

инструменты бизнеса

«Предложите мэру измерять уровень доверия горожан и ответить им через YouTube»

— интервью —

С 9 GoogleCloud был создан, например, GoogleWeave — протокол коммуникации, через который планировалось связать устройства на базе Android с другими «умными» девайсами. Сейчас проект не действует. — Прим.авт.). Кроме того, я руководил отделом перспективных разработок в GoogleHome. Уходить из компании не хотелось, но так получилось, что моя команда из Google решила перейти в новый проект, а мне очень понравилась миссия этой компании — не просто строить красивые офисные помещения для местного пользования, а создавать сообщество единомышленников. По этим причинам я несколько месяцев назад перешел на работу в международную сеть коворкингов.

— Google разрабатывает технологии и для управления городами. Что можете сказать о мировой практике внедрения технологии SmartCity?

— К сожалению, сегодня концепция «умных городов» не может воплотиться в реальную жизнь, так как первые проекты дискредитировали идею. Руководство городов жаловалось на траты десятков миллионов долларов на внедрение SmartCity. Через сотни тысяч дорогих датчиков поступал огромный массив данных, за трафик которых и хранение нужно было постоянно платить, а специалистов для его обработки не было. Успех в этом направлении определяется навыками и умениями работы с большими данными, а не наличием самих данных.

Еще одним недостатком проектов «умных городов» являются сроки их выполнения. Как правило, они растянуты на 10–15 лет — инновации внедряются медленно, без видимой отдачи для города и горожан. Внедрение элементов SmartCity будет более успешным, если для реализации проекта приглашать нескольких игроков, которые будут работать на разных участках и предлагать те сервисы, которые способны приносить результаты.

— Знаете ли вы примеры внедрения элементов «умного города» в России?

— В чистом виде — нет. Недавно я был в Казани, где познакомился с помощником президента Республики Татарстан Натальей Фишман-Бекмамбетовой. Мне понравилась ее программа (бумажная, не технологическая) по вовлечению горожан в процесс планирования новых парков и общественных пространств. Работы по улучшению городского пространства начинают выполняться только после согласования с различными социальными группами — молодежью, пожилыми людьми, родителями детей, спортсменами, любителями животных (в зависимости от того, что вынесено на повестку).

Каждый проект команда Натальи обсуждает с горожанами на семинарах, затем его изменяет и дорабатывает в соответствии с полученными комментариями. В результате получают проекты, которые нужны и востребованы большинством местных жителей. Если не ошибаюсь, за насколько лет работы команде Натальи удалось реализовать около 350 проектов.

Напрямую данная программа не связана соSmartCity, но меня вдохновляет концепция вовлечения и обратной связи с жителями. Сервисы для «умных городов»будут более востребованы, если планировать их использование не только сверху вниз(когда коммерческая компания продала продукт городскому управлению), но и снизу вверх(когда у людей если возможность высказать то, что им нужно). Успех сервиса, в том числе коммерческий, напрямую зависит от того, насколько он нужен пользователям.Поэтому казанский опыт было бы разумно распространить на проекты SmartCity во всей стране.

— В Ростовской области речь идет о создании «умного города» на базе сегментов систем «Безопасный город», представляющих собой в первую очередь платформы видеонаблюдения и видеоналитики. Хороший ли это фундамент для развития SmartCity или стоило бы начать с чего-то другого?

— Начинать можно с любых продуктов. Это как, например, спросить, что первым устанавливать на новый телефон — Facebook или Chrome. Критерием должно быть четкое понимание того, как он улучшит жизнь горожан, и то, как как можно



На встрече с IT-сообществом Ростовской области в коворкинге «Рубин» Евгений Гутник сообщил, что многие местные программисты не уступают по техническим навыкам коллегам, работающим в Google, Facebook и Apple

измерить это улучшение, чтобы контролировать динамику. В обоих случаях надо обязательно учитывать как позитивные, так и негативные факторы. Например, в случае с платформами видеонаблюдения целью является улучшение безопасности города. Необходимо иметь численную оценку данного параметра и контролировать его изменение в течение времени, чтобы убедиться, что изменения долгосрочные. Среди негативных эффектов видеонаблюдения — возможные нарушения неприкосновенности частной жизни. Этот параметр тоже необходимо учитывать и измерять, чтобы понять, насколько велики риски в этой области и не перевешивают ли они выгоды от внедрения подобных систем.

В общем, подобные системы вполне могут быть одним из блоков построения системы «умного города» длямуниципалитета. Однако «умный город» — это далеко не только и не столько сервисы и инструменты для работников муниципалитета, но и продукты для конечных пользователей. Посмотрите, как сервисы carsharing или onlinespacereental изменили наши привычные способы передвижаться в городах и арендовать квартиру, а Google- и Яндекс-карты изменили то, как мы находим кафе или другие сервисы поблизости. И количество подобных сервисов будет только расти. Начинать можно практически с чего угодно, но двигаться следует в направлении сервисов и продуктов для улучшения качества городской жизни, влияние которых на нашу повседневную жизнь можно оценить и измерить.

— Какие перспективы создания «умного города» вы видите, например, в Ростове-на-Дону?

— Я не обладаю достаточным набором данных, чтобы дать конкретные рекомендации по Ростову. Однако рекомендовал бы сотрудникам муниципалитетов и компаниям, работающим в области «умного города», а также просто жителям использовать следующую общую схему действий: — выявить и четко понять, какие основные проблемы стоят перед городом и какие именно задачи необходимо решать;

— создать и внедрить систему метрик для позитивных и негативных аспектов внедрения решения;

— создать каналы обратной связи с горожанами, которых могут затронуть подобные решения;

— обеспечить прозрачность при демонстрации результатов и стоимости их достижения;

— иметь четкий план по расширению сферы внедрения решения на новые районы, города, муниципалитеты.

Мне кажется, что по количеству талантов в области IT Ростов и Ростовская область вполне могут создать масштабные решения, которые впоследствии могут быть перенесены в другие города России.

— О планах создания «умных городов» заявляют операторы связи, крупнейшие из которых сейчас позиционируют себя как IT-компании. Действительно ли они соответствуют этому позиционированию и логично ли, что эту задачу берут на себя именно телеком-операторы?

— Мне сложно сказать, соответствуют ли операторы связи в России своему позиционированию как IT-компания или нет, без конкретного примера. Безусловно, большинство операторов имеют IT-департаменты, и многие выпускают приложения, используемые конечными пользователями. Для меня необходимым атрибутом настоящей IT-компания является планирование, масштабирование продуктов и конструктивная обратная связьот пользователей. Кроме того, такая компания может достаточно доказать, насколько сильно она улучшила свой продукт.

— Логично ли то, что телеком-операторы берут на себя задачу по созданию и продвижению «умных городов»?

— Ответ не так уж однозначен. Мой профессиональный опыт, а также примеры больших американских компаний показывают, что основной целью телеком-компаний все-таки являются создание и поддержка сетевой инфраструктуры и коммуникаций с последующей продажей данных сервисов другим заинтересованным компаниям или муниципалитетам.

На первом этапе это во многом совпадает с целями «умного города»: необходимо обеспечить стабильную и быструю связь между различными компонентами, сервисами, сенсорами. После создания городской сетевой инфраструктуры телеком-компания идут разными путями. Это может быть интегрирование данной инфраструктуры в существующие бизнес процессы - продажа трафика городу, другим компаниям, конечным пользователям - или развертывание сети сенсоров с целью продажи муниципальным службам. Но ни в первом, ни во втором случаяхтелеком-компания обычно не разрабатывают конечные приложения пользователей для «умного города». Например, сложно представить, чтобы телеком-компания выпустила приложение типа carsharing. На мой взгляд, именно за IT-компаниями, создающими сервисы для жителей городов либо сервисы, которые улучшают уровень жизни (если это можно каким-то образом измерить и оценить), и есть будущее. Смогут ли телеком-компания переквалифицироваться или создать новые подразделения с подобными целями — пока открытый для меня вопрос.

— Какие технологии обратной связи могут перенять города и правительства у цифрового бизнеса?

— Приведу пару примеров из практики управления в Google. В конце каждой рабочей недели основатели компании Ларри Пейджи и Сергей Брин на общем собрании отвечали на любые вопросы, в том числе через онлайн-систему, которая позволяла поставить вопросы участников на голосование. Руководители были обязаны ответить на топ-5 вопросов гуглеров.

Аналогичным образом цифровые технологии могут помочь выстроить диалог между муниципалитетом и горожанами. К примеру, можно объяснить мэра города раз в месяц отвечать в онлайн-режиме на топ-3 вопросов, которые выберет независимая система. В этом случае власти смогут ответить на главные вопросы, которые волнуют жителей. Их информационной площадкой может стать, например, видеосервис YouTube. Все запи-

си могут быть размещены в открытом доступе.

Кроме того, в Google практикуются опросы для измерения уровня психологической вовлеченности в масштабе компании. Сотрудники отвечают на такие вопросы, как «Насколько ты счастлив?», «Как себя чувствуешь?», «Насколько ты уверен, что твой лидер приведет тебя туда, куда нужно?». С помощью той же технологии можно определять уровень доверия горожан и их удовлетворенности деятельностью мэрии. Результаты помогут определить те проблемы, над которыми придется поработать чиновникам. В основе решений руководителя должны лежать данные, полученные благодаря обратной связи. Возможно, такие технологии стоит внедрить в качестве эксперимента в нескольких российских городах.

— Google разрабатывает системы «умных домов». Каковы перспективы их развития в ближайшее время?

— Сегодня такие технологии замкнуты на определенные компании: они могут быть частью экосистем Google, Amazon или Samsung. Сначала это было хорошо для развития рынка, так как разработчики могли быстро придумывать и представлять новые технологии, но со временем идея себя исчерпала. С развитием рынка количество разработок заметно выросло и то, что протоколы разных производителей «не дружат» друг с другом, стало критичным. Поэтому системы «умного дома» не могут работать целостно, что сильно тормозит прогресс.

Взаимодействие продуктов из разных экосистем пока невозможно, но, надеюсь, в ближайшем будущем производители смогут договориться о создании единых стандартов «общения» устройств в системе «умного дома». Это позволит собирать домашнюю экосистему по принципу легкого, но от разных производителей. У вас появится возможность приобрести систему безопасности, взяв замок от одного, а звонок — от другого производителя. Девайсы смогут «общаться» друг с другом и обновляться без дополнительных вмешательств со стороны пользователя.

Также очень важно упростить авторизацию, чтобы и другие пользо-

ватели могли подключаться к аккаунту, а устройства — друг к другу. Если владелец «умного дома» захочет, например, пригласить к себе гостя, то ему не придется делиться паролем, а достаточно будет занести данные гостя, как, например, это делается в GoogleDocs, и тем самым обеспечить ему доступ в четко определенное время.

Конечно, на рынке представлено очень много охранных систем, но они работают в режиме полного запрета доступа либо в параноидальном режиме, когда при любом нарушении периметра сразу отправляется сигнал в полицию и т.д. Нужны промежуточные решения, которые сочетали бы в себе удобство использования и безопасность.

— Бытовые приборы, подключенные к сети, могут быть взломаны, так что риски могут перевесить удобство...

— Удобство все же должно быть на первом месте. Чем более продвинутыми технологиями мы оперируем, чем больше современных девайсов используем, тем сложнее пользователям во всем этом разобраться. Например, человек принес домой новое устройство от Google или Amazon, ему нужно скачать приложение, создать новый аккаунт, запомнить новый пароль, подсоединиться к Wi-Fi, установить обновление ПО, проверить, работает ли оно. Все это, если повезет, займет у продвинутого пользователя как минимум пять минут. Но зачем тратить его время?

Для GoogleHome я разрабатывал технологии автоматической установки устройств: чтобы пользователь мог просто включить их и без усилий начать пользоваться. Девайсы самостоятельно проходили авторизацию, получал всю информацию о настройках пользователя, находил другие устройства и взаимодействовал с ними. Это должно быть также просто, как быстро включать или выключать свет. И ведь такая технология есть, она пришла еще из прошлого века. С точки зрения удобства использования устройств нам нужно вернуться к уровню прошлого столетия. Для этого необходимо открытие протоколов и стандартизация.

Беседовали Евгений Грицун и Софья Ткаченко