ	Коэффициент корреляции	-0,323	1,000
	Знач. (двухсторонняя)		0,001	–

Слабая значимая связь была обнаружена между независимой переменной «пол» и переменной «желание использовать в будущем» с коэффициентом корреляции $0,265$ и значимостью в пределах $p < 0,01$ (Таблица 2). В данном случае связь отражает то, что респонденты мужского пола демонстрируют большую уверенность в своей готовности использовать цифровые технологии, чем респонденты женского пола. э

Таблица 2 – Корреляция пола респондента с готовностью использовать в будущем

Корреляция				
Ро Спирмена		В_будущ	Пол	
	В_будущ	Коэффициент корреляции	1,000	0,265
	Знач. (двухсторонняя)		–	0,007
	Пол	Коэффициент корреляции	0,265	1,000
	Знач. (двухсторонняя)		0,007	–

Таким образом, основываясь на полученных данных, можно сделать вывод, что молодежь г. Санкт-Петербурга преимущественно положительно оценивает работу цифровых технологий, разработанных для повышения уровня комфортной городской среды, и чем выше удовлетворенность от их использования, тем с большей уверенностью молодежь готова использовать цифровые технологии в будущем.

Для дальнейшего анализа удовлетворенности жителей г. Санкт-Петербурга уровнем развития комфортной городской среды был проведен контент-анализ, объектом для которого были выбраны комментарии, оставленные на сайте [Otzovik.ru](https://otzovik.ru). Оценке подвергались комментарии на следующие цифровые технологии: «Госуслуги» и «Здоровье петербуржца». Комментарии на «Госуслуги» за период с 2018 по 2022 год; комментарии на «Здоровье петербуржца» за период с 2020 года по 2022 год. Подробный разбор уровня удовлетворенностей жителей г. Санкт-Петербурга представляет интерес из-за популярности, частоты использования перечисленных цифровых технологий.

«Госуслуги» – российский сайт или приложение, которое призвано помочь наладить коммуникацию между гражданами и различными органами власти. На нем представлен широкий список услуг, которые можно получить от получения справки о доходе до замены паспорта РФ.

«Горздрав» – российский сайт, с помощью которого можно записаться на прием к врачу, а также посмотреть результаты анализов.

Были отобраны комментарии, авторы которых отметили город проживания – г. Санкт–Петербург. Всего было проанализировано 90 комментариев: 77 – по сайту/приложению «Госуслуги», 13 – по сайту «Горздрав» (также сайт «здоровье петербуржца» – далее сайт «Горздрав»).

Анализ комментариев проводился путем подсчета количества упоминаний каждого индикатора. Анализ собранных данных был проведен в Microsoft Office Excel и IBM SPSS Statistics.

Стоит отметить, что распределение комментариев по годам неоднородно, и отличается между самими цифровыми технологиями. Так, на «Горздрав» оставляют значительно меньше комментариев и самые первые комментарии появляются лишь в 2020 году. Также за 2022 год рекордно низкое количество комментариев по двум цифровым технологиям. Самыми активными годами по активности (количеству комментариев) являются 2021, 2020 и 2019 года.

На сайте Otvovik.ru комментаторам предлагается оценить цифровую технологию по пятибалльной шкале. Общий уровень удовлетворенности жителей г. Санкт–Петербурга от использования рассматриваемых цифровых технологий (Рисунок 1). Уровень удовлетворенности выражен здесь через общую среднюю оценку комментаторов за рассматриваемый период. Средняя оценка имеет стабильный положительный рост с 2018 г. по 2021 г., достигая значения максимума в 2021 году (4,68). К 2022 году заметно значительное понижение средней оценки с 4,68 до отметки в 2,86. Подобное резкое изменение может быть вызвано внешними факторами (политическими, экономическими и т.д.) Несмотря на такой резкий отрицательный скачок, линия тренда показывает положительную динамику средних оценок комментаторов, что отражает положительный тренд в уровне удовлетворенности цифровыми технологиями у жителей г. Санкт–Петербурга.

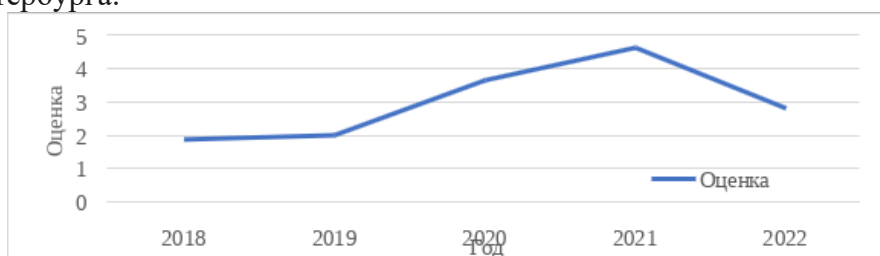


Рисунок 1. Динамика уровня удовлетворенности

Наиболее популярными недостатками в ходе исследования стали технические сбои цифровой технологии (128 упоминаний) – чаще всего зависания, сброс заполненных полей, автоматический выход из системы; негативный опыт обращения в поддержку цифровой технологии (69 упоминаний) – работники поддержки не могут решить вопрос, отвечает робот, который неправильно понимает вопрос; непонятный интерфейс (67 упоминаний) – не могут найти нужную услугу, неудобно использовать цифровую технологию.

Самыми называемыми оказались следующие преимущества цифровых технологий: понятный интерфейс (87 упоминаний) – удобный поиск нужной услуги, комфортное использование цифровой технологии; отсутствие технических сбоев (80 упоминаний) – быстрая загрузка сайтов и данных, работа цифровых технологий без нареканий; быстрый ответ на обращение (36 упоминаний) – быстро решили вопрос по проблеме комментатора, быстро и удобно получать справки, выписки от органов власти, быстрая запись на прием к врачу.

Таким образом, основной проблемой цифровых технологий является нестабильность в работе цифровых технологий, однако многие довольны возможностью решать вопросы, записываться на прием к врачу или в органы власти быстро и без посещения организаций.

Стоит отметить, что особенностью сайта/приложения «Госуслуги» является его неоднородность, с его помощью можно получить услугу по самым разным направлениям: заказ справки или выписки, оплата штрафов, оформление льгот, пенсий, оформление паспорта РФ, загранпаспорта и т. д. Такое разнообразие порождает некоторые противоречия в результатах проведенного анализа. Так, одни отмечают большие очереди, а другие – их отсутствие, потому что, вероятнее всего, они обращаются за разными услугами, которые могут быть реализованы на различных уровнях.

Общими проблемами для «Госуслуг» могут являться технические сбои, непонятный интерфейс (особенно для пожилого населения; в 3 комментариях упоминалось про сложности использования сайта пожилыми людьми), неотлаженная работы службы поддержки, а также недостоверность информации по ряду услуг.

В результате корреляционного анализа (корреляция Спирмена) данных в IBM SPSS Statistics были выявлены определенные взаимосвязи между переменными. Наиболее значимой связью с оценкой удовлетворенности от использования цифровых технологий обладают такие переменные как быстрота обработки запроса (0,466) и вежливое общение сотрудников органов власти (0,385) (Таблица 3). Корреляция в этом случае – умеренная и значимая. Подобная тенденция может быть связана с тем, что те, кто артикулирует вежливое общение сотрудников органов власти, в целом описывают чаще именно положительный опыт обращения в органы власти через цифровые технологии.

Таблица 3 – Корреляция с оценкой

Корреляция					
R _о Спирмена			Оцен ка	Вежливо е_общение_с отруд	Быстро_обр аботали
	Оценка	Коэффициент	1,000	0,385	0,466
	Знач. (двухсторонняя)		–	0,000	0,000

Стоит отметить среднее значение коэффициента корреляции между переменными вежливого общения сотрудников органов власти и быстрой обработки запроса (0,651), что может быть связано с тем, что комментаторы, которым удалось легко и быстро получить ответ на свой запрос склонны положительно оценивать (артикулировать, отмечать) и вежливость сотрудников.

На оценку удовлетворенности от использования цифровых технологий влияют также такие переменные как отсутствие технических сбоев (0,383) и быстрый ответ на обращение (0,395) (Таблица 4). Эмпирический коэффициент корреляции отражает умеренную связь (от 0,3 до 0,5). Анализ расчета значимости показал, что корреляция между переменными значима ($p < 0,01$).

Таблица 4 – Корреляция с оценкой

Корреляция					
R _о Спирмена			Оценка	Отсутствие_т ех_сбоев	Быстрый_ответ
	Оценка	Коэффициент корреляции	1,000	0,383	0,395
	Знач. (двухсторонняя)		–	0,000	0,000

Выявлена корреляция между коннотацией высказывания и стабильностью работы цифровых технологий (Таблица 5). Так, положительные высказывания связаны с отсутствием технических сбоев с коэффициентом корреляции 0,381, что соответствует умеренной связи.

Отрицательные высказывания связаны с техническими сбоями с коэффициентом корреляции 0,407, что также указывает на умеренную и значимую связь между переменными. Получается, что технические проблемы действительно влияют на эмоциональное отношение комментаторов к цифровой технологии.

Таблица 5 – Корреляция с коннотациями высказывания

Корреляция				
Ро Спирмена		Тех_сбои	Отсутствие_сбоев	
	Полож_прил	Коэффициент корреляции	0,000	0,381
		Знач. (двухсторонняя)	0,997	0,000
	Отрицат_прил	Коэффициент корреляции	0,407	-0,269
		Знач. (двухсторонняя)	0,000	0,010

На оценку удовлетворенности от использования цифровых технологий влияет совокупность факторов, по отдельности переменные образуют слабые связи. Так, на повышение степени удовлетворенности воздействует быстрота ответа на обращения (как ответа внутри цифровой технологии, так и обработка запроса в органах власти), отсутствие технических сбоев.

Таким образом, была выявлена связь между оценкой удовлетворенности и стабильностью работы цифровых технологий, а также быстротой ответа на обращение. Более того, степень удовлетворенности связана со скоростью обработки запроса и вежливостью сотрудников органов власти. Коннотация высказываний оказалась связана со стабильностью работы цифровых технологий.

Учитывая результаты проведённых исследований, можно сделать вывод, что субъективное отношение жителей г. Санкт–Петербурга к уровню развития комфортной городской среды можно оценить как нейтрально–положительное с ярким негодованием по поводу различных технических проблем в работе цифровых технологий, призванных повысить уровень комфорта городской среды. Общая динамика в оценках жителей г. Санкт–Петербурга отражает положительный тренд.

Литература

1. Ганченко Д. Н., Тарзанова Ю. А. Комфортная городская среда: инновация или трансформация термина // Развитие теории и практики управления социальными и экономическими системами. 2019. №8.
2. Ковалев Д.В., Банных Г.А. Цифровизация городской среды в рамках реализации концепции «Умный город»: территориальный анализ и механизмы внедрения. Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, г. Екатеринбург, 2020 г., с. 115
3. Парк Р. Город как социальная лаборатория // Социологическая теория: история, современность, перспективы. СПб.: Владимир Даль, 2008с.
4. Парк Р. Городское сообщество как пространственная конфигурация и моральный порядок // Социологическое обозрение. 2006. Т. 5. № 1.
5. Потемкин В.К. Социальные проблемы человекоориентированного управления предприятиями и организациями: сборник избранных научных статей / В.К.Потемкин – СПб.: Изд-во «Инфо-Да», 2021. – С. 245 – 256
6. Потемкин В.К., Ахтырский А.А., Вельмисова Д.В. Социология регионального и городского развития: учебное пособие – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2022. – 149 с.
7. Потемкин В.К., Ахтырский А.А., Вельмисова Д.В., Степанов С.А. Социология цифровой среды: учебное пособие / В.К. Потемкин, А.А. Ахтырский, Д.В. Вельмисова, С.А. Степанов. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2022. – 131 с.

8. Потемкин В.К., Колесников Н.Е., Кузнецов С.В. Управление социальными резервами регионального развития: [Монография]; под ред. В. К. Потемкина; Рос. акад. наук. Ин-т проблем регион. экономики. – СПб.: ИРЭ РАН, 2001. – 435 с.

9. Приоритетный проект «Формирование комфортной городской среды» // [Электронный ресурс] // URL: <http://government.ru/projects/selection/649/>

10. Программа "Цифровая экономика Российской Федерации" // [Электронный ресурс] // URL: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf>

DOI: 10.24412/1994-3776-2023-2-150-155

УДК: 37.06

Е. В. Пожидаева

МОТИВАЦИЯ ЛЮДЕЙ К ПОЛУЧЕНИЮ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Е. Pozhidaeva. Motivating people to get higher education

Аннотация. В настоящее время все больше внимания уделяется мотивации личности, особенно в сфере образования. Как следствие, авторы статьи нацелены определить и проанализировать как общую иерархию мотивов к получению высшего образования, так и факторы, влияющие на уровень мотивации на основе проведенного эмпирического исследования среди молодежи в возрасте от 17 до 25 лет. Результатом анализа являются представленные выводы на основе собранных данных.

Ключевые слова: мотивация, образование, профессиональные навыки, саморазвитие, высокооплачиваемая работа.

Контактная информация: 197374, Санкт-Петербург, Савушкина ул., д. 112 литера б; тел: 89213379316; e-mail: katya.pozhidaeva.04@mail.ru.

Abstract: Currently, more and more attention is paid to personal motivation, especially in the field of education. As a result, the authors of the article aim to identify and analyze both the general hierarchy of motives for higher education and the factors influencing the level of motivation based on an empirical study conducted among young people aged 17 to 25 years. The result of the analysis is the presented conclusions based on the collected data.

Keywords: motivation, education, professional skills, self-development, high-paying job.

Contact information: 197374, Saint Petersburg, Savushkina st., 112-litera b; tel: 89213379316; e-mail: katya.pozhidaeva.04@mail.ru.

Сегодня проблематика такого феномена как мотивация достаточно актуальна. Мотивация необходима любому человеку на протяжении всей жизни, поскольку она оказывает непосредственное влияние на поведение и деятельность личности. Говоря об учебной мотивации, в наши дни период обучения в высшем учебном заведении и получения высшего образования является одним из самых важных этапов социализации личности, который способствует формированию её мировоззрения.

Существует множество социологических исследований, так или иначе связанных с темой образования. Анализируя некоторые из них, можно прийти к выводу, что большинство молодых людей можно разделить на две основные категории: учащиеся, получающие высшее образование исключительно с целью дальнейшего получения высокооплачиваемой работы, зачастую, такая работа может быть никак не связана с полученной специальностью, а уж тем более профессией; учащиеся, получающие высшее образование с целью

Пожидаева Екатерина Владимировна – студент Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

E. Pozhidaeva - student of Saint-Petersburg State University of Economics.

©Пожидаева Е.В. 2023