

УДК 004.056.5

**АНАЛИЗ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ «НАШ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ» С  
ПРИМЕНЕНИЕМ КРИТЕРИЕВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРИЛОЖЕНИЯ, ПОЗВОЛЯЮЩИХ  
ВЫЯВИТЬ ПРЕДПОСЫЛКИ К ОТКАЗУ ОТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
Киселева В.О.**

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

**Научный руководитель – к.соц.наук Видясова Л.А.**

(Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

В статье представлены результаты исследования, проведенного с целью анализа мобильного приложения «Наш-Санкт Петербург» для проведения оптимизации работы приложения. В ходе исследования был проведен анализ приложения с помощью критериев оценки приложений, позволяющих выявить предпосылки к отказу от использования приложения. По итогам анализа были составлены рекомендации для оптимизации приложения.

Для того чтобы улучшить коммуникацию и повысить производительность работы между населением и органом власти в наше время используются информационные технологии. Государственная программа «Цифровая экономика» регламентирует реализацию одной из задач подпрограммы «Информационная инфраструктура» внедрение цифровых платформ работы с данными для обеспечения потребностей власти, бизнеса и граждан. Результатом взаимодействия посредством информационных технологий является портал «Наш Санкт-Петербург», который позволяет решать актуальные проблемы жителей города.

По информации из статьи *How Competitiveness and Trust in Digital Economies Vary Across the World* журнала *Digital Planet* отмечается тренд роста мобильного трафика, таким образом, к 2022 году мобильный интернет-трафик достигнет 77,49%. Вследствие чего для исследования был проведен анализ мобильного приложения «Наш Санкт-Петербург».

Цель исследования – улучшение результативности работы мобильного приложения «Наш Санкт-Петербург». Для реализации данной цели необходимо провести анализ работы приложения с помощью критериев оценки, разработанных для выявления предпосылок к отказу от использования пользователями.

Для проведения анализа были изучены отзывы, оставленные пользователями к данному мобильному приложению. На официальном сайте iTunes Store в разделе скачиваний и покупки приложений App Store приложение «Наш Санкт-Петербург» имеет оценку 2,0 из 5 с учетом 225 оценок. Большое количество негативных отзывов, имеющих в оценке 1 звезду содержат комментарии, указывающие на вылет приложения, сбои, невозможность добавить фотографии, проблемы с регистрацией, а также на работу модераторов, например, о долгом рассмотрении проблемы. В ходе работы с приложением пользователи зачастую ссылаются на недобросовестную работу не только исполнителя и модератора, но также и на СПб ГУП «ИАЦ» как разработчика, некорректно работающего приложения и ассоциируют данную организацию с властью, указывая, что бюджетные средства осваиваются впустую.

Интернет-магазин Play Market фиксирует 1 141 скачивание мобильного приложения «Наш Санкт-Петербург», оценка пользователей 2,6 из 5. Большая часть отзывов содержит негативные комментарии по отношению к решению проблемы – указание на задержку в реализации, несоответствие реализации требованиям пользователя, частые отклонения заявок и некорректная работа приложения. На некоторые отзывы СПб ГУП «ИАЦ» отвечают на сайте и просят обратиться в службу поддержки портала, что говорит о перенаправлении отзыва обратно на портал. Ограниченность мобильной версии и самого портала не дает пользователям оставить полноценный отзыв и получить обратную связь на него, что впоследствии приводит к негативу, который ассоциируют с органами власти.

Наиболее частым словом является «проблема», что соответствует профилю приложения и говорит о том, что свои сообщения пользователи считают именно проблемами, решение которых для них важно. Также повторяющимися словами являются: «ничего», «отписки», «галочки», «отклоняют», «вылетает». Это говорит о частом повторении негативных ассоциаций с приложением, указывает на недоработку.

В связи с изученными отзывами был проведен анализ по критериям оценки мобильных приложений, позволяющих выявить предпосылки к отказу от использования, за выполнение каждого из критериев присваивается 1 балл.

Критерии:

1. Конфиденциальность данных;
2. Безопасность данных;
3. Осведомленность пользователя;
4. Корректная работа приложения;
5. Фильтр рекламы.

По итогам анализа, было получено 3 из 5 баллов по работе приложения. В связи с чем основную работу по оптимизации необходимо провести по направлениям: осведомление пользователя и корректная работа приложения. С первым пунктом позволяет разобраться механизмы обратной связи.

Проведенный анализ говорит о необходимости разработки модуля обратной связи, который поможет оставить отзыв пользователя о работе мобильного приложения или портала, чтобы учесть проблемы при использовании и составить их классификацию. Также данный модуль должен перенаправлять информацию с отзывами в зависимости от классификатора в службу поддержки портала для внесения корректировок в работе и оперативного реагирования.