

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА НА ТЕМУ:

Внедрение проактивных сервисов информирования горожан о культурных мероприятиях, проводимых организациями культуры Санкт-Петербурга

Автор работы:

студент экономического факультета Санкт-Петербургского гуманитарного Университета профсоюзов Трофимова Екатерина Витальевна

Заказчик ИОГОВ:

Комитет по культуре Санкт-Петербурга

Научный руководитель:

Доцент, к.э.н.
Маслова Надежда Валентиновна

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность:

в Санкт-Петербурге организациями культуры ежегодно проводится сотни мероприятий. Однако их многообразие и высокая плотность создают проблему для горожан в своевременном получении релевантной информации. Фрагментированные методы информирования (сайты, соцсети, афиши, электронная почта и др.) не учитывают индивидуальные предпочтения, вызывая информационную перегрузку, поэтому внедрение проактивных сервисов в Петербурге станет эффективным решением, соответствующим цифровой эпохе и развития сферы культуры города.

Цель:

разработка рекомендаций по внедрению проактивного сервиса информирования горожан о культурных мероприятиях в СПб ГБУДПО «ИКП», подведомственном учреждении Комитета по культуре Санкт-Петербурга, и оценка их эффективности.



Объект:

процесс внедрения проактивного сервиса информирования горожан о культурных мероприятиях, проводимых организациями культуры Санкт-Петербурга.

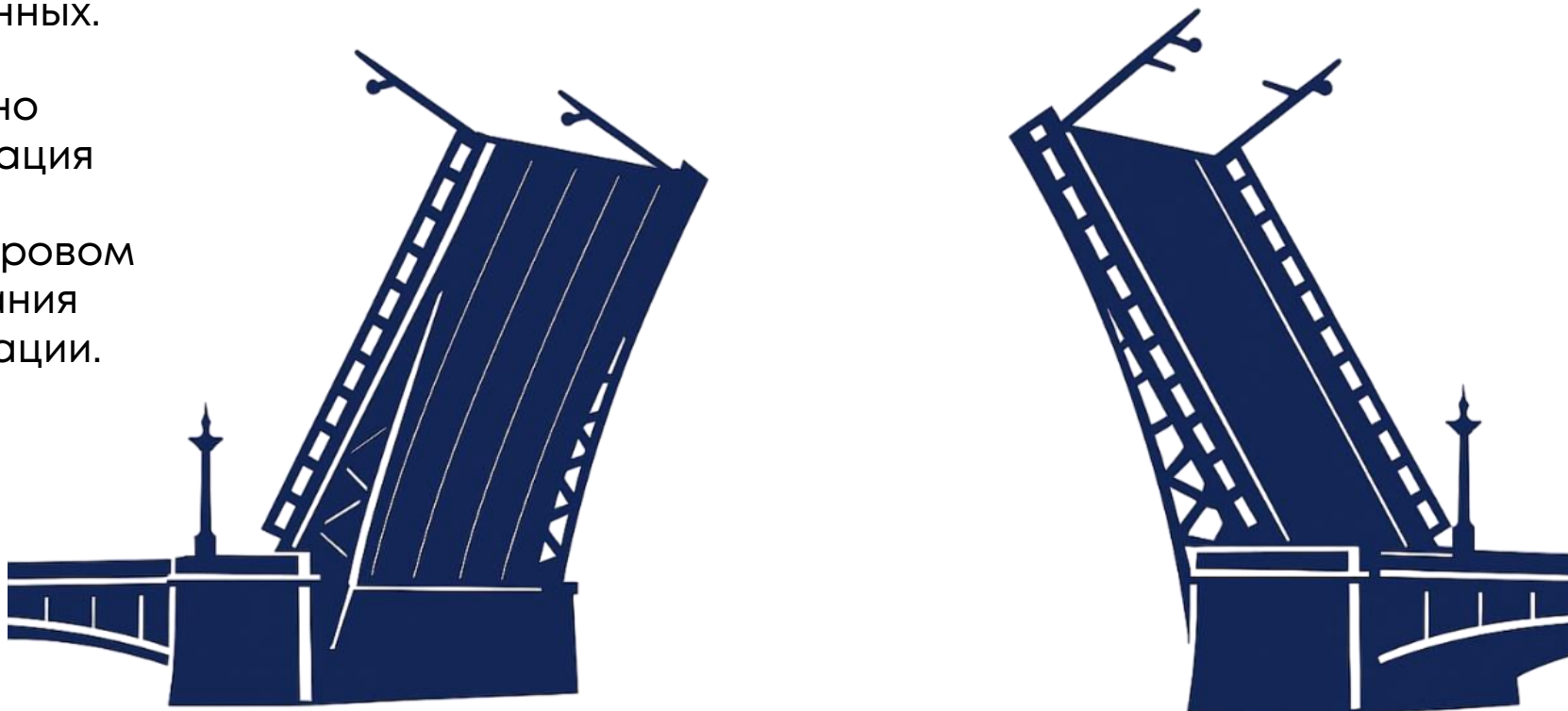


1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОАКТИВНЫХ СЕРВИСОВ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГОРОЖАН О КУЛЬТУРНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ

Понятие государственного проактивного сервиса в законотворческой практике России отсутствует. Под проактивным информированием понимается предоставление информации об услуге без участия гражданина и явно проявленного интереса.

Проактивный сервис информирования – это веб-ресурс, где организация инициирует взаимодействие с потребителем для предоставления актуальной информации об услуге в упреждающем формате на основании его персональных данных.

Также проактивный сервис возможно определить как сервис, где информация размещается на основании данных пользователя и его действий на цифровом ресурсе. Этот способ информирования сокращает время на поиск информации.



Сервис относится к клиентоцентричному подходу, который предполагает построение доверительных отношений между государством и обществом через удовлетворение потребностей граждан.

Стандарт закрепляет ключевые показатели внедрения подхода:

- оценка клиентами простоты получения услуг;
- доля услуг с положительным индексом лояльности (NPS);
- оценка удовлетворённости получением услуг.



Также рассматриваются дополнительные показатели:

- охват клиентов картами клиентских путей;
- вовлеченность в тестирование новых услуг;
- доступность текстов при взаимодействии;
- лояльность цифровым точкам взаимодействия.

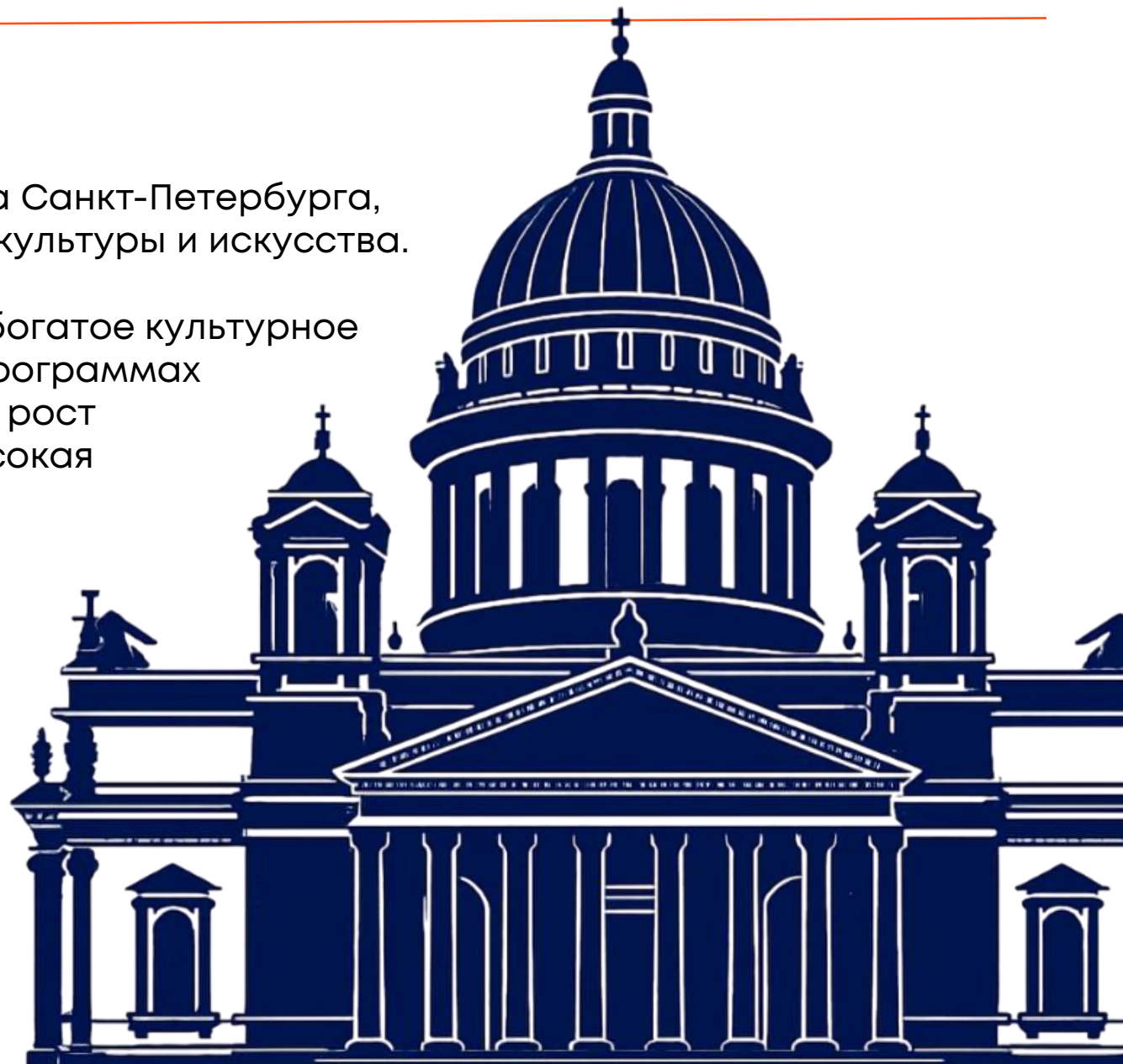


2 АНАЛИЗ СРЕДЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОАКТИВНОГО СЕРВИСА ИНФОРМИРОВАНИЯ

Комитет по культуре Санкт-Петербурга – это структурное подразделение Правительства Санкт-Петербурга, проводящее государственную политику в сфере культуры и искусства.

PESTEL-анализ выявил ключевые преимущества: богатое культурное наследие города и участие в государственных программах по совершенствованию сферы культуры, а также рост туризма на 10% ежегодно. Основная угроза — высокая бюрократизация процессов.

SWOT-анализ показал, что Комитету необходимо сохранять баланс между сохранением исторического наследия и адаптацией к современным вызовам. Цифровая трансформация является ключевым направлением, но её реализации мешают нехватка IT-специалистов и киберриски. Решением могут стать повышение инвестиций и привлечение молодых специалистов из ВУЗов.



В настоящее время информирование жителей Санкт-Петербурга о культурных мероприятиях через онлайн-каналы обладает системными ограничениями, подтверждающими необходимость внедрения проактивного сервиса:

Фрагментация информации
и отсутствие персонализации



Пассивность каналов и низкая
вовлеченность (режим «pull»)



Неравномерный охват аудитории
и «информационные пустоты»



Экономическая неэффективность из-за
высоких комиссий и затрат на рекламу



Текущие каналы не решают ключевые задачи персонализации и доступности информации. Внедрение проактивного сервиса ликвидирует неравномерность информирования, повысит посещаемость, укрепит имидж города и будет соответствовать целям нацпроекта «Культура».

Портал «Культура Петербурга» размещает официальные документы, новости, анонсы событий, интервью и цифровые версии изданий Комитета. Учредителем издания является Институт культурных программ, подведомственный Комитету.

Таблица – Положительные и отрицательные аспекты портала «Культура Петербурга» как фундамента для реализации проактивного сервиса информирования горожан

Положительные аспекты	Отрицательные аспекты
Доступ к достоверной информации о культурных событиях.	Неполная информация из-за отсутствия данных от всех подведомственных организаций.
Официальный статус, обеспечивающий авторитетность и надежность.	Длительные сроки согласований и внесения изменений в рамках госуправления.
Наличие CMS для публикации контента и интеграции новых модулей.	Отсутствие API для сбора персонализированных данных о пользователях.
Доверие аудитории и низкие затраты на привлечение пользователей.	Отсутствие данных о предпочтениях пользователей и алгоритмов персонализированной выдачи.
Унифицированные стандарты публикации афиш и мероприятий.	Ручной ввод данных, повышающий риск ошибок.
Возможность размещения фото- и видеоматериалов.	Отсутствие системы обратной связи, рейтингов или комментариев.

3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО МОДЕРНИЗАЦИИ ПОРТАЛА «КУЛЬТУРА ПЕТЕРБУРГА»

Основные проблемы внедрения проактивного сервиса: недостаточное техническое оснащение, нехватка цифровых компетенций кадров и несовершенство нормативной базы.

Предлагается создать основу для сбора данных о пользователях через AI-технологии. Ключевое мероприятие — реализация квиза для изучения аудитории и формирования персонализированной ленты событий.

Сейчас информация о пользователях собирается через ограниченный набор предпочтений ("Я Культурный человек", "Я родитель" и др.), что не позволяет качественно сегментировать аудиторию и создавать персонализированный контент.



Для понимания этапов разработки и реализации проекта была создана ИСР (иерархическая структура работ), отражающая жизненный цикл внедрения квиза. Ключевыми этапы проекта являются:

1. Обоснование необходимости модернизации:

- 1.1. Поиск идеи в Комитете по культуре Санкт-Петербурга и учреждении СПб ГБУДПО «ИКП»;
- 1.2. Анализ аналогов. Изучены ресурсы («Культура.РФ», Eventbrite Duolingo, Europeana). Определена эффективная система сбора данных — квиз по учреждениям культуры с опросом для уточнения лояльности.
- 1.3. Проблемное интервью. Опрос 5 респондентов выявил потребность в едином портале с удобной навигацией, персонализацией контента и без уведомлений.

2. Разработка прототипа.

3. Организация ресурсов и распределение ответственности:

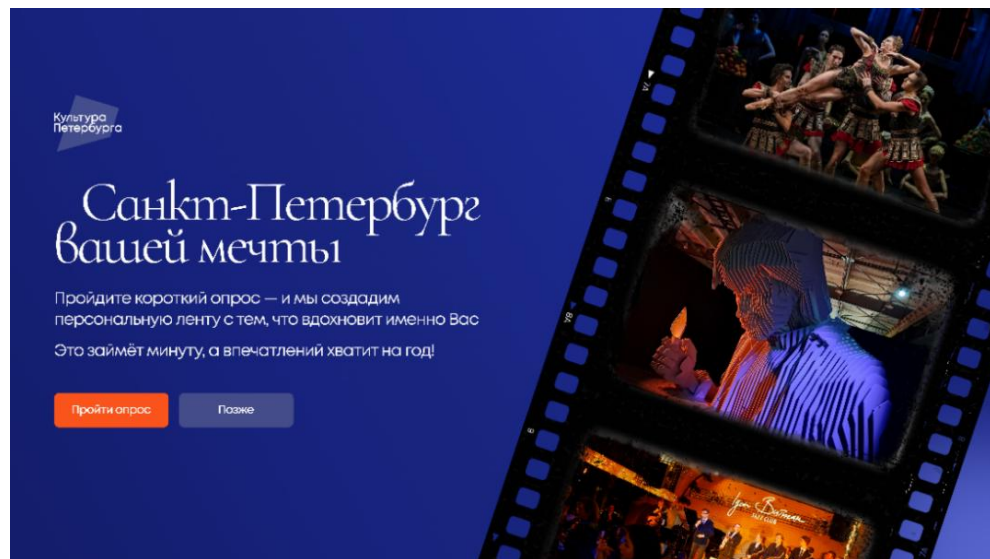
- 3.1. определение ответственных лиц реализации проекта в Комитете по культуре Санкт-Петербурга и в учреждении СПб ГБУДПО «ИКП»;
- 3.2. определение необходимых ресурсов для реализации проекта.

4. Составление плана проекта и его согласование.

- 5. Реализация проекта:**
- 5.1. добавление функционального модуля;
 - 5.2. тестовый запуск проекта;
 - 5.3. внедрение квиза.

Все этапы, кроме этапов 4 и 5, были реализованы в выпускной квалификационной работе.

ОПРОС ДЛЯ ДЕСКТОПОВ (1920*1080 PX):



Главный экран опроса

Музеи и выставки

Места посещения

Этнографический Исторический Художественный
Краеведческий Дом-музей Современное искусство

Мне интересно

Популярные места Места для детей Места для молодежи
Фестивали и праздники

Предпочитаю

Новости Статьи Интервью Спецпроекты

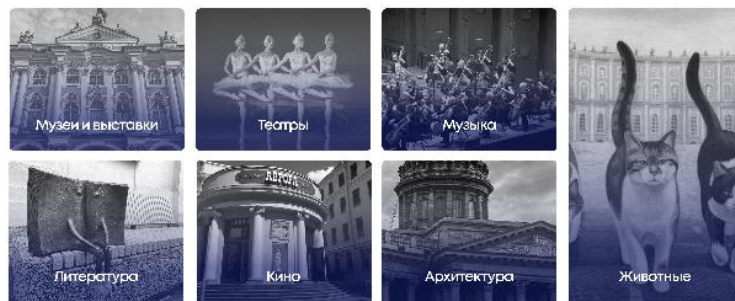
Назад

Далее



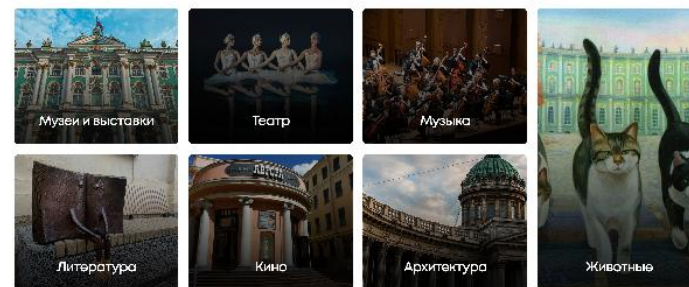
Второй раздел опроса (частично активный)

Укажите ваши предпочтения



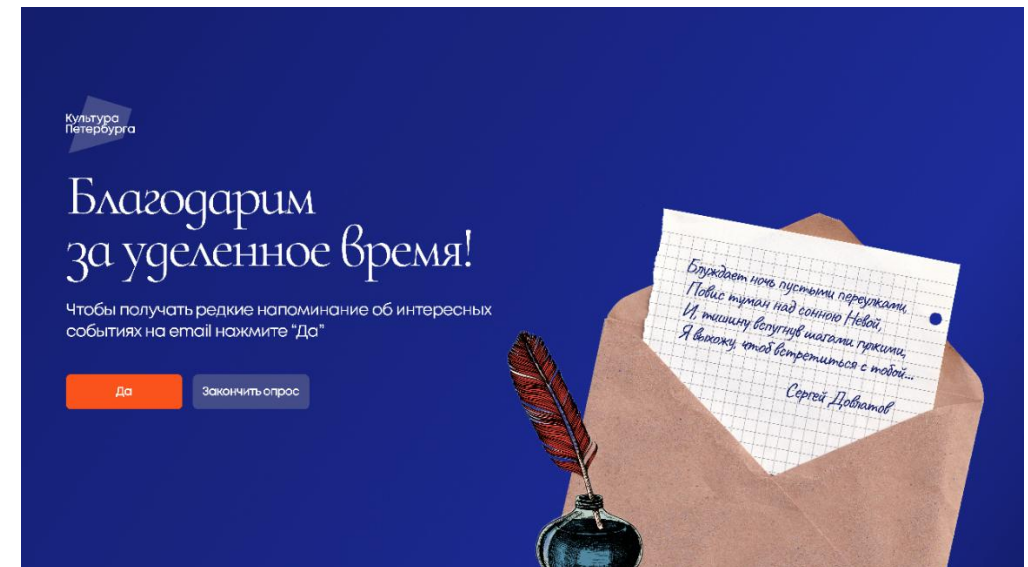
Далее

Укажите ваши предпочтения



Далее

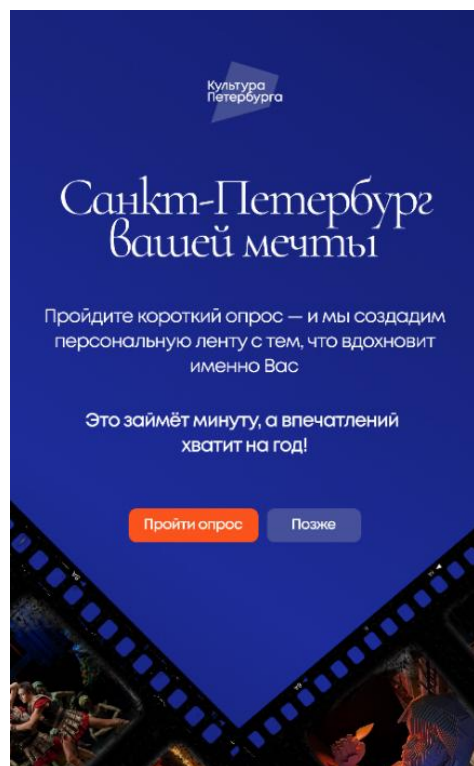
Первый раздел опроса (неактивный и активный)



Последний экран опроса

Второй раздел опроса (неактивные)

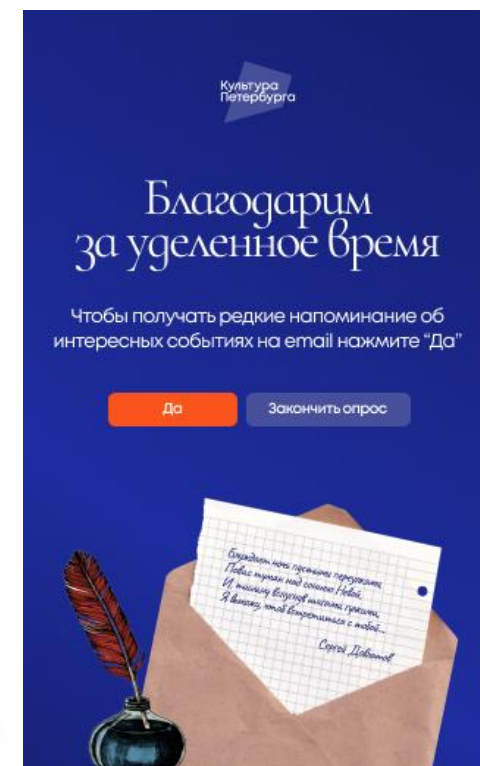
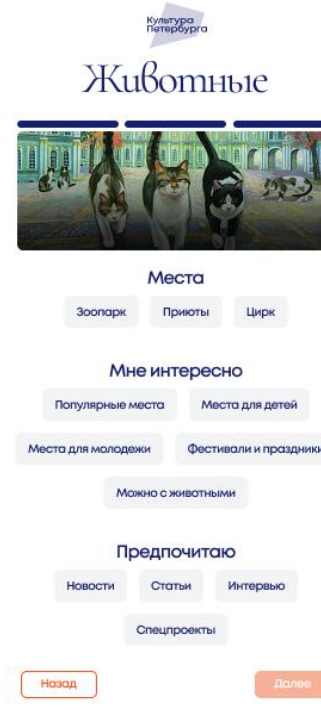
ОПРОС ДЛЯ СМАРТФОНОВ (480*320 PX):



Главный экран опроса
Первый раздел опроса (неактивный и активный)



Второй раздел опроса
(активный и неактивный)



Последний экран опроса

Финансовые затраты на внедрение проекта составят 1 527 385 руб. (без буфера) и 1 737 302 руб. (с буфером). Срок реализации: с 03.03.2025 по 22.10.2025 (7 мес. 3 нед.) без буфера и до 14.12.2025 (9 мес. 2 нед.) с буфером. Финансирование осуществляется из бюджета СПб ГБУДПО «ИКП» (остаток средств на 2025 г. - 11 720 604,86 руб.).

Оценка эффективности включает:

- Тестовый запуск с проверкой технической работы и сбором обратной связи
- Измерение NPS через специальный опрос
- Анализ ключевых метрик портала в апреле 2026 г. compared с апрелем 2025 г.



Ожидаемый прирост метрик при реалистичном сценарии:

- Прямые переходы: +3%
- Количество визитов: +22%
- Конверсия в продажи билетов: +18%



Проект обеспечит положительную динамику даже при пессимистичном сценарии. Время прохождения квиза (5,18 мин) соответствует оптимальному диапазону 5-7 минут.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель работы – разработка рекомендаций по внедрению проактивного сервиса информирования о культурных мероприятиях для СПб ГБУДПО «ИКП» – достигнута через:

- Исследование теоретических основ проактивных сервисов.
- Анализ текущей среды внедрения.
- Разработку рекомендаций: реализация квиза на портале «Культура Петербурга» для изучения аудитории и персонализации выдачи контента.

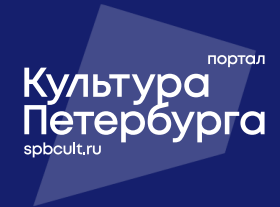
Эффективность оценивается:

- На этапе тестирования: выявление технических проблем и сбор обратной связи.
- После внедрения: рост посещаемости портала и организаций культуры.

Ожидаемые результаты:

- Укрепление позиций портала как основного культурного ресурса.
- Рост ключевых метрик даже при пессимистичном сценарии.

Проект является стратегически необходимым и оптимальным решением в текущих условиях, создавая основу для будущего внедрения полноценного проактивного сервиса.



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!