

## Экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» как уникальный кейс российской управленческой практики

О. Г. Филатова<sup>1,2</sup>, Я. Ю. Файзулина<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Санкт-Петербургский государственный университет  
Санкт-Петербург, Россия

<sup>2</sup>Национальный исследовательский университет ИТМО  
Санкт-Петербург, Россия  
o.filatova@spbu.ru

В статье представлены результаты трех фокус-групп среди молодежной аудитории, касающихся оценки социальной результативности создаваемой в Санкт-Петербурге экосистемы городских цифровых сервисов. Проведенное исследование позволяет сделать вывод о складывающейся неоднозначной оценке, развиваемой экосистем. С точки зрения разработчиков и представителей власти в городе создана инновационная, омниканальная экосистема цифровых сервисов на основе открытых городских данных, позволяющая осуществлять открытый диалог власти и общества, способствующая росту доверия к власти, вовлеченности пользователей в жизнь общества и представляющая собой уникальный кейс российской управленческой практики. На взгляд же жителей города рассмотренный кейс пока нельзя назвать успешным, что требует дальнейших исследований.

**Ключевые слова:** городские цифровые сервисы; экосистема коммуникации; власть; общество; диалог

### Введение

На сегодняшний день происходит ряд серьезных изменений современных городов, вызванных глобальными процессами урбанизации и цифровизации. Город все больше сосредоточен на проблемах приращения человеческого капитала, устойчивого развития и внедрения цифровых технологий в различные сферы жизни общества и городского управления. Важным аспектом является необходимость вовлечения граждан в процесс развития города, что в современных реалиях подразумевает под собой создание и обеспечение единой системы платформ с инструментами общественного участия, обеспечивающих

персональную коммуникацию между органами власти и гражданами, краудсорсинг идей, а также доступ жителей города к открытым данным в адаптированном и удобном формате. Все большую роль и значение в современном городе приобретают цифровые сервисы. Так, например, в Санкт-Петербурге внедряется новая модель предоставления услуг горожанам в цифровом виде - Экосистема городских сервисов (ЭГС) «Цифровой Петербург», включающая в себя мобильные приложения, цифровые сервисы от государственных и сторонних разработчиков, а также приложения и чат-боты в соцсетях и мессенджерах (см.: <https://petersburg.ru/>). Такая цифровая трансформация модели оказания электронных услуг влечет за собой изменения в системе взаимодействия граждан и власти и имеет важные эффекты, требующие изучения.

Тем не менее, в российской научной литературе уделяется не очень много внимания тематике городских цифровых сервисов. Значительная часть трудов посвящена применению цифровых сервисов как цифрового продукта, созданного бизнес-структурами в различных сферах [12, 13, 15, 19]. Оценивается создание, внедрение и эксплуатация цифровых сервисов органов государственной власти в рамках программы по цифровой трансформации России [1, 3, 4, 6, 9]. Ряд исследователей изучают не отдельные цифровые сервисы, а цифровые экосистемы [5, 8, 14, 17].

Но в целом проблема управления городской средой посредством цифровых сервисов остается мало разработанной и практически не исследованной. Попытку решить эту проблему предпринимает коллектив исследователей Санкт-Петербургского государственного университета, Высшей школы экономики-Санкт-Петербург, Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра и Университета ИТМО на примере исследований экосистемы городских сервисов (ЭГС) «Цифровой Петербург», одно из которых представлено далее.

Цель исследования – пилотный анализ социальной результативности взаимодействия органов власти с населением на примере сервиса «Я здесь живу», который входит в экосистему «Цифровой Петербург», на основе предварительно выделенных критериев такого анализа.

### **Теоретико-методологическая рамка исследования**

В представленном исследовании цифровой сервис рассматривается как поставщик цифровых услуг, способствующих оптимальному использованию городской (в т. ч. цифровой) среды для реализации по-

требностей граждан и установлению диалога со структурами власти. В качестве теоретической рамки исследования используется экосистемный подход Маршалла Маклюэна, который впервые ввел понятие медиаэкологии. В основе медиаэкологии по М. Маклюэну лежит проблема специфики взаимосвязи и взаимодействия человека и информационной системы, которую формируют медиа [7, с. 113]. Информационная среда является продолжением человека и обуславливается им же.

Экосистемный подход позволяет выделять в современной цифровой медиасреде сервисы информирования, сотрудничества и принятия решений [11]. При этом, как показывают проведенные ранее исследования, сервисы информирования являются наиболее распространенными, так как без наличия необходимой информации, например, о других сервисах, невозможно функционирование экосистемы вообще [11].

Исходя из экосистемного подхода к организации цифровой коммуникации между властью и гражданами, в указанном выше проекте разрабатываются критерии оценки социальной результативности взаимодействия власти и общества посредством городских цифровых сервисов. При этом отметим, что среди исследователей сегодня нет единой дефиниции социальной результативности. Гораздо более распространенным понятием в научной среде является «социальная эффективность» [6, с. 24]. Тем не менее, необходимо учитывать, что если эффективность - это соотношение между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами, то результативность – это степень достижения поставленных целей (измеряется в непосредственном результате) [2]. Чем лучше и качественнее будет достигаться поставленная цель, тем лучше будут показатели результативности. Соответственно результативность цифровых сервисов будет измеряться в достижении результатов (полезности и потребности в использовании сервисов и услуг) по отношению к поставленной цели. Даная цель напрямую связана с целью коммуникации власти и общества вообще: повышение вовлеченности граждан в принятие управленческих решений. Такая вовлеченность, с нашей точки зрения, может измеряться следующим образом:

1. Доверие к цифровым сервисам: количество пользователей сервисами, частота использования.

2. Полезность сервиса: способность сервиса удовлетворять потребности и ожидания пользователей.

3. Рекомендации пользователей: как часто пользователи сервисов рекомендуют их другим.

4. Участие: участие в голосованиях, опросах, посещение собраний и мероприятий.

5. Связи с местным сообществом: членство в благотворительных организациях, в сообществах по интересам.

6. Уровень вклада в сообщество: участие в волонтерских проектах

Социальная результативность взаимодействия характеризуется социальным капиталом, который предполагает измерение в социальных величинах (изменение поведения граждан, настроений, потребностей и т.п.). Социальный капитал затруднительно выразить в конкретных цифрах, но его уровень все же возможно измерить с помощью различных методов исследования, которые предполагают, прежде всего, непосредственное общение с пользователями городских цифровых сервисов.

Для этого, в рамках проекта «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» реализуется целая серия исследований по следующим направлениям:

– соотношение потребностей и ценностей пользователей ЭГС «Цифровой Петербург»;

– социальный капитал как следствие взаимодействия пользователей с информационной системой и между собой;

– оценка результативности городских цифровых сервисов как ресурсов, необходимых для удовлетворения потребностей населения, на примере сервисов, собранных в ЭГС «Цифровой Петербург».

Ниже будут представлены результаты серии фокус-группы среди горожан, позволяющих выяснить, насколько экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» (и в частности приложение «Я здесь живу») соответствует выделенным критериям социальной результативности.

### **Описание кейса**

Единая экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» (ЭГС) была запущена по инициативе Правительства Санкт-Петербурга в декабре 2021 года. Проект реализуется с Санкт-Петербургским

информационно-аналитическим центром при поддержке вице-губернатора, курирующего вопросы информатизации и связи. ЭГС представляет собой модель предоставления цифровых услуг или сервисов, агрегированных на одной интернет-площадке (см.: <https://petersburg.ru/mainPortal/services>). Целями проекта являются сбор полезных для горожан государственных и коммерческих сервисов, индивидуальная пользовательская фильтрация сервисов и обеспечение их доступности.

Как указано в официальной группе в социальной сети «ВКонтакте», в основе работы «Цифрового Петербурга» лежит несколько ключевых принципов:

- инновационность: использование новейших технологий, нейросетей, чат-ботов и так далее;
- омниканальность: один и тот же сервис часто доступен в разных проявлениях (сайт, голосовой помощник, приложение, чат-бот);
- открытые городские данные: они доступны для разработчиков, которые могут на основе данных создавать свои собственные сервисы;
- группирование сервисов: сервисы группируются согласно социальным ролям, которые есть у пользователей («Я пассажир», «Я студент», «Я родитель» и так далее);
- диалог: открытый диалог с пользователями на площадке «ВКонтакте», где пользователи могут предложить свои идеи для развития экосистемы [16].

Ключевой особенностью ЭГС является ролевая модель, позволяющая пользователю идентифицировать себя как носителя какой-либо социальной роли. Ролевая модель разработана создателями проекта, для чего ими были проведены социологические и аналитические исследования. При этом горожане могут предлагать свои роли, создавать собственные сервисы, вносить предложения, чем обеспечивается возможность диалога. Обратную связь, как позиционируют создатели экосистемы, можно оставлять в комментариях официальной группы экосистемы «ВКонтакте» «Экосистема городских цифровых сервисов» (на момент исследования на группу подписано немного менее тысячи пользователей). Также обратную связь можно оставлять в официальной группе «ВКонтакте» мини-приложения «Я здесь живу» (на которую подписано 4294 пользователя).

Мини-приложение «Я здесь живу» реализованное на платформе «ВКонтакте», – это флагманский проект «Цифрового Петербурга», запущенный в декабре 2022 года. Разработчики позиционируют ми-

ни-приложение как самый полезный проект для пользователей, поэтому проведенное исследование сосредоточено далее на анализе мини-приложения «Я здесь живу».

По сути, мини-приложение является адаптированным каталогом сервисов портала для пользователей «ВКонтакте». Главная особенность приложения – принцип шаговой доступности, который позволяет пользователям, например, изучить определенные места рядом (посмотреть, где можно выгуливать животных, узнать информацию о ближайших детских садах и школах, узнать, где убрали дороги и так далее).

По данным ресурса Tadviser на конец 2023 года число пользователей мини-приложения составляло 180 тыс. человек, то есть примерно 3.21% от числа жителей Санкт-Петербурга. Самыми популярными в 2023 году стали сервисы «Красивые места» – им воспользовались более 46 тыс. человек, «Я родитель» – 33 тыс. пользователей, «Блокада Ленинграда» – 27,5 тыс., «Мой дом» – 21,7 тыс. Закрывает пятерку сервис «Мой питомец», к нему в течение года обратились 12,5 тыс. человек [18].

В целом идея экосистемы городских сервисов представляет инновационным решением для создания и поддержания устойчивой городской среды, которое может быть масштабировано [10]. Пример Санкт-Петербурга – ЭГС «Цифровой Петербург» – является относительно новым проектом и находится на этапе разработки, однако уже сейчас заметна ориентация на различные аспекты жизни горожан и интерес к ним со стороны исполнительных органов власти Санкт-Петербурга. Каждый сервис представляет собой группу подсервисов, среди которых есть сайты, чат-боты, интерактивные карты. Мини-приложение «Я здесь живу» к тому же является мобильной адаптацией каталога сервисов. Так же экосистема предоставляет различные каналы обратной связи, чтобы пользователи могли обратиться с жалобами и предложениями. Тем не менее, статистика говорит о том, что к экосистеме обращается лишь малая часть жителей Санкт-Петербурга, хотя прошло больше двух лет с момента запуска экосистемы. Правительство Санкт-Петербурга ведет кампанию по продвижению экосистемы, но пользователи все еще редко обращаются к ней. Для выявления причин, препятствующих росту числа пользователей экосистемы городских сервисов, мы попытались исследовать опыт пользователей, проведя серию фокус-групп.

## Результаты исследования

Участниками первой фокус-группы выступили 5 студентов, из них 3 девушки и 2 юноши 20-21 года, жители Санкт-Петербурга. Респондентами второй фокус-группы стали 7 участников 23-24 лет с полным высшим образованием, жители Санкт-Петербурга (3 юноши и 4 девушки). Стоит отметить, что результаты, полученные в ходе проведения второй фокус-группы, значительно схожи с результатами первой фокус-группы. Это может объясняться небольшой разницей в возрасте и почти одинаковым уровнем образования.

Участниками третьей фокус-группы выступили 7 человек, мужчин и женщин возраста 30-35 лет. Часть участников не имеют высшего образования.

С некоторыми ограничениями, но все фокус-группы можно считать репрезентативными для данного исследования, так как молодежь является основной группой, которая наиболее часто пользуется интернетом. Все участники фокус-групп знакомы с экосистемой городских сервисов «Цифровой Петербург» и пользовались мини-приложением «Я здесь живу».

Первый блок вопросов на фокус-группах касался *удобства, а также полезности использования*, то есть уровня удовлетворенности участниками использованием приложения. Участники отметили, что приложением пользоваться в целом удобно, но есть много технических недочетов.

Участники всех фокус-групп отметили, что мини-приложение «Я здесь живу» в основном выполняет функцию информирования, и не закрывает других потребностей жителей. Было выявлено, что никаких жалоб в государственные органы посредством экосистемы члены фокус-группы не отправляли, эту потребность они реализуют посредством других сервисов («Наш Санкт-Петербург»). В ходе фокус-групп было выяснено, что ни один из участников не пользуется приложением на постоянной основе: «Нет потребности обратиться к приложению, так как всю информацию я обычно нахожу через интернет-поиск». Таким образом, исходя из анализа полученных ответов в ходе фокус-групп, было выявлено, что приложение для пользователей является нефункциональным, а технические недочеты затрудняют пользование приложением и влияют на потребность в его использовании.

Следующий блок вопросов касался *социальной результативности* мини-приложения. В ходе фокус-групп было выявлено, что функции информирования, которое выполняет приложение, недостаточно для выполнения приложением таких функций как повышение доверия к власти и вовлечение населения к участию в политической и социальной жизни общества, поддержание системы гражданского общества. Члены фокус-группы подчеркивали, что не чувствуют себя политически вовлеченными гражданами, когда пользуются мини-приложением, у них не возникает ощущения «общности» с другими гражданами, причастности к социальной и политической жизни общества.

В тоже время в ходе обсуждений выяснилось, что в той или степени у участников все же возникает ощущение вовлеченности и общности с горожанами, когда они используют сервис «Блокада Ленинграда». Это можно объяснить тем, что сервис «Блокада Ленинграда» имеет значимую историческую составляющую, отличающую Санкт-Петербург и его жителей от жителей других регионов.

Все члены фокус-групп отмечали, что такие формы вовлеченности, как опросы и голосования позволили бы им чувствовать себя непосредственным участником социальной и политической жизни общества. У участников существует и запрос на освещение волонтерских мероприятий городскими сервисами, так как отмечают неудобства в работе со сторонними сервисами. Более того, у некоторых участников сформирован некоторый запрос на непосредственное участие в волонтерских проектах. Подобная логика рассуждений прослеживается и касательно информирования и участия в благотворительных организациях и мероприятиях. Участники имеют запрос на осуществление пожертвований в благотворительные организации, но опасаются осуществлять переводы через негосударственные сервисы, которые не могут гарантировать безопасности. В вопросах использования и хранения данных пользователей, исходя из анализа обсуждения, участники доверяют государственным сервисам.

В то же время некоторые участники получали информацию о проводимых в городе мероприятиях, но ни у кого из респондентов не возникало желания посетить эти мероприятия. Это обусловлено «непопулярностью» сервиса, то есть предположением, что мероприятия будут малочисленными, из-за чего, по словам участников, не может формироваться чувство общности с другими горожанами и доверие к системе в целом. Основной запрос участников направлен на посеще-

ние городских собраний: «Если бы опросы [об изменении городской среды] перерастали в собрания и встречи, то я бы чувствовала причастность к решению вопросов».

Последний блок вопросов касался *рекомендаций по улучшению приложения*. Участники отметили, что хотели бы видеть в мини-приложении возможность взаимодействовать с другими пользователями (чаты, комментарии), с общественными деятелями, получать информацию об их деятельности, а так же возможность организации социально значимого мероприятия по собственной инициативе. Такие нововведения в приложение позволили бы участникам ощущать вовлеченность в общественную жизнь гораздо сильнее. Улучшение также технических характеристик приложения, доработка сервисов, наличие большего количества визуального материала и уникальных сервисов позволило бы сделать мини-приложение удобным настолько, что участники фокус-группы пользовались бы им на регулярной основе и рекомендовали бы другим.

Стоит добавить, что у участников возрос интерес к приложению во время проведения фокус-групп. Также участники положительно оценивают саму инициативу создания сервисов для удобства жителей города

### **Заключение**

Резюмируем результаты обсуждений в ходе фокус-групп. Среди участников существует запрос на использование экосистемы городских цифровых сервисов, но интерес и потребность в использовании приложения «Я здесь живу» весьма низкого уровня, так как участники не ощущают своей причастности к экосистеме и сообществу его пользователей. Это происходит, по мнению многих участников фокус-групп по двум причинам:

- некоторые технические неудобства: отсутствие фильтрации и поиска услуг и информации в приложении;
- отсутствие «активных» форм взаимодействия: опросов, возможности организации мероприятий, волонтерских и благотворительных проектов и т.п.

Более того, на потребность в использовании мини-приложения отрицательно влияют также его легкозаменяемость другими информационными сервисами и отсутствие популярности (широкой известности) среди жителей города.

Опираясь на рассуждения участников фокус-групп, можно говорить о том, что в рамках проанализированной экосистемы отсутствует непосредственная связь граждан между собой. Все сервисы и подсервисы направлены на то, чтобы удовлетворить потребности пользователей в информировании, но сервисов информирования может быть недостаточно для того, чтобы горожане чувствовали себя неотъемлемой и важной частью сообщества.

Таким образом, складывается парадоксальная ситуация. С точки зрения разработчиков и представителей власти, в городе создана инновационная, омниканальная экосистема цифровых сервисов на основе открытых городских данных, позволяющая осуществлять открытый диалог власти и общества, способствующая росту доверия к власти, вовлеченности пользователей в жизнь общества и представляющая собой уникальный кейс российской управленческой практики. На взгляд же жителей города рассмотренный кейс пока нельзя назвать успешным. В частности, мини-приложение «Я здесь живу» пока еще обладает низкой социальной результативностью. Подобная ситуация обусловлена отсутствием необходимых горожанам сервисов, а также проблемами с техническим функционалом и общей неосведомленностью о существовании экосистемы среди горожан. Несмотря на активное распространение информационных технологий в рамках коммуникации власти и общества, сегодня остается огромное пространство для улучшения функционала каналов взаимодействия власти и общества.

Конечно, исследователи понимают, что нельзя делать однозначные выводы по первым трем фокус-группам, которые были проведены с гражданами, использующими новый цифровой продукт. Опираясь на эти результаты, будут проведены новые исследования с вовлечением различных социальных групп, в т.ч. с целью выявления потребностей горожан в информации и услугах, которые потенциально может предоставить разрабатываемая цифровая экосистема. Новые исследования планируется проводить в рамках трехлетнего научного проекта, поддержанного в 2023 году Российским научным фондом и Санкт-Петербургским научным фондом. Основываясь на реальных эмпирических данных, предполагается разработка модели экосистемы взаимодействия граждан и власти с выделением технически различных типов основных медийно-коммуникационных сред: среда веб-сайтов, среда социальных сетей, среда мобильных платформ и чат-ботов. Постоян-

ное развитие таких сред постоянно усложняет поведенческие предпочтения городских жителей и их отношение к институтам городского управления. Недостаточный учет подобных изменений снижает пользу (общественную и индивидуальную) и результативность имеющейся и перспективной экосистемы цифровых сервисов.

**Финансирование:** Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда № 23-18-20079 «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов» (<https://rscf.ru/project/23-18-20079/>).

### Список источников

1. Абрамов В., Андреев В. Цифровая экосистема региона: практические аспекты реализации и структурные компоненты // Искусство управления. – 2023. – № 15. – С. 251–271.

2. В чем отличие результативности от эффективности? // Департамент организации управления и государственной гражданской службы администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области. – 2022. – URL: <https://dou.nso.ru/news/1319> (дата обращения: 15.11.2023).

3. Видясова Л.А., Кривошапкина А.С. Доверие городским электронным сервисам в Петербурге: анализ возрастных групп // International Journal of Open Information Technologies. – 2022. – Vol. 10, № 11. – С. 70–74.

4. Голова А.Г., Курбатова Е.В. Цифровая экосистема города как драйвер устойчивого развития // Экономические системы. – 2021. – Том 14, № 4 (55). – С. 43–52.

5. Иванов А.Л., Шустова И.С. Исследование цифровых экосистем как фундаментального элемента цифровой экономики // Креативная экономика. – 2020. – Т. 14, № 5. – С. 655–670.

6. Лукьянова В.В., Рудакова О.В. Социальная эффективность государственного и муниципального управления // Основы экономики, управления и права. – 2013. – №6. – С. 24.

7. Маклюэн М. Понимание Медиа: внешние расширения человека / перевод с английского В. Г. Николаева. – Москва.: Гиперборея; Кучково поле, 2007.

8. Мансурова С.Е. Феномен цифровых и образовательных экосистем: гуманитарный контекст // Ценности и смыслы. – 2021. – № 6 (76). – С. 62–73.

9. Мартенс А.А., Деркач Н.О. Цифровизация управления муниципальным образованием как стратегия развития городского округа (на примере города Барнаула) // Экономика. Профессия. Бизнес. – 2023. – № 2. – С. 65–71.

10. Минаев Н.Н., Лунг Д.В., Кораблев М.А., Тюева-Зряхова А.А., Филатова О.Г. Цифровые городские сервисы в системе регионального управления (на примере экосистемы городских сервисов города Санкт-Петербурга) // Региональная экономика: теория и практика. – 2023. – Т. 21, № 12. – С. 2327–2341.

11. Мисников Ю.Г., Филатова О.Г. Сервисы электронного участия в муниципалитетах Санкт-Петербурга: тестирование экосистемного подхода // Государство и граждане в электронной среде. – 2021. – Вып. №5.

12. Папаскири Т.В., Ананичева Е.П., Шевчук А.А., Байдакова К.Б., Дронина Д.А. Информационное взаимодействие с сервисами цифрового землеустройства // Московский экономический журнал. – 2020. – № 7. – С. 260–267.

13. Расходчиков А.Н. Интеллектуальные технологии в городской среде: возможности и пределы применения // Речевые технологии. – 2023. – № 1. – С. 11–20.

14. Самородова Л.Л., Шутько Л.Г., Якунина Ю.С. Цифровые экосистемы и экономическая сложность региона как факторы инновационного развития // Вопросы инновационной экономики. – 2019. – Том 9, № 2. – С. 401–410.

15. Степнова И.М., Федотова М.А. Управление цифровыми активами в цифровой среде: алгоритмы и сервисы // Управленческие науки. – 2021. – Т. 11, № 4. – С. 6–24.

16. Филиппова О. «Я здесь живу»: как в Петербурге запускают цифровые сервисы для горожан // Vc.ru : [сайт]. – 2023. – URL : <https://vc.ru/services/943735-ya-zdes-zhivu-kak-v-peterburge-zapuskayut-cifrovye-servisyy-dlya-gorozhan> (дата обращения: 16.11.2023)

17. Фролов А.А., Соколов А.В., Егоров Д.В. Ключевые характеристики цифровых экосистем в политике // Управленческое консультирование. – 2023. – № 2. – С. 46–55.

18. Число пользователей петербургского приложения «Я здесь живу» выросло в 18 раз // Tadviser.ru. – 2023. – URL: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Число\\_пользователей\\_петербургского\\_приложения\\_Я\\_здесь\\_живу\\_выросло\\_в\\_18\\_раз](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Число_пользователей_петербургского_приложения_Я_здесь_живу_выросло_в_18_раз) (дата обращения 17.12.2023).

19. Шендо М.В., Свиридова Е.В. Влияние цифровых технологий на современные тренды инновационного маркетинга в коммуникациях с потребителем // Вестник Астраханского государственного технического университета. – 2022. – № 1 (73). – С. 63–69.

## **Ecosystem of city services “Digital Petersburg” as a unique case of Russian management practice**

O. G. Filatova<sup>1,2</sup>, Y. Yu. Fayzulina<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>St. Petersburg State University, St. Petersburg, Russia

<sup>2</sup>National Research University ITMO (St. Petersburg)

The article presents the results of three focus groups among youth audiences regarding the assessment of the social performance of the ecosystem of urban digital services being created in St. Petersburg. The conducted research allows us to conclude that there is an emerging ambiguous assessment of the developing ecosystems. From the point of view of developers and government officials, an innovative, omnichannel ecosystem of digital services based on open city data has been created in the city, allowing for an open dialogue between government and society, promoting increased trust in government, user involvement in the life of society, and representing a unique case of Russian management practice. In the opinion of city residents, the considered case cannot yet be called successful, which requires further research.

**Keywords:** urban digital services; communication ecosystem; power; society; dialogue