

АНАЛИЗ МЕЖПОКОЛЕНЧЕСКИХ РАЗЛИЧИЙ В ДОСТУПЕ К ГОСУДАРСТВЕННЫМ И МУНИЦИПАЛЬНЫМ УСЛУГАМ СРЕДИ ЖИТЕЛЕЙ МОСКВЫ И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

К. А. Лисина

*Национальный исследовательский университет
«Высшая школа экономики», Москва, Россия
E-mail: klisina@hse.ru*

В условиях цифровизации современного мира и активного развития информационных технологий, многие сферы жизни человека и общества проходят через процесс трансформации. Целью данного исследования являлось определение различий в способах получения (с использованием цифровых технологий или без них) и степени востребованности определённых видов государственных и муниципальных услуг (здравоохранение, образование, культура и т.д.) среди жителей московского макрорегиона, имеющих дифференцированные возрастные, половые и социальные статусы. В ходе проведения опроса и анализа полученных результатов, был сделан вывод о том, что первостепенной зоной развития и пристального внимания в рамках цифровой трансформации целесообразно выбрать сервисы, оказывающие услуги в сфере здравоохранения и налогового регулирования, поскольку жители Москвы и Московской области используют их наиболее часто. Кроме того, была подтверждена гипотеза о существовании межпоколенческого разрыва в частоте использования электронных сервисов и порталов для получения государственных услуг: городские жители в возрасте до 40 лет используют сеть Интернет для взаимодействия с государственными учреждениями на 19% чаще, чем люди, относящиеся к старшей возрастной группе.

ANALYSIS OF INTERGENERATIONAL DIFFERENCES IN ACCESS TO THE STATE AND MUNICIPAL SERVICES AMONG RESIDENTS OF MOSCOW AND THE MOSCOW REGION

K. A. Lisina

In the era of digitalization and active development of information technologies, many spheres of social life go through the process of transformation. This study was purposed to determine the differences in the methods of getting and the degree of demand for certain types of state and municipal services (healthcare, education, culture, etc.) among residents of the Moscow macro-region having various age, gender and social statuses. The results of the research show that healthcare and tax regulation services should be chosen as the main sphere of development in terms of digital transformation, since they are most in demand among the residents of Moscow region. Moreover, the hypothesis of the intergenerational gap in the frequency of electronic public recourses usage was confirmed: urban residents under the age of 40 use the Internet to communicate with government agencies 19% more often than people in the older age group.

На сегодняшний день цифровая трансформация, охватывающая многие сферы социально-экономической жизни общества, является одним из наиболее актуальных и перспективных трендов в развитых странах и, в особенности, в

крупных мегаполисах. Как правило, именно центры городских агломераций, в которых концентрируется общественная, политическая, культурная и финансовая деятельность регионов, становятся платформами для внедрения новейших технологий и демонстрируют опережающие темпы роста социального благосостояния. В России, как и в большинстве стран мира, столица берёт на себя ведущую роль в сфере внедрения инноваций и апробации передовых технологий как в области управления и организации социального ландшафта, так и в оптимизации процессов взаимодействия государства и граждан. Причины подобных тенденций носят естественный характер и в большинстве случаев связаны с большей плотностью населения в крупных городах, разветвлённой структурой государственных и местных органов и необходимостью поддержания функциональности и эффективности систем оказания государственных услуг. Москва, занявшая в 2022 году в 3 место в международном рейтинге ООН [1], оценивающем уровень благосостояния городов мира, представляет особый исследовательский интерес, поскольку на данный момент мегаполис активно внедряет передовые информационные технологии и придерживается стратегии цифровизации «Умный город 2030» [2].

Изучение гендерных и возрастных аспектов вовлечённости населения в использование цифровых сервисов и платформ открывает потенциал для адаптации используемых технологических и маркетинговых решений под запросы и возможности горожан, ввиду этого статистический анализ текущей ситуации в разрезе способов получения государственных и муниципальных услуг, наиболее востребованных их видов, а также субъективных оценок качества услуг, получаемых с помощью сети Интернет, является важным этапом мониторинга и стратегического планирования развития социально значимых информационных систем.

Для изучения изменений, происходящих под воздействием цифровой трансформации, в жизни населения современного мегаполиса, был проведён опрос, в котором приняло участие 354 респондента, проживающих на постоянной основе в Москве и Московской области. В целях проведения анализа влияния возраста на частоту использования электронных сервисов предоставления государственных и муниципальных услуг, выборка была разделена на 2 группы: в первую вошли респонденты в возрасте до 40 лет включительно, во вторую – старше 41 года. При этом следует заметить, что исследование проводилось как в форме онлайн-опроса, так и в виде личного анкетирования респондентов с целью увеличения охвата аудитории и повышения репрезентативности выборки за счёт включения в неё горожан старшего возраста. В таблице представлены результаты опроса, позволяющие сделать ряд важных выводов касательно востребованности разных типов государственных услуг у представителей всех возрастных групп.

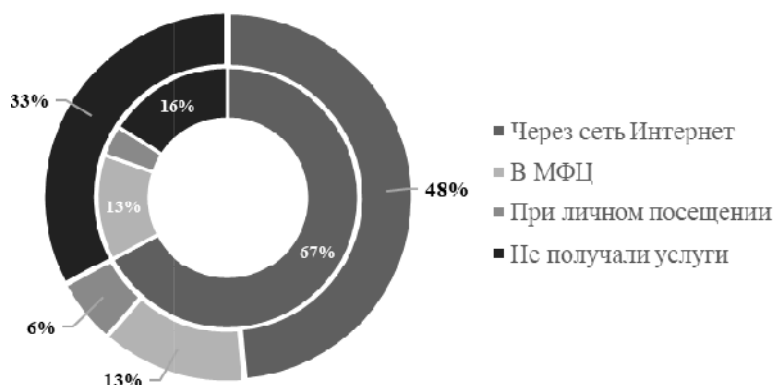
Востребованность различных видов государственных и муниципальных услуг среди жителей Москвы и Московской области

Вид услуг	Все респонденты	Старшее поколение (41 год и старше)	Молодёжь (до 40 лет)
Здравоохранение и медицина	73%	80%	71%
Налоги и сборы	43%	56%	39%
Регистрация	36%	29%	38%
Паспорта	31%	27%	32%
Образование	30%	14%	34%
ЖКХ	23%	49%	17%
Услуги МВД/ГИБДД	20%	21%	20%
Досуг	19%	24%	17%
Культура	19%	23%	17%
финансы	11%	7%	11%
статистика	11%	7%	11%
Экономика	10%	7%	11%
Имущественные и земельные отношения	10%	17%	8%

Следует заметить, что ведущую позицию занимают услуги в сфере медицины и здравоохранения, которые в течение года получали 80% опрошенных в группе старшего населения и 71% респондентов в возрасте до 40 лет. Также среди горожан старше 41 года 56% получали в течение года услуги в сфере налогового регулирования, в то время как представители молодого поколения чаще нуждались в услугах, связанных регистрацией, первичным получением или заменой паспорта и получением образованием. Подобные межпоколенческие различия подтверждают гипотезу о том, что представители выделенных возрастных групп используют сетевые технологии в разных целях и по некоторым аспектам (налоги и сборы, образование, ЖКХ, имущественные и земельные отношения) эти различия являются крайне существенными. Полученные результаты позволяют более точно построить портрет целевой аудитории тех или иных онлайн-сервисов и оптимизировать процессы оформления и оказания услуг с учётом возрастных особенностей потребителей.

Кроме того, в способах получения государственных и муниципальных услуг также наблюдаются значимые различия между представителями двух возрастных групп (см. рисунок). 67% людей в возрасте до 40 лет получают государственные услуги с помощью сети Интернет и специализированных региональных (официальный портал мэра и правительства Москвы, портал государственных услуг для жителей Московской области) или всероссийских ресурсов и платформ (Единый портал государственных услуг Российской Федерации), при этом в старшей возрастной группе лишь 48% населения используют данный способ взаимодействия с официальными ведомствами. Тем не менее, получение услуг через Многофункциональные центры (МФЦ) и при личном посещении специализированных учреждений распространено в обоих рассматриваемых группах примерно одинаково, основные же отличия

закljučаются в том, что представители старших возрастов, в целом, реже нуждаются в получении государственных услуг, в то время как лишь 16% горожан в возрасте до 40 лет отметили, что не получали подобные услуги в течение последнего года. Выявленные различия могут быть объяснены рядом причин, наиболее очевидные и существенные из которых заключаются в неравномерном доступе к сети Интернет, компьютерам и мобильным девайсам, а также сравнительно более низкой социальной активности представителей старших возрастов, коррелирующей с востребованностью сервисов и услуг, оказываемых гражданам со стороны государственных органов.



Способы получения государственных услуг жителями Москвы и МО разных возрастов (внутри – до 40 лет, снаружи – старше 41 года)
 Источник: статистические данные, полученные в результате проведения опроса респондентов

Полученные в ходе исследования результаты подтверждают гипотезу о том, что, несмотря на активное развитие и оптимизацию каналов получения государственных и муниципальных услуг, наблюдающиеся в столичном макрорегионе, на данный момент существует межпоколенческий разрыв в интенсивности использования цифровых технологий для коммуникации с государственными ведомствами. Однако, поскольку в будущем существует потенциал роста числа интернет-пользователей, относящихся к старшей возрастной группе, связанный с тенденциями старения населения, повышения уровня благосостояния жителей крупных городов и доступности новых технологий среди среднедоходных и низкодоходных групп [3, 4], важно уже сегодня прогнозировать подобные изменения и выстраивать стратегии информатизации социально значимых процессов с учётом межпоколенческих особенностей.

В рамках проведения первой стадии исследования трансформации жизни людей в условиях цифровой среды современного мегаполиса, удалось собрать репрезентативную базу данных, позволяющую проанализировать процессы взаимодействия горожан, имеющих разные демографические и социально-экономические характеристики, с официальными ведомствами, оказывающими наиболее важные государственные услуги, а также выявить межпоколенческий

разрыв в уровне востребованности и способах получения определённых типов услуг. Для получения более устойчивых результатов и применения классических статистических методов, призванных выявить причинно-следственные связи выявленных особенностей, необходимо добиться увеличения базы наблюдений и получить дополнительную информацию, необходимую для построения цифровых портретов с помощью механизмов машинного обучения.

Исследование выполнено при поддержке гранта Российского научного фонда № 22-28-20360 «Трансформация образа жизни людей в цифровой среде современного мегаполиса».

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. UN-Habitat. программа ООН по содействию устойчивому развитию населенных пунктов. [Электронный ресурс]. URL: <https://data.unhabitat.org/> (дата обращения: 16.09.2022).
2. Махадилев Ш. Ф. Механизмы взаимодействия органов власти и общества: на примере Московской городской программы «Умный город-2030» // Коммуникология: электронный научный журнал. 2022. № 1. С. 87-97.
3. Воронин Г. Л., Курячьева М. М. Интернет пространство старшего поколения: анализ проблемы вхождения в цифровую эпоху // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2018. № 3. С. 55-65.
4. Литвинцева Г. П., Петров С. П. Теоретические основы взаимодействия цифровой трансформации и качества жизни населения // Журнал экономической теории. 2019. № 3. С. 414-427.