

ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ

Кафедра новых медиа и теории коммуникаций

**Власть как сервис: опыт создания новых коммуникаций
на основе мобильных приложений**

Выпускная квалификационная работа
студентки V курса вечернего отделения,

А.Е. ХАРИТОНОВОЙ

Научный руководитель:

Кандидат филологических наук (доцент),

И.И.ЗАСУРСКИЙ

Москва 2016

АННОТАЦИЯ

В работе рассмотрены новые механизмы формирования обратной связи в государственном управлении, обеспечивающие информационное взаимодействие органов власти с населением (G2C). Исследование демонстрирует трансформацию СМК с интернетизацией населения и акцентирует внимание на сокращении административного бремени путем упрощения государственных процедур и формирование нового восприятия власти как сервиса. В рамках исследования были рассмотрены мобильные приложения, выпущенные на рынок, департаментом информационных технологий города Москвы, выявлены их преимущества и недостатки, а также предложены идеи собственного мобильного приложения для культурнодосугового сегмента.

Ключевые слова: мобильные приложения, государственное управление, обратная связь, информационно-коммуникативные технологии, электронное правительство.

ABSTRACT

The graduation paper examines the new type of G2C communication between administration and citizens with the help of mobile applications that feature new feedback technologies. The research of new kind of G2C communication aims at demonstrating the distinguishing features of mobile applications made by Moscow Department of Information Technologies, highlighting the advantages and disadvantages in order to propose ideas for a new application.

Keywords: mobile applications, G2C, public administration, feedback, e-government.

Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. Власть как сервис	8
1.1. Теории происхождения государства.....	8
1.2. Империя и коммуникации.....	14
Глава 2. Механизмы формирования обратной связи в государственном управлении	18
2.1. Государство как «сервис»	18
2.2. Электронное правительство. Мировой опыт	24
2.3. Опыт использования электронного правительства в России	30
2.4. Развитие механизмов обратной связи.....	32
Глава 3. Особенности правительственных мобильных приложений города москвы	35
3.1. Анализ мобильных приложений	35
3.2. Концепт мобильного приложения от автора.....	58
Заключение	64
Библиографический список	67
Приложения	72

ВВЕДЕНИЕ

Исследование «Власть как сервис: опыт создания новых коммуникаций на основе мобильных приложений», направлено на демонстрацию смены парадигмы мышления с восприятия власти как сакрального устоявшегося института общества, к парадигме — власти как социального сервиса, на примере анализа государственных мобильных приложений, выпущенных на медийный рынок за последние два года Департаментом информационных технологий города Москвы.

Мобильные платформы несколько последних лет остаются лидерами среди самых быстро развивающихся каналов коммуникации, поэтому для государственного управления **актуально** задействовать данный канал и максимально переводить свои услуги, оказываемые населению, в электронный вид. По такому пути пошло правительство Москвы, создав проект «Информационный город». Главная цель данной директивы — сократить административное бремя путем упрощения государственных процедур при помощи мобильных приложений.

Проблема грамотной, удобной и оперативной коммуникации жителей с властью всегда остро стояла в отечественной сфере государственного управления. Успех недавно выпущенных мобильных приложений от Департамента информационных технологий города Москвы, лишний раз иллюстрирует, что этот новый опыт коммуникации не только облегчил жизнь, повысил комфорт получения тех или иных услуг, но и открыл широкий спектр возможностей для оперативного и прозрачного общения горожан с правительством. А значит изменилось и тип взаимодействия с государственными службами, а вместе с тем и восприятие роли органов власти в жизни общества.

Рабочая гипотеза исследования состоит в том, что мобильные приложения становятся необходимым элементом в механизме

государственного управления, новым инструментом, который позволяет экономить время, повышать качество оказываемых услуг, и совершает технологическую революцию в формировании нового отношения к власти как к сервису.

Объектом исследования стали 9 мобильных приложений для жителей города Москвы, созданных администрацией города (для платформ Android и IOS).

Предметом исследования выбрана роль приложений в трансформации отношения к власти, а также такие критерии, как эргономичность, процедура авторизации, практичность и целесообразность приложений, отзывы и комментарии активных пользователей — всё то, что определяет отношение к приложениям и их роль в налаживании взаимодействия власти и горожан с использованием новых технологий.

Целью данной работы является анализ базовых принципов технологии коммуникации властных структур с населением на основе 9 запущенных мобильных приложений, выявления их особенностей, специфики их контента и интерфейса. **Для ее достижения** мы проанализируем мобильные приложения. Выборку исследования составили 9 выпущенных Департаментом информационных технологий города Москвы приложений, таких как «Электронный атлас Москвы», «Активный гражданин», «Транспорт Москвы», «Наш город», «Госуслуги», «ЖКХ Москвы», «Узнай Москву», «Парковки», «ЕМИАС».

В ходе исследования мы выявим их сильные и слабые стороны, структурируем накопленный опыт и на этой базе ответим на вопросы: какие новые возможности для правительства открывает новая коммуникация в виде мобильных приложений? Действительно ли за последнее время изменилась парадигма восприятия института власти? Какие сегменты в коммуникации между гражданами и властью остаются пустыми?

Создание правительственных мобильных приложений пока остается новым и плохо изученным полем мировой арены, поэтому **теоретическую и методологическую основы работы составил** сравнительный анализ работ российских и зарубежных авторов по тематике новых-медиа и государственного устройства таких как: Вершинин М.С, Ирхин Ю.В и других. За консультацией автор обратился к сотрудникам Департамента информационных технологий города Москвы, высокопоставленным чиновникам и экспертам российского медиа-бизнеса, провел интервью с сотрудниками московского департамента информационных технологий и заместителями министра ЖКХ и финансов по Московской области. В рамках поиска идей и оценки актуальности концепции нового приложения было проведено масштабное анкетирование.

Мы также использовали метод сравнительного анализа для исследования существующих мобильных приложений и выделения их особенностей. В качестве параметров сравнения мы разработали список характеристик, составленных на основе стандартного подхода к практическому применению тех или иных услуг правительственного сектора.

На основе полученных от исследований данных будет выявлен ниша в рамках государственно-гражданской коммуникации, и будут предложены идеи для разработки уникального мобильного приложения, которое поможет в работе правительству, что и составит **практическую значимость работы.**

ГЛАВА 1. ВЛАСТЬ КАК СЕРВИС

Запрос на власть не как на государство, с точки зрения веками сформировавшегося «сакрального института», а власти как сервиса, в России, особенно в мегаполисах, уже сформировался. Чтобы проследить эту эволюцию отношения к государственному аппарату нужно окунуться в самое начало зарождения общественного строя, поднять исторические пласты и рассмотреть основные теории происхождения государства. Невозможно сделать объективные выводы без анализа исторического фона изучаемой темы.

В данной работе мы будем рассматривать понятие «власти» с точки зрения обобщенного понятия механизма государственного управления, где государство — основная политическая организация общества, осуществляющая его управление, охрану его экономической и социальной структуры.

1.1. Теории происхождения государства

Древнегреческий философ Платон стал одним из первопроходцев науки о государственном строе. Он не видел существенной разницы между государством и обществом, что отчасти отражает отсутствие разделения между городом и государством в древней Греции, в отличие от древних империй, где ситуация была принципиально иной. «Государство возникает, когда каждый из нас не может удовлетворить сам себя, но во многом еще нуждается, его создают наши потребности»¹, — писал философ. Государство для него было всего лишь формой совместного поселения для комфортного проживания людей, под защитой общих интересов и территории, а в

¹ Платон Сочинения в четырех томах. Т. 3. Ч. 2 / Под общ. ред. А. Ф. Лосева и В. Ф. Асмуса; Пер. с древне- греч. — СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та; «Изд-во Олега Абышко», 2007. С.143

последствии уже и удовлетворение повседневных нужд, появление производства. Главное для Платона было закрепить мысль, что совместная форма организации жизни является необходимой, но при этом естественно вытекающей из самой природы человека, без искусственного вмешательства.

Четкое разделение понятий государства и общества впервые появилось у ученика Сократа, Аристотеля — учителя Александра Македонского, строителя одной из крупнейших, хотя и недолговечной древней империи. Он изучил разнообразные формы государственного устройства на примере полисов Древней Греции, и предложил в качестве эталона «политию»² — форму правления, в которой органически переплетались черты монархии, демократии и аристократии, где средний класс доминировал во всем. Философ считал, что государство воплощает в себе субординативную систему отношений господства и подчинения, которым в последствии он дал название политические отношения. Аристотель писал: «Государство существует не столько ради практических целей — самозащиты или достижения пользы, сколько ради осуществления этического идеала — высшего блага. Это общение ради создания хорошей жизни, ради создания вполне самодовлеющего существования. Оно предполагает целую систему социальных и религиозных отношений, воспитания»³.

Аристотельское государство рождается из семейных отношений: семьи составляют колония, колонии лежат в основе селений, а селения уже и объединяются в город-государство. По природе государство предшествует семье и естественным образом вбирает в себя черты организации и управления жизни этой единицы⁴.

² История государственно-правовых учений: Учебник / Отв. ред. Лазарев В.В. - М.: Спарк, 2006. С.107

³ Мухаев Р.Т. История политических и правовых учений. М.: Приор-издат, 2004. С.158

⁴ См.об этом: Радциг С. И. Введение к книге: Аристотель. Государственное устройство афинян. М., Л., 1936. С. 4–36.

В Древнем Китае V — VI век до н.э., «Мудрый Старец», основоположник даосизма, Лао-Цзы также определял государство, и стал одним из первых представителей анархизма. Лао-Цзы выдвинул мысль, что цивилизация и другое усовершенствование жизни, изобретение орудий труда, — все это прямой путь человека к утрате первозданного совершенства, спокойствия и самоудовлетворения, и как следствие — конфликты и гибель.

Интересен тот факт, что в отличие от идей Конфуция, который считал, что государство стоит на страже высшего блага⁵, Лао-Цзы полагает, что властимущие используют свое привилегированное положение в корыстных целях: «Народ голодает от того, что власти берут слишком много налогов»⁶. По мнению философа, основополагающий принцип мудрого управленца — недеяние.

После античности, в средневековой Европе прочно утвердилось мнение, что государство есть результат божественной деятельности. Это мировоззрение породило теологию. И все учения о государственном строе в этот период очевидны. Но на рубеже XVII века появляются научные концепции, позже объединенные под определение Теории Общественного договора — конструкции, предполагающей конструктивное и сбалансированное взаимодействие власти и общества.

Первым со своей научной теорией выступил английский философ XVII века, Гоббс, который в свою очередь видел естественное человеческое состояние в царстве личной свободы, ведущей к «войне всех против всех»⁷. В своем известном трактате «Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского» он впервые рационально изложил теорию общественного договора в доступной форме⁸.

⁵ Переломов Л.С. - Конфуций: жизнь, учение, судьба. М.:Наука, 1993. С. 478

⁶ Секреты Даодэ-Цзина. Живая мудрость древнего учения. М.:София, 2006. С. 204

⁷ См. об этом там же. С.600

⁸ См. об этом там же.

По мнению Гоббса, появлению государства предшествует естественному состоянию абсолютной, ничем неограниченной свободы людей, равных в своих способностях и правах. Люди равны между собой и в желании господствовать, обладать одними и теми же правами. Поэтому естественное состояние для Гоббса есть «состояние войны всех против всех» в его полном смысле. Абсолютная свобода человека — стремление к анархии, непрерывной борьбе, в которой оправдывается даже убийство человека человеком. Гоббс стал ярким мыслителем, в работах которого мы прослеживаем парадигму мышления, где власть выступает как сакральный институт власти.

Несколько иных взглядов придерживался другой английский мыслитель XVII века Джон Локк. В своей научной работе «Два трактата о государственном правлении» он выдвигает иной взгляд на первоначальное, естественное состояние человека. В отличие от Гоббса с его тезисом о «войне всех против всех», Локк считает первоначальной абсолютной свободой людей не источник борьбы, а выражение естественного их равенства и готовности следовать разумным естественным, природным законам. Эта естественная готовность людей приводит их к осознанию того, что в интересах их же блага необходимо, сохранив свободу, часть функции отдать правительству, которое призвано обеспечить дальнейшее развитие общества. Так у Локка достигается общественный договор между людьми, и возникает государство⁹.

Теория общественного договора Жан Жака Руссо существенно отличалась от взглядов Гоббса и от позиции Локка. Естественное состояние людей Руссо объясняется как состояние первобытной гармонии с природой. Человеческий инстинкт самосохранения изолирует его от гоббсовского состояния «войны всех против всех». По его мнению, человек не нуждается ни в общественных ограничителях, ни в защите и контроле, ни в систематическом труде. Но население неизбежно растет, вместе со способностями развиваются

⁹ Локк Дж. Сочинения: В 3 т. Т. 3.- М.: Мысль, 1988. С. 137.

и потребности людей, меняются климатические условия, что приводит к появлению частной собственности.

Как результат появления частной собственности, общество раскалывается на классы: богатых и бедных, и итогом становится вражда и борьба между собой. Таким образом, дабы избежать междоусобных войн и классовых неурядиц общество естественным путем приходит к тому, что необходим гражданский мир и заключается общественный договор, по которому власть над обществом переходит государству.

Но принцип того, что все же воля и свободы каждого отдельного человека лежат в основе государства, остаются абсолютными, неограниченными для Руссо и после заключения общественного договора. Поэтому он выдвигает свой знаменитый тезис о том, что носителем и источником власти является народ, который может и должен свергать власти, нарушающие условия общественного договора. Суверенно не государство, суверенен народ. Народ творит законы, меняет их, принимает новые¹⁰.

Интересен тот факт, что в России под заметным влиянием учения Ж.Ж. Руссо идеи договорного происхождения государства отстаивал А.Н. Радищев. С позиций защиты суверенитета народа, естественных прав человека и республиканской формы правления он подчеркивал, что цель договорно формируемого государства - это «блаженство граждан»¹¹.

Таким образом, теория общественного договора выделила в истории важный принцип, что легитимная государственная власть может быть получена только из согласия самих управляемых и только так для их же блага и комфортного сосуществования. Объединяющее положение для всех вышеупомянутых научных концепций — тщательное эвристическое

¹⁰ Руссо Ж. Ж. Об общественном договоре. Трактаты / Пер. с фр. — М.: Канон-пресс, Кучково поле, 1998. С.286

¹¹ Акмалова А.А., Капицын В.М. История политических и правовых учений: Учебное пособие - М.: Юриспруденция, 2002. С.77.

исследование условий человеческого естественного существования, отсутствующих в любом организованном общественном строе.

Основные теории трех вышеупомянутых философов: Томаса Гоббса, Джона Локка и Жан-Жака Руссо легли в основу «общественного договора». Определение «общественного договора» подразумевает, что люди частично отказывались от суверенитета и передавали его правительству или другой власти, что значит соглашение управляемыми на принятие набора правил, по которым ими управляют. Их научные работы обеспечили теоретическую основу конституционной монархии, либеральной демократии и республиканизма. Общественный договор использовался в Декларации Независимости как символ соблюдения Демократии и объяснил причины: почему же это в рациональном личном интересе человека добровольно отказаться от свободы, которой каждый обладает в естественном состоянии, чтобы получить преимущества политического порядка.

Безусловно, существование «общественного договора» само по себе предмет спора между сторонниками разных политических идеологий и взглядов. Многие либертариисты утверждают, что договор не может существовать без сознательного и добровольного согласия всех участников. Известным сторонником этой точки зрения был американский анархист-индивидуалист Лисандр Спунер, основывая принцип ненападения на естественном праве. Спунер считал, что факт угрозы применения насилия со стороны правительства в отношении тех, кто не платит налоги, делает нелегитимным любой общественный договор — так как законные договоры могут быть сделаны только в отсутствие принуждения, априори должны быть добровольными.

Но есть и совершенно другие подходы к рассмотрению государственного управления, например, Харольд Иннис, основатель Торонтской школы, считает, что форму правления устанавливают средства СМК, в своих работах он анализирует эту зависимость.

1.2. Империя и коммуникации

Империи и абсолютные монархии, существовавшие веками, ярко иллюстрируют тот факт, что государство исторически имело по сути сакральную роль. Канадский теоретик медиа Харольд Иннис в своих трудах рассмотрел влияние коммуникаций на развитие западной цивилизации от первобытного общества до середины XX века. Он считал, что «локомотивом» в истории человеческого развития являются новые технологии, благодаря которым возникают новые средства коммуникации¹². Идеи Инниса стали фундаментом Торонтской школы коммуникации.

Внимание к работам Инниса сегодня объясняется тем, что фокус его исследований совпал с современными интересами в области динамики больших социальных и политических изменений¹³. Но для данного исследования особую ценность составляет установленная им зависимость между эволюцией технологий коммуникации и государственным строем, которую он проследил в своей работе «Империи и коммуникации». Он утверждал, что каждое средство коммуникации имеет уникальные свойства, а соответственно и новые способы воздействия на каждого человека и в целом общество. Таким образом, он установил связь между средствами массовой коммуникации и установленным государственным режимом. И. И. Засурский, к примеру, иллюстрирует эту концепцию соответствиями между теократическими древними империями и эпохой ранней письменности, реформацией и религиозными войнами и распространением книгопечатания, ранней эпохой развития радио и тоталитарными режимами, телевидением и обществом потребления и т.д.¹⁴

¹²Innis H. Empire and communications. – Toronto, 2007. P.51

¹³Deibert R.J. Between essentialism and construtivism: Harold Innis and world order transformations // The Toronto School of Communication Theory. – 2008. P.32

¹⁴Почепцов Г.Г. Новые медиатеории: Гарольд Иннис [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/lib/newmedia3.htm> (дата обращения: 03.04.2016)

Согласно Иннису, одни технологии коммуникации помогают донести сообщение через время, другие через пространство. Так называемые «пространственные» модели имеют подвижные средства массовой коммуникации (далее СМК), которые удобно хранить и передавать конечному адресату. Временные СМК в свою очередь помогают выстраивать механизм управления государствами, которые Иннис называет империями. К таким средствам коммуникации Иннис относит не только монументальную пропаганду и архитектуру, но и фольклор.

В работе «Империи и коммуникации» Иннис прослеживает развитие СМК в Древнем Египте, Вавилоне, Римской империи и древнегреческой цивилизации. Таким образом в Древнем Египте со своей строгой социальной иерархией доминируют временные СМК в виде песен, эпоса, книг и рукописей. Доступ к ключевым объектам информации, имеющим статус сакрального знания, а также к ее распространению имеет ограниченная группа лиц, которая обладает властью.

Таким образом, Иннис уверен, что временные СМК имеют особое влияние и помогают сохранить культуры путем передачи информации о ценностях из поколения в поколение. А пространственные СМК в виде телевидение, радио, журналов хоть и стараются охватить широкую аудиторию, но эффект их краткосрочен. Теоретик считает, что радио и массовые газеты порождают стереотипное мышление и приход нацистов опирался на использование громкоговорителей.

Акцент особого внимания на материалах для коммуникации, к примеру: папирус, камень, пергамент, позволяет Иннису делать новые выводы. Если раньше речь шла только о долговечности/недолговечности материала на примерах камня и бумаги, то ученый говорит о том, что христианство с помощью монастырей создало монополию на знания¹⁵. Это связано с избирательностью перевода старых текстов на новый долговечный материал

¹⁵ Innis H. Empire and communications. – Toronto, 2007. P.58

— пергамент. В связи с переводом только нужных текстов, много материала пропало.

Разумеется, анализ эпохи цифровых коммуникаций осталась за рамками исследования Инниса, который просто не дожил до времени, когда можно было бы применить разработанные им подходы к анализу нашего времени. Однако ученик Инниса Маршал Маклюэн считается «святым покровителем» популярного журнала *Wired*, ставшего основным источником информации о новых медиа в эпоху их формирования.

Иннис считал, что западная цивилизация начинала с акцента на времени, а закончила в современном состоянии акцентом на пространстве.¹⁶ Таким образом, следуя выводам Инниса о прямой зависимости власти от соответствующих коммуникативных технологий, дают нам новую почву для размышлений. С появлением мобильных приложений случилась технологическая революция, и в основе такой коммуникации лежат уже не коммерциализация и «имперские задачи», а возможность установления нового типа отношений между властью и обществом.

Изменения в обществе, по Иннису, идут с периферии. Именно там, как утверждал ученый, обитатели окраин изобретали новые средства коммуникации, которые вступали в противоречие с официально принятыми, а в результате возникало нечто новое, прогрессивное, что двигало цивилизацию, помогая ей совершить рывок, «сдвиг» вперед. Таким примером, стал переход от латинских текстов на пергаменте, средстве коммуникации христианской церкви, к светскому письму на разных европейских языках, выполненному на бумаге.¹⁷ Вот и в современном обществе осуществляется такой переход от одной СМК к другой, где власть теряет свое исторически сложившиеся

¹⁶ Stamps J. Innis in the Canadian dialectical tradition // Harold Innis in the new century. Reflections and refractions. Ed. by W. Buxton, C. R. Acland. — Montreal, 1999). P. 122.

¹⁷ Архангельская И.Б. Теория коммуникации в трудах Х.А.Инниса и М.Маклюэна // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия Социальные науки, 2007, № 3 (8). С. 149.

абсолютными монархиями и империями определение сакрального института. Однако в данном случае речь идёт не о периферийном процессе, а о своего рода «контрреформации» - целенаправленного усилия со стороны местных органов власти в столице Российской Федерации.

ГЛАВА 2. МЕХАНИЗМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

2.1. Государство как «сервис»

Вопрос местного самоуправления во многих ведущих странах мира всегда находился в центре политической жизни общества. Традиции общинного, городского самоуправления своими корнями уходят в глубину веков к полисной демократии античного мира, городским и сельским общинам периода сословного государства средних веков. Принцип самоуправления лег в основу управления в Италии периода республики, когда Рим из маленькой общины с примитивным общественным устройством перерастает в полноценное государство с обширной территорией. В 45 г. до н.э. Юлий Цезарь устанавливает свод общих правил местного устройства, основу которых составлял принцип широкой автономии в местных делах, но под контролем Рима. Организация местного устройства по своей сущности повторяла государственное устройство Рима. Высший орган — народное собрание всех граждан общины, состоящего из местных курий. Общее собрание избирало магистратов и решало общие вопросы местной жизни. В каждом городе существовал муниципальный сенат из 100 человек, а судебная и административная власть принадлежала муниципальной магистратуре.

Великая Французская революция дала начало не только конституционному движению в странах Европы и привела к новым формам организации государственной власти и государственного управления, но и появлению элементов местного самоуправления, свободного от чиновничьего давления центральных органов власти. Распространению идей местного самоуправления в европейских странах в значительной степени способствовали французские конституции, на основе которых в 1831 г. Бельгия принимает свою конституцию, занявшая видное место в развитии, как в практике, так и теоретических основ местного самоуправления. Наряду с

положениями об общинном управлении конституция Бельгии 1831 г. признавала наряду с тремя традиционными ветвями власти четвертую — муниципальную.

В начале XIX века при сильной централизованной государственной власти в Германии общинными делами и хозяйством управляли государственные чиновники, которые привели хозяйство в полный упадок. Сложившееся положение явилось толчком для решения вопросов ограничения центральной власти в управлении общинами. Чтобы решить эту проблему, немецкими учеными была разработана теория свободной общины, которая опиралась на идеи естественного права. Это был значительный вклад в разработку теории местного самоуправления. Германская юридическая школа в теории свободной общины аналогично естественной природе прав и свобод человека обосновывала естественный и неотчуждаемый характер права общины управлять своими делами, поскольку исторически община появляется раньше государства, в связи с чем государство обязано уважать свободу общинного управления. Сторонники этой теории для аргументации своей позиции относительно свободы и независимости общины обращались к положению общин периода средних веков, к истории их борьбы против феодальной власти и становлению вольных городов.

Теория свободной общины характеризуется избираемостью органов местного самоуправления членами общины, разграничением общинных и государственных дел и дел, своеобразием управления собственными делами общины и его отличие от дел государственных, а также невмешательством государственных органов в собственную компетенцию общины и ограничение влияния государства на общинное самоуправление контролем за соблюдением общиной пределов своей компетенции. Позже эти идеи нашли отражение в законодательстве первой половины XIX века: в Конституции Бельгии 1831 г. — об особой общинной власти и в германской конституции 1849 г., разработанной франкфуртским Национальным собранием.

Опираясь на принцип свободы самостоятельного решения задач местным сообществом и исходя из противопоставления государства и общины была выдвинута общественно-хозяйственная теория самоуправления. Основным аргументом сторонников данной теории в обосновании самостоятельности общин была преимущественно хозяйственная природа деятельности органов местного самоуправления, как негосударственная форма деятельности. По мнению сторонников общественной теории, самоуправление представляет собой заведование делами местного хозяйства. Вместе с тем, общественная теория противопоставляет местную общину государству, общественные интересы – политическим, когда государство и общество ведают только своими интересами.

Таким образом, вольные города и традиции самоуправления, начиная от греческого полиса, и выборной системе власти, не покушаясь на сакральную природу власти, сформировали демократический ценностный фундамент и запрос на технологии управления городом с использованием новых электронных технологий обратной связи.

Рассмотрев появление и трансформацию понятия «государство» от Платона до Жан-Жака Руссо и традиции самоуправления в вольных городах, а также изучив концепцию Гарольда Инниса, можно сделать закономерный логический вывод, что общество не стоит на месте, а развивается с космической скоростью, запросы людей растут в геометрической прогрессии, и в XXI веке люди подошли к такому историческому рубежу, когда появляется потребность рассмотреть значимость и определение понятия «государство» немного под иным углом: не как благодетель и сакральный общественный институт, а как сервис, предлагающий большое количество услуг. Мы перечисляем деньги на счет данной компании, в конкретно нашем случае, эти перечисления имеют вид налогов, пошлин, сборов, оплат жилищно-коммунальных расходов, и взамен централизованно получаем за эту плату набор определенных услуг. Примечательно, что все эти проекты локальны и

созданы по заказу местных, а не федеральных органов власти, что в целом даёт новое развитие традиции местного самоуправления.

Для доказательства своей позиции автор провел глубинное интервью на тему «власти как сервиса» с проработавшими от 10 лет на государственных руководящих должностях чиновниками, которые изнутри раскрыли требуемое понятие для моего исследования. Интервьюируемые подбирались автором работы по критерию: высокой занимаемой правительственной должности, активная успешная деятельность, а также согласие побеседовать со мной по данному вопросу. Данное интервью проводилось по телефону. Бывший глава инвестиционного блока Минфина, бывший первый заместитель Московской области, В.В.Носов в ходе беседы согласился с позицией автора, но и раскрыл другую сторону обозначенной автором работы позиции¹⁸. Таким образом, чиновник высказал интересное мнение о том, что власть с точки зрения желания и способности навязать свою волю является скорее репрессий, чем сервисом. И она оказывает государственные услуги не потому что она добра, а потому что это ее функциональная обязанность.

Также Носов отметил, что функциональной обязанностью любого исполнительного органа власти является подробная детализация соответствующего права граждан, которое относится к его компетенции. Например, право на охрану здоровья системой законов, положений, нормативов определяет конкретные обязательства власти. Таким образом, в лице Министерства здравоохранения - это предоставить гражданам определенное количество больниц, родильных домов, диагностических центров, станций скорой помощи в расчете на определенное количество граждан, проживающих на конкретной территории. Однако можно заметить, что сегодня выполнить все эти важнейшие задачи без использования новых технологий с должным уровнем качества невозможно.

¹⁸ См. Приложение №1 интервью с Носовым В.В от (25.02.2016)

Вторым интервьюированным экспертом стал заместитель министра ЖКХ и строительства по Московской области, Е.А.Харитонов. Он рассказал об историческом процессе становления власти как сервиса на примерах личного опыта: «На данный момент госорганы уже сформировали технологию работы с населением, пытаюсь сделать прозрачным для людей, как технологию сбора денежных средств (штрафы, налоги и другие сборы), так и расходную составляющую бюджета. Сервис, т.е власть, расписывает до копейки куда тратятся наши деньги. Оборона, образование, медицина, дороги.

Власть сама предложила создать органы контроля за расходами и создала прозрачную технологию госзакупок. Это все сделано, чтобы не дать возможность использовать средства населения на нецелевое использование»¹⁹.

Интервью с представителями власти доказало позицию автора выпускной квалификационной работы, что переход к постиндустриальному информационному обществу предполагает неизбежную трансформацию государственного управления с учетом требований новой установившейся информационной эпохи глобализации. Для этого как раз и создаются новые типы инструментов, позволяющих радикально уточнить запросы граждан и добиться эффективной работы подрядчиков, используя как подсказку мнение горожан (пример gorod.mos.ru).

Правительства по всему миру в век глобализации и бешеной информатизации вынуждены оперативно реагировать на постоянно появляющиеся новые информационно-технологические тенденции для создания должного и комфортного уровня обратной связи. Сложившимся централизованным государственным структурам, основанных на традиционных вековых бюрократических принципах управления государства стало не доставать гибкости, политической нейтральности и мобильности. Мировые лидеры оказываются не в состоянии реагировать с нужной

¹⁹ См. Приложение №2 интервью с Харитоновым А.Е от (29.12.2015)

скоростью на многообразные изменения окружающего мира, что приводит к катастрофическому снижению уровня эффективности работы правительств и, как следствие, недовольства граждан.

Harvard University, подготовил рейтинги, оценивающие степень готовности различных государств к информационному обществу, разработав индекс сетевой готовности. Россия в этом рейтинге разместилась на 61 месте из 75 рассмотренных стран. Первые места занимают США, Исландия, Финляндия, Сингапур. Рейтинг складывается из совокупности таких параметров, как развитость информационной инфраструктуры, национальная политика в области инфокоммуникаций и технологий, экономический климат, социальный капитал, доминирующие модели этики производства и отношений, онлайн-обучение, электронная коммерция, принципы государственного управления²⁰.

Новые медийные технологии, обеспечивающие информационное взаимодействие органов власти с населением и институтами гражданского общества посредством Интернета, получили наименование «электронного правительства».²¹ Понятие «электронное правительство», также можно определить, как специализированную комплексную структуру взаимодействия исполнительной власти с гражданами, гражданским обществом и бизнес-структурами посредством Интернета²².

С этой точки зрения, вся цепочка органов исполнительной власти выступает как единый набор сервисов, предназначенный для оказания услуг населению. Для граждан в свою очередь работа правительства представляется достаточно прозрачной и открытой. Особое внимание уделяется обратной

²⁰ Global Information Technology Report 2015 URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/> (Дата обращения: 30.04.2016)

²¹ Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2001. С. 255

²² Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // Социологические исследования. 2006. №1. С. 79

связи, а именно скорости и качеству предоставления государством определенных услуг, посредством широкого использования Интернета.

2.2. Электронное правительство. Мировой опыт

Концепция «электронного правительства» была придумана на рубеже 2000-х годов, когда общество было уже почти технически подготовлено к такой революции в государственном управлении и постиндустриальные страны были многопланово готовы к глубокому реформированию всей своей управленческой системе. Новое государственное управление предполагает его большую мобильность и гибкость, а также внедрение в государственные службы конкурентных и договорных начал, создание обособленных специализированных управленческих структур с усилившейся ответственностью за результаты деятельности, повышение роли этических требований, демократических ценностей, активное взаимодействие с гражданским обществом, всеми его членами, переориентацию государственных интересов на нужды и потребности граждан²³.

При использовании новых информационных систем в современной организации государственного управления учитывается также демократия, экономическая, культурная, ментальное окружение, этика труда и другие правовые традиции, влияющие на весь характер взаимоотношений «власть-общество»²⁴.

Плюсы движения развития управления государством в данном русле очевидны:

- обеспечение легко проверяемой, строгой налоговой отчетности,

²³ Политико-административное управление/ Под ред. В.С. Комаровского и Л.В. Сморгунова. М.: РАГС, 2004. С. 92

²⁴ Барбер М. Государственная служба: эффективная и аполитичная // "Британские политические традиции и реформа власти в России". М-лы научно-практич. конф. Посольства Великобритании в РФ и РАГС. 21-22 февраля 2005 г. М: РАГС, 2005. С. 99.

- повышение уровня бюджетных поступлений,
- сокращение масштабов коррупции,
- рост доверия граждан к институтам власти
- и многие другие²⁵.

Не стоит забывать, что для внедрения так называемой «электронной демократии», как, кстати, и для обычной, обязательным фактором является наличие определенных предпосылок в виде достойного уровня гражданского участия населения и информационно-технической компетентности. Абсентеизм в реальной жизни не превратится в свою противоположность в виртуальном пространстве. Поэтому планы по формированию «электронного правительства» очень часто имеют не функциональный, а имиджевый характер, чтобы искоренить политическое бездействие.

Первой страной в мире, принявшей Закон об электронных услугах, была Финляндия. В 2001 году финской правительства приняло закон, который содержит положения о правах, обязанностях и ответственности органов государственного управления и их клиентов в сфере электронных услуг, о ключевых требованиях в отношении электронной идентификации личности граждан. В соответствии с этим законом власти должны предоставлять общественности возможность выбора электронной доставки уведомлений, счетов и других аналогичных документов и сообщений. Органы власти и клиенты могут скреплять свои решения электронной подписью²⁶.

В США работает «Официальный портал правительства»²⁷, который содержит в себе сайты федеральных, штатных и местных органов власти, содержит более 260 млн. веб-страниц и предоставляет более тысячи государственных услуг.

²⁵ Демпси Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс // Государственное управление в переходных экономиках. 2003. №1. С. 24.

²⁷ The US Government's Official web-portal [Электронный ресурс] URL: [http://www. First-Gov.gov/](http://www.FirstGov.gov/) (Дата обращения:25.04.16)

Разделы услуг:

- получение государственных грантов,
- государственные вакансии,
- получение различных лицензий,
- вопросы социальной безопасности,
- получение паспортов,
- иммиграция и визовый контроль,
- объявления и заявки
- и др.

Данный портал предоставляет условия для виртуального диалога с представителями власти в режиме реального времени. В США службы, занимающиеся внутренними доходами, располагают самым посещаемым сайтом общественных служб и около трети всех налоговых поступлений в бюджет.

Правительством Великобритании в 1999 г. была принята стратегическая программа «Модернизация государственной власти», охватывающая пять миллионов государственных служащих страны. Ее ключевым элементом является внедрение электронной системы управления информационного века. В соответствии с ней был создан правительственный портал — «Великобритания он-лайн»²⁸.

Этот проект позволяет всем правительственным и государственным организациям королевства предоставлять гражданам в удобное для них время электронный доступ ко всем формам и видам документации. Более того, при использовании личной электронно-цифровой подписи, формы могут заполняться прямо на экране и отправляться по электронным каналам связи без лишнего человеческого вмешательства.

²⁸ UK Online [Электронный ресурс] URL: <http://www.open.gov.uk> (дата обращения: 25.04.2016)

Канадский правительственный веб-портал называется «Государственная служба Канады»²⁹. Он предоставляет доступ более к 1000 государственных программ и услуг. Так, служба «Деловые связи Канады» получила ряд международных наград, в частности, за ее способность регистрировать новые коммерческие предприятия через Интернет. Через нее регистрируется 70% фирм. Служба имеет 95%-й рейтинг удовлетворенности потребителей.

Одним из самых развитых является официальный сайта правительства Сингапура³⁰. Сингапурские власти еще в 80 годах задалась целью превратить свою страну в «интеллектуальный остров». С этого острова стоит брать пример, потому что за очень короткий срок правительству удалось объединить с помощью Интернета все сферы жизнедеятельности островитян: государственное управление, образование, науку, медицину, бизнес и даже индустрию развлечений. Программа спонсируется государством и выделяет до 0,5 млрд американских долларов в год. Для получения необходимого перечня услуг необходимо зарегистрироваться, и после авторизации можно получать необходимую информацию и услугу по любому из интересующих подразделов.

В Австралии, в штате Виктория власти внедрили систему MAXI — единый портал для обслуживания населения с помощью Интернета, обеспечивающий проведение всех платежей, оформление всевозможных документов, смену личных данных, заполнение форм, необходимых для получения лицензии, помещение и просмотр объявлений о вакансиях, заключение договоров социального, медицинского страхования. Интересно, что после внедрения этой системы выяснилось, что до 40% операций, выполняемых с помощью сервиса электронных услуг, производятся в

²⁹ Introduction to the Government of Canada official web-site /Canada site [Электронный ресурс] URL: <http://www.canada.gc.ca/> (дата обращения: 25.04.2016)

³⁰ Introduction to the Government of Singapore official web-site [Электронный ресурс] URL: <http://www.gov.sg> (дата обращения: 25.04.2016)

Интернете в нерабочее для правительственных чиновников время, что не только экономит и их время, но удобно для граждан.

Мы видим, что процесс интернетизации мировых структур государственного управления дает свои плоды, и в ряде западных стран появляются новые управленческие должности, в ряд обязанностей которых входит наблюдать за выполнением конституционных прав граждан на доступ к информации. В Великобритании — электронный посланник (E-Envoy), в США — главный ответственный по информации (Chief information officer).

Но в процессе повсеместной интернетизации и глобализации есть и отрицательные черты. Самый очевидный и волнующий — сокращение рабочих мест. Так, к примеру, в Великобритании число государственных служащих снизилось с 750 тыс. (в 1976 г.) до 475 тыс. человек (2004 г.), что составляет почти половину. Существуют и другие многочисленные проблемы использования информационно-кибернетических технологий в управлении. Особое внимание стоит уделить проблеме готовности граждан к использованию электронных сервисов и услуг, их необходимых навыков работы с «электронным правительством». Как заметил А. Норман, «средний избиратель вряд ли будет стараться получить информацию по вопросам, которые прямо его не затрагивают»³¹.

Следующая проблема состоит во многих сбоях во время предоставления государственными службами ряда услуг, особенно при подготовке и управлении контрактами. В начале реформ государственной службы наблюдаются известные трудности перехода, иногда снижается уровень управления. В ряде стран недоработана обратная связь, и граждане практически не влияют на работу правительства. «Электронное правительство» создает некоторые конфликты между служащими различных

³¹ Norman A. Information Society: An Economic Theory of Discovery, Invention and Innovation. Boston, 1993. P.246

подразделений и поколений, может ухудшаться моральный климат, снижаться зарплата, где-то не справляются сервера.

Не стоит забывать, что «Электронное правительство» само по себе не может создавать систему государственных приоритетов, вырабатывать национальную политику, а может лишь в той или иной мере содействовать им. В этом смысле такой механизм кибер-правительства может функционировать как в русле демократических, так и авторитарно-корпоративных преобразований. Его успехи пока больше в оказании конкретных услуг, чем повышении качества государственного управления. Существуют сомнения среди многих граждан в отношении доступности новых технологий, качества электронного управления, выбора наилучших моделей электронного взаимодействия с правительством. Общественность заинтересована в предоставлении услуг «электронного правительства» только при условии конфиденциальности и секретности при взаимодействии с государственной службой при условии прозрачности для финансовых органов, гарантиях против мошенничества или взлома компьютеров, бесплатной или дешевой поддержки пользователей. Движущей силой и формирующейся в настоящее время новой модели управления являются не только вводимые денежные или технологические ресурсы либо конкретные функциональные результаты, но и то, как эти результаты отразятся на жизни или хозяйственной деятельности потребителей деятельности и вводимые денежные или технологические ресурсы либо конкретные функции.

Очень остро встает вопрос о роли, владеющих непосредственным доступом к технологическим механизмам инфокоммуникаций, вирусов, похищения информации, технологических сбоев. Официальные службы США по надзору разоблачили деятельность группы интернет-мошенников, создавших вирусную программу, позволившую передать в общий доступ практически всю информацию примерно с 40 млн. карточек мгновенной

оплаты MasterCard и Visa, что составляет примерно 10% всех платежных электронных карточек американских граждан.

2.3. Опыт использования электронного правительства в России

В России начало государственной интернетизации положило принятие в январе 2002 г. Федеральной целевой программы (ФЦП) «Электронная Россия (2002-2010 гг.)»³². Основная идея проекта заключается в том, что государство может, применив новые медийные технологии, решить определенные насущные проблемы оптимизации управления и сокращение бюрократической волокиты.

Основные идеи, которые планировались реализоваться в рамках данной программы:

- 1) введение электронного документооборота
- 2) осуществление более доступного государственного и муниципального управления
- 3) перевод в электронную форму обратной связи граждан с властью:
- 4) дебюрократизация государственных организаций
- 5) поддержка развития гражданского и правового общества в России.

В соответствии с программой «Электронная Россия» все основные государственные службы, начиная с администрации Президента РФ, открыли свои собственные веб-порталы. Сайты данных организации помогают оперативно отвечать на насущные вопросы граждан. Сама «Электронная Россия» представляет собой единый сервер органов государственной власти

³² Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 № 65 (ред. от 09.06.2010) "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 5. – Ст. 531

Российской Федерации³³ и предлагает широкий круг оперативной и архивной информации о деятельности управленческих органов.

Данная площадка пользуется чрезмерной популярностью среди активной части населения, государственных служащих, студентов социально-гуманитарных вузов. За время существования к услугам данной площадки обратилось более 2 млн. пользователей с более чем 30 млн. запросов³⁴.

Стоит заметить, что активно развивается сеть российских региональных порталов. Яркий пример — сайт правительства Московской области³⁵. На портале можно найти качественную новостную ленту, ссылку на местный телеканал, анонсы мероприятий, мультимедийный блок, документы, форма обратной связи с губернатором А.Ю.Воробьевым. Сайт содержит разделы: Губернатор, Структура, Мероприятия, Документы и Мультимедиа. Новостная колонка разделена на общие и официальные новости.

Развернутую структуру имеет столичный веб-портал Правительства Москвы³⁶. Он содержит разделы: Общие сведения, Мэр Москвы, Правительство Москвы. Аппарат Мэра и Правительства Москвы. Территориальные органы исполнительной власти, Городские организации. Правовые акты, регламентирующие деятельность Правительства Москвы, Законотворческая деятельность Мэра и Правительства Москвы, и др. Отраслевые и функциональные органы исполнительной власти и отвечает требованиям современного оформления.

Не стоит забывать и об обратной стороне монеты: внедрение технологий «электронного правительства» парадоксальным образом может стать дополнительным барьером между властью для большинства населения, не

³³Официальный сайт Правительства Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: www.government.gov.ru (дата обращения: 20.03.2016)

³⁴Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // Социологические исследования. 2006. №1. С. 75

³⁵ Официальный сайт Правительства Московской области [Электронный ресурс]. URL: <http://mosreg.ru/> (дата обращения: 01.04.2016)

³⁶ Официальный сайт Москвы [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mos.ru/> (дата обращения: 01.04.2016)

владеющего интернет технологиями и не имеющего открытого или постоянного доступа к таким системам, а также нужного информационного багажа с навыками использования новых технологий. Анализ экспертами первого и второго этапов реализации ФЦП «Электронная Россия» (2002-2004 гг.) показал, что Программа не только не облегчила жизнь россиян, но, наоборот, усложнила: чем больше становится компьютеров в органах власти, чем больше сохраняется в них информации о гражданах и их бизнесе, тем больше органы власти требуют у граждан эту же информацию на бумаге с подписью и печатью³⁷.

2.4. Развитие механизмов обратной связи

Суть интернетизации государственного управления в минимизации личностного контакта между представителями власти и гражданами, а также рациональный тайм-менеджмент, ведь с переводом государственных услуг в режим онлайн мы не только избегаем очередей и бумажной волокиты, но и получаем уникальную возможность получать все необходимые сервисы из дома. За счет смены места встречи из кабинетов и единых окон в мобильное приложение, изменился и характер самих оказываемых услуг. За счет деперсонализации снизилась возможность примирений коррупционных схем³⁸.

Государственное управление и развитие территорий предполагает комплексный учет всех потенциальных и актуальных потребностей и интересов граждан, к которым относятся, различные социальные группы, корпорации, организации. Следовательно, для организация действующих управленческих методов, за которыми не последует их отторжение, требуется развитие механизмов обратной связи.

³⁷ Саратовское облправительство готовится стать электронным [Электронный ресурс]. URL: http://government.e-rus.ru/site.shtml?id=83&n_id=9855 (дата обращения: 25.04.2016)

³⁸ Толкачев В.В, Принципы антикоррупционной политики // Правовая политика и правовая жизнь. 2007. №1. С. 102

Формирование данных механизмов обратной связи, в настоящее время является не только одной из наиболее злободневных, но и одной из самых сложных проблем трансформации системы управления населением. Вопрос открытости, прозрачности власти, хотя и выдвигалась в качестве одной из целей административно-правовой реформы, но длительное время оставался подвешенным в воздухе.

Так, законопроект об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов МСУ был одобрен Правительством РФ еще в середине 2005 года. Однако соответствующий закон был принят лишь в 2009 году и вступил в действие 1 января 2010 года³⁹. Данным Законом фактически впервые в отечественном законодательстве было закреплено право граждан не только «получать достоверную информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», но и «не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, доступ к которой не ограничен», а также «обжаловать в установленном порядке акты и действия (бездействие) государственных органов и органов местного самоуправления, их должностных лиц, нарушающие право на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и установленный порядок его реализации»⁴⁰. Таким образом, данный закон дал начало для направления интернетизации государственного аппарата в нужное русло.

Одним из механизмов обратной связи государственных структур и рядового гражданина стали мобильные приложения. Такой интерес

³⁹ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" // Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 776.

⁴⁰ Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" // Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 776.

государственных ведомств к новым технологиям во многом является следствием реализуемой Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации программы «Информационное город»⁴¹, охватывающей все отрасли и сферы деятельности государства. Цель программы: повышение жизни граждан на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий.

В рамках реализации проекта «Информационный город» департамент информационных технологий города Москвы разработал и выпустил на рынок ряд приложений, обеспечивающих удобную и комфортную жизнь в мегаполисе. В рамках проекта «Электронные сервисы для граждан»: «Электронный атлас Москвы», «Активный Гражданин», «Транспорт Москвы», «Наш город», «Госуслуги Москвы», «ЖКХ Москвы», «Узнай Москву», «Узнай Москву Фото», «Парковки Москвы», «Мобильный туристический портал Москвы», «ЕМИАС города Москвы». Также под контролем департамента находится множество иных полезных электронных проектов.

⁴¹ Приказ Минкомсвязи России «Об утверждении детального плана-графика реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» на 2016 год в части мероприятий, ответственным исполнителем и соисполнителем которых является Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/4877/> (дата обращения: 03.04.2016)

ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

Правительство каждый год тратит на покупку программного обеспечения для госорганов бюджетные средства в размере порядка 2 — 3 млрд долларов. Это говорит о том, что начало процессу внедрения в деятельность органов государственной власти России современных информационно-коммуникационных технологий давно положено. В Москве этой деятельностью активно занимается функциональный орган исполнительной власти, Департамент Информационных технологий (далее ДИТ). Данный департамент несет ответственность за создание и эксплуатацию городских информационных систем, поставки компьютерной техники в государственные учреждения, разработку механизмов электронного правительства и перевод городских и муниципальных услуг в интерактивный вид.

3.1. Анализ мобильных приложений

ДИТ действует в соответствии с Государственной программой «Информационный город» на 2012-2018 годы и распоряжается бюджетом порядка 1 млрд. долларов в год.⁴² Для того, чтобы узнать о деятельности департамента изнутри, разобраться в специальных проектах, и получить ответы на волнующие вопросы, автор работы отправился в ДИТ на интервью с Неумывакиным Алексеем Николаевичем, руководителем проектов в сфере ЖКХ и Шеховцевой Еленой Александровной, координатором направления «госуслуги».⁴³ ДИТ знаменит своими масштабными поставками в российские

⁴² Постановление Правительства Москвы от 09.08.2011 N 349-ПП "Об утверждении Государственной программы города Москвы "Информационный город" на 2012-2018 годы" (ред. от 01.12.2015) [Электронный ресурс]. URL: http://budget.mos.ru/gp_infocity

⁴³ См. приложение №3

среднеобразовательных школ техники Apple⁴⁴ и инициативой по созданию общегородской сети WiFi-точек по всему городу⁴⁵.

Департамент является оператором московского Портала городских услуг, который используют больше 4,5 млн человек⁴⁶, первого отечественного портала открытых данных data.mos.ru⁴⁷, первого официального российского аналога распространенной в Северной Америке службы 311 — портала «Наш город», принимающего и обрабатывающего в течение 8 дней жалобы на типовые городские проблемы, а также и системы электронных референдумов Правительства Москвы «Активный гражданин».

Совместно с Департаментом культурного наследия города Москвы устанавливает на фасадах исторических зданий таблички с QR-кодами в рамках проекта «Узнай Москву». Проект построен по принципу самой известной виртуальной энциклопедии (Википедии), где любой человек знакомый с предметом обсуждения может предложить свой собственный маршрут или добавить информацию по объектам с аудиовизуальными приложениями⁴⁸.

ДИТ разработал множество мобильных приложений для улучшения жизни населения. На сайте их 12, с возможностью скачивания на две основные мобильные платформы: IOS и Android. Среди них: «Электронный атлас Москвы», «Активный Гражданин», «Транспорт Москвы», «Наш город», «Госуслуги Москвы», «ЖКХ Москвы», «Узнай Москву», «Узнай Москву

⁴⁴ В школы Москвы закупили еще 30 тыс. компьютеров Apple [Электронный ресурс]. URL: http://corp.cnews.ru/news/top/v_shkoly_moskvy_zakupili_eshche_30_tys (дата обращения: 29.04.2016)

⁴⁵ Правительство Москвы планирует к 2018 году покрыть весь город сетью Wi-Fi [Электронный ресурс]. URL: <http://tass.ru/obschestvo/1426819> (дата обращения: 25.04.2016)

⁴⁶ Сайт государственных услуг города Москвы [Электронный ресурс]. URL: <https://pgu.mos.ru/ru/> (Дата обращения: 25.04.2016)

⁴⁷ Москва запустила первый в России официальный портал открытых данных // Российская газета [Электронный ресурс]. URL: <http://rg.ru/2013/01/30/portal.html> (Дата обращения: 29.04.2016)

⁴⁸ Официальный сайт города Москва [Электронный ресурс]. URL: <http://um.mos.ru/about/> (Дата обращения: 25.04.2016)

Фото», «Парковки Москвы», «Мобильный туристический портал Москвы», «ЕМИАС города Москвы».

Автор работы провел комплексное исследование 9 из 12 вышеуказанных мобильных приложений по критериям:

- **Оценки пользователей.** Данным критерий будет оцениваться на основе официальных данных App Store и Google Play по количеству реальных оценок пользователей на момент проведения исследования;
- **Эргономичность.** Данный критерий будет показывать удобство интерфейса приложения, его дизайн, а также доступность и понятность при использовании для новичков. Шкала от 0 до 5, где 0 — наименьшая оценка, 5 — высшая оценка.
- **Процесс авторизации/регистрации.** Данный критерий выявит легкость и простоту процедуры аутентификации. Шкала от 0 до 5, где 0 — наименьшая оценка (очень сложно), 5 — высшая оценка (очень легко).
- **Практическое применение.** Данный критерий выявит удобство применения данного приложения на практике, воспользовавшись для этого предлагаемыми услугами и сервисами. Шкала от 0 до 5, где 0 — наименьшая оценка, 5 — высшая оценка.
- **Целесообразность.** Данный критерий поможет автору на основе выше собранных данных оценить пользу и необходимость исследуемого приложения. Шкала от 0 до 5, где 0 — наименьшая оценка, 5 — высшая оценка.

Важно отметить, что автор выдает оценку обозреваемым приложениям, руководствуясь только лишь собственными впечатлениями от использования, что придает исследованию оттенок субъективности. Все исследуемые данные сведены в единую таблицу, а пояснение к исследованию с кратким анонсов мобильных приложений следует далее. См. Таблицу 1. Исследования проводились автором выпускной квалификационной работы с 1 декабря 2015 по 31 марта 2016 года.

	Оценки	Эргономичность	Авторизация	Практичность	Целесообразность	ИТОГИ
Электронный атлас Москвы	4/3,9	5	5	1	2	20,9
Активный Гражданин	4/4,3	5	5	5	5	28,3
Транспорт Москвы	4,4/3.8	3	5	5	5	26,2
Наш город	3,5/3,6	5	5	3	3	23,1
Госуслуги	4/3,4	4	4	5	5	25,4
ЖКХ Москвы	4/3,7	3	5	3	3	21,7
Узнай Москву	4,5/4,2	5	0	0	4	17,7
Парковки	1,2/3,6	5	5	3	4	21,8
ЕМИАС	2/2,2	3	5	3	4	19,2

Таблица 1. Результаты исследования мобильных приложений
Источник: разработана автором

«**Электронный атлас Москвы**» — это уникальная интерактивная карта городских учреждений, где для каждого объекта предоставлена контактная информация, включая телефоны для связи и часы работы.

Приложение содержит в себе интерактивную карту города, где пользователи смогут найти: спутниковые снимки и панорамы улиц, построение кратчайшего пешего маршрута, автомобильные маршруты с учетом пробок и на этой базе расчет времени в пути.

Также автомобилисты смогут найти на карте: автозаправочные станции, маршруты мобильных комплексов фиксации нарушений, перехватывающие парковки, реестр камер дворового наблюдения, спецстоянки для эвакуированного транспорта.

Любителям активного отдыха смогут найти в атласе: автодромы и велопрокаты, бассейны, беговые и велодорожки, места для кайтинга и даже вейкбординга.

Также в приложении можно найти: зоны отдыха у воды, летние кинотеатры, ветеринарные клиники, остановки общественного транспорта, поликлиники и многое другое.

По официальным данным Apple Store, текущая версия приложения имеет 4 звезды из 5. Проголосовали всего 234 человека, пользователи жалуются на ошибки приложения. Пользователь «Мадлен85» пишет разработчикам: «Как вылетала, так и вылетает на рабочий стол, при открывании приложения. (Айфон 6 версия 8.1.1) в этой версии ничего не исправили»⁴⁹. Автору удалось скачать на указанную комментатором версию данное приложение, что свидетельствует о том, что ошибка устранена. А по данным Google Play, приложение «Электронный атлас» имеет рейтинг 3,9 из 5 возможных звезд⁵⁰.

Эргономичность приложения автор оценил высшим баллом. Действительно навигация очень удобная и выполнена в приятных для глаза тонах, голубых и салатовых тонах. На экране мы видим карту города Москвы, где при помощи разрешения использования геолокационных данных абонента, мы видим точку в виде человечка с точным местонахождением. Сверху мы видим три кнопки с вызовом основного меню, объектами для построения маршрута и светофором, который анализирует загруженность города с точки зрения пробок.

⁴⁹ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/ru/app/elektronnyj-atlas-moskvy/id989236861?mt=8> (Дата обращения: 12.11.2015)

⁵⁰ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.ea> (Дата обращения: 12.11.2015)

При вызове основного меню у нас открывается слева боковое меню со следующими пунктами: профиль, карта, МФЦ, записаться к врачу, связаться с нами, настройки и информация о приложении. В настройках можно поменять расположение меню «слева» или «справа», а также вид карты на «схему», «спутник» или «гибрид».

Для прохождения регистрации потребовалось ввести свой номер телефона, после чего в течении одной минуты на смартфон автора пришло сообщение с паролем, я ввела все данные, и меня вынесло в окошко «профиль», где уже были введены мои личные данные, я отредактировала дату рождения, и приступила к использованию.

Для практического применения приложение выдало мне огромное поле для фантазии. Можно было записаться к врачу, но на данный момент приложение выдало мне ошибку. А после информацию о том, что для записи к врачу через приложение мне необходимо прикрепить мой полис ОМС к моей поликлинике. Сделать это можно только один раз, обратившись по указанному телефону или в регистратуре моей городской поликлиники. Я проехала в регистратуру своей поликлиники, где мне выдали нужную информацию, я привязала свой полис, но приложение выдало мне ошибку. К врачу через электронный атлас я не попала.

Далее я обратилась к другим предложенным услугам, а именно разделу МФЦ. Данный раздел порадовал удобной навигацией. Можно было выбрать поиск услуг по району проживания или собственно по виду оказываемых услуг в местных МФЦ. Я остановилась на выписке информации о своих штрафах. Далее мне была предоставлена информация с номером телефона ближайшего МФЦ, его адрес, часы работы, как добраться. А также число человек, ожидающих очередь на момент запроса по департаментам. Встать в очередь онлайн было нельзя.

Автор оценил данное приложение одним баллом, потому что сервис по записи к врачу не работал. Официальная жалоба была отправлена, но, на

момент написания работы, реакции разработчиков не поступило. Также я не нашла всю заявленную разработчиками информацию.

Общая оценка приложению 2 балла, потому что приложение может быть удобно для онлайн контроля состояния МФЦ, а также доступом тех услуг, которое оно оказывает. В своей жизни приложение применять не буду.

«**Активный гражданин**» — гордость и жемчужина ДИТ, уникальное приложение, не имеющее мировых аналогов. Разработчики позиционируют данное приложение как площадку для электронных референдумов Правительства Москвы. Среди главных задач приложения: получение реального мнения горожан по злободневным вопросам, касающимся развития города. Таким образом москвичи могут влиять на решения, принимаемые властями⁵¹. Опросы «Активного гражданина» делятся на три категории: общегородские, отраслевые и районные. За активное участие в опросах в рамках проекта начисляются бонусные баллы, которые можно обменять на вознаграждения (билеты в театр, проездные билеты, парковочные часы и сувениры). По подсчетам примерно 40% пользователей составляют лица в возрасте от 25 до 34 лет⁵².

В отличие от других мобильных приложений «Активного гражданина» можно еще скачать в Microsoft. Там его рейтинг составляет 4,1 из 5 возможных звезд⁵³. В Apple Store рейтинг составляет 4 из 5 звезд⁵⁴, а в Google 4,3 из 5, где пользователи активно хвалят идею правительства в комментариях.

⁵¹ Сергей Жуков. «Активный гражданин» — самая масштабная площадка электронных референдумов // «Российская газета» от 19 мая 2015 [Электронный ресурс].

URL:<http://rg.ru/2015/05/19/proekt-site-anons.html> (Дата обращения: 12.11.2015)

⁵² Михаил Малаев. Что такое «Активный гражданин» / Коммерсантъ от 23 октября 2015 (196), С. 12

⁵³ Microsoft shop [Электронный ресурс]. URL: <https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps/%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9-%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%BD/9wzdncdrkgr> (Дата обращения: 12.11.2015)

⁵⁴ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/us/app/aktivnyj-grazdanin/id873648765?mt=8> (Дата обращения: 12.11.2015)

Правда не все. Пользователь «duffy duff» оценил приложение одной звездой и сказал: «Идея хорошая. Идея то может и хорошая, но неужели вы реально думаете, что что-то решаете?», вызвав у других пользователей скептицизм⁵⁵.

В ходе своего интервью с сотрудниками ДИТ, я поднимала вопрос иллюзорности данного приложения в сознании горожан, но сотрудники убедили меня, что мое мнение очень важно для правительства. Неумывакин Алексей Николаевич, руководителем проектов в сфере ЖКХ при ДИТ, рассказал, что вопросы для «Активного гражданина» формируются непосредственно в правительстве. «рождаются в правительстве, потом оно выносит их на голосование. И если зарегистрирован на госуслугах, то ты можешь проголосовать. Просто так принять участие в опросе ты не можешь. Нужно зарегистрироваться, и отправить свой голос. Твой голос будет учтен, но решение не будет принято исходя из итогов голосования. Это будет воспринято и учтено, как ваше мнение, мнение части общества»⁵⁶.

За эргономичность приложение получило высший балл от автора работы, потому что действительно навигация и дизайн выполнены в тандеме с функциональностью и вкусом.

Процесс регистрации занял ровно одну минуту. Потребовалось ввести свой номер телефона, и согласиться с условиями оферты. Далее на номер мобильного поступило СМС-сообщение с кодом, который я ввела и смогла пользоваться. За простоту навигации ставлю 5.

В применении приложение оказалось очень простым и интересным. Это своего рода квест, где ты отвечаешь на вопросы, получаешь баллы, и можешь их использовать на покупки в магазине поощрений. Потратить баллы можно на оплату парковки, посещение музеев, сувенирную продукцию, бесплатные часы в кофейнях, оффлайн квесты, бейсболки, футболки, значки с логотипом активного гражданина. Опросы стоят от 10 до 20 баллов. Поощрения

⁵⁵ Google play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.mos.polls> (Дата обращения: 12.11.2015)

⁵⁶ См. Приложение №3

начинаются от 250 баллов. За эту сумму можно посетить конный двор в Терлецком.

Автор пользуется исследуемым приложением, поэтому на момент исследования на балансе уже находилась определенная сумма баллов. На момент исследования автор прошел опрос: «Фестиваль московский спорт в Лужниках», который стоит 20 баллов, где предлагалось выбрать варианты активных развлечений для фестиваля в 2016 году, а также ознакомление с мнениями экспертов. Опрос состоял из одного вопроса. После чего мне сообщили, что всего проголосовавших в данном опросе граждан 33760, всего выбрано вариантов 53255. За мои варианты проголосовало 18% и 29%, всех голосующих.

Приложение предложило мне принять участие в новой акции, подробности которой я нашла по ссылке на их аккаунте в социальной сети. Акция предлагала интересный интерактив, при активации промокода, принять участие в розыгрыше двух билетов в театр. Билеты автор не выиграл, но на накопленные баллы выбрал себе подарок в магазине поощрений, который ему доставит Почта России.

О целесообразности приложения у меня завязался спор в ходе глубинного интервью с одним из сотрудников ДИТ, Еленой Шеховцевой, где автор настаивал на полной бесполезности и иллюзии участия в жизни города, но сотрудник штаба приложения выдвинул контр-аргумент: «Это проект, которому нет аналогов ни в России, ни в мире. Вы не просто голосуете, а вы соучаствуете. Вы влияете на решения. Вам на выбор дается несколько вариантов, и вы выбираете непосредственно сами, какой лучше. Другое дело, что вам даются уже выбранные варианты ответов. Но опять-таки выбор среди оптимизированных вариантов — тоже выбор.

Также из приложения «Активный гражданин» можно узнавать какие-то интересные вещи для себя, для самообразования. Например, чтобы сделать простую подвеску нужно составить проект, найти подряд, согласовать все

лампы, провода и так далее. А не просто взять, прийти и повесить ту же самую подвеску, как я думала раньше. Такая информация позволяет нам не только принимать участие в жизни города, но и понимать, как происходят некоторые процессы, что не так уж это и легко. «Активный гражданин» дает возможность человек понимать, где он живет, как все устроено и принимать решения на базе этой информации». На основе этих слов и полученной информации в ходе исследования я поставлю 5 по этому критерию. Приложением активно пользуюсь.

Проект «Активный гражданин» имеет и политические цели. «Помимо создания иллюзии выбора, у проекта есть своя внутренняя задача. С помощью «Активного гражданина» Ракова (Анастасия Ракова – заммэра Москвы, руководитель аппарата мэра и правительства Москвы — Medialeaks) хочет собрать информацию о жителях Москвы и определить ядро электората мэра. «Активный гражданин» — это фактически инструмент фиксации и удержания лояльной власти аудитории среди активных интернет-пользователей, а также привлечения новых сторонников власти. При этом механика работы приложения позволяет выявлять предпочтения этих людей, оценивать их социально-экономический статус, а значит, впоследствии, перед выборами, сформулировать понятные и близкие им сообщения избирательной кампании»⁵⁷. Как рассказал «Частному корреспонденту» их собеседник.

«Транспорт Москвы» — обязательное приложения для всех автовладельцев. Приложение многофункциональное, но основополагающая функция: уведомление об эвакуации. Более того приложение позволяет искать штрафы, но оплатить их пока нельзя. Очень полезная функция проверки лицензии у таксиста по номеру машину.

⁵⁷ Дарья Бурлакова, Проект «Активный гражданин», или как мэрия Москвы собирает информацию о горожанах // Частный Корреспондент 2 апреля 2015 года [Электронный ресурс]. URL: http://www.chaskor.ru/article/_proekt_aktivnyj_grazhdanin_ili_kak_meriya_moskvy_sobiraet_informatsiyu_o_gorozhanah_38024 (Дата обращения: 23.04.2016)

По мимо доступа к скачиванию в магазине Micrisoft, Google Play и Apple store, сервисы этого приложения можно использовать с помощью SMS и USSD команд. В рейтинге Google play приложение имеет 3,8 звезды⁵⁸, у Apple этот рейтинг выше, 4,5 звезды⁵⁹. В магазине Microsoft у приложения самый низкий рейтинг, который составляет 3,7 звезды. Пользователь Нариман жалуется, и призывает граждан приложением не пользоваться: «Друзья не оплачивайте штрафы через данное приложение!!! Деньги не доходят, штрафы как висят так и висят, оплачивайте через сбербанк... Писал в службу поддержки mos.rgu и 7737 (не помню другой сайт) они динамят»⁶⁰.

По мнению автора работы, эргономичность приложения один из главных его минусов. На удивление, в отличие от других сервисов ДИТ, данный сервис выполнен в неприятных для колористического восприятия тонах. Также в приложении нету стиля, и оно отличается от других аналогичных проектов простотой своих графических решений. Но его функционал все равно побеждает. Первая и главная страница содержит «Информацию об эвакуации», «Проверка такси», «Мои штрафы», «Вызов эвакуатора». Внизу экрана значки для перехода к другим страницам приложения: «Услуги», «ЕЦУ» (единый центр уведомлений), «Общение», «Еще». Поэтому за эргономичность приложение получило всего 3 балла.

Авторизация и регистрации проходят очень быстро. Алгоритм такой же, как в предыдущих сообщениях, где необходимо было ввести номер мобильного телефона, после чего на номер поступало СМС с паролем. Далее для использования сервисов в профиле необходимо было ввести номер и серию водительского удостоверения. а также регистрационный номер

⁵⁸ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.pages> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁵⁹ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/us/app/transport-moskvy/id578891323?l=ru&ls=1&mt=8> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁶⁰ Microsoft shop [Электронный ресурс]. URL: <https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps/%D0%A2%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82-%D0%9C%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B2%D1%8B/9nblggh09c8f> (Дата обращения: 23.04.2016)

автомобиля и данные СТС. После внесения этих данных все функции приложения мгновенно активировались.

Практическое использование данного приложения автор проверил на функции штрафов. После введение запрашиваемых данных: номер водительского удостоверения, номер автомобиля и номер СТС на экране появился список полученных штрафов за всю историю вождения автора с классификацией «оплаченные» и «неоплаченные». В отличие от других подобных приложений, тот же «Яндекс.Штрафы» данное приложение показывает не только номер принятого постановления для выписки штрафа, но и есть функция «подробнее», где можно узнать точное время, адрес нарушения и тип нарушения. Такая функция однозначное возносит это приложение над его аналогами.

Через приложение я попробовала оплатить штраф за превышение установленной скорости движения транспортного средства от 20 до 40 км/ч (по статье 12.9 части 2, от 05.03.2016, на сумму 500 рублей. После ознакомления с правонарушением мне предложили кликнуть на кнопку «оплатить» и перебросили на страницу, где с комиссией 20 рублей мне предложили оплатить данный штраф со счета своего мобильного телефона. Оплата прошла успешно. Негативные стороны: большая комиссия, а также отсутствие альтернативных путей выбора оплаты, например, с той же банковской карты.

Более того, в приложении можно проверить наличие лицензии у такси, что делает, по мнению, разработчиков поездку безопасной. Мой автомобиль такой лицензии не имеет, но я проверила данную функцию, внося в нужные графы параметры и данные своего транспортного средства. Приложение выдало информацию, что такси с таким номером не найдено, что является абсолютно верной информацией. Также этот сервис удобен тем, что способен мгновенно уведомлять при помощи СМС, push уведомлений, а также по электронной почте, когда ваш автомобиль эвакуируют. Эта незаменимая

функция, которая позволит вам сэкономить время и финансы. За практическое применение

Касательно целесообразности данного приложения, здесь однозначно высший балл. Опытным путем было доказано, что приложение отвечает основным требованиям виртуального комфортного и оперативного взаимодействия автомобилиста-нарушителя с карательными органами.

«Наш город» — геоинформационное мобильное приложение, выпущенное в 2011 г. по инициативе Мэра Москвы Сергея Собянина с целью выстраивания конструктивного диалога между жителями Москвы и органами исполнительной власти города.⁶¹ С помощью приложения москвич может получить информацию о деятельности органов власти, проконтролировать своевременность и качество проводимых работ на объектах городского хозяйства, сообщить о выявленных нарушениях и оценить работу государственных учреждений.

Суть работы приложения в том, что пользователь может получить информацию о более чем 110 тыс. городских объектов, а также сообщить о ненадлежащем состоянии объектов городской инфраструктуры. Каждая полученная жалоба обязательна для рассмотрения органами власти столицы. Регламентный срок подготовки ответа на сообщение составляет 8 рабочих дней. За каждой проблемной темой закреплен ответственный орган власти. Житель может подтвердить или опровергнуть устранение проблемы. За каждое обращение пользователю начисляются баллы, на Портале ведутся рейтинги самых активных пользователей.

⁶¹ В один клик // Российская газета от 24.04.2014 // URL: <http://rg.ru/2014/04/24/mosportal-site.html> (Дата обращения: 23.04.2016)

Приложение можно скачать в трех основных магазинах: Google Play⁶², Microsoft⁶³ и Apple store⁶⁴, где их рейтинг составляет 3,6., 3.6., и 3.5 звезд соответственно. Мнение пользователей противоречивые: так, например, Андрей пишет: «Задумка хорошая, реализация приложения тоже. Но двойку ставлю за модерацию и прочий цирк. Люди работают для галочки и главное не решить проблему, а найти способ отказать или придраться и отклонить. Нету механизма уточнения проблемы, в случае не понятного, по мнению модераторов, изложения сути»⁶⁵.

Эргономичность приложения получает однозначно высший балл. Стильное оформления в мятных тонах. Всего семь предложений на основной странице. Пользователям предлагают: «отправить новое сообщение», «мои сообщения», «мои подписки», «мой профиль», «оценить», «социальные сети», «о приложении». Все сделано доступно и понятно, без лишних сложностей.

Активация проходила по такому же алгоритму, как и все исследованные ранее приложения. Трудностей не возникло.

В качестве практического применения я захотела отправить жалобу. Я выбрала раздел «Отправить сообщение» и мне было предложено было выбрать одну из 30 видов тем моей жалобы: грязь и мусор, ямы, неисправное освещение, брошенный автомобиль, подтопление, отсутствие урн, некачественное содержание элементов двора, некачественное содержание жилого дома, некачественное содержание дорог и тротуаров, некачественное содержание парков, стройплощадок. городской территории,

⁶² Google play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.mos.reception> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁶³ Microsoft shop [Электронный ресурс]. URL: <https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps/%D0%9D%D0%B0%D1%88-%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B4/9wzdnrdrk7z> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁶⁴ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/ru/app/nas-gorod/id560451628?mt=8> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁶⁵ См. сноску 62

объявления/надписи и рисунки, содержание общественного транспорта и рисунки, незаконное размещение зданий и так далее.

Автор решил пожаловаться на брошенный во дворе старый автомобиль, который не используется, но место свое парковочное стабильно занимает. Мне было предложено сфотографировать автомобиль таким образом, чтобы фото демонстрировало проблему. Я выполнила условия. На момент написания работы автомобиль со двора убран не был.

Как-то через это приложение автор подавал жалобу на замену лампочки в подъезде. Лампочку заменили. Общая оценка: 3 балла.

Интересен тот факт, что такая интересная задумка по искоренению бюрократической машины породила новый вид мошенничества среди чиновников. Российская газета: «24 чиновника уволены за вранье в ответах москвичам на обращения, присланные на портал "Наш город". Такие данные привела на оперативном совещании в правительстве Москвы заммэра столицы Анастасия Ракова. «Еще 23 объявлены замечания, а 41 - объявлены выговоры», — рассказала она. И с удовлетворением заметила: «Ни один случай некорректного ответа на обращения москвичей на портал, не остался в подразделениях правительства Москвы и префектурах города не замеченным».⁶⁶

Но обратная сторона медали все же есть, жалобы реально отрабатываются и будущее у приложения большое и светлое. Автор занес его в список используемых приложений, хотя бы для того, чтобы не убивать эту иллюзию, что мир и свой город можно сделать лучше при помощи активной гражданской позиции и своего смартфона. Мобильное приложение «Наш город» получило 3 балла за целесообразность на момент исследования.

⁶⁶ 24 чиновника уволены за неправду в ответах на портале "Наш город" // Российская газета от 31.01.2014 [Электронный ресурс]. URL: <http://rg.ru/2014/01/31/portal-site-anons.html> (Дата обращения: 23.04.2016))

Приложение «Госуслуги» — позволяет получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде или в многофункциональных центрах города. За время работы городского портала госуслуг его посещаемость выросла в 6 раз, а общее количество пользователей увеличилось до 1,7 млн, - сообщил на открытии конференции RIW-2013 глава Департамента информационных технологий города Москвы Артём Ермолаев.⁶⁷

За последнее время правительство города провело масштабную оптимизацию своего веб-пространства. Резко сокращено количество порталов, большая часть ресурсов города переведено на так называемое типовое решение, которое, его словам, позволило добиться существенной экономии в обслуживании порталов – сегодня сайт одного ведомства обходится бюджету в 313 тыс. руб. в год.

Функционирование мобильного приложения как государственного осуществляется на основе Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановления Правительства России от 24 октября 2011 года № 861 было утверждено Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»⁶⁸.

⁶⁷ Московский портал госуслуг - самый посещаемый среди городских порталов // ДИТ от 21.10.2013 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ixbt.com/news/soft/index.shtml?17/28/32> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁶⁸ Постановление от 24 октября 2011 г. n 861 о федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) [Электронный ресурс]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122508> (Дата обращения: 23.04.2016)

Приложение можно скачать через три основных магазина Microsoft, Google Play и Apple Store соответственно, с рейтингом 3,4.⁶⁹, 3,4.⁷⁰ и 4⁷¹ соответственно. Пользователь Евгения пишет в отзывах: «Идея конечно хорошая, но: 1. Текущие оценки не показывает 2. Домашние задания не показывает. 3. Показывает расписание 4. Показывает вход в школу». Почти все, оставившие отзыв пишут, что запись к врачу не работает.

Эргономичность приложения получила по мнению автора высшую оценку. На главной странице при входе пользователь видит: «Штрафы ГИБДД», «Налоговая задолженность», «Судебная задолженность», «Извещение о состоянии счета в ПФР», «Запись в детский сад». В левом углу находится кнопка вызова бокового меню, в котором вы найдете следующие пункты: «Главная», «Каталог услуг», «Мои заявления», «Задолженности», «История платежей», «Госпочта», «Центры обслуживания», «Поддержка», «О приложении». Все выполнено в спокойных, приятных для восприятия цветовых решениях.

Процесс авторизация в данном приложении довольно сложный. В отличие от предыдущих приложений, тут требуются данные паспорта РФ, а также СНИЛС (страховой номер индивидуального счета). У автора последнего не оказалось, поэтому пришлось добираться до ближайшего пенсионного заявления, писать заявку, и ждать неделю, чтобы пройти активацию.

После подачи заявки на получения СНИЛС, и получения его, я смогла добраться до личного документа, и проверила свои задолженности. Оказалось, что я просрочила оплату штрафа, и судебные приставы начислили мне пенни.

⁶⁹ Microsoft shop [Электронный ресурс]. URL: <https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8-%D0%9C%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B2%D1%8B/9nblggh0cj1q> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷⁰ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.mos.pgu> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷¹ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/us/app/mobil-nyj-portal-gosudarstvennyh/id566254786?l=ru&ls=1&mt=8> (Дата обращения: 23.04.2016)

Я немедленно через приложение произвела оплату, и закрыла эту задолженность. Также, я проверила функцию записи к врачу, на которую жаловались большинство пользователей. Функция оказалась недоступной. Я отправила жалобу разработчикам. В целом предложение очень функциональное, предлагает огромное количество удобных услуг. За практичность оно получает высший балл, т.е 5 из 5.

О целесообразности приложения говорит само название. Правительство в кармане — это уже не утопия, а реальность, которую можно скачать с официального портала при помощи QR-кода. Высший балл за идею, за реализацию и за пользу.

Приложение «ЖКХ Москвы» — информация о платежах ЖКХ и ввод данных по счётчикам воды. Основная задумка приложения: избавить жителей от бумажных квитанций, автоматизировать сбор показаний счетчиков, сделать доступной и понятной квитанцию.

«ЖКХ Москвы» можно скачать через три основных магазина Microsoft, Google Play и Apple Store соответственно, с рейтингом 3,7⁷², 3,6⁷³ и 4⁷⁴ звезды соответственно. Антон в отзывах пишет: «Оплачиваю ЖКХ услуги через это приложение уже не первый раз, ни разу не подвело. Всегда можно посмотреть график отключения горячей воды, это очень удобно».⁷⁵

Эргономичность приложения оценена автором в три балла. Дизайн выполнен с доминированием красных и черных тонов. На главной странице находится информация с разделом «Жилье», где виден адрес этого жилья, а также «Начисления за ЖКУ», «Счетчики водоснабжения», «Счетчики

⁷² Microsoft shop [Электронный ресурс]. URL: <https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps/%D0%96%D0%9A%D0%A5-%D0%9C%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B2%D1%8B/9nblggh09c50> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷³ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.gkh> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷⁴ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/us/app/zkh-moskvy/id578889199?mt=8> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷⁵ См. Приложение №1

электроэнергии», «Отключение горячей воды», «Информация о доме», «Работы в доме», «УК» и «ТСЖ». Меню расположено снизу, где у пользователя есть возможность переключиться между «Жилье», «Округа», «Карта», «Еще».

Авторизация ничем не отличается потом от других приложений ДИТ. Также вводишь свой номер мобильного сообщения, куда тебе в течении одной минуты присылают пароль для входа. Но после регистрации необходимо указать адрес проживания, который сохраниться и будет отображаться на главной странице программы.

На практике это приложение не пригодилось исследователю ни каким образом. Но график отключения горячей воды может быть полезен. Воду и другие показания счетчиков я ввожу в иных приложениях. За практическое применение ставлю 3 балла. С целесообразностью тоже самое.

Приложение «Узнай Москву» предоставит возможность москвичам выстроить наиболее интересный маршрут по городу, содержащий максимальное количество интересных исторических мест. Приложение содержит подробную информации об истории памятников столицы, с указанием даты постройки, а также подробную историческую справку. Здесь пользователи также найдут адрес и фото интересующих объектов, биографии множества интересных и талантливых исторических личностей, и смогут прослушать интересные аудио-экскурсии.

На Google Play и Apple Store приложения имеют высокий рейтинг. 4,5 для устройств с поддержкой IOS⁷⁶ и 4,2 для Android⁷⁷. Пользователь Антон пишет: «Несколько дней назад посетил этот замечательный город! Времени на обзор Москвы было мало, а посмотреть красоту хотелось. Так вот, если бы не это

⁷⁶ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/ru/app/uznaj-moskvu/id643324519> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷⁷ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.mos.um> (Дата обращения: 23.04.2016)

приложение, то я бы заблудился. Оно помогло мне определиться с тем, что хочу посмотреть! советую»⁷⁸.

Эргономичность приложения оценена высшим баллом. На взгляд автора работы это лучшее приложение ДИТ с точки зрения дизайна. На главной странице «Узнай Москву» приложение предлагает мне выбрать для просмотра объекты рядом по геолокации, музеи, известные личности и популярные маршруты. Слева вверху можно кликнуть, чтобы открыть боковое меню, которое при помощи значков предлагает мне попасть обратно на «Главную», посмотреть категории: «Дома», «Маршруты», «Территории», «Музеи», «Карта», «Квесты», Фото». Справа вверху находится QR-распознаватель. Сам штрих-код расположен на здании или объекте, и во время прогулки можно узнать об объекте через приложение.

Авторизации у приложения нет. Критерий практичность тоже будет весьма специфичен для данной истории, поэтому его решено было опустить. Общая оценка приложению — 4 балла. На эту интерактивную карту занесены не все интересные объекты, приложению есть куда развиваться.

«Парковки» — приложение для поиска и оплаты парковки в городе Москве. Данное приложение необходимо для автовладельцев москвичей, потому что это самый быстрый и удобный способ для поиска и оплаты парковочного места. Но несмотря на очевидную необходимость приложение оценено очень низко. По данным владельцев Android, у «Парковки» всего 3,6 звезды⁷⁹, а владельцы IOS поставили ему всего 2⁸⁰. От пользователей поступает много жалоб, в том числе и на то, что приложение взимает плату в выходные дни, когда парковка бесплатная.

⁷⁸ Microsoft Shop [Электронный ресурс]. URL: <https://www.microsoft.com/ru-ru/store/apps/%D0%A3%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%B9-%D0%9C%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%B2%D1%83/9nblggh09cct> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁷⁹ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.mos.parking.mobile> (Дата обращения: 23.04.2016)

⁸⁰ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/ru/app/parkovki-moskvy/id569503630?mt=8> (Дата обращения: 23.04.2016)

Дизайн приложения выполнен в минималистичном стиле с преобладанием салатного оттенка, что соответствует брендбуку парковок города. На главной странице пользователь видит свой номер мобильного телефона, баланс и окошко с выбором номера парковки, чтобы произвести оплату. Внизу два пункта «Мои автомобили» и «Мои карты». Слева вверху кнопка для вызова бокового меню с функциями: «Оплата парковки», «Карта парковки», «Объекты рядом», «Мои автомобили», «История», «Штрафы», «Спецстоянка», «Настройки». За эргономичность приложение получило 5 баллов.

Авторизация быстрая и удобная, через ввод мобильного номера и получения СМС. Также очень удобна система оплаты, куда подвязаны несколько способов: банковская карта, счет мобильного телефона, привязанная карта, скретч-карта и другие. Также возможно настроить автопополнение. Авторизация также оценена в 5 баллов.

Автор является постоянным пользователем приложение, и слишком часто приложение зависает, что рождает множество проблем, вплоть до лишних штрафов. Иногда подвисает система оплаты. Иногда приложение ошибается с автоматическим заполнением номера парковки, и ты оплачиваешь не тот номер. Автор попробовал оплатить парковку через данное приложение, привязав банковскую карту. Оплата прошла мгновенно и успешно. Также приложение позволяет прервать парковку, с возвратом денег на счет, а также уведомляет об истечении времени паркинга за 15 минут до окончания. Общая практичность оценена автором в 3 балла.

Касательно целесообразности, то приложение очевидно полезно, но автор поставил оценку 4, потому что ДИТ уже разрабатывал мобильное приложение для транспорта, но там не было парковок. Если бы их объединить и доработать функционал, то тогда приложение могло бы претендовать на высший балл.

ЕМИАС — Единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы, которая создана для повышения качества и доступности медицинской помощи в государственных учреждениях здравоохранения⁸¹.

К 2015 году к ЕМИАС подключены 660 государственных учреждений здравоохранения: детские и взрослые городские поликлиники, женские консультации и стоматологии. К системе подключены более 23 тысяч медицинских работников. На данном этапе ведутся работы по организации коммуникационного канала между амбулаторно-поликлиническим звеном и стационарами с использованием портала⁸².

Система ЕМИАС позволяет управлять потоками пациентов, содержит интегрированную амбулаторную медицинскую карту, позволяет вести консолидированный управленческий учёт, а также персонифицированный учёт медицинской помощи, позволяет записаться онлайн на прием к врачу, перенести или отменить прием, получить необходимую медицинскую справку, найти поликлинику по месту заданного проживания. Более того, система содержит информацию о загруженности медицинских учреждений и врачей.

Внедрение ЕМИАС реализуется в несколько этапов, первым из которых является переход на «электронную регистратуру», позволяющую удалённо записываться на приём к врачу. Вторым этапом внедрения является разработка сервисов для сбора и систематизации истории болезней граждан.

Но на практике оказалось, что проект выглядит менее прозаичным, чем в теории. Приложение оценено среди всех разработок ДИТ самыми низкими звездами. Таким образом и в Google play⁸³ и в Apple Store⁸⁴ приложение имеет

⁸¹ Что такое ЕМИАС? // ЭХО Москвы от 4 марта 2015 г. // URL: <http://echo.msk.ru/blog/esvarovski/1505216-echo/> (Дата обращения: 04.04.2016)

⁸² Кий Н. Прагматичный подход к ИТ в медицине [Электронный ресурс]. URL: <http://archive.is/GAHPq> (дата обращения: 15.04.2016)

⁸³ Google Play [Электронный ресурс]. URL: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.emias> (Дата обращения: 29.04.2016)

⁸⁴ iTunes [Электронный ресурс]. URL: <https://itunes.apple.com/ru/app/emias-goroda-moskvy/id997430168?mt=8> (Дата обращения: 29.04.2016)

2 звезды. Пользователи жалуются на трудности работы приложения: не отображается активный пациент на главном экране, при записи к врачу не виден кабинет сразу, не работает кнопка «добавить в календарь» в активной записи к врачу, показывается только ближайшая запись к врачу, грудничковый день никак не выделен при записи.

Эргономичность оценена в 3 балла, для того, чтобы понять весь функционал приложения автору потребовалось некоторое время. Колористические решения оказались слишком яркими и режущими для глаза: зеленый, оранжевый, фуксия и другие цвета. На главном экране в виде ленты идут пункты: «расписание приема», «совет дня», который сообщает, что сервис записи к врачу временно не доступен, «Мои записи», «Мои направления» и «Мои рецепты». Слева наверху доступно боковое меню, где содержится информация о пациентах, там находятся данные автора, а также есть возможность добавления других пациентов.

Авторизация прошла быстро, по той же схеме пароля по СМС. Высший балл за авторизацию.

Практичность оценена тремя баллами, потому что в день скачивания приложения записаться к врачу оказалось невозможным, но потом я удачно записалась к офтальмологу из ближайшей городской поликлиники и сходила на прием. К терапевту запись оказалось недоступна, хотя он и был в предложенном списке.

Общая оценка приложения — 4 балла за прекрасную идею, но не получившуюся реализацию. После устранения всех ошибок, и добавления всех врачей, а также возможности общаться с ними через данное приложение можно подумать о высшей оценке.

Подводя итог исследования и практического тестирования мобильных приложений от ДИТ, лучшим в рейтинге исследуемых стал проект «Активного Гражданина», который по оценке автора работы получил высший балл по всем выделенным критериям. Самым бесполезным в итоге

исследования получилось приложение «Электронного Атласа Москвы», которое хоть и очень качественно выполнено внешне, но совершенно поглощается функционально за счет богатого выбора сервисов других проектов, того же «Узнай Москву». Худшими с точки зрения дизайна оказались «Транспорт Москвы» и «ЕМИАС».

На основе данного анализа выявлены важные сегменты, интернетизация которых могла бы упростить жизнь жителей мегаполиса. Например, общественный транспорт с расписанием, судебная волокита с подачей и запросом документов в онлайн режиме, организация досуга с привлечением государственных массово-культурных активов.

3.2. Концепт мобильного приложения от автора

Идеи для мобильного государственного приложения для удовлетворения массово-культурных потребностей населения возникли у автора в ходе проведения исследования уже действующих городских сервисов-новинок в сфере мобильных приложений от правительства. Комплекс этих приложений покрывает многие социальные потребности городской жизни, но культурный и досуговый сектор захвачен лишь приложением «Узнай Москву», и не отвечает всей широте досуговой жизни Москвы, захватывающей культурные, исторические и архитектурные памятники города, а также музеи, театры, выставочные залы и другие подобные городские площадки.

По данным Министерства Культуры РФ и российских музеях в 2015 году побывали около 112 миллионов человек — на 13 процентов больше, чем годом ранее⁸⁵. Такая статистка дает нам представление о том, что культурная сфера в нашей стране пользуется спросом, и работа в данном направлении просто необходима, чтобы привлечь еще больший процент и приобщить их к массово-

⁸⁵ Посещаемость российских музеев за год выросла на 13 процентов // Первый канал, выпуск новостей от [Электронный ресурс]. URL: <http://www.1tv.ru/news/culture/304903> (Дата обращения: 25.04.2016)

культурной жизни. Это дает нам мотивацию для привлечения в эту сферу новых медийных технологий.

Методологическую основу авторского исследования составило анкетирование жителей различных городов на предмет их интереса к культурной жизни города, а также необходимостью такого приложения в их жизни. Всего было опрошено при помощи интернет сервиса опросов SURVIO 158 респондентов разных городов, возрастов и профессий. Самый младший респондент был в возрасте 14 лет, самый старший 66 лет. Половое распределение отвечавших 80,4% доля женского пола, 19,6% мужского.

Проживающих в Москве среди анкетизируемых оказалось 77,8%. Полное распределение по роду деятельности указано в Приложении 4⁸⁶. Но в основном это аудитория студентов от 20 до 26 лет. Более 80% среди опрошенных скачали бы потенциальное приложение от департамента культуры города Москвы, еще не зная, какой функционал оно дает, что позволяет автору сделать вывод о потенциальном спросе такого вида массово-культурных правительственных услуг.

Предложенную автором идею с интерактивной картой города, где будут отображены не только все значимый архитектурные и культурные объекты, а также будет возможность отследить при помощи геолокационных данных проводимые мероприятия в режиме реального времени пришлось по вкусу участникам опроса, и 91,8%, что составляет 145 человек, с удовольствием бы пользовались данной услугой.

А вот посещать эти мероприятия, организованные правительством города, согласились чуть меньше респондентов, готовых просматривать интерактивную карту, что составило 88,6% опрошенных.

Теоретическая часть базовой концепции мобильного приложения для Департамента культуры строится на анализе предложенных аудитории необходимых функции, а также на идеях автора выпускной работы. При

⁸⁶ См. Приложение №4

проведении анкетирования, потенциальным пользователем данного мобильного приложения предложено было в свободной форме сформулировать тот функционал, который бы мотивировал скачать данное приложение в свой смартфон.

Среди самых ярких предложений для концепта в копилку функционала данного концепта, больше всего автору показалось актуальным и полезным:

- график проводимых массово-культурных мероприятий от города
- бонусная система посещения городских музеев, театров, выставочных залов и т.д
- анонсы будущих мероприятий
- возможность покупки билетов онлайн, учитывая социальные льготы
- полный список идей от участников опроса можно посмотреть в

Приложении 4.

На основе ответов, полученных в результате анкетирования, был составлен функционал концептуального приложения для департамента Культуры города Москвы, где были в максимальной степени учтены все необходимые и рациональные предложения от будущих пользователей.

Основная идея, которая лежит в основе мобильного приложения, состоит в том, что за выполнение необходимых для города волонтерских работ можно заработать определенное количество баллов, которые будут зачислены на счет личного кабинета в приложении, а в будущем их можно будет потенциально обменять на билеты и абонементы в государственные культурные учреждения, или получить скидку на регулярные посещения тех же объектов.

Многие респонденты ссылались на то, что одним из условий скачиваний такого приложения является получение скидки, информирование о специальных предложениях, и другие функции, которые помогут сэкономить бюджет пользователей.

Еще одним важным пунктом будет возможность покупки билетов на мероприятия через данное приложение, учитывая социальные льготы. Такая

функция поможет не только сэкономить бюджет отдельно взятых лиц, но и разгрузит культурные учреждения от очередей, а такая проблема существует. Например, в 2015 — 2016 году выставка Серова в Третьяковской Галерее вызвала непредсказуемый ажиотаж, что повлекло за собой многочасовые очереди за покупкой билетов на холоде. Функция покупки билетов через приложение и запуск людей, купивших их и сохранивших в Wallet на своем смартфоне, помогла бы ускорить процесс покупки билетов, минимизировать очереди, а также расширить охват аудитории, потому что многие люди отказались от посещений из-за нехватки времени на ожидание⁸⁷.

Более того, на данный момент на рынке нет таких приложений, которые позволяют покупать билеты студентам и другим гражданам, имеющим скидки на государственном уровне при наличии льгот. Поскольку приложение будет иметь государственный уровень, то система авторизации, которая учитывает личные данные абонента, позволит потребителям легко понимать, кому скидка положена, а кому нет, что позволит учреждением расширить охват своей аудитории.

Таким образом, предложенное автором мобильное приложение будет выглядеть как новостная лента происходящих событий и новостей. На главной странице приложения будет возможность получать новости в режиме «ленты». Где новости и информационные сообщения будут распределяться в хронологическом порядке в укороченном формате твиттера с возможностью перехода на более подробное описание. Также главное меню можно будет перевести в формат карты, где в режиме реального времени при помощи специальной символики (далее подробнее), можно будет следить за событиями в режиме онлайн и оставлять пометки «нравится» или «не нравится», чтобы люди могли планировать свой досуг исходя из мнения уже побывавших людей.

⁸⁷ Очередь на Серова. Чем вызван ажиотаж вокруг выставки // Аргументы и Факты [Электронный ресурс]. URL: http://www.aif.ru/dontknows/file/ochered_na_serova_chem_vyzvan_azhiotazh_vokrug_vystavki (Дата обращения: 25.04.2016)

Специальная символика поможет людям визуально разделить мероприятия, по кругу их интересов. Предполагается ввести специальные обозначения для мероприятий:

- для детей,
- для всей семьи,
- для пенсионеров,
- образовательные мероприятия,
- бесплатные мероприятия,
- парки,
- спортивные мероприятия,
- ярмарки,
- концерты,
- выставки,
- и другие.

Удобный поисковик, который будет доступен в боковом меню поможет быстро найти необходимый государственный культурный объект, узнать часы его работы, получить минимальную информацию по текущим проводимым мероприятиям, а также приобрести билеты и произвести оплату при помощи электронных систем или накопленных баллов.

В центральную новостную ленту приложения можно добавить информацию из категории общих знаний про культуру и историю России. Также пользователь при скачивании в настройках сможет выбрать интересующие его пункты, и получать ежедневные уведомления на свой смартфон, что позволит ему всегда оставаться в курсе культурной жизни столицы. Таким образом, данное мобильное приложение станет полезным не только с социальной точки зрения, но и образовательной.

В боковом меню будет пункт «Календарь», где пользователь сможет выбрать удобные для него мероприятия и синхронизировать их с основным календарем своего смартфона, чтобы не пропустить важные для него события.

Суммируя все вышесказанное, мы получаем широкий функционал для государственного мобильного приложения в культурной сфере, готовое к запуску на российский рынок.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В выпускной квалификационной работе был проанализирован опыт создания мобильных приложений департамента Информационных технологий города Москвы, который показал перспективность и эффективность использования такой медиаплатформы для G2C коммуникации, а также продемонстрировал тенденцию к трансформации общения всех сфер жизни под влиянием интернета на примере становления института власти сервисом по оказанию услуг.

Проведенное исследование показало, что российский департамент информационных технологий является одним из ведущих в мире с точки зрения перевода государственных услуг на площадку мобильных приложений. Это подтверждает рабочую гипотезу о том, что мобильные приложения в государственном сегменте — важная ступень на переходе к постиндустриальному обществу, которое предполагает неизбежную трансформацию политических институтов и государственного управления с учетом требований информационной эпохи, глобализации. Однако вступая в «электронный диалог» с городскими властями, оставляя о себе личную информацию, сотни тысяч пользователей и не подозревают, что эти проекты гораздо больше нужны властям города, чем собственно горожанам.

В ходе исследования были выявлены сильные стороны такой коммуникации, которая позволяет нам говорить о новых возможностях, в первую очередь стоит обратить внимание на сокращение бюрократического бремени путем упрощения государственных процедур. Правительство позволяет гражданам грамотно организовывать свой тайм-менеджмент. Более того, переход к интернетизации делает работу правительства прозрачнее, что снижает коррупционный фон.

Но, как показывает практика, не все новое может быть совершенным. Слабые стороны у данной государственной инициативы тоже присутствуют.

Многие приложения требуют глубокой технической доработки, чтобы устранить ошибки в работе. Также повсеместная интернетизация усложняет доступ к получению привычных услуг для старшего поколения, а порой делает ее совсем невозможной. Таким образом, не стоит упускать из виду этот момент, и ввести ликбез для той части населения, которая в виду тех или иных условий не умеет пользоваться смартфонами.

Проанализировав московский рынок государственных приложений, автор выяснил, что нет мобильного приложения в культурно-досуговой нише, поэтому было проведено масштабное анкетирование, где людям разных профессий и возрастов было предложено ответить на вопросы, касательно потенциального проекта. На основе полученных данных автор предложил концепт мобильного приложения для департамента культуры города Москвы, которое не только станет удобным путеводителем по культурной жизни столицы, но также при помощи волонтеров, которые за баллы будут выполнять социальные работы, поможет сделать наш город лучше. Впоследствии полученные баллы можно будет поменять на билеты в театры, музеи и другие государственные культурные учреждения.

Статистика роста пользователей государственных мобильных приложений подтверждает, что мы живем в мобильную эпоху, а власть стала для нас удобным сервисом. В век развития интернета, мобильных СМИ и приложений, мы становимся свидетелями того, как меняются не только человеческие парадигмы мышления, но и формы, методы и каналы взаимодействия. Возможно, вскоре мы увидим появление совершенно нового, неожиданного для нас, вида коммуникации.

На основе полученных данных мы можем сделать прогнозы относительно будущего данной формы СК в формате мобильных приложений. Все в это мире подвержено трансформации, и, возможно, в перспективе данная форма приложения — это лишь первый этап развития информационного общества.

В недалеком будущем такие приложения трансформируются в мессенджеры или боты.

Возможно, новая форма СМК не только упростит работу и научит людей экономить свое время и откинет базовые проблемы, но породит и новые. В связи с неравномерным развитием, мы можем прогнозировать перспективность такой формы коммуникации в одних городах, и полную противоположность успеха такого общения в неразвитых регионах. Не стоит забывать, что массовая интернетизация может привести к массовому сокращению рабочих мест, потому что их заменят электронные сервисы, что может быть опасно волной безработицы.

Но несмотря на все ожидаемые трудности, мобильные приложения в сфере G2C коммуникации — это верный путь к информационному обществу с полной открытостью и прозрачностью всех процессов в механизмах государственного управления, а значит только укрепит нашу демократию.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ (ред. от 09.03.2016) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" // Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 776.
2. Постановление Правительства РФ от 28.01.2002 № 65 (ред. от 09.06.2010) "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)" // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 5. – Ст. 531.
3. Постановление Правительства Москвы от 09.08.2011 N 349-ПП "Об утверждении Государственной программы города Москвы "Информационный город" на 2012-2018 годы" (ред. от 01.12.2015) [Электронный ресурс]. URL: http://budget.mos.ru/gp_infocity
4. Приказ Минкомсвязи России «Об утверждении детального плана-графика реализации государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» на 2016 год в части мероприятий, ответственным исполнителем и соисполнителем которых является Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/documents/4877/> (дата обращения: 03.04.2016)
5. TNS Россия – о будущем телевизионных и Интернет исследований [Электронный ресурс]. URL: http://www.tns-global.ru/press/news/380899/?sphrase_id=100044 (дата обращения: 05.04.2016)
6. TNS: число пользователей интернета в РФ в 1-м квартале выросло на 5% до 82 млн человек [Электронный ресурс]. URL: <http://tass.ru/ekonomika/1921444> (дата обращения: 06.04.2016)
7. Акмалова А.А., Капицын В.М. История политических и правовых учений: Учебное пособие. – М.: Юриспруденция, 2005. – 216 с

8. Аристотель Афинская полития. Государственное устройство афинян / перевод и прим. проф. С.И. Радцига. - изд. 2. – М.: ГСЭИ., 1937. – 254 с.
9. Архангельская И.Б. Теория коммуникации в трудах Х.А. Инниса и Г.М. Маклюэна // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского: Сер. Социальные науки. № 3(8). – Н. Новгород: Изд-во ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2007. – С. 148-152
10. Барбер М. Государственная служба: эффективная и аполитичная // Британские политические традиции и реформа власти в России. М-лы научно-практич. конф. Посольства Великобритании в РФ и РАГС. 21-22 февраля 2005 г. – М: РАГС, 2005. – С. 97-112.
11. В школы Москвы закупили еще 30 тыс. компьютеров Apple [Электронный ресурс]. URL: http://corp.cnews.ru/news/top/v_shkoly_moskvy_zakupili_eshche_30_tys (дата обращения: 29.04.2016)
12. Вершинин М.С. Политическая коммуникация в информационном обществе. // Актуальные проблемы теории коммуникации. Сборник научных трудов. – СПб.: Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 253-270.
13. Галицкий Е.Б. и др. Интернет.ру: социологические контуры. – М. Экон-информ, 2009. – 140 с.
14. Гоббс Т. Левиафан, или Материя, форма и власть государства церковного и гражданского // Гоббс Т. Сочинения: В 2 т. Т. 2. – М.: Мысль, 1991. – 600 с.
15. Демпси Дж. Электронное правительство и его выгоды для широких масс // Государственное управление в переходных экономиках. – 2003. – №1. – С. 24.
16. Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // Социологические исследования. – 2006. – № 1. – С. 73-79.

17. Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ) // Социологические исследования. 2006. № 1. - С. 75
18. Исследование GfK: за 2015 год интернет-аудитория в России увеличилась еще на 4 млн. человек [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gfk.com/ru/insaity/press-release/issledovanie-gfk-za-2015-god-internet-auditorija-v-rossii-uvelichilas-eshe-na-4-mln-chelovek/> (дата обращения: 05.04.2016)
19. История государственно-правовых учений / отв. ред. В.В. Лазарев. – М.: Спарк, 2006. – 672 с.
20. Кий Н. Прагматичный подход к ИТ в медицине [Электронный ресурс]. URL: <http://archive.is/GАНPq> (дата обращения: 15.04.2016)
21. Локк Дж. Сочинения: В 3 т. Т. 3. – М.: Мысль, 1988. – 668 с.
22. Мухаев Р.Т. История политических и правовых учений. – М.: Приор-издат, 2004. – 694 с.
23. Официальный сайт Москвы [Электронный ресурс]. URL: <http://www.mos.ru/> (дата обращения: 01.04.2016)
24. Официальный сайт Правительства Московской области [Электронный ресурс]. URL: <http://mosreg.ru/> (дата обращения: 01.04.2016)
25. Официальный сайт Правительства Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: www.government.gov.ru (дата обращения: 20.03.2016)
26. Переломов Л.С. Конфуций: жизнь, учение, судьба. – М.: Наука, 1993. – 478 с.
27. Платон Сочинения в четырех томах. Т. 3. Ч. 1 / Под общ. ред. А. Ф. Лосева и В. Ф. Асмуса; Пер. с древнегреч. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та; «Изд-во Олега Абышко», 2007. – 731 с.
28. Политико-административное управление/ Под ред. В.С. Комаровского и Л.В. Сморгунова. – М.: РАГС, 2004. – 496 с.

29. Посещаемость российских музеев за год выросла на 13 процентов [Электронный ресурс]. URL: <http://www.1tv.ru/news/culture/304903> (дата обращения: 25.04.2016)
30. Почепцов Г.Г. Новые медиатеории: Гарольд Иннис [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/lib/newmedia3.htm> (дата обращения: 03.04.2016)
31. Правительство Москвы планирует к 2018 году покрыть весь город сетью Wi-Fi [Электронный ресурс]. URL: <http://tass.ru/obschestvo/1426819> (дата обращения: 25.04.2016)
32. Руссо Ж. Ж. Об общественном договоре. Трактаты / Пер. с фр. – М.: «КАНОН-пресс», 1998. – 416 с.
33. Саратовское облправительство готовится стать электронным [Электронный ресурс]. URL: http://government.e-rus.ru/site.shtml?id=83&n_id=9855 (дата обращения: 25.04.2016)
34. Толкачев В.В. Принципы антикоррупционной политики // Правовая политика и правовая жизнь. – 2007. – №1. – С. 100-107
35. Чиа М., Хуань Д. Секреты «Даодэ-Цзина». Живая мудрость древнего учения. – М.: София, 2007. – 304 с.
36. Deibert R.J. Between essentialism and construtivism: Harold Innis and world order transformations // The Toronto School of Communication Theory. – 2008. – P. 29–52
37. Global Information Technology Report 2015 [Электронный ресурс] URL: <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2015/> (дата обращения: 07.04.2016)
38. Innis H. Empire and communications. – Toronto, 2007. – 158 p.
39. Internet Usage Continues to Climb in Emerging Economies [Электронный ресурс] URL: <http://www.pewglobal.org/2016/02/22/smartphone-ownership-and-internet-usage-continues-to-climb-in-emerging-economies/> (дата обращения: 25.04.2016)

40. Introduction to the Government of Canada official web-site /Canada site [Электронный ресурс] URL: [http:// www.canada.gc.ca/](http://www.canada.gc.ca/) (дата обращения: 25.04.2016)
41. Introduction to the Government of Singapore official web-site [Электронный ресурс] URL: <http://www.gov.sg> (дата обращения: 25.04.2016)
42. Norman A. Information Society: An Economic Theory of Discovery, Invention and Innovation. – Boston, 1993. – 246 p.
43. Stamps J. Innis in the Canadian dialectical tradition // Harold Innis in the new century. Reflections and refractions. / Ed. by W. Buxton, C. R. Acland. – Montreal, 1999. – P. 46-66.
44. The US Government's Official web-portal [Электронный ресурс] URL: [http://www. First-Gov.gov/](http://www.First-Gov.gov/) (дата обращения: 25.04.16)
45. UK Online [Электронный ресурс] URL: <http://www.open.gov.uk> (дата обращения: 25.04.2016)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Мнение эксперта.

Комментарий бывшего заместителя министра финансов по Московской области Носова Валерия Владимировича (расшифровка)

Валерий Владимирович, считаете ли, что в России мы можем говорить о том, что власть — это сервис?

В целом можно согласиться, что власть является сервисом. При этом вопрос поставлен довольно широко, потому необходимы некоторые уточнения и пояснения.

Прежде всего здесь мы имеем ввиду политическую власть, где государство является одним из главных элементов реализации власти. А власть вообще — это желание и способность навязать свою волю является скорее репрессий, чем сервисом.

В России, как почти во всем современном мире, в соответствии с Основным законом (Конституция РФ) источником власти является народ. / исключения составляют сохранившиеся на Ближнем Востоке монархии - Саудовская Аравия, Катар и др./

В нем же, в основном законе, определены неотделимые права и свободы граждан: право на достойную жизнь, право на охрану здоровья, право на образование, право на безопасность, право на доступ к культурным ценностям и др. Именно для обеспечения реализации этих прав сформирована система органов государственной власти, включая законодательную, исполнительно-распорядительную и правоохранительную.

Если обратить внимание на документы, регулирующие деятельность этих органов власти, можно увидеть, что реализация прав граждан является задачей, а выполнение этой задачи - обязательством органа власти перед

гражданами. Власть оказывает государственные услуги не потому что она добра, а потому что это ее функциональная обязанность.

Также надо отметить, что функциональной обязанностью любого исполнительного органа власти является подробная детализация соответствующего права граждан, которое относится к его компетенции. Например, право на охрану здоровья системой законов, положений, нормативов определяет конкретные обязательства власти в лице Министерства здравоохранения предоставить гражданам определенное количество больниц, родильных домов, диагностических центров, станций скорой помощи в расчете на определенное количество граждан, проживающих на конкретной территории.

Интервью состоялось

25.02.2016

Приложение 2. Мнение эксперта.

Комментарий бывшего первого заместителя министра ЖКХ по Московской области Харитонов Евгений Анатольевича (расшифровка)

Евгений Анатольевич, считаете ли вы, что на данном этапе развития наше государство уже не воспринимается как некий сакральный институт власти, а государство стало «сервисом»?

Вопрос интересный, понятие «государственных услуг» идет еще со времён создания Римского права. В тот исторический период было необходимо навести порядок в спорных ситуациях в жизни населения. Условно говоря, необходим был властимущий, который бы взял на себя ответственность за последнее слово, за решение. Вот в тот момент и начал впервые формироваться сервис, о котором вы и говорите, в формате госуслуги.

Направления разделили. Землю отдельно. Суды отдельно. Быт отдельно. Культуру и науку отдельно.

В процессе пользования стали вырисовываться, а потому уже прописываться правила пользования этими услугами. Непосредственно: как и каким образом можно получить ту или иную услугу. Провести воду на свой огород, через огород соседа? Где и как содержать скот, как за все это платить? Как организовать продажу скота или овощей выращенных на своём огороде? Стали появляться типовые услуги.

Власть давала возможность сформировать единые правила «сервиса» для всех, для массы населения. Таким образом со временем появились правила, законы, условия, рекомендации, которые помимо всего уже вскоре подтверждались конституцией как равное для всех равных.

Согласно выработанным правилам, сформировались условия для развития и более комфортной жизни.

Появились критерии оценки вождей, старост и людей с властью относительно качества исполнения своих обязанностей по предоставлению сервиса, конкретно тут: госуслуг населению.

Появились выборные должности. Выборы могли регулировать качество предоставляемых услуг их модернизацию и удобство для населения в пользование ими.

Так же увеличивалось количество услуг в направлении фискализации граждан скота земли налогов сборов, что повлекло за собой наведения порядка в отчетных функциях власти. Развития территорий. Что также отразилось в критериях оценки власти имущих по вверенным территориям. То есть, чем больше земли обрабатывается, чем больше скота, чем больше налогов, тем лучше работает система предоставления услуг, тем выше сервис власти на данной территории.

Что такое фискализация?

Фискал - должностное лицо в России в XVIII веке, в обязанности которого входило тайное наблюдение за исполнением правительственных распоряжений. Понимаешь, о чем я?

Дальше появились финансовые институты, которые тоже необходимо было адаптировать как услугу сервиса для населения, и появились регуляторы власти, данного сервиса (например ЦБ (центральный банк), который тоже прописал уже свои услуги и сервисы).

Что происходит на данный момент?

На данный момент госорганы уже сформировали технологию работы с населением, пытаюсь сделать прозрачным для людей, как технологию сбора

денежных средств (штрафы, налоги и другие сборы), так и расходную составляющую бюджета. Сервис, те власть, расписывает до копейки куда тратятся наши деньги. Оборона, образование, медицина, дороги.

Власть сама предложила создать органы контроля за расходами и создала прозрачную технологию госзакупок. Это все сделано, чтобы не дать возможность использовать средства населения на нецелевое использование. Это ФАС со стороны государства и Народный фронт со стороны населения.

Интервью состоялось

29.12.2015

Приложение 3. Мнение эксперта

Интервью с Неумывакиным Алексеем Николаевичем, руководителем проектов в сфере ЖКХ при ДИТ. Интервью с Шеховцевой Еленой Александровной, координатором направления «госуслуги» ДИТ.⁸⁸

Как формируются вопросы для активного гражданина?

Алексей: Вопросы для активного гражданина формируются не просто так. Они рождаются в правительств, потом оно выносит их на голосование. И если зарегистрирован на госуслугах, то ты можешь проголосовать. Просто так принять участие в опросе ты не можешь. Нужно зарегистрироваться, и отправить свой голос. Твой голос будет учтен, но решение не будет принято исходя из итогов голосования. Это будет воспринято и учтено, как ваше мнение, мнение части общества.

Елена: Не совсем правильно. Согласна с тем, что формирование списков вопросов — правительственная история, сам гражданин не может инициировать опрос. Какой там именно алгоритм попадания, я не знаю точно.

А в чем тогда смысл приложения?

Елена: Ну, на секундочку, это активное участие в жизни города. Это проект, которому нет аналогов ни в России, ни в мире. Вы не просто голосуете, а вы соучаствуете. Вы влияете на решения. Вам на выбор дается несколько вариантов, и вы выбираете непосредственно сами, какой лучше. Другое дело,

⁸⁸ Департамент Информационных Технологий города Москвы

что вам даются уже выбранные варианты ответов. Но опять-таки выбор среди оптимизированных вариантов — тоже выбор.

Также из приложения «Активный гражданин» можно узнавать какие-то интересные вещи для себя, для самообразования. Например, чтобы сделать простую подвеску нужно составить проект, найти подряд, согласовать все лампы, провода и так далее. А не просто взять, прийти и повесить ту же самую подвеску, как я думала раньше. Такая информация позволяет нам не только принимать участие в жизни города, но и понимать как происходят некоторые процессы, что не так уж это и легко. «АГ» дает возможность человек понимать, где он живет, как все устроено и принимать решения на базе этой информации.

Вы сами пользуетесь приложением?

Елена: Да, конечно.

Алексей: (смеется) Я не москвич

Не считаете ли вы, что это приложение некая иллюзия принятия участия в жизни города? А де-факто это не так?

Елена: Не согласна.

Алексей: Да, для молодежи, я согласен, что эта история быстро угасает. Многие по одному кругу сходили в музей, и приложение больше не используют. (спрашивает, а кто может дать статистику по возрастам?). Ну активная аудитория 20 — 30 лет.

А вы чем конкретно сейчас занимаетесь?

Елена: Ой, мне это нельзя рассказывать.

Хорошо, а считаете ли вы, что власть — это сервис?

Елена: Что конкретно вы понимаете под сервисом, Анастасия?

Алексей: Когда ты приходишь в магазин, то тебе оказывают услугу. А вот тут тонкий момент. Смотря какая это власть. Городская власть — да, а вот федеральный уровень скорее всего уже нет. Не является. Городская власть — большое домоуправление по своему функционалу, мы реально оказываем целый ряд сервисных услуг. А вот федеральная власть понятие шире. Это уже защита, оборона, полицейские и надзорные органы.

Откуда идет инициатива создания приложений?

Алексей: Приложения, их идеи, рождаются внутри департамента. Значительная часть. Плюс органы муниципальной и исполнительной власти выдвигают целый ряд предложений.

Я сейчас веду проект, который вскоре поможет людям совершенно избежать контроля за ЖКХ. Есть службы, которые через камеры смотрят подъезды, дворовые территории, и сразу через камеры выносят предписание. Что это такое за предписания?

Было бы интересно к этому приложения приклеить функцию, к примеру, человек идет, видит, что неубранная. Сфотографировал, и по геолокационным данным отправил жалобу. Но мы стремимся, наша задача сделать так, чтобы такие жалобы в принципе не приходили. Потому что мы отслеживаем их по камерам.

А есть у простых смертных доступ к этим камерам?

Алексей: Нет, это невозможно. Можно сделать официальный запрос на время, на место, и тебе предоставят выписку. Но доступ ко всему городу тебе не предоставят из соображений безопасности. Есть люди без благих намерений, следить за передвижением.

Елена: Тут еще не стоит забывать, что любой продукт требует тестового времени. Нужно сначала попробовать, чтобы выстроить механизм, и потратить достаточное количество времени на это. Даже на этапе разработок,

когда это все десять раз тестируют и обсуждают все равно не возможно предусмотреть все нюансы, и все развилки. Поэтому это естественно, что первое время после внедрение технологии ей нужно дать время на отработку.

Алексей: Сейчас мы объединяем несколько систем, где на основе фотографий могут быть выписаны штрафы и так далее.

Думаю, что вам и так хватает этих жалоб. Их миллион?

Алексей: Да, их очень много, но мы их все отработываем. До единой. Тут смотри, есть тонкость. Где-то не убран снег, и тебе по одному объекту может прийти большое количество одинаковых жалоб.

Будут ли в ближайшее время проекты, которые нас удивят?

Алексей: Скорее всего нет. Скорее всего новых приложений не будет, но будет новая аналитика. У нас есть куча приложений, и мы их совершенствуем. Доводим до идеала.

Вот, к примеру, у нас есть интересное приложение, чтобы родители получали информацию, когда школьник пришел в школу, какие оценки он получает, какие кружки он посещает. Мама с папой получают смс сообщение, когда ребенок пришел в школу и ушел из школы. Также можно по этой специальной карточке оплачивать школьные обеды и буфет, что полностью исключает присутствие наличных денег у ребенка, а также (смеются) помогает родителям, которые эти деньги забывают давать.

Следующий этап эволюции это истории: на основании всех данных по ребенку система сможет выдавать рекомендации. К примеру, вашему ребенку стоит посещать такие-то курсы, и такие-то, чтобы поступить в определенный ВУЗ. Называется BIG DATA. Это будет складывать на основе его кружков, оценок, посещаемости. Но это, конечно, очень грубая аналитика.

Замятин «Мы», или Оруэлл «1984»?

Алексей: Ну, нет. Ты всегда знаешь, как избавиться от контроля.

Елена: По большому счету — это выбор человека. Он сам выбирает: жить здесь и сейчас, пользоваться смартфоном, пользоваться карточкой. Можно превратить тотальный контроль в ураноидальную манию, а можно понять, что ты никому не нужен, а это все идет на твое же благо. Это неправильное понимание действительности.

Тут преследуются другие цели. Это элементарное исключение лишнего беспокойства, на примере того же приложения для школьников.

Есть ли какие-то зарубежные аналоги? Заимствуете опыт у иностранных коллег?

Елена: Не могу сказать про аналоги. Все приложения уникальны, разрабатываются исходя из наших потребностей. В России точно нет, но за рубежом такую возможность не исключаю.

Занимаетесь ли вы разработкой благотворительных проектов?

Елена: Да, у нас есть неплохая история «Доброе дело». Это региональный общественный фонд помощи престарелым «Доброе Дело» учрежден в 2000 г. в Москве как некоммерческая организация для выполнения следующей миссии: улучшать качество жизни пожилых и старых людей «групп повышенного риска» путем организации медико-социальной помощи на дому, содействовать становлению геронтологических некоммерческих организаций в регионах страны, организовывать научные исследования в области социальной геронтологии.

Интервью состоялось

05.02.2016

Приложение 4. Анкетирование

Вопросы анкеты:

1. Сколько Вам лет?
2. Ваш пол?
3. В каком городе вы живете?
4. Ваш род деятельности. (если студент, то не забудьте указать ВУЗ;)
5. Вы бы скачали бесплатное мобильное приложение от Департамента культуры Москвы?
6. При каком условии вы бы пользовались данным приложением?
7. Считаете ли вы, что интерактивная карта культурного пространства города вещь полезная? (как Яндекс пробки, только досугово-событийное полотно)
8. Как часто вы посещаете культурные мероприятия? Варианты: [несколько раз в неделю], [один раз в неделю], [раз в две недели]
9. Посещали бы вы городские ярмарки и мероприятия?
10. Какого мобильного приложения вам не хватает для комфортной городской жизни?

Всего в опросе приняли участие 158 человек. Ниже представлены ответы, на базе которых проводилось исследование.

10. 03. 2016

23:43:28

00:01:06

Прямая ссылка

21

ж

Москва

студентка МГУ

Да

график мероприятий

новостная лента

да, идея классная

несколько раз в неделю

да
нет такого
2

11. 03. 2016
00:00:51
00:06:40
Прямая ссылка

22
ж
Москва

Аспирантка ВМК МГУ, программист, преподаватель
Да

Если бы там было много актуальной информации, какая-нибудь бонусная система, различные голосования, конкурсы, различные анонсы, возможность слушать музыку/смотреть фильмы etc

да, идея классная

раз в две недели
да
Карты с различными культурными мероприятиями))
3

11. 03. 2016
00:02:00
00:05:35
Прямая ссылка

22
ж
Москва

Студентка
Факультет журналистики
МГУ им. Ломоносова
Да

Если бы можно было получать скидки на посещение различных мероприятий или что-то выигрывать.

да, идея классная

раз в две недели

да

Приложений хватает)

4

11. 03. 2016

00:02:28

00:03:12

Прямая ссылка

38

м

Москва

Журналистика

Да

При условии что оно будет удобным и полезным.

да, идея классная

раз в две недели

нет

Все хватает

5

11. 03. 2016

00:14:50

00:05:57

Прямая ссылка

19

ж

Москва

Студент, Мгимо
Да

Чтобы провести время с близкой подругой)

да, идея классная

раз в две недели

да

Мобильное приложение для Департамента культуры

6

11. 03. 2016

00:18:21

00:02:01

Прямая ссылка

21

м

Москва

Мгу

Да

:) Если бы Романович пошел, я бы пошла

да, идея классная

один раз в неделюю

да

Что где? Интеграция приложения что и где происходит

7

11. 03. 2016

00:19:23

00:02:05

Прямая ссылка

26

ж

Москва

В поиске работы
Да

Если она было бы информативным и полезным

да, идея классная

раз в две недели
да
Вашего
8

11. 03. 2016
00:20:50
00:01:48
Прямая ссылка

23
ж
Москва

Студентка, МГУ
Да

Если оно удобное и от него есть какая-то польза городу

да, идея классная

один раз в неделю

да
Не знаю
9

11. 03. 2016
00:22:21
00:02:03
Прямая ссылка

22
ж

Москва
Студент МГУ
Да

Мониторинг выставок, других мероприятий. Если ищу, куда сходить)

да, идея классная

раз в две недели

да

Карты с интересными местами Москвы, где были бы указаны цены, акции, описание и т.д

10

11. 03. 2016

00:28:07

00:36:36

Прямая ссылка

22

м

Москва

студент МГИМО

Да

удобный интерфейс

да, идея классная

раз в две недели

да

все есть

11

11. 03. 2016

00:30:03

00:02:22

Прямая ссылка

15

ж

Другой

Учусь в школе

Да

Я бы и так пользовалась

да, идея классная

раз в две недели

да

О культурных событиях в городе

12

11. 03. 2016

00:30:55

00:03:19

Прямая ссылка

19

ж

Другой

студент, МГУ

Да

-

да, идея классная

раз в две недели

нет

-

13

11. 03. 2016

00:31:18

00:05:38

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Журналистика, МГУ, ТВЦ

Да

Если бы там были развивающие программы, а не только освещение событий, анонсы, новости и тд. Например, интересные факты о культуре России, которые приходили бы каждый день на телефон, а раз в неделю или в месяц были бы вопросы, что помогло бы узнавать больше.

да, идея классная

раз в две недели

да

Наоборот, переизбыток приложений, на которые мы тратим слишком много времени. Лучше провести его с любимыми!

14

11. 03. 2016

00:32:18

00:06:08

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Наставник в городе профессий для детей "Мастерславль"

Да

Для

да, идея классная

один раз в неделю

да

Что касается культуры, было бы здорово, если в приложении были описания событий и рекомендации по похожим

И чтобы было побольше не массовых (о них, конечно, тоже), а квартирному
типа

15

11. 03. 2016

00:32:48

00:03:03

Прямая ссылка

20

ж

Другой

Студент РАНХиГС

Да

удобный интерфейс

да, идея классная

раз в две недели

да

приложения, в котором указывалось бы точное время прибытия
общественного транспорта

16

11. 03. 2016

00:34:00

00:03:19

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Журналист, студент мгу

Да

Практическая польза; удобство; мб покупка билетов в музеи онлайн, проход
в музей без распечатки билетов итд

да, идея классная

один раз в неделю

нет

Как писала выше - покупка онлайн билетов в культурные учреждения (как бы уменьшились очереди в пушкинский...), нет хорошего расписания мероприятий (афиша и кудаго неудобные - первое плохо ранжируется, второе отображает массу шлага).

17

11. 03. 2016

00:34:08

00:05:41

Прямая ссылка

23

ж

Другой

Научный сотрудник

Да

Изучить интересные мероприятия в городе. Было бы удобно выбирать куда сходить, когда приезжаешь в Москву.

да, идея классная

раз в две недели

да

Хотелось бы приложение, в котором удобно выбирать куда сходить на различные мероприятия, такое, которое подбирает по определённым запросам рекомендуемые места.

18

11. 03. 2016

00:34:50

00:01:20

Прямая ссылка

20

ж

Москва

Студент, МГУ

Да

Если бы за использование давались какие-то вознаграждения

да, идея классная

один раз в неделю

да

Продвинутого и обновлённого приложения Афиши

19

11. 03. 2016

00:35:28

00:01:06

Прямая ссылка

36

ж

Москва

учитель

Да

да, если бы там был календарь мероприятий

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

все есть

20

11. 03. 2016

00:36:00

00:02:00

Прямая ссылка

17

ж
Москва
Ученик
Да

Если бы там были все новости о выставках/концертах (но не концертах аля Скриптонит и тд, а скорее симфонического оркестра)

да, идея классная

раз в две недели

да

Полного и точного (и главное- удобного в использование) гида по местам Москвы

21

11. 03. 2016

00:37:40

00:03:32

Прямая ссылка

18

ж

Другой

Студентка КГУ

Да

При ежедневном обновлении новостной ленты

да, идея классная

раз в две недели

да

Не могу ответить

22

11. 03. 2016

00:41:47

00:01:31

Прямая ссылка

17

ж

Другой

Учусь в 11 классе.

Нет

Честно говоря, не знаю.

да, идея классная

раз в две недели

да

Хм, хватает всего вроде бы.

23

11. 03. 2016

00:41:56

00:05:03

Прямая ссылка

23

ж

Москва

организация мероприятий, студентка магистратуры (НИУ ВШЭ)

Да

При предоставлении данным приложением каких-либо дополнительных выгод (например, скидки)

да, идея классная

раз в две недели

да

Приложения-календаря событий, выставок с сопутствующей информацией (что, где, продолжительность)

24

11. 03. 2016

00:43:10

00:04:29

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Студент журфак МГУ, контент-редактор

Нет

Если честно, не знаю, зачем оно нужно. При условии, что оно удовлетворяло какую-нибудь из моих потребностей.

да, идея классная

раз в две недели

нет

Приложения, которое бы сообщало о действительно важных новостях города, отсеивая инфомусор. Скажем, закрытие станции на ремонт - важно, а законопроект (который еще не принят) - не очень. Было бы здорово, если бы работало оно с территориальной привязкой: мол, живешь в САО - вот тебе информация о бесплатной диагностике зрения в районе Речного вокзала.

25

11. 03. 2016

00:46:22

00:02:51

Прямая ссылка

23

ж

Москва

студент мгу, журфак

Нет

Если бы мне подробно объяснили, зачем оно мне нужно

да, идея классная

раз в две недели

да

хочу знать, где туалет поблизости, когда возвращаешься с учебы в 12 ночи, все ТЦ закрыты, а в киноатре сходить нельзя.

26

11. 03. 2016

00:47:22

00:02:50

Прямая ссылка

19

ж

Другой

студент КубГАУ

Нет

если б жила в Москве

да, идея классная

раз в две недели

да

подобного плана приложения без каких либо недостатков и удобном в использовании моего города

27

11. 03. 2016

00:51:35

00:05:51

Прямая ссылка

21

ж

Другой

Студент журфака МГУ, бухгалтер

Нет

Если будет много ништячков с инфой об интересных местах и мероприятиях.
Желательно по разделам: отдохнуть с детьми, для влюбленных, для компании друзей и т.п.

да, идея классная

раз в две недели

да

-

28

11. 03. 2016

00:52:28

00:05:37

Прямая ссылка

21

м

Москва

студент ФЖ МГУ

Да

Простой и понятный интерфейс, информативность, актуальность для целевой аудитории (надо полагать, вряд ли таким приложением активно будут пользоваться люди после 40 лет). А не всякая хуйня про то, как поставили новые лавочки в каких-нибудь Поебенишках

честно? мне все равно

раз в две недели

нет

Мобильных приложений стало и так слишком много в нашей жизни

29

11. 03. 2016

00:53:48

00:02:57

Прямая ссылка

21
ж
Москва

Студенка факультета журналистики МГУ
Нет

Мне было бы не интересно это приложение.

да, идея классная

раз в две недели
да

приложение анти пробки. Указываешь место на карте, где будешь проезжать
и там мигом рассасываются все машины
30

11. 03. 2016
00:55:45
00:01:56
Прямая ссылка

21
ж
Другой

Студент, лгту
Нет
Для помощи

да, идея классная

раз в две недели
да
Не знаю
31

11. 03. 2016
00:56:31

00:07:56

Прямая ссылка

22

ж

Другой

Студент европейский университет в Санкт-Петербурге

Да

Было бы хорошо получать от этого какие-нибудь плюшки, типа возможности заранее купить билет, а потом пройти или небольших скидок при покупке билетов. А еще важно, чтобы там была штука, учитывающая социальные льготы! Потому что при попытке купить билеты через сайт Третьяковки на знаменитую выставку Валентина Александровича, отказалась от этой затеи, так как там не учитывались скидки для студентов - пришлось стоять сами знаете где и сами знаете сколько

да, идея классная

раз в две недели

да

Приложение о степени наполненности вагонов метро Таганско-Краснопресненской линии

32

11.03.2016

00:57:13

00:05:30

Прямая ссылка

40

ж

Москва

Туризм

Да

Понятное и простое в использовании

да, идея классная

раз в две недели

да

Которое объединит в себе все платежи (все налоги, штрафы, коммуналка, страховки, кредиты и тд)

33

11. 03. 2016

00:58:53

00:40:54

Прямая ссылка

24

ж

Москва

работаю продавцом в универсаме

Да

смотрела бы актуальные мероприятия на ближайшие дни, чтоб сходить

да, идея классная

раз в две недели

да

информация с отзывами о культурных мероприятиях в москве

34

11. 03. 2016

01:03:36

00:02:24

Прямая ссылка

14

ж

Другой

Школьница

Да

При любом

да, идея классная

раз в две недели

нет

Бронирование столиков в кафе

35

11. 03. 2016

01:04:12

00:03:00

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Студент, мгу

Да

Необычные варианты досуга, бюджет, интересная подача

да, идея классная

один раз в неделю

да

Того, в котором больше четкой информации и цен

36

11. 03. 2016

01:05:10

00:03:54

Прямая ссылка

Мне 16 недель

м

Москва

Будущий обладатель нобелевской премии

Да

При условии, что у меня будет на это время и желание . График очень плотный.

да, идея классная

несколько раз в неделю

нет

Мне не хватает приложения "меню" в плаценте. Чтобы можно было заказывать поесть, прямо из утробы

37

11. 03. 2016

01:07:19

00:03:36

Прямая ссылка

23

ж

Москва

Студентка журфака МГУ, работаю в Профмедиа ТВ

Да

При условии оперативного информирования о действительно интересных событиях

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

Приложение с культурной картой города не помешает)

38

11. 03. 2016

01:10:12

00:03:58

Прямая ссылка

16

ж

Москва

Студент,МГИМО

Нет

Я не знаю,что это за приложение,просто заполняю эту анкету,тк мне очень жаль всех тех,кто пишет дипломные,и в будущем мне тоже понадобится помощь,поэтому помогаю,лол

да, идея классная

раз в две недели

нет

Хотела бы приложение,где собраны бы были все развлекательные места москвы. Ну например,я ввожу примерно улицы метро и тд,и там показывает что рядом есть где покушать что сделать и тд))

39

11. 03. 2016

01:10:47

00:01:37

Прямая ссылка

21

м

Другой

инженер слаботочных систем

Нет

если бы жил в москве

да, идея классная

раз в две недели

да

-

40

11. 03. 2016

01:14:13

00:24:47

Прямая ссылка

19

м

Другой

Программист

Да

Юзабилити и удобный дизайн (пример: прекрасный «Яндекс-Навигатор» и блевотный «Навител» и интерфейсом из 90-х)

да, идея классная

раз в две недели

нет

«Пожинать-с-Элей.app»

41

11. 03. 2016

01:18:56

00:02:45

Прямая ссылка

18

ж

Москва

Студентка, ФУ при правительстве РФ

Нет

Нет необходимости его использовать пока что

да, идея классная

раз в две недели

да

Приложения для определения местонахождения собеседника

42

11. 03. 2016

01:21:59

00:03:43

Прямая ссылка

24

ж

Москва

Педагог

Нет

Давало бы скидки

да, идея классная

раз в две недели

да

?

43

11. 03. 2016

01:22:34

00:05:08

Прямая ссылка

19

ж

Москва

студент ВШЭ

Да

Если бы оно было мне полезным - бесплатный проход в музеи иногда бы давало или там описания экспонатов были

да, идея классная

раз в две недели

да

1) серьезно нет вариантов реже чем раз в 2 недели? социолог плачет

2) с телепортацией

44

11. 03. 2016

01:26:39

00:01:29

Прямая ссылка

24

ж

Другой

Аспирант

Да

Афиша спектаклей и покупка билетов в театры

да, идея классная

раз в две недели

да

-

45

11. 03. 2016

01:30:45

00:05:08

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Учусь в Современной Школе Дизайна. Дизайн интерьера.

Да

Если бы программа была удобной в использовании и были бы объаты все уголки культуры=)

да, идея классная

раз в две недели

да

Пожалуй, такого и не хватает))

46

11. 03. 2016

01:41:58

00:01:39

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Мгу студент

Да

Бонусы

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

Хорошей карты

47

11. 03. 2016

02:02:11

00:04:09

Прямая ссылка

19

м

Другой

Студент Les Roches International School of Hotel Management

Да

При наличии push-уведомлений о самых интересных событиях культуры в Москве, эдакие рекомендации

да, идея классная

раз в две недели

да

Смесь всех необходимых приложений в одном, эдакий активный гражданин, только с доработками

48

11. 03. 2016

02:51:34

00:00:52

Прямая ссылка

25

ж

Москва

Нефти и Газа

Да

Бонусы

да, идея классная

один раз в неделю

нет

Нет такого

49

11. 03. 2016

04:20:11

00:01:54

Прямая ссылка

16

ж

Другой

ученик

Да

если бы оно освещало основные культурные мероприятия, было бы удобным и понятным

да, идея классная

раз в две недели
да
всё хватает
50

11. 03. 2016
05:24:08
00:02:07
Прямая ссылка

24
ж
Москва
Маркетинг
Да

Если оно полезное

да, идея классная

один раз в неделю

да
Сложный вопрос, однозначного ответа дать не могу
51

11. 03. 2016
06:15:43
00:07:47
Прямая ссылка

22
ж
Другой

работаю учителем
Да

Если там будет удобное расписание, возможность заказа билетов, оповещение о скидках и акциях, информация об адресе места, где проводится мероприятие (карта, описание маршрута от метро).
нет

раз в две недели

да

сейчас так много приложений, что трудно ответить на этот вопрос. Жизнь в городе становится комфортной, когда удается организовать удобно для использования пространство в гаджете. Но из-за большого количества всего в телефоне бардак и пользоваться полезными вещами забываешь или просто нет времени их освоить.

52

11. 03. 2016

06:27:00

00:01:56

Прямая ссылка

19

ж

Москва

МГУ

Да

Предоставление полезной информации, благотворно влияющей на мою жизнь

да, идея классная

раз в две недели

нет

Афиша выставок, молодёжных ивентов

53

11. 03. 2016

06:55:52

00:02:24

Прямая ссылка

23

ж

Москва

Мгу, smm

Да

Если бы там предупреждали об интересных мероприятиях в Москве, делали скидки на билеты, писали об акциях

честно? мне все равно

раз в две недели

да

театральная афиша, хотя может, она есть))

54

11. 03. 2016

07:09:23

00:03:15

Прямая ссылка

18

ж

Москва

Ученик, 11 класс.

Да

Если была бы интересная, нужная и не банальная информация.

да, идея классная

раз в две недели

нет

Для комфорта все есть.

55

11. 03. 2016

08:04:37

00:04:43

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Студент,МГМСУ им.Евдокимова
Нет

На данный момент оно мне не совсем интересно)Поэтому,как будущему
врачу,данное приложение должно быть полезно и интересно)

да, идея классная

раз в две недели

нет

На данный момент таких нет к сожалению:)

56

11. 03. 2016

08:05:48

00:01:39

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Студентка журфака МГУ

Да

Зачем условия? Мне просто интересно.

да, идея классная

один раз в неделю

да

Всего хватает

57

11. 03. 2016

08:11:48

00:03:30

Прямая ссылка

17

ж

Москва

Школьница

Да

Чтобы узнать,какик культурные программы/выставки/фестивали проводятся в Москве.

да, идея классная

раз в две недели

да

Rgu.mos.ru как мобильное приложение и что-нибудь о кудьтурной жизни столицы(туда де можно включить рестораны/кофе/бары,в которых подают знаменитые и/или культовые блюда).

58

11. 03. 2016

09:15:18

00:03:49

Прямая ссылка

20

ж

Москва

Студентка МГИМО

Да

Если бы оно было бесплатное, с удобным интерфейсом, и неплохо, чтобы какая-то информация была и в оффлайне (вроде адресов театров и т.п.)

да, идея классная

раз в две недели

да

Вроде, пока всего хватает

59

11. 03. 2016

09:28:48

00:17:21

Прямая ссылка

23

ж

Москва

Студент, МГИМО

Да

При условии, что оно качественное, информативное и легкое в пользовании))

да, идея классная

один раз в неделю

да

Как раз такого, где были бы отражены действительно интересные и стоящие посещения культурные мероприятия.

60

11. 03. 2016

09:30:57

00:01:33

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Дошкольное образование

Да

При планировании свободного времени

да, идея классная

раз в две недели

да
Всех хватает
61

11. 03. 2016
09:54:26
00:07:26
Прямая ссылка

21
ж
Москва

Студент, МГУ им. М.В. Ломоносова
Да

Сначала объясните мне цель этого приложения, если оно информативное и учебное, я даже готова оплатить его. Но просто приложение депкультуры мне ни о чём не говорит.

да, идея классная

раз в две недели
да
Календарь со всеми событиями на неделе и выходных
62

11. 03. 2016
10:13:21
00:02:27
Прямая ссылка

18
ж
Другой

Student of American university in Dubai
Да

Расписание культурных программ

честно? мне все равно

раз в две недели

да

Все устраивает

63

11. 03. 2016

11:06:34

00:08:15

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Архитектор, МАрхИ

Да

Пошла бы (ладно, это шутка), нет условий, главное, чтобы было ясным и понятным, возможно, с какими то бонусами, как , например в активном гражданине)

да, идея классная

раз в две недели

да

По-моему профилю, исключительно архитектурные мероприятия/лекции/семинары.

64

11. 03. 2016

11:08:23

00:01:46

Прямая ссылка

22

ж

Москва

студент, МГУ

Нет

Если бы нужна была скидка на выставку

да, идея классная

раз в две недели

нет

расчет бюджета

65

11. 03. 2016

11:30:38

00:02:54

Прямая ссылка

19

ж

Москва

Студент, РАНХиГС

Да

При поиске выставок различных. Для планирования досуга

да, идея классная

раз в две недели

да

Приложение для парковки, если возможно

66

11. 03. 2016

11:44:46

00:07:23

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Студент МГУ
Да

Удобное управление, широкий выбор культурных мероприятий

да, идея классная

раз в две недели

да

Которое бы помогло легче ориентироваться на месте и быстро принимать решения, куда пойти и чем заняться. Которое бы по ключевым ответам на вопросы бота подбирало интересное мероприятие.

67

11. 03. 2016

12:03:29

00:02:24

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Digital Mediaplanner, студент 5 курс журфак МГУ

Нет

Если бы там были подборки бесплатных развлечений

да, идея классная

раз в две недели

да

Вот они все есть в принципе:

кудаго

афиша

Если мне надо сделать что-то вроде срочного маникюра и тп:

профи ру и всякие сайты агрегирующие такие дела.

Для такси тоже есть куча приложений

Все норм

68

11. 03. 2016

12:22:48

00:01:56

Прямая ссылка

21

ж

Москва

PR-менеджер

Да

Если оно будет удобным и полезным

да, идея классная

раз в две недели

да

Удобного приложения для выбора досуга. Раньше пользовалась Афишей, но оно стало неудобным.

69

11. 03. 2016

12:23:15

00:02:07

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Журналист, студент МГУ

Да

Удобное в использовании, хорошая графика, полезное

да, идея классная

раз в две недели

да
Того, что ты предложила выше
70

11. 03. 2016
12:40:33
00:02:37
Прямая ссылка

22
ж
Москва

Студент, МГУ
Да

Если приложение понятное, легкое в управлении, с быстрым поиском

да, идея классная

раз в две недели
да
Всего хватает)
71

11. 03. 2016
13:11:37
00:02:15
Прямая ссылка

17
ж
Москва
Школа
Нет

Не при каком, а с Серегой не пошла бы ахах

честно? мне все равно

раз в две недели
да
Всего хватает
72

11. 03. 2016
13:21:24
00:02:26
Прямая ссылка

22
ж
Москва

Студент, МГУ им. Ломоносова
Да

При условии, что оно будет освещать культурные события столицы
да, идея классная

раз в две недели
нет
Радио в метро
73

11. 03. 2016
13:31:12
00:04:32
Прямая ссылка

45
ж
Москва

служащая в банке
Да

бесплатно, без регистрации
да, идея классная

раз в две недели

да

где бы отражался разнообразный досуг на заданный период

74

11. 03. 2016

13:52:59

00:02:17

Прямая ссылка

19

ж

Москва

МГИМО

Да

Скучно было бы, зашла

честно? мне все равно

раз в две недели

да

Я не скачивала на телефон Яндекс.Пробки, было бы полезно

75

11. 03. 2016

14:05:25

00:06:23

Прямая ссылка

19

ж

Москва

студент пмгму им.Сеченова

Да

если бы в данном приложении освещались ВСЕ проходящие культурные мероприятия

да, идея классная

раз в две недели

да

с интересными местами города, историческими закоулками и просто красивыми улочками, милыми кафешками

76

11. 03. 2016

14:08:40

00:01:21

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Студент МГУ

Нет

Не пользовалась бы

честно? мне все равно

несколько раз в неделю

да

Никакого

77

11. 03. 2016

14:25:05

14:17:21

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Студент МГУ имени МВ Ломоносова

Да

Удобство и информативность

да, идея классная

раз в две недели

да

Что-то вроде афиши, но более систематизированной

78

11. 03. 2016

15:01:54

00:01:20

Прямая ссылка

23

ж

Москва

банковский работник

Нет

ахахахаха

да, идея классная

раз в две недели

да

не задумывалась

79

11. 03. 2016

15:09:06

00:03:09

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Бренд-менеджер в косметологической сфере

Нет

Сначала хотелось бы узнать, какими функциями это приложение располагает

да, идея классная

раз в две недели

да

Да вроде уже все и везде можно посмотреть

80

11. 03. 2016

15:13:52

00:03:05

Прямая ссылка

44

м

Москва

Информационные технологии

Да

Достоверность информации, раннее оповещение (не менее месяца)

да, идея классная

раз в две недели

да

Именно этого :-)

81

11. 03. 2016

15:34:37

00:02:09

Прямая ссылка

17

ж

Москва

Школьница

Нет
Нет

честно? мне все равно

раз в две недели
да
Никакого
82

11. 03. 2016
15:55:46
15:03:33
Прямая ссылка

20
ж
Москва

студентка Строгановки
Да

выставки, театры и часы работы этих организаций, и было бы здорово еще и карту с архитектурой и памятниками

да, идея классная

несколько раз в неделю

да
твоего
83

11. 03. 2016
16:02:27
10:06:23
Прямая ссылка

38
ж
Другой

Домохозяйка
Да

Получение информации, скорее всего

да, идея классная

раз в две недели

да
Данного приложения и не хватает
84

11. 03. 2016

16:14:58

00:11:51

Прямая ссылка

23

м

Москва

Студент РГУТИС

Да

При условии стабильной работы приложения, стильного оформления.

да, идея классная

раз в две недели

да
Всего достаточно
85

11. 03. 2016

16:15:45

00:08:23

Прямая ссылка

17

ж

Другой
выпускник
Нет
ненужно мне

да, идея классная

раз в две недели

да

о всех досуговых событиях , мероприятиях в городе

86

11. 03. 2016

16:28:41

00:06:03

Прямая ссылка

55

ж

Другой

Работа в сфере телекоммуникаций

Да

Всегда

да, идея классная

раз в две недели

да

Все культурные мероприятия города в одном приложении

87

11. 03. 2016

16:28:58

00:05:57

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Координатор проекта в издательстве

Да

- Если бы оно давало преимущества (например, скидки) при посещении культурных мест;
- если бы оно рассказывало даже о самых маленьких мероприятиях, которые действительно стоит посетить;
- если бы оно было простое, красочно, интерактивное.

да, идея классная

один раз в неделю

да

"Сколько парковочных мест осталось на такой-то улице у такого-то дома"

88

11. 03. 2016

18:27:16

00:02:40

Прямая ссылка

22

ж

Другой

Студент журфака МГУ

Да

Если бы там был удобный навигатор по местам, скидки и бонусы.

да, идея классная

раз в две недели

да

Не знаю. Наверное, приложения от департамента культуры

89

11. 03. 2016

18:38:59

11:14:59

Прямая ссылка

20

ж

Москва

Студент, ранхигс

Да

Если бы Приложение было удобным в использовании.

да, идея классная

раз в две недели

да

Наверное, всего хватает.

90

11. 03. 2016

18:51:02

00:46:21

Прямая ссылка

17

ж

Другой

танцорша, школьница

Да

Для того, чтобы смотреть афишу мероприятий)

да, идея классная

раз в две недели

да

Бесплатные развлечения

91

11. 03. 2016

23:14:50

00:04:17

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Медиа, журфак МГУ

Да

Ну чтонибудь развлекательное, типа в игровой форме, или всякие баллы как в активном гражданине, опросы, удобный интерфейс и много полезной информации

да, идея классная

раз в две недели

да

Хз

92

12. 03. 2016

10:22:00

00:02:18

Прямая ссылка

32

ж

Москва

бухгалтер

Да

всегда, когда нужно провести досуг

да, идея классная

один раз в неделю

да

информации о досуге
93

12. 03. 2016

10:24:05

00:01:52

Прямая ссылка

19

м

Москва

студент МЭИ

Да

бесплатно

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

информационного

94

12. 03. 2016

10:26:50

00:02:23

Прямая ссылка

28

ж

Москва

менеджер

Да

легко скачать и бесплатно

да, идея классная

один раз в неделю

да

многофункционального(Ася инфа в одном флаконе)

95

12. 03. 2016

10:29:42

00:02:45

Прямая ссылка

61

ж

Москва

пенсионерка

Да

легко в обращении и бесплатно

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

как раз такого, где бы содержалась информация о досуге в городе на определенную дату

96

12. 03. 2016

12:10:03

00:03:27

Прямая ссылка

23

ж

Москва

Журналист, МГУ

Нет

Если там будут полезные и интересные мероприятия

да, идея классная

раз в две недели

да
Досугово-событийного
97

12. 03. 2016
13:32:25
00:13:33
Прямая ссылка

23
ж
Москва

Студент, РГГУ
Да

Новости о ближайших культурных мероприятиях (выставки, театральные постановки, секретные места - букинистические развалы, блошинные рынки, антикварные штуки и т.п.). Так же было бы круто, если бы можно было писать отзывы и впечатления под каждым мероприятием

да, идея классная

раз в две недели
да

Информационно-культурно-обзорное приложение. Часто мы даже не подозреваем о существовании интересных мест в Москве (это могут быть смотровые площадки, парки, выставки, музеи, театры, квесты, даже самые красивые станции метро). Еще было бы классно, чтобы это приложение стало актуально не только для россиян, но и для иностранцев. Приезжает наш многоуважаемый гость столицы и идет на Красную Площадь и думает, что это единственная достопримечательность. А такого рода приложение подскажет ему интересные места на любой вкус и цвет!

98

12. 03. 2016
16:47:15
00:01:21
Прямая ссылка

21
ж

Москва
Работаю
Да

Узнать о мероприятиях

да, идея классная

раз в две недели

да

-

99

12. 03. 2016

16:52:34

00:02:06

Прямая ссылка

19

ж

Москва

Студент ВШЭ

Да

Бесплатное + много новостей о событиях + может быть акции + классные
дизайн

да, идея классная

раз в две недели

да

Вроде всего хватает

100

12. 03. 2016

17:00:04

00:04:01

Прямая ссылка

22

ж
Москва

Студентка Всероссийского Государственного университета Юстиции.
Помощник адвоката.
Да

При условии бесплатного скачивания

да, идея классная

несколько раз в неделю

нет
Приложения для доступа к книгам ленинской библиотеки
101

12. 03. 2016
17:00:08
00:03:34
Прямая ссылка

23
ж
Другой
Инженер
Да

Пока не решила

да, идея классная

раз в две недели
да
Нет такого
102

12. 03. 2016
17:08:41
00:01:16
Прямая ссылка

21
ж
Москва
Журфак МГУ
Да

.

да, идея классная

раз в две недели

да

.

103

12. 03. 2016

17:09:17

00:02:04

Прямая ссылка

20

м

Москва

Студент Ргу нефти и газа

Да

Там была полная информация по культурным событиям города

да, идея классная

раз в две недели

да

Как раз такого приложения !)

104

12. 03. 2016

17:11:07

00:03:50

Прямая ссылка

21

ж

Москва

РНИМУ

Да

При условии достаточного количества актуальной информации о культурных событиях и удобного интерфейса.

да, идея классная

один раз в неделю

да

Приложения, которое рассказывало бы о событиях заранее и через которое сразу можно было бы купить билет. И чтобы неформальные события там тоже присутствовали

105

12. 03. 2016

17:13:03

00:05:51

Прямая ссылка

23

ж

Другой

Свой бизнес в сфере недвижимости

Нет

Если бы оно отражало события другого региона. В моем случае, Челябинска.

да, идея классная

раз в две недели

да

Мобильное приложение не решит этот вопрос.

106

12. 03. 2016

17:13:15

00:04:58

Прямая ссылка

18

ж

Другой

Студент, Ростовский государственный экономический университет

Нет

если бы это не было связано с государством

да, идея классная

раз в две недели

да

Такая карта культурных событий, а так же ещё можно было бы добавить более массовые события, типа концертов, квн, студенческих мероприятий от университетов

107

12. 03. 2016

17:17:15

00:04:05

Прямая ссылка

22

ж

Москва

Журналистика

Да

Все может быть ;) (Ладно, это шутка)

Полезно было бы пользоваться приложением при условии скидок и акций.

да, идея классная

несколько раз в неделю

нет

Карта всех культурных событий - очень полезная вещь.

И побольше бы инфы о различных выставках искусства любого направления и степени известности художника. А не только - сегодня в "Третьяковку привезли импрессионистов".

108

12. 03. 2016

17:28:23

00:05:21

Прямая ссылка

21

ж

Москва

ВАВТ, магистратура

Да

Если бы была актуальная информация о грядущих культурных событиях/мероприятиях, причём с полным подробным описанием всех условий

да, идея классная

раз в две недели

да

Приложения, в котором отмечены все туалеты города (особенно бесплатные)

109

12. 03. 2016

17:28:25

00:03:05

Прямая ссылка

21

ж

Москва

студент ЛГУ ИМ. А.С.Пушкина

Да

если бы оно и все его дополнения были бесплатными

да, идея классная

раз в две недели

да

приложения с аудио-гидом по разным выставкам, в том числе постоянным экспозициям галерей

110

12. 03. 2016

17:39:12

00:02:05

Прямая ссылка

18

ж

Другой

Бизнес

Нет

На выставке Ван Гога я главный экспонат.

честно? мне все равно

один раз в неделю

да

Где найти пса обсаженных славянских корней?

111

12. 03. 2016

17:40:12

00:03:25

Прямая ссылка

20

ж

Москва

студентка РАНХиГС
Нет

если бы там была нужная мне информация

честно? мне все равно

раз в две недели

да

всего хватает

112

12. 03. 2016

17:54:12

00:02:09

Прямая ссылка

23

ж

Москва

Персональный ассистент

Да

Удобный интерфейс, интересное наполнение и лёгкая навигация

да, идея классная

раз в две недели

да

Идея, как про Яндекс карты- круто

113

12. 03. 2016

18:29:22

00:02:21

Прямая ссылка

16

ж
Москва

ученик школы
Да

поиск места отдыха

да, идея классная

раз в две недели
да
все развлечения в Москве и области
114

12. 03. 2016
18:37:11
00:04:59
Прямая ссылка

20
ж
Москва

Студент, МГУ им. М.В. Ломоносова
Да

Узнавать о новых выставках, концертах, возможно каких-то акциях в музеях для студентов и т.д.

да, идея классная

раз в две недели
да
Затрудняюсь ответить
115

12. 03. 2016
18:57:04
00:02:40

Прямая ссылка

20

ж

Москва

студент, Первый МГМУ им. И.М. Сеченова

Нет

Бесплатное скачивание

да, идея классная

раз в две недели

да

Всего хватает

116

12. 03. 2016

19:51:24

00:05:07

Прямая ссылка

19

ж

Другой

студент МГТУ им. Баумана

Да

если бы часто ходила на культурные мероприятия

да, идея классная

раз в две недели

да

нет таких

117

12. 03. 2016

21:19:01

00:04:58

Прямая ссылка

26

м

Москва

психиатр

Нет

Бесплатная, актуальная и полная информация и без страшного названия, вроде "приложение от Департамента культуры Москвы".

да, идея классная

раз в две недели

да

Останавливающего время.

118

12. 03. 2016

21:24:06

00:01:41

Прямая ссылка

67

м

Москва

пенсионер

Да

полезная информация

да, идея классная

раз в две недели

да

от мин культ

119

12. 03. 2016

21:31:11

00:01:42

Прямая ссылка

28

ж

Москва

Работник торговли

Нет

Если бы оно не было бы скучным

да, идея классная

один раз в неделю

да

Не знаю

120

12. 03. 2016

23:15:47

00:02:19

Прямая ссылка

22

м

Москва

студент, МГЛУ

Да

при удобном функционале и понятной структуре

да, идея классная

раз в две недели

да

пока всего хватает. хотя, может я о чём-то ещё не знаю :)

121

13. 03. 2016

10:54:01

00:03:38

Прямая ссылка

18

ж

Москва

Студент ВШЭ

Да

Нужно найти что-нибудь интересное+ оно работает корректно

да, идея классная

раз в две недели

да

Не смогла придумать

122

13. 03. 2016

12:05:40

00:03:24

Прямая ссылка

21

ж

Москва

Юрист , МГЮА им.Кутафина (магистратура)

Да

Да(шутка :)))

При условии освещения мероприятий,выставок и т.д. Проходящих в городе

да, идея классная

один раз в неделю

да
Именно такого)
123

13. 03. 2016
15:49:40
00:02:53
Прямая ссылка

43
м
Москва
Безработный
Да

Если будет удобно и интересно и хорошобы бесплатно

да, идея классная

раз в две недели
нет
Скидочной карты
124

13. 03. 2016
16:55:09
00:03:53
Прямая ссылка

18
м
Другой

РГУ нефти и газа (НИУ) имени И.М.Губкина
Да

Если бпамяти мало занимало_x1f605_ и без рекламы□

да, идея классная

раз в две недели
да
Всего хватает
125

13. 03. 2016
17:41:27
00:17:01
Прямая ссылка

65 лет
ж
Москва
учитель
Да

бесплатным посещением театров и выставок

да, идея классная

раз в две недели
да
всего достаточно для моего возраста.
126

14. 03. 2016
03:01:06
00:03:54
Прямая ссылка

19
ж
Москва

Студентка ВАВТ Международного-правового факультета
Да

Если бы оно было абсолютно бесплатным, регистрация на нем бы давала бонусы и можно было бы выбрать определённый круг мероприятий и получать новости о них, а также рекомендации о подобных событиях плюс оставлять отзывы.

да, идея классная

раз в две недели

да

Наверное что-то вроде 4square

127

14. 03. 2016

13:02:56

00:02:15

Прямая ссылка

22

м

Москва

Журналистика

Нет

Если бы оно стало жизненно необходимым для меня.

да, идея классная

один раз в неделю

да

Интерактивной карты загруженности станций метро.

128

14. 03. 2016

16:09:46

00:02:19

Прямая ссылка

21

м

Москва

Студент, МГУ.

Нет

Если бы оно работало) Зависит от того, что за приложение.

честно? мне все равно

раз в две недели

да

...

129

14. 03. 2016

20:44:07

00:10:46

Прямая ссылка

25

ж

Москва

мать

Да

условие номер ван ван- отсутствие глюков и быстрая работа приложения.
условие номер ван - достоверная, своевременно обновляемая информация о мероприятиях, грамотно проработанные фильтры (где? что или кто? целевая аудитория (например, дети дошкольного возраста, планирующие постичь дзен буддизм с помощью двенадцатимерного пространства)? когда и во сколько? рейтинговая составляющая и т д...

да, идея классная

раз в две недели

да

секрет

130

14. 03. 2016

21:25:01

00:53:44

Прямая ссылка

35

ж
Москва

преподаватель
Да

пошла бы с мамой

да, идея классная

один раз в неделю

да
репертуара кинотеатров и театров
131

14. 03. 2016

21:30:04

00:01:22

Прямая ссылка

19

м

Москва

студент МАРХИ
Да

в качестве информации

да, идея классная

несколько раз в неделю

да
приложения минуультуры
132

14. 03. 2016

21:31:24

00:01:18

Прямая ссылка

20
ж
Москва

студентка ВШЭ
Да
информ

да, идея классная

один раз в неделю

да
досугового
133

14. 03. 2016
21:33:11
00:01:35
Прямая ссылка

56
ж
Москва
пенсионерка
Да

легко и быстро узнать информацию

да, идея классная

раз в две недели
да
прил от минкульта
134

14. 03. 2016
21:34:49
00:01:25
Прямая ссылка

63
м
Другой
пенсионер
Да

бесплатно и легкодоступн

да, идея классная

раз в две недели
да
от минкультуры
135

14. 03. 2016
21:35:59
00:01:03
Прямая ссылка

45
ж
Москва
соужащая
Да
информаци

да, идея классная

раз в две недели
да
от минкультуры
136

14. 03. 2016
21:37:23
00:01:18
Прямая ссылка

37

м

Другой
водитель

Да
легко скач

да, идея классная

раз в две недели

да

от минуультв

137

14. 03. 2016

21:38:36

00:01:06

Прямая ссылка

41

м

Другой
менеджер

Да

сбор информации

да, идея классная

один раз в неделю

да

от минкультуры

138

14. 03. 2016

21:39:34

00:00:51

Прямая ссылка

28

м
Москва
рабочий
Да

узнать о досуге

да, идея классная

раз в две недели
да
от минкультуры
139

14. 03. 2016
21:42:15
00:00:57
Прямая ссылка

33
м
Москва

преподаватель
Да

информационно

да, идея классная

несколько раз в неделю

да
от минкультура
140

14. 03. 2016
21:43:13
00:00:51
Прямая ссылка

48

ж

Другой

доярка

Да

информационно

да, идея классная

раз в две недели

да

от минкультуры

141

14. 03. 2016

21:44:15

00:00:54

Прямая ссылка

66

ж

Москва

пенсионерка

Да

информационно

да, идея классная

один раз в неделю

да

от минкультуры

142

15. 03. 2016

10:09:53

00:33:11

Прямая ссылка

38

ж

Москва

Банковский служащий

Да

Если бы выставка была интересна детям

да, идея классная

один раз в неделю

да

Приложения в котором сообщалось бы о всех культурных мероприятиях и возможных экскурсиях с детьми в Москве и ближнем Подмосковье

143

15. 03. 2016

10:57:15

01:53:36

Прямая ссылка

24

ж

Другой

соудащий

Да

при условии узнать информацию

да, идея классная

один раз в неделю

да

Минкультуры

144

15. 03. 2016

10:59:22

00:01:51

Прямая ссылка

36

м

Москва

частный предприн

Да

в информационных целях

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

досугового

145

15. 03. 2016

11:00:57

00:01:27

Прямая ссылка

41

ж

Москва

работник сферы обслуживания

Да

если надо что то быстро узнать

да, идея классная

раз в две недели

да

как раз такого

146

15. 03. 2016

11:02:22

00:01:16

Прямая ссылка

59

ж

Москва

пенсионерка

Да

узнать

да, идея классная

один раз в неделю

да

инф о досуге

147

15. 03. 2016

11:03:29

00:00:54

Прямая ссылка

63

м

Москва

пенсионер

Да

бесплатно

да, идея классная

раз в две недели

да

узнавательного

148

15. 03. 2016

11:05:14

00:01:34

Прямая ссылка

19

м

Москва

студент МАДИ

Да

легкодоступн

да, идея классная

один раз в неделю

да

досугового

149

15. 03. 2016

11:06:43

00:01:20

Прямая ссылка

23

ж

Москва

студентка МГУ

Да

узнавать

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

от Минкультуры

150

15. 03. 2016

11:08:13

00:01:27

Прямая ссылка

34

ж

Москва

менеджер

Да

познавательных целях

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

информационного про культуру в городе

151

15. 03. 2016

11:10:41

00:02:13

Прямая ссылка

20

ж

Москва

МГУ

Да

информационно

да, идея классная

один раз в неделю

да

содержащее общую информацию

152

15. 03. 2016

11:11:57

00:01:13

Прямая ссылка

21

м

Москва

мгу

Да

узнать инф

да, идея классная

один раз в неделю

да

досуг

153

15. 03. 2016

11:13:16

00:01:16

Прямая ссылка

19

ж

Москва

служащий

Да

бесплатное

да, идея классная

несколько раз в неделю

да

информации о мероприятиях

154

15. 03. 2016

11:39:43

01:29:28

Прямая ссылка

53

ж

Москва

Работник Банка

Да

Ходить в театр

честно? мне все равно

раз в две недели

да

Где указаны билеты в театр со скидкой

155

15. 03. 2016

19:01:42

00:03:07

Прямая ссылка

40

м

Москва

Служащий банка

Да

При условии, что оно будет удобно информировать о культурных мероприятиях

нет

раз в две недели

да

Приложения о спорте

156

16. 03. 2016

22:51:03

00:02:51

Прямая ссылка

20

ж

Москва

мгу

Да

удобное, бесплатное, минимум рекламы

да, идея классная

раз в две недели

да

маршруты по москве

157

17. 03. 2016

11:28:55

00:01:46

Прямая ссылка

19

ж

Другой

Угнту

Да

Бесплатное приложение

да, идея классная

раз в две недели

да

Обзоры различных мероприятий в городе, дополненные советами людьми :)

158

18. 03. 2016

11:50:50

00:05:27

Прямая ссылка

22

м

Москва

художник

Да

я буду пользоваться, меня все устраивает

да, идея классная

один раз в неделю

да

мобильного приложения для департамента культуры