

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.