Антропологическое исследование сферы потребления коммунальных услуг для «Мій Дім Онлайн»

Оксана Владимировна Овсиюк[1]

✉ kovsiyuk@gmail.com
ORCID: 0000-0002-6377-1756

[1]Центр прикладной антропологии, Киев, Украина

Елена Владимировна Соболева[1]

✉ olena_soboleva@yahoo.com
ORCID: 0000-0002-4136-0665

[1]Центр прикладной антропологии, Киев, Украина

Тина Витальевна Полек[1]

✉ tina.momot@gmail.com
ORCID: 0000-0001-5244-2095

[1]Центр прикладной антропологии, Киев, Украина

Для цитирования статьи:
Овсиюк, О., Соболева, Е., Полек, Т. (2019). Антропологическое исследование сферы потребления коммунальных услуг для «Мій Дім Онлайн». *Фольклор и антропология города*, *II*(3–4), 229–235.
DOI: 10.22394/26583895-2019-2-3-4-229-235.

В данной статье представлены результаты антропологического исследования, проведенного для облачного сервиса расчета абонентских начислений «Мій Дім Онлайн». Задачей исследования было изучить основные потребности жильцов украинских многоквартирных домов и коттеджных городков в сфере получения жилищно-коммунальных услуг и управления домом, а также опыт коммуникации жильцов с организациями, отвечающими за предоставление таких услуг. Исследование проводилось в городе Ирпень, одном из городов-спутников Киева. В результате удалось не только типизировать пользователей коммунальных услуг в городе в зависимости от способа управления домом, но и углубиться в контекст, влияющий на механизмы потребления этих услуг. В рамках исследования были проанализированы недостатки и преимущества разных типов управления домами: государственные и частные управляющие компании, ОСМД. Оказалось, что управляющие компании больше всего подходят людям, не желающим принимать активное участие в управлении домом, ведь им удобно просто заплатить четкую сумму и получить соответствующую услугу. Однако частные управляющие компании часто обвиняют в непрозрачности политики формирования счетов и мошенничестве. В то же время, ОСМД, напротив, больше подходит людям, желающим принимать участие в жизни своего дома. Ведь такая форма организации предусматривает активное взаимодействие с соседями и общую работу по улучшению своего быта. Помимо формальных организаций в Ирпене также обнаружен целый ряд неформальных способов управления домами, реализуемых авторитетами соседских сообществ. В рамках исследования была проанализирована специфика

коммуникации с организациями, обеспечивающими управление домом и предоставление коммунальных услуг, изучены особенности коммуникации между жителями по поводу управления домом, формальные и неформальные способы такого общения. Отдельным важным блоком исследования стало изучение практик оплаты коммунальных услуг — «онлайн-банкинга» и оплаты услуг через отделение банка. В результате был проанализирован уровень готовности использования онлайн-систем управления жилищным хозяйством, выявлены точки напряжения между жильцами разных поколений и мировоззрений. В рамках рекомендаций был составлен перечень потребностей жильцов украинских многоквартирных домов и коттеджных городков в сфере получения коммунальных услуг и управления домом, которые могут быть закрыты онлайн-сервисом.

Ключевые слова: коммунальные услуги, ОСМД, управляющая компания, формальность, неформальность

An anthropological study of utilities consumption for "My Home Online"

Oksana V. Ovsiyuk[1]

✉ kovsiyuk@gmail.com
ORCID: 0000-0002-6377-1756

[1]Centre for Applied Anthropology, Kyiv, Ukraine

Olena V. Soboleva[1]

✉ olena_soboleva@yahoo.com
ORCID: 0000-0002-4136-0665

[1]Centre for Applied Anthropology, Kyiv, Ukraine

Tina V. Polek[1]

✉ tina.momot@gmail.com
ORCID: 0000-0001-5244-2095

[1]Centre for Applied Anthropology, Kyiv, Ukraine

To cite this article:
Ovsiyuk, O., Soboleva, O., Polek, T. (2019). An anthropological study of utilities consumption for "My Home Online". *Urban Folklore & Anthropology*, *II*(3–4), 229–235. DOI: 10.22394/26583895-2019-2-3-4-229-235. (In Russian).

This article presents the results of an anthropological study of utility sector, conducted for the cloud-based subscription service "My Home Online". The purpose of the research was to study the basic needs of the residents of Ukrainian apartment buildings and cottages concerning housing, communal services, and home management, as well as their experience of communicating with organizations responsible for providing such services. The study was conducted in Irpin, a town located in the suburbs of Kyiv. As a result, we were able not only to classify utility users depending on their preferred way of home management but also to delve deeper into the context that influenced the mechanisms of consumption of these services. The study analyzes both the advantages

and disadvantages of different types of home management: public and private home management companies, apartment blocks joint owners associations. Home management companies, it turns out, are most suitable for people who do not want to participate actively in the process of the house management because it is much more convenient for them to simply pay a known amount of money and get appropriate services. However, private home management companies are often accused of underhanded billing policies and fraud. Apartment blocks joint owners associations, for their part, will suit people who want to participate in home management. After all, this form of organization involves active interaction with neighbors and cooperation aimed at improving their living. In addition to formal organizations in Irpin, a number of informal ways of managing homes implemented by the authorities of neighborhood communities are also identified. The research analyzes the specifics of communication with organizations providing home management and utilities, considers the features of communication concerning home management between neighbors, formal and informal ways of such communication. Another important block of the research is the study of payment practices for utilities — "online banking" and payment services in bank offices. As a result, the level of readiness to use online housing management systems was analyzed, and points of tension between residents of different generations and worldviews were identified. The research includes some recommendations for the online service, containing the list of needs of the residents of Ukrainian apartment buildings and cottages in regard to public utilities and home management.

Keywords: utilities, apartment blocks joint owners association, home management company, formality, informality

Данные о проекте

Сроки проведения: апрель-июнь 2017 года

Место проведения исследования: Город-спутник Киева

Информация о заказчике: Мій Дім Online — облачный сервис для расчета абонентских начислений, разработанный ИТ-компанией Мій Дім Онлайн, созданный, чтобы автоматизировать работу бухгалтера и руководителя ОСМД (объединения совладельцев многоквартирного дома), ЖСК (жилищно-строительного кооператива), управляющей компании или любого другого коммунального предприятия.

Как заказчик сформулировал проблему/задачу: задача исследования — изучить основные потребности жильцов украинских многоквартирных домов и коттеджных городков в сфере получения жилищно-коммунальных услуг и управления домом, а также их опыт коммуникации с организациями, которые отвечают за предоставление услуг по управлению домом.

Информация об исследователях: Елена Соболева — антрополог, к. и. н., глава Центра прикладной антропологии; Оксана Овсиюк — антрополог, к. и. н., заместитель главы Центра прикладной антропологии; Тина Полек — антрополог, к. и. н.

Методология исследования

Исследование было выполнено с помощью этнографического метода. В частности, проводились глубинные полуструктурированные интервью с жителями города Ирпень. Выборка: 15 человек. Пол: 8 женщин, 7 мужчин. Возраст: 12 молодых людей 27–37 лет и 3 человека старшего возраста (50+). Место проживания: 10 человек «до переезда», 5 человек «за переездом»[1]. Также для сбора данных использовалось наблюдение за повседневной жизнью горожан и работой организаций, отвечающих за управление домашним хозяйством и предоставление коммунальных услуг. Например, проводилось наблюдение за работой «Центра оказания административных услуг» городской администрации[2]. Исследование фокусировалось на изучении актуального опыта и бытовых практик жильцов как многоквартирных домов, так и частного сектора.

Кроме того, были проведены экспертные интервью с сотрудниками организаций, отвечающих за управление домашним хозяйством, представителями городской власти.

Анализ данных проводился с помощью метода тематической сетки.

Как проходило исследование

Необходимость в антропологическом анализе повседневных практик непосредственных пользователей коммунальными услугами была продиктована тем, что именно жильцы формируют основные требования к ресурсу и могут влиять на выбор формы управления жилищным хозяйством и коммунальной системой.

Исследование было направлено на изучение моделей поведения, ожиданий и потребностей пользователей, их мотивации во время выбора тех или иных сервисов по управлению домом и коммунальным хозяйством, а также выяснение уровня удовлетворенности существующими услугами.

Этнографическое исследование предусматривает глубокое погружение в повседневность, поэтому для нас было важно не просто проводить интервью, но и присутствовать в городской жизни. Мы посещали наших респондентов дома, просили об экскурсиях по своему двору и району. Также отдельным направлением работы стало исследование деятельности «Центра оказания административных услуг» и ряд экспертных интервью с представителями городской власти.

Основной трудностью исследования было отсутствие доступа к виртуальной коммуникации жителей, зачастую происходящей в мессенджере Viber. Не являясь жильцами изучаемых домов, мы не имели доступа

[1] Железнодорожный переезд делит город на две части.

[2] «Центр оказания административных услуг» — это государственное учреждение, оказывающее различные административные услуги по принципу единственного окна и прозрачного офиса. Создаются такие центры при городских советах. Жители города могут там получить нужные справки, зарегистрировать место жительства, решить коммунальные проблемы и т. д. См. http://cnap.imr.gov.ua/

к этому важному источнику. Поэтому мы были вынуждены долго расспрашивать респондентов о том, какие вопросы поднимаются в переписках, как проходит обсуждение и т. д. Увы, тон общения, шутки и локальные герои остались для нас неизвестными. Также нам не повезло попасть на офлайн-собрания жильцов. К счастью, у людей во время нашего исследования не возникало особых проблем, но, к сожалению для нас, это не позволило нам погрузиться в увлекательный мир живых соседских обсуждений.

Наиболее значимые результаты

Исследование помогло не только типизировать пользователей коммунальных услуг в городе в зависимости от способа управления домом, но и углубиться в контекст, влияющий на механизмы потребления таких услуг. В результате исследования были проанализированы недостатки и преимущества разных типов управления домами: государственные и частные управляющие компании, ОСМД.

Управляющие компании. Многие новостройки в Ирпене сразу после введения в эксплуатацию передаются в управление частным компаниям, которые ассоциируются с компаниями-застройщиками. Также в Ирпене несколько раз была дележка бизнеса управляющих компаний, поэтому дома часто переходили из рук в руки. Этому, в частности, способствовала практика автоматической передачи дома в управляющую компанию застройщика, иногда на невыгодных условиях — потом оказывалось, что от нее довольно сложно отказаться. Некоторые респонденты высказывали свое недоверие частным управляющим компаниям. Их обвиняли в непрозрачности политики формирования счетов, иногда подозревали в мошенничестве.

Управляющим компаниям отдают предпочтение люди, не желающие принимать активное участие в управлении домом. Для них удобно заплатить четкую таксу и получить соответствующую услугу. В некоторых случаях респонденты описывают попытки (удачные или безуспешные) ухода от частных управляющих компаний и создания ОСМД.

ОСМД. Половина наших респондентов, которые живут в многоквартирных домах, как малоэтажных, так и многоэтажных, создавали ОСМД. Частично это связано с тем, что управляющие компании не желают связываться с проблемной застройкой, а жилье эконом-класса довольно часто оказывалось именно проблемным. Например, по документам дом сдан в эксплуатацию, а на самом деле нет. Или же отсутствуют документы на счетчик, или многоквартирный дом построен на земле, отведенной под строительство частного дома. Второй причиной создания ОСМД является желание активных горожан участвовать в управлении домом, а также попытка уйти от управляющих компаний, которые связывают с недобросовестным застройщиком. В то же время для небольших домов выгоднее большая управляющая компания, так как жители не могут собрать достаточно денег на зарплату управляющему домом. Оценка деятельности ОСМД в основном позитивная. Респонденты

воспринимают ОСМД как что-то свое. Возникает мотивация вкладывать личные ресурсы (время, деньги, активность).

Помимо формальных обнаружен целый ряд неформальных способов управления домами, реализуемых авторитетами соседских сообществ. Например, в Ирпене существует практика юридического оформления застройщиками многоквартирных малоэтажных домов (2–5 этажей) как частных. Возможность качественного управления такими жилищными объектами значительно ограничена. В таких случаях на главное место выходят неформальные практики коммуникации в решении ежедневных коммунальных вопросов и обычное право.

> Леонідовна — це у мене старша сусідка, вона сама старша. Це вона займається громадським... ну, ми трошки доплачуємо їй. Займається цими бумагами, документами, їздить на зустрічі всякі. І вона очолює цей... як староста, від нас представник[3].

Затем, была проанализирована специфика коммуникации с организациями, которые обеспечивают управление домом и предоставление коммунальных услуг (офлайн-встречи, общение по телефону и т. д.): как решаются конфликты, как происходит рутинное общение, какие существуют точки напряжения в такой коммуникации, — и изучена специфика коммуникации между жителями по поводу управления домом, формальные и неформальные способы организации такого общения (группы в Viber, Excel-документы, объявления у подъезда и т. д.).

Отдельным важным блоком исследования стало изучение практик оплаты коммунальных услуг. Интервью показали, что респонденты выбирают два основных способа. Первым является «онлайн-банкинг», предпочитаемый теми, кто ***не придает большого значения необходимости получать и сохранять доказательство*** об оплате после каждой проведенной операции.

> Ні, нічого не роздруковуємо, взагалі ніяк, отак заплатили і все. В «Приваті» ж там можна через якийсь час передивитися. В кінці місяця вони вивішують перелік боржників. Сам ЖЕК вивішує. Там перевірили — нас немає, все пройшла платьожка[4].

Второй способ — оплата услуг через отделение банка. Люди, отдающие предпочтение такому варианту, чаще всего говорят о ***надежности*** такого способа и ***немедленной гарантии*** подтверждения оплаты (указывают на важность сохранности квитанций).

> Мне казалось и кажется, что есть бумажка, штамп стоит и тогда никто уже не оспорит, что ты это заплатил[5].

[3] [Леонидовна — это у меня старшая соседка, она самая старшая. Это она занимается общественным... ну, мы немного доплачиваем ей. Занимается этими бумагами, документами, ездит на встречи всякие. И она возглавляет этот [дом]... как староста, от нас представитель]. Николай — м., 1947, пенсионер.

[4] [Нет, ничего не распечатываем, вообще никак, так вот заплатили, и все. В «Привате» можно потом пересмотреть. В конце месяца они вывешивают перечень должников. ЖЭК вывешивает. Там проверили — нас нет, все, прошла платежка]. Марина — ж., 1981, работница музея.

[5] Карина — ж., 1979.

Исследование показало, что пользователи коммунальных услуг продемонстрировали относительно высокий уровень готовности использовать онлайн-системы управления жилищным хозяйством. Среди молодежи и жильцов среднего возраста было понимание и готовность платить за качественные услуги в сфере ЖКХ. В то же время активные молодые потребители услуг демонстрировали определенный скепсис по поводу возможности внедрения современных форм управления в жилищной сфере. Этот скепсис связывается с отсутствием позитивного опыта использования современных технологий в управлении ЖКХ и коммуникаций между субъектами коммунальной системы. А сама система ЖКХ имела стойкие ассоциации с устарелой советской структурой.

Кроме того, было выявлено определенное напряжение между жильцами разных поколений и мировоззрений. В то время, когда молодежь уже хотела менять свой быт и вносить изменения в практики управления жильем, люди в возрасте не были готовы к цифровым новшествам.

> Они — люди пожилого возраста — они не умеют пользоваться интернет-банкингом, еще чем-либо. Им сложно рассказать, а еще более сложно им пользоваться функциональностью всех этих вещей. Ну, они инертны к этому. Они привыкли принести платежку на ту же Укрпочту, проплатить. Они привыкли, что им поставят штамп, и это будет оплата. Фиксация штампом, простоять в очереди три часа. Для меня это загадка, но это присутствует, это существует. Это наша беда, нашего общества, я по пенсионерам смотрю нашего отделения, но это есть. Вот я не знаю, как им пользоваться тем же онлайном, нет такого. И не будет в ближайшее время. Это было бы супер[6].

Потенциальные пользователи нуждались в приобретении позитивного опыта использования цифровых сервисов в сфере коммунального хозяйства. Поэтому заказчику было рекомендовано сосредоточиться на продвижении продукта в районах с новостройками, где есть высокий спрос на качественные услуги в сфере ЖКХ, и организовывать обучающие семинары, лекции и курсы для потенциальных пользователей облачных систем управления жилищным хозяйством.

Наконец, был составлен перечень потребностей жильцов украинских многоквартирных домов и коттеджных городков в сфере получения коммунальных услуг и управления домом, которые могут быть закрыты онлайн-сервисом.

Результаты, их представление и использование

Результаты были представлены в виде презентации Power Point. Чувствовался живой интерес со стороны заказчика — во время презентации возникали идеи по поводу использования результатов исследования для усовершенствования сервиса.

Результаты исследования не были представлены публично. На основании отчета были предприняты управленческие решения относительно разработки нового функционала для обеспечения коммуникации руководства и жителей ОСМД.

[6] Валентин — м., 1983, сотрудник банка.