

Использование цифровых государственных сервисов как фактор социального самочувствия населения*

Л. А. Видясова

Университет ИТМО,

Российская Федерация, 197101, Санкт-Петербург, Кронверкский пр., 49

Для цитирования: Видясова Л. А. Использование цифровых государственных сервисов как фактор социального самочувствия населения // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2024. Т. 17. Вып. 1. С. 84–99. <https://doi.org/10.21638/spbu12.2024.106>

В последние годы тренд цифровизации общества наводит исследователей на мысли о возможной взаимосвязи факторов, связывающих распространение информационных технологий с такими социальными аспектами, как качество жизни населения, удовлетворенность жителей городской средой и социальное самочувствие. В статье приводятся результаты репрезентативного социологического исследования потребностей в цифровых сервисах среди жителей Петербурга, а также взаимосвязи удовлетворенности от использования сервисов и уровня социального самочувствия. В Санкт-Петербурге реализуется приоритетный проект «Экосистема городских сервисов “Цифровой Петербург”», представляющий собой модель предоставления цифровых услуг с помощью расположения городских сервисов в одном месте. Конечной целью реализации проекта является удовлетворенность жизнью горожан, и данная категория тесно связана с субъективными суждениями жителей, которые соприкасаются с повседневными практиками через эмоциональный фон. Исследование было проведено методом онлайн-опроса 500 жителей города, выборка репрезентативная по полу и возрасту респондентов. По результатам исследования была выявлена взаимосвязь между использованием цифровых сервисов и показателями социального самочувствия населения. Среди жителей города большую удовлетворенность жизнью демонстрируют те, кто высоко оценивает удобство цифровых сервисов. По данным опроса, на социальное самочувствие горожан оказывают влияние уверенность в собственных ИТ-навыках, высокая оценка удобства цифровых сервисов, доверие взаимодействию с органами власти в онлайн-формате, оценка эффективности работы сервисов. В качестве задач на перспективу исследования автор видит разработку методики многофакторной оценки социального самочувствия, включающей использование данных из социальных медиа и других открытых источников.

Ключевые слова: цифровые сервисы, государственные электронные сервисы, социальное самочувствие, опрос, ИТ-навыки, экосистема городских сервисов.

Введение

Тенденция цифровизации различных сфер жизни [1] уже не первый год наводит исследователей на мысли о поиске факторов, связывающих проникновение информационных технологий и таких социальных аспектов, как качество жизни

*Исследование выполнено при поддержке Российского научного фонда (РНФ) и Санкт-Петербургского научного фонда, грант № 23-28-10069 «Прогнозирование социального самочувствия с целью оптимизации функционирования экосистемы городских цифровых сервисов Санкт-Петербурга», <https://rscf.ru/project/23-28-10069/>.

населения, удовлетворенность жизнью, социальное самочувствие. В современном обществе взаимодействие индивидов протекает как в офлайн-, так и в онлайн-среде. Вместе с тем погружение в цифровой мир приводит не только к позитивным изменениям в жизни людей, но также к цифровому неравенству, вынужденной изоляции, вариациям технофобий и т. д. В этой связи возникает предположение о существовании взаимосвязи между параметрами включенности в цифровые процессы и вектором социального самочувствия в конкретном обществе.

В качестве одной из сфер цифрового взаимодействия можно рассматривать среду городских цифровых сервисов, направленных на удовлетворение различных потребностей населения в сфере взаимодействия с органами власти. В Санкт-Петербурге реализуется приоритетный проект «Экосистема городских сервисов “Цифровой Петербург”». Экосистема городских сервисов (ЭГС) представляет собой модель предоставления цифровых услуг с помощью расположения городских сервисов в одном месте. В рамках ЭГС создана ролевая модель, позволяющая понятным способом структурировать сервисы по потребностям, а также упростить пользователю поиск нужного сервиса [2]. Созданная ролевая модель предполагает разделение пользователей по категориям с привязкой к реальным социальным ситуациям, которая позволяет адресно доставлять информацию о городе и цифровых услугах потребителям. Удовлетворенность жизнью (как конечная цель реализации концепции «Умный город») — категория, тесно связанная с субъективными суждениями, которые соприкасаются с повседневными практиками человека через эмоциональный фон, а в результате создают контекст, на фоне которого складывается социальное самочувствие как реакция общества на окружающую действительность. Таким образом, возникает предположение о взаимосвязи использования цифровых сервисов для удовлетворения потребностей горожан с их общим социальным самочувствием.

В статье приводятся результаты репрезентативного социологического исследования потребностей в цифровых сервисах среди жителей Петербурга, а также взаимосвязи между использованием онлайн-форм взаимодействия и уровнем социального самочувствия. Представленные материалы и выводы представляют практическую ценность для разработчиков новых сервисов, стремящихся учитывать комплекс ценностей, потребностей, эмоциональное и психологическое состояние их пользователей.

Обзор литературы

Анализ научной литературы позволяет понять, что социальное самочувствие является достаточно часто размытой, не вполне конкретной категорией, позволяющей судить о некотором уровне удовлетворения социально-экономических и других потребностей в обществе. При более детальном рассмотрении данного концепта можно выделить такие его элементы, как эмоциональные реакции субъектов на воздействие социальной среды и условий, субъективные ощущения от условий своей жизнедеятельности, физиологическая и психологическая комфортность, оценочные суждения о происходящем в социуме и т. д. В отечественных научных исследованиях присутствуют определенные наработки в области категоризации социального самочувствия и его сфер. Например, предлагаются категории

социального самочувствия, связанные с работой [3]: карьера, мобилизация, стабильность, негативные ожидания.

В России оценкой социального самочувствия занимаются такие исследовательские организации, как Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ), Фонд развития гражданского общества, фонд «Общественное мнение» (ФОМ) и др. Исследования представлены как в формате мониторингов, так и в разовых оценках, связанных с какими-либо событиями. ВЦИОМ проводит мониторинговое исследование социального самочувствия населения России с 2005 г. [4]. С 2017 г. Центр ежемесячно составляет индексы общественных настроений и положения дел в стране на основе таких показателей, как удовлетворенность жизнью, социальный оптимизм, материальное положение, экономическое положение страны, политическая обстановка и общий вектор развития страны.

Зарубежные исследователи в определении явления социального самочувствия опираются на компоненты личного счастья, а также благополучия повседневности и быта. Э. Кэмпбелл (A. Campbell) [5] выделяет следующие компоненты, ранжированные в порядке убывания их значимости: экономическая стабильность; хорошие отношения в семье; сильный и жизнестойкий характер; верные друзья; внешне привлекательная окружающая среда. Ф. Андриус (F. Andrews) и коллеги предложили учитывать в оценках такие параметры, как дом, работа, семья, свободное время и государство [6].

Говоря о социальном самочувствии, зарубежные исследователи связывают его с понятиями социальных связей, субъективного благополучия, а также перспективы будущего у пенсионеров. Авторы пишут о позитивном влиянии большого количества социальных связей на субъективное благополучие у пенсионеров, а также о взаимосвязи субъективного благополучия и образа прошлого, настоящего и будущего у лиц старшего возраста [7]. Такой подход расширяет представление о методах оценки социального самочувствия и также о самом явлении.

Исследователи [8] отмечают, что для оптимального применения (в управленческом смысле) результатов анализа социального самочувствия имеет смысл под ним понимать интегральную характеристику реализации жизненной стратегии и отношения к окружающей действительности.

Еще один близкий по значению к социальному самочувствию термин — социальное настроение. В своей работе «Социальное настроение как индикатор восприятия населением социальной действительности» Е. В. Тихонова пишет о социальном настроении как о целостной форме восприятия людьми их жизни на общественном и личностном уровнях, включающей рациональный и эмоциональный компоненты отношения к социальной действительности [9]. Также автор пишет об использовании индексов измерения социального оптимизма/пессимизма в исследованиях долгосрочного воздействия социального настроения. Говоря о соотношении понятий социального самочувствия и социального настроения, Ж. Т. Тощенко и С. Харченко рассматривают социальное самочувствие как базовый элемент социального настроения [10]. В ряде исследований отмечается, что уровень доверия населения к местной власти также выступает индикатором социального самочувствия конкретного региона [11].

Сфера цифрового управления и предоставления государственных услуг в электронной форме связана со сменой парадигмы, при которой актуализируется весь

спектр демократических и институциональных ценностей. Для их реализации государственные органы сотрудничают с гражданами и активно вовлекают их в процессы принятия решений посредством использования цифровых сервисов [12]. М. Мур (М. Moore) рассуждает об общественных ценностях как о коллективных ожиданиях граждан в отношении правительства и общественных услуг, которые так или иначе оказывают влияние на самоощущение граждан [13].

Важной категорией, рассматриваемой исследователями в связи с изменением поведения пользователей электронных услуг, является доверие. Большой вклад в исследование проблемы генерализованного доверия в контексте модернизации и демократического развития внесли Р. Инглхарт (R. Inglehart), К. Вельцель (K. Welzel) и основанный ими проект World Values Survey [14]. Их анализ основан на предположении о модернизации общества от материалистических ценностей выживания к постматериалистическим ценностям самовыражения. Этот ценностный сдвиг сопряжен в том числе и с ростом генерализованного доверия, а доверие, в свою очередь, благоприятно сказывается на росте демократических ценностей, развитии гражданского общества и социального капитала. Формирование доверительного отношения к цифровым ресурсам и сервисам позволяет говорить о поддержке хорошего эмоционального фона при взаимодействии жителей и власти.

На данный момент социальное самочувствие оценивается преимущественно через традиционные подходы, которые, как правило, дают своего рода моментальный снимок предпочтений индивидов, которые формируются прямым триггером и, соответственно, зависят от контекста проводимого исследования, что приводит к естественному шуму на пути к пониманию и анализу данных с точки зрения социального контекста. С увеличением цифрового присутствия взаимодействие индивидов становится наиболее чувствительным ко времени (так как реакция на событие происходит мгновенно и расплывается по всей социальной группе, к которой индивид имеет отношение), это приводит массу в быстрое и естественное движение; иными словами, индивидуальные мнения и настроения объединяются в вектор единого мнения социальной группы за рекордно короткий временной отрезок [15].

В последние годы в фокус рассмотрения попадает категория оценки социального самочувствия как реакции пользователей на процессы в интернет-пространстве [16]. В исследовательской практике можно обнаружить отдельные работы, затрагивающие оценку влияния интернета на уровень социального благополучия [17], а также использования социальных медиа на социальное самочувствие [18] с фокусом преимущественно на вопросах социальной инклюзии [19].

Анализ научной литературы позволяет понять, что социальное самочувствие является часто размытой, не вполне конкретной категорией, позволяющей судить о некотором уровне удовлетворения социально-экономических и других потребностей в обществе. При более детальном рассмотрении данного концепта можно выделить такие его элементы, как эмоциональные реакции субъектов на воздействие социальной среды и условий, субъективные ощущения от условий своей жизнедеятельности, физиологический и психологический комфорт, оценочные суждения о происходящем в социуме и т. д.

Вместе с тем современные реалии неизменно наводят на мысли о необходимости расширения границ рассмотрения социального самочувствия и относящихся

к нему параметров. В данной статье делается предположение о наличии взаимосвязи между использованием онлайн-взаимодействия горожан и властей и уровнем социального самочувствия. В авторском исследовании была предпринята попытка поиска этих связей с фокусом на определенной группе цифровых электронных сервисов, созданных органами власти в Петербурге. Полученные результаты позволяют сделать выводы о включении использования цифровых сервисов в перечень факторов, влияющих на социальное самочувствие населения.

Методология исследования

В качестве базового подхода в исследовании были использованы интегративный подход (Э. Гидденс (A. Giddens)) и теория структуралистского конструктивизма (П. Бурдьё (P. Bourdieu)). В рамках выбранного подхода социальное самочувствие рассматривается как с позиции объективных условий (городское устройство, распределение общественных благ, социально-экономические показатели и т. д.), так и со стороны субъективно конструируемых категорий (самооценка, устремления, мотивы, реакции и т. д.).

Анализ социального самочувствия производился с помощью рассмотрения с применением структуралистского конструкционизма социальных практик, проявляющихся в контексте использования цифровых сервисов в повседневной реальности горожан.

В исследовании ИТ-навыки пользователей оценивались по уровню их самооценки использования компьютера и интернета, а также способностей осваивать новые программы и приложения.

Исследование было проведено методом онлайн-опроса среди жителей Петербурга от 18 лет и старше в апреле 2022 г. Анкета опроса опиралась на разработанную ранее методику оценки использования цифровых сервисов и измерения доверия к ним [20]. В ней оценивались такие параметры, как:

- актуальность и востребованность сервисов по категориям;
- частота использования электронных каналов и сервисов для взаимодействия с органами власти и организациями;
- степень и опыт использования цифровых каналов для различных задач;
- оценка взаимодействия граждан и представителей власти в онлайн-режиме.

Для оценки социального самочувствия в исследовании была использована методология регулярного мониторинга социального самочувствия населения ВЦИОМ [4], включающая следующие вопросы:

- как бы Вы оценили в настоящее время материальное положение Вашей семьи?
- в какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете?
- есть разные точки зрения по поводу экономического кризиса в нашей стране. Как Вы думаете, мы переживаем сейчас самые тяжелые времена, или они позади, или еще впереди?
- как Вы считаете, через год Вы (Ваша семья) будете (будет) жить хуже или лучше, чем сейчас?

В исследовании была предложена гипотеза о взаимосвязи использования цифровых сервисов и уровня социального самочувствия населения.

Для расчета выборочной совокупности были использованы данные Петростата о численности населения. Население г. Санкт-Петербурга было разделено на пять возрастных групп: 18–30 лет, 31–40 лет, 41–50 лет, 51–64 года, 65 лет и старше. Процентное распределение по возрасту рассчитано для каждой половозрастной группы. В табл. 1 представлено распределение выборки опроса.

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

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

Для проведения опроса был использован онлайн-сервис «Анкетолог» (<https://anketolog.ru/>), включающий базу респондентов, размещенную на сервисе. Для регистрации в базе каждый пользователь проходит обязательную авторизацию и проверку паспортных данных. В базе находится более 14 тыс. зарегистрированных пользователей из Санкт-Петербурга. Выборка исследования составила 500 человек (доверительная вероятность 95 %). Респондентам, удовлетворяющим квотам выборки, рассылались приглашения принять участие в опросе.

Принимая во внимание смещение выборки ввиду специфики проведения онлайн-опроса, автор хотел бы подчеркнуть, что Санкт-Петербург является достаточно развитым городом в аспекте распространения интернета и цифровых технологий. В частности, по данным последнего статистического выпуска НИУ ВШЭ [1], 87 % домохозяйств в городе имеют подключение к интернету, а среди пользователей мобильного интернета уровень проникновения достигает 141 %. Кроме того, более половины жителей владеют цифровыми навыками на базовом или высоком уровне [1]. Эти данные позволяют говорить о превалировании среди населения категории пользователей интернета.

В среднем заполнение онлайн-анкеты заняло 11 минут у каждого респондента, а процент отклика на анкету составил 85 %. Среди опрошенных 72 % — люди с высшим образованием, 21 % — со средним специальным и 7 % — с неполным средним либо средним общим.

Распределение опрошенных по сферам занятости выглядит следующим образом:

- служащие/специалисты — 41 %;
- неработающие пенсионеры — 22 %;
- рабочие/охранники/водители — 10 %;
- руководители высшего/среднего звена — 8 %.

- бизнесмены, предприниматели — 4 %;
- учащиеся, студенты — 4 %;
- домохозяйки — 4 %;
- временно не работающие — 4 %;
- другие сферы — 2 %.

Результаты

По данным опроса, 43 % респондентов практически постоянно находятся онлайн, 55 % используют интернет ежедневно и 1 % — несколько раз в неделю. Достаточно интенсивное использование интернета респондентами является одним из факторов оценки актуальности различных цифровых сервисов. В частности, все анализируемые направления развития сервисов более половины опрошенных считают актуальными и полезными (табл. 2). Небольшое исключение составили сервисы для бизнеса, однако это обусловлено низким процентом представленности предпринимателей в общей выборке.

Таблица 2. Распределение ответов респондентов на вопрос: «В какой степени появление следующих электронных сервисов было бы актуально и полезно лично для Вас?»

Тип сервисов	Неактуально	Где-то посередине	Актуально
Сервисы здравоохранения и медицины	7,2	11,2	81,6
Электронные сервисы для пассажиров общественного транспорта	8,4	17,6	74
Электронные сервисы для поддержки автомобилистов	17,2	18,4	64,4
Сервисы для школьников и их родителей	20,4	15,6	64
Сервисы для владельцев домашних животных	21,4	23,6	55
Электронные сервисы в сфере туризма и культуры	10,8	21,6	67,6
Гражданские инициативы	19,6	32	48,4
Электронные сервисы для дополнительного образования и повышения квалификации	17,2	24,8	58
Электронные сервисы для бизнеса	26,6	20	53,4
Безопасный город	5,8	14,6	79,6

В исследовании изучалось, какими порталами для взаимодействия с органами власти пользуются жители. Самым популярным, в соответствии с полученными результатами, является портал «Госуслуги», в меньшей степени жители города пользуются различными площадками для размещения инициатив/петиций и голосования по ним (табл. 3).

Вместе с тем горожане также достаточно активно используют офлайновые каналы и механизмы (личный прием, посещение многофункциональных центров). В исследовании оценивались ситуации и поводы, по которым жители города взаимодействуют с органами власти онлайн. По результатам опроса, 42 % отправляют запросы на информацию от органов власти, 74 % обращаются за получением государственных услуг в электронной форме, 49 % обращаются онлайн для решения городских проблем, 39 % оставляют жалобы на действия властей или

уполномоченных организаций, 42 % участвуют в голосованиях по проектам и инициативам. Стоит отметить, что при проведении корреляционного анализа не было обнаружено никаких значимых взаимосвязей между гендерными и возрастными переменными в этой связи. Возраст оказался значимым фактором только при распределении частоты обращений в органы власти путем личного приема.

Таблица 3. Распределение ответов на вопрос «Как часто Вы используете следующие порталы для взаимодействия с органами власти?»

Порталы	Никогда	Редко, иногда	Часто
Наш Петербург	66,8	26,4	6,8
Красивый Петербург	67,2	25,8	7
Единый портал обращений граждан Санкт-Петербурга	67	25,2	7,8
Твой бюджет	74,2	20,2	5,6
Российская общественная инициатива	57,8	35,4	6,8
Портал петиций Change.org	49,2	41,8	9
Платформа обратной связи (ПОС) (Госуслуги): сервисы «Решаем вместе», «Общественное голосование»	27,4	43,8	28,8
Портал государственных услуг (Госуслуги)	6	27,2	66,8

Таблица 4. Распределение ответов на вопрос «Как часто Вы используете следующие каналы взаимодействия с органами власти?»

Каналы взаимодействия	Никогда	Редко, иногда	Часто
Личный прием	42,6	49,2	8,2
Многофункциональные центры	7,4	64,6	28
Электронная почта	8	36,6	55,4
Формы обратной связи и интернет-приемные на сайтах органов власти	2,4	53,4	22,6
Специализированные онлайн-порталы решения городских проблем	32,4	52,2	15,4
Порталы подачи онлайн-петиций	41,2	48,4	10,4
Порталы инициативного бюджетирования	63,8	31,6	46,8
Аккаунты органов власти в социальных сетях для публикации обращений, заявлений и получения ответов на них	39,8	48,2	1,2
Официальные сайты органов власти	34,8	52,8	1,2

В исследовании изучались взаимосвязи между показателями использования сервисов и оценками самочувствия горожан (табл. 5). Было выявлено, что показатели социального самочувствия имеют связь с оценками удобства использования городских цифровых сервисов. В частности, чем выше респонденты оценивают удобство электронных услуг, тем выше материальное положение их семей и оценка общей удовлетворенности жизнью. Помимо этого, среди жителей, позитивно оценивающих удобство интернет-сервисов, выше уровень оптимизма относительно будущего своей семьи.

Таблица 5. Корреляционные связи между параметрами социального самочувствия респондентов и использованием цифровых сервисов (коэффициент Спирмена)

Вопросы и утверждения	В какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете? Вы сейчас ведете?	Я считаю себя опытным пользователем интернета и ИКТ	Я считаю, что большинство государственных интернет-сервисов лично для меня являются полезными	Я считаю, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем	Как бы Вы оценили в настоящее время материальное положение Вашей семьи?	Как Вы считаете, через год Вы (Ваша семья) будете жить хуже или лучше, чем сейчас?
В какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете?	Коэффициент корреляции	-0,171*	-0,140*	-0,143*	0,444*	0,279*
	Значение (двухсторонняя)	0,000	0,002	0,001	0,000	0,000
Я считаю себя опытным пользователем интернета и ИКТ	Коэффициент корреляции	1,000	0,289*	0,293*	-0,166*	-0,163*
	Значение (двухсторонняя)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Я считаю, что большинство государственных интернет-сервисов лично для меня являются полезными	Коэффициент корреляции	-0,140*	1,000	0,508*	-0,136*	-0,155*
	Значение (двухсторонняя)	0,002	0,000	0,000	0,002	0,001
Я считаю, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем	Коэффициент корреляции	-0,143*	0,293*	1,000	-0,156*	-0,135*
	Значение (двухсторонняя)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,003
Как бы Вы оценили в настоящее время материальное положение Вашей семьи?	Коэффициент корреляции	0,444*	-0,136*	-0,156*	1,000	0,275*
	Значение (двухсторонняя)	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000
Как Вы считаете, через год Вы (Ваша семья) будете жить хуже или лучше, чем сейчас?	Коэффициент корреляции	0,279*	-0,155*	-0,135*	0,275*	1,000
	Значение (двухсторонняя)	0,000	0,001	0,003	0,000	0,000

Примечание: *Корреляция значима на уровне 0,01 (двухсторонняя).

В исследовании было выявлено, что по мере роста уверенности в своих ИТ-навыках жители Петербурга выше оценивают материальное положение своей семьи (двухсторонняя корреляция Спирмена).

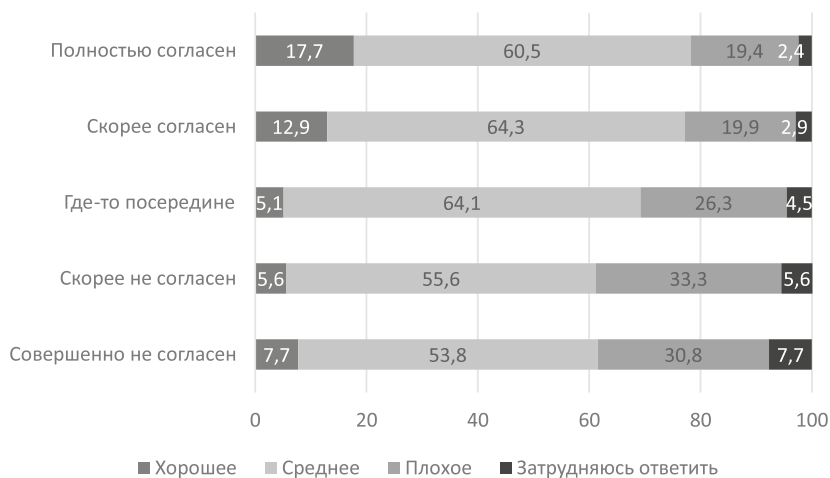


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос о согласии респондентов с утверждением «Я считаю себя опытным пользователем интернета и ИКТ» и ответов на вопрос «Как бы Вы оценили в настоящее время материальное положение Вашей семьи?», %

Кроме того, обнаружена корреляция между уровнем использования интернета и ИКТ и удовлетворенностью от жизни респондентов: доля частично или полностью удовлетворенных своей жизнью выше у более уверенных интернет-пользователей.

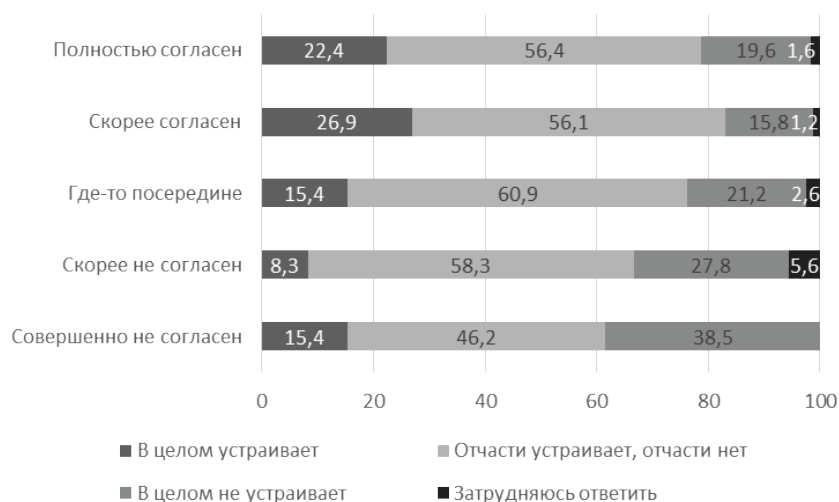


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос о согласии респондентов с утверждением «Я считаю себя опытным пользователем интернета и ИКТ» и ответов на вопрос «В какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете?», %

Таблица 6. Корреляционные связи между параметрами пола, возраста респондентов, их социального самочувствия и уровня навыков использования интернета (коэффициент Спирмена)

Параметры	Пол	Возраст	В какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете?	Я считаю себя опытным пользователем интернета и ИКТ	Я считаю, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем
Пол	1,000	0,201**	-0,055	-0,097*	-0,032
	Значение (двухсторонняя)	0,000	0,221	0,030	0,482
Возраст	0,201**	1,000	0,054	-0,252**	-0,018
	Значение (двухсторонняя)	0,000	0,229	0,000	0,693
В какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете?	-0,055	0,054	1,000	-0,171**	-0,143**
	Значение (двухсторонняя)	0,221	0,229	0,000	0,001
Я считаю себя опытным пользователем интернета и ИКТ	-0,097*	-0,252**	-0,171**	1,000	0,293**
	Значение (двухсторонняя)	0,030	0,000	0,000	0,000
Я считаю, что электронные сервисы становятся удобнее и полезнее со временем	-0,032	-0,018	-0,143**	0,293**	1,000
	Значение (двухсторонняя)	0,482	0,693	0,001	0,000

Примечания: * Корреляция значима на уровне: 0,05 (двухсторонняя); ** 0,01 (двухсторонняя).

Еще одним выявленным в исследовании значимым фактором является доверие взаимодействию с органами власти посредством интернет-технологий. Было обнаружено, что у жителей города с более высоким материальным положением выше уровень доверия к такому взаимодействию. Люди, в большей степени доверяющие онлайн-взаимодействию с органами власти, также больше удовлетворены своей жизнью и считают, что их жизнь улучшится в ближайший год (рис. 3).

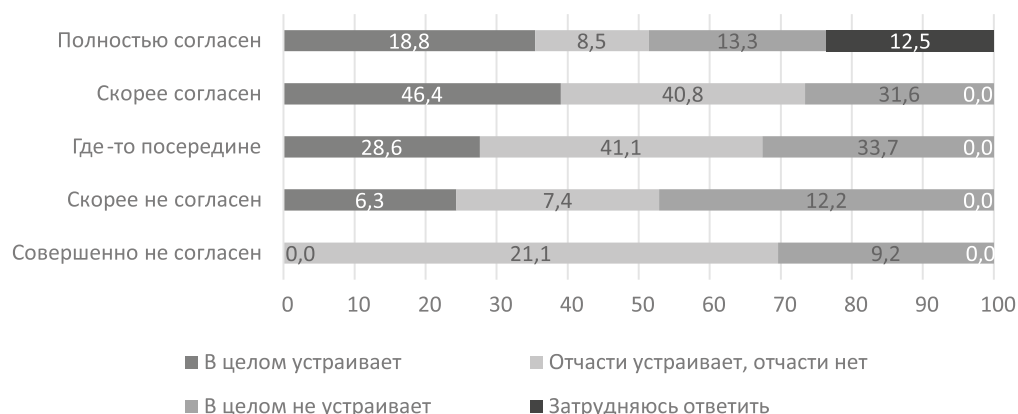


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос о согласии респондентов с утверждением «В целом я доверяю взаимодействию с органами власти посредством интернет-технологий» и ответов на вопрос «В какой мере Вас устраивает жизнь, которую Вы сейчас ведете?», %

Кроме того, по результатам исследования гендерные и возрастные различия не коррелируют с параметрами социального самочувствия и оценками удобства цифровых сервисов. Корреляция была обнаружена в части оценивания себя опытными пользователями интернета и ИКТ: при увеличении возраста респондентов уверенность в своих интернет-навыках снижается (табл. 6).

Выводы и дискуссия

По результатам исследования гипотеза о наличии связи между использованием цифровых сервисов и показателями социального самочувствия населения подтвердилась, однако были выявлены определенные параметры социального самочувствия и отношения к цифровым сервисам, которые оказались значимыми. Согласно данным опроса, к таким факторам следует отнести:

- уверенность в собственных интернет-навыках;
- высокая оценка удобства цифровых сервисов;
- доверие взаимодействию с органами власти в онлайн-формате;
- оценка эффективности работы сервисов.

Исследование показало взаимосвязь между параметрами социального самочувствия и отношением горожан к цифровым сервисам. Среди респондентов, которые считают, что электронные сервисы позволяют им эффективнее решать свои проблемы, больше удовлетворенных своей жизнью. Также те жители

Санкт-Петербурга, кто считает, что интернет-сервисы повышают удовлетворенность граждан от принимаемых политических решений, в большей степени удовлетворены своей жизнью.

Авторы понимают определенные ограничения исследования, связанные с проведением опроса онлайн, что способствует сдвигу выборки в сторону более активных интернет-пользователей. Однако фокус внимания именно на пользователях современных технологий позволил получить значимые данные о связи между использованием цифровых сервисов и платформ и показателями социального самочувствия. Дополнение исследование офлайн-опросом позволит собрать данные о различии между группами более и менее активных пользователей цифровых сервисов.

Также важный аспект развития исследовательского направления связан с разработкой и операционализацией понятия «социальное самочувствие». В современной практике начинают появляться исследования, где для оценки социального самочувствия были применены современные автоматизированные методы. Так, например, Д. Фантаццини, М. В. Шаклеина и Н. А. Юрас в своей статье [21] делают попытку предсказания динамики российских индексов социального самочувствия ВЦИОМ при помощи Google Trends. С помощью факторного анализа в исследовании авторы строят индексы поисковых запросов на основе набора данных Google Trends Data, содержащего в себе результаты 512 поисковых запросов, касающихся жилищных условий, дохода, образования и др. В результате такого подхода наблюдалась сильная корреляция между наблюдаемыми и прогнозными значениями индексов ВЦИОМ, а значит, построенные на основе данных поисковых запросов индексы субъективного благосостояния Google статистически надежны.

В числе задач на перспективу исследования автор видит разработку методики многофакторной оценки социального самочувствия, включающей использование данных из социальных медиа и других открытых источников и позволяющей протестировать широкий спектр гипотез.

Литература

1. Абдрахманова Г. И., Васильковский С. А., Вишневский К. О., Гохберг Л. М., Демидкина О. В., Демьянова А. В., Зинина Т. С., Зорина О. А., Ковалева Г. Г., Коцемир М. Н., Кузина Л. С., Кузнецова И. А., Лола И. С., Мартынов Д. М., Нечаева Е. Г., Озерова О. К., Остапкович Г. В., Покровский С. И., Попов Е. В., Ратай Т. В., Репина А. А., Рудник П. Б., Рыжикова З. А., Стрельцова Е. А., Уяткина К. Е., Фридлянова С. Ю., Фролов М. С., Шкалева Е. В., Шугаль Н. Б. Индикаторы цифровой экономики: 2022: статистический сборник. М.: НИУ ВШЭ, 2023. 332 с.
2. Равчик М. И. Экосистема городских сервисов: исследование приоритетных потребностей в электронных услугах старшего поколения // Успехи геронтологии. 2022. Т. 35, № 4. С. 627.
3. Суняйкина О. Н. Понятие «социальное самочувствие» в социологии // Вестник Мордовского университета. 2011. № 3. С. 98–101.
4. Социальное самочувствие россиян: мониторинг // ВЦИОМ. 2023. URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/socialnoe-samochuvstvie-monitoring> (дата обращения: 08.04.2024).
5. Campbell A. The sense of well-being in America: Recent patterns and trends. New York: McGraw-Hill, 1981.
6. Andrews F. M., Abbey A., Halman L. J. Stress from infertility, marriage factors, and subjective well-being of wives and husbands // Journal of Health and Social Behavior. 1991. Vol. 32, no. 3. P. 238–253.
7. Zhang Z., Zhang J., Zhao N., Yang Ya. Social network size and subjective well-being: The mediating role of future time perspective among community-dwelling retirees // Frontiers in Psychology. 2019. Vol. 10, P. 2590. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02590>

8. Бочканова Е. Н. Социальное самочувствие горожан — ориентир муниципальной социальной политики // Известия Уральского государственного университета. Сер. 3: Общественные науки. 2007. № 5. С. 29–37.
9. Тихонова Е. В. Социальное настроение как индикатор восприятия населением социальной действительности // Материалы Афанасьевских чтений. 2016. Т. 16, № 3. С. 12–16.
10. Тощенко Ж. Т. Социальное настроение — феномен современной социологической теории и практики // Социс. 1998. № 1. С. 21–35.
11. Зерчанинова Т. Е., Самков К. Н., Тургель И. Д. Социальная эффективность деятельности местной администрации: опыт социологического исследования моногородов. Екатеринбург: Урал. акад. госслужбы, 2010.
12. Bannister F., Connolly R. ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research // Government Information Quarterly. 2014. Vol. 31. P. 119–128.
13. Moore M. H. Creating Public Value: Strategic management in government. Cambridge: Harvard University Press, 1995.
14. Инглхарт Р., Вельцель К. Модернизация, культурные изменения и демократия: Последовательность человеческого развития. М.: Новое издательство, 2011.
15. Cinelli M., Morales G. D. F., Galeazzi A., Quattrociocchi W., Starnini M. The echo chamber effect on social media // Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America. 2021. Vol. 118, no. 9. P. e2023301118. <https://doi.org/10.1073/pnas.2023301118>
16. Андреевкова А. В. Цифровизация социальных контактов среди студенческой молодежи в России во время пандемии коронавируса // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2020. № 6. С. 403–426. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.6.1749>
17. Schemer C., Masur P. K., Geiß S., Müller P., Schäfer S. The impact of Internet and social media use on well-being: A longitudinal analysis of adolescents across nine years // Journal of Computer-Mediated Communication. 2021. Vol. 26, no. 1. P. 1–21. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmaa014>
18. Kearns A., Whitley E. Associations of internet access with social integration, wellbeing and physical activity among adults in deprived communities: Evidence from a household survey // BMC Public Health. 2019. Vol. 19. P. 860. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7199-x>
19. Wu B., Liu T., Tian B. How does social media use impact subjective well-being? Examining the suppressing role of Internet addiction // Frontiers in Psychology. Sec.: Positive Psychology. 2023. Vol. 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1108692>
20. Vidasov E., Vidasova L., Tensina I. Institutional factors for building trust in information technology: Case-study of Saint Petersburg // Communications in Computer and Information Science. 2022. Vol. 1503. P. 152–162.
21. Фантацини Д., Шаклеина М. В., Юрас И. А. Big Data в определении социального самочувствия населения России // Прикладная эконометрика. 2018. Т. 50, № 2. С. 43–66.

Статья поступила в редакцию 1 августа 2023 г.;
рекомендована к печати 21 марта 2024 г.

Контактная информация:

Видясова Людмила Александровна — канд. социол. наук; bershadskaya.lyudmila@gmail.com

The use of digital public services as a factor of social well-being*

L. A. Vidasova

ITMO University,
49, Kronverksky pr., St. Petersburg, 197101, Russian Federation

For citation: Vidasova L. A. The use of digital public services as a factor of social well-being. *Vestnik*

* This research is supported by the Russian Science Foundation (RSF) and the St. Petersburg Scientific Foundation, grant no. 23-28-10069 “Forecasting social well-being in order to optimize the functioning of the urban digital services ecosystem in St. Petersburg”, <https://rscf.ru/project/23-28-10069/>.

In recent years, the trend of digitalization of society has led researchers to think about the possible relationship of factors connecting the penetration of information technologies and such social aspects as the quality of life of the population, residents' satisfaction with the urban environment, and social well-being. The article presents the results of a representative sociological study of the needs for digital services among residents of St. Petersburg, as well as the relationship between satisfaction from using services and the level of social well-being. In St. Petersburg, the priority project “Ecosystem of City Services ‘Digital Petersburg’” is being implemented, which is a model for providing digital services by locating city services in one place. Satisfaction with the lives of citizens is the ultimate goal of the project, and this category is closely related to the subjective judgments of residents who come into contact with everyday practices through an emotional background. The study was conducted using an online survey of 500 city residents, a sample representative of the gender and age of respondents. According to the results of the study, a relationship was identified between the use of digital services and indicators of the social well-being of the population. Among city residents, those who highly value the convenience of digital services demonstrate greater life satisfaction. According to the survey, the social well-being of citizens is influenced by confidence in their own IT skills, a high assessment of the convenience of digital services, trust in interaction with authorities online, and an assessment of the effectiveness of services. The author sees the development of a methodology for multifactorial assessment of social well-being, including the use of data from social media and other open sources, as future research tasks.

Keywords: digital services, public electronic services, social well-being, survey, IT skills, urban services ecosystem.

References

1. Abdrakhmanova G. I., Vasilkovsky S. A., Vishnevsky K. O., Gokhberg L. M., Demidkina O. V., Demyanova A. V., Zinina T. S., Zorina O. A., Kovaleva G. O. G., Kotsemir M. N., Kuzina L. S., Kuznetsova I. A., Lola I. S., Martynov D. M., Nechaeva E. G., Ozerova O. K., Ostapkovich G. V. ., Pokrovsky S. I., Popov E. V., Ratay T. V., Repina A. A., Rudnik P. B., Ryzhikova Z. A., Streltsova E. A., Utyatina K. E., Fridlyanova S. Yu., Frolov M. S., Shkaleva E. V., Shugal N. B. *Indicators of the Digital Economy: 2022: statistical digest*. Moscow, HSE Publishing House, 2023. 332 c. (In Russian)
2. Ravchik M. I. Ecosystem of urban services: A study of priority needs for electronic services of the older generation. *Uspekhi gerontologii*, 2022, vol. 35, no. 4, p. 627. (In Russian)
3. Sunyakina O. N. The concept of “social well-being” in sociology. *Vestnik Mordovskogo universiteta*, 2011, no. 3, pp. 98–101. (In Russian)
4. Social well-being of Russians: monitoring. *VTsIOM*, 2023. Available at: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/socialnoe-samochuvstvie-monitoring>. (In Russian)
5. Campbell A. *The Sense of Well-Being in America: Recent patterns and trends*. New York, McGraw-Hill, 1981.
6. Andrews F. M., Abbey A., Halman L. J. Stress from infertility, marriage factors, and subjective well-being of wives and husbands. *Journal of Health and Social Behavior*, 1991, vol. 32, no. 3, p. 238–253.
7. Zhang Z., Zhang J., Zhao N., Yang Ya. Social network size and subjective well-being: The mediating role of future time perspective among community-dwelling retirees. *Frontiers in Psychology*, 2019, vol. 10, p. 2590. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02590>
8. Bochkanova E. N. Social well-being of townspeople — a reference point for municipal social policy. *Izvestiia Ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 3: Obshchestvennye nauki*, 2007, no. 5, pp. 29–37. (In Russian)
9. Tikhonova E. V. Social mood as an indicator of the population's perception of social reality. *Materialy Afanas'evskikh chtenii*, 2016, vol. 16, no. 3, pp. 12–16. (In Russian)
10. Toshchenko Zh. T. Social mood — a phenomenon of modern sociological theory and practice. *Sotsis*, 1998, no. 1, pp. 21–35. (In Russian)

11. Zerchaninova T.E., Samkov K.N., Turgel I.D. *Social efficiency of local administration: experience of sociological research of single-industry towns*. Yekaterinburg, Ural'skaia akademiia gosudarstvennoi skyzhby Publ., 2010. (In Russian)
12. Bannister F., Connolly R. ICT, public values and transformative government: a framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 2014, vol. 31, pp. 119–128.
13. Moore M.H. *Creating public value: Strategic management in government*. Cambridge, Harvard University Press, 1995.
14. Inglehart R., Welzel K. *Modernization, cultural change and democracy: The sequence of human development*. Moscow, Novoe izdatel'stvo Publ., 2011. (In Russian)
15. Cinelli M., Morales G. D. F., Galeazzi A., Quattrociocchi W., Starnini M. The echo chamber effect on social media. *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 2021, vol. 118, no. 9, p. e2023301118. <https://doi.org/10.1073/pnas.2023301118>
16. Andreenkova A.V. Digitalization of social contacts among university students in Russia during COVID-19. *Monitoring obshchestvennogo mneniia: Ekonomicheskie i sotsial'nye peremeny*, 2020, no. 6, pp. 403–426. <https://doi.org/10.14515/monitoring.2020.6.1749> (In Russian)
17. Schemer C., Masur P.K., Geiß S., Müller P., Schäfer S. The impact of Internet and social media use on well-being: A longitudinal analysis of adolescents across nine years. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2021, vol. 26, no. 1, pp. 1–21. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmaa014>
18. Kearns A., Whitley E. Associations of Internet access with social integration, wellbeing and physical activity among adults in deprived communities: evidence from a household survey. *BMC Public Health*, 2019, vol. 19, p. 860. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7199-x>
19. Wu B., Liu T., Tian B. How does social media use impact subjective well-being? Examining the suppressing role of Internet addiction. *Frontiers in Psychology. Sec.: Positive Psychology*, 2023, vol. 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1108692>
20. Vidiyosov E., Vidiyosova L., Tensina I. Institutional factors for building trust in information technology: Case-study of Saint Petersburg. *Communications in Computer and Information Science*, 2022, vol. 1503, pp. 152–162.
21. Fantazzini D., Shakleina M.V., Yuras I.A. Big Data in determining the social well-being of the population of Russia. *Prikladnaia ekonometrika*, 2018, vol. 50, no. 2, pp. 43–66. (In Russian)

Received: August 1, 2023
Accepted: March 21, 2024

Author's information:

Lyudmila A. Vidiyosova — PhD in Sociology; bershadskaya.lyudmila@gmail.com