

Анализ социальной эффективности портала «Наш Город Москва»

Л.А. Видясова, Я.Д. Тензина

Аннотация — В настоящее время в России активно развиваются порталы электронного участия, позволяющие повысить уровень участия граждан в решении различных государственных и общественных вопросов при помощи информационно-коммуникационных технологий. Особую популярность среди жителей получили порталы по вопросам городского планирования и благоустройства, однако с научно-практической точки зрения остаётся нерешённым вопрос оценки социальной эффективности их функционирования. В связи с этим, возрастает роль анализа порталов электронного участия, поскольку это позволит оценить, насколько правильно выбраны направления этой деятельности и какой результат она принесит. В статье приводятся результаты анализа социальной эффективности портала «Наш город Москва». Используя данные, размещённые на портале в открытом доступе, был проведен поиск параметров, которые позволяют оценить то, насколько легитимна деятельность портала, как организован весь цикл принятия решений, уровень активности, удобство и простоту использования, а также результативность поданных обращений. В результате исследования портал показал себя как эффективный инструмент решения городских проблем, позволяющий решать волнующие граждан вопросы в короткие сроки. В то же время, проведенный анализ позволил выделить ряд факторов, которые способствуют снижению мотивации граждан к использованию портала и уменьшают потенциальную аудиторию пользователей.

Ключевые слова — социальная эффективность, электронное участие, портал, информационные технологии, городское планирование.

I. ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в России активно развиваются порталы электронного участия, позволяющие повысить уровень участия граждан в решении различных государственных и общественных вопросов при помощи информационно-коммуникационных технологий. Под электронным участием понимается комплекс методов и инструментов, обеспечивающих электронное взаимодействие граждан и органов власти с целью учета мнения граждан в государственном и муниципальном управлении при принятии политических и управленческих решений [1]. Электронные порталы

представляют из себя конкретные инструменты для инициирования и рассмотрения обращений, заявлений, жалоб, петиций, инициатив граждан, адресованных органам власти по различным вопросам. На сегодняшний день появляется все больше площадок электронного участия как на федеральном, так и на муниципальных уровнях, но особую популярность среди жителей получили порталы по вопросам городского планирования и благоустройства. За последние годы подобные площадки сыскали определенную популярность, однако с научно-практической точки зрения остаётся нерешённым вопрос оценки социальной эффективности их функционирования. Анализ функционирования порталов электронного участия имеет практическое значение, поскольку это позволит оценить, насколько правильно выбраны направления этой деятельности, и какой результат она приносит.

II. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Как в зарубежной, так и в отечественной практике уже накоплен опыт в области измерения социальной эффективности научно-технических проектов, экономических и социальных программ [2 - 4]. Если ранее методологии планирования и управления научно-техническими проектами были ориентированы только на экономические критерии эффективности, то сейчас еще на стадии принятия решений по их разработке и реализации начинают учитываться социальные, психологические и другие последствия [5]. В связи с этим, возникает необходимость комплексной оценки воздействия технологий на общество. Рассмотренные в научной литературе подходы к оценке эффективности государственного и муниципального управления и научно-технических проектов, инициируемых властью, обосновывают необходимость оценки порталов электронного участия именно в контексте социальной эффективности [6, 7].

Рассматривая вопросы оценки эффективности проектов электронного участия, стоит отметить, что систематизированные подходы в исследовательской практике практически отсутствуют. Связано это со сложностью определения эффекта от внедрения таких проектов и отсутствия инструментов для его оценки, поэтому исследовательские инициативы носят зачастую разрозненный характер. Так, некоторые исследователи делают акцент на комплексе таких параметров, как действия, акторы, эффекты и контекстуальные факторы [8]. Другие исследователи акцентируют внимание на измерении влияния институциональных факторов,

Статья получена 22.10.2018.

Работа выполнена в рамках проекта №418229 «Исследование социальной эффективности портала «Наш город Москва»». Видясова Людмила Адександровна, Университет ИТМО, канд. социол. наук, начальник отдела мониторинговых исследований ЦТЭП (e-mail: bershadskaia.lyudmila@gmail.com).

Тензина Ярослава Дмитриевна, Университет ИТМО, инженер отдела мониторинговых исследований ЦТЭП, (e-mail: tensina.yaroslava@mail.ru).

формах правления, параметрах веб-присутствия [9, 10,11]. Одним из известных подходов стала система оценки, предложенная Макинтош и Уайт, состоящая из критериев демократичности (презентация, взаимодействие, прозрачность, поиск консенсуса, политическое равенство, общественный контроль), проектных параметров (привлечение более широкой аудитории, получение лучшего информированного мнения, экономическая эффективность, предоставление обратной связи гражданам) и социально-технических индикаторов (использование, польза, удобство) [12]. Кроме того, в исследовательской практике зачастую демонстрируются примеры влияния различных факторов на развитие и эффективность электронного участия. Среди ключевых факторов выделяют следующие: наличие нормативно-правовой базы, регулирующей процедуры работы органов власти с электронными обращениями граждан [13,14], уровень общественной и политической активности в обществе [15], уровень доверия к механизмам электронного участия [16], проработанность вопросов идентификации и аутентификации участников информационного взаимодействия [17], уровень демократии и характер участия [18], масштаб технологического развития [19], а также общие выгоды заинтересованных сторон [20].

В нашем исследовании была предпринята попытка проанализировать социальную эффективность портала «Наш город Москва», используя данные, размещенные на портале в открытом доступе. В ходе анализа был проведен поиск параметров, которые позволяют оценить то, насколько легитимна деятельность портала, как организован весь цикл принятия решений, уровень активности, удобство и простоту использования, а также результативность поданных обращений.

III. РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ ПОРТАЛА «НАШ ГОРОД МОСКВА»

Портал «Наш город Москва» был создан в 2011 г. по инициативе мэра г. Москва – С.С. Собянина. Портал был разработан с целью улучшения качества жизни горожан и облика Москвы посредством участия москвичей в жизни столицы. Стоит отметить, что данный портал является одним из 3-х интерактивных проектов «Системы городских решений ВМЕСТЕ», которые предполагают поэтапное совместное управление городом. На первом этапе выбора приоритетов работы граждане могут предлагать свои идеи (краудсорсинговые проекты), на этапе принятия решений выбирать конкретные мероприятия по их реализации (портал «Активный гражданин»), а на этапе реализации контролировать их выполнение. Портал «Наш город Москва» был создан для контроля состояния инфраструктуры, проезжей части, транспортных узлов, освещения, уборки, а также благоустройства территорий и других вопросов, чтобы своевременно устранять возникшие сбои.

Работа портала не регулируется Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан» (ФЗ 59), поэтому у пользователей нет необходимости указывать

свои персональные данные, а процедура регистрации проходит по упрощенной схеме. Регистрация может быть пройдена, как через простую регистрационную форму, так и через социальные сети ВКонтакте, Facebook, Twitter, Яндекс и Портал госуслуг Москвы.

Сообщения, которые поступают на портал от граждан, а также ответы со стороны органов власти и контрольных органов регламентируются Постановлением Правительства Москвы №234-ПП от 15 апреля 2013 г. «Об интерактивном взаимодействии органов исполнительной власти г. Москвы с населением города Москвы», а также Регламентом обработки и публикации информации в государственной информационной системе города Москвы «Наш город. Программа развития Москвы» и Едиными правилами модерации сообщений. Время, отведенное на модерацию, не превышает 24 часа, а срок ответа со стороны исполнительных органов власти и контрольных органов не должен превышать 8 рабочих дней. Таким образом, портал позволяет решать проблемы в более короткие сроки по сравнению со сроками, которые регламентированы в ФЗ 59 (30 дней).

За исследуемый период на портале «Наш город Москва» количество зарегистрированных пользователей составило 1,27 млн, а количество опубликованных обращений приблизилось к 4 млн. Стоит отметить, что большая часть проблем, заявленных гражданами, нашли отражение в действиях органов власти и были решены (71%) (рисунок 1).

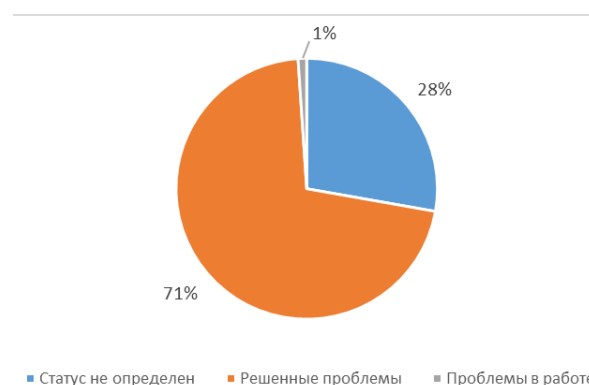


Рис. 1. Распределение сообщений, опубликованных на портале «Наш город Москва», по статусу решения, 2011 – 2018 гг.

Однако, данные, опубликованные на портале, не позволяют провести анализ остальных обращений и определить их статус (28 %). За исследуемый период менее 1% сообщений находились в статусе процесса решения проблемы.

Ознакомиться с решениями по сообщениям граждан на портале позволяет специальный раздел «Результаты», где с помощью фильтрации за каждый месяц можно детально ознакомиться с каждым сообщением, официальным ответом и фотоотчетом по проведенным работам. При этом у автора обращения есть возможность подтвердить статус решения проблемы, однако отсутствует возможность оставить комментарий на предоставленный ответ и решение со стороны органов власти. Анализ количества решенных проблем,

представленных в разделе «Результаты», позволяет судить об отрицательной динамике решенных обращений за период 2014-2018 гг. (рисунок 2). Стоит отметить, что количество решений, размещенных в данном разделе, не соотносится с количеством решенных проблем в целом, что свидетельствует о нерегулярном характере публикаций решений на портале.

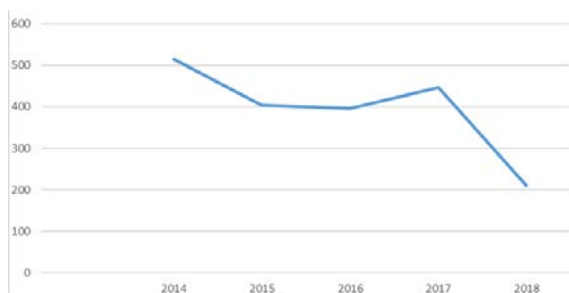


Рис. 2. Динамика количества решенных проблем на портале «Наш Город Москва», 2014-2018 гг.

Анализ категорий обращений граждан за 2018 г. позволил определить, что наиболее актуальными вопросами для жителей Москвы являются благоустройство дворовых территорий, состояние многоквартирных домов и парков (рисунок 3).



Рис. 3. Количество обращений на портале «Наш город Москва» по тематикам, 2018 г.

Стоит отметить, что на портале имеется раздел рейтингования пользователей, в рамках которого пользователи могут получать очки за различную активность на портале. К примеру, очки могут быть получены за первое опубликованное сообщение, за каждое опубликованное сообщение о проблеме, за каждую признанную органом власти проблему и за первое использование кнопки «поделиться в социальных сетях». Таким образом, рейтингование позволяет повысить мотивацию граждан к использованию портала, а также способствует дополнительному информированию общественности о деятельности данной площадки. Помимо рейтингования самих пользователей, на портале реализован рейтинг волонтеров, поликлиник, общественного транспорта, а также дворов и домов.

Рассматривая вариативность каналов продвижения портала «Наш город Москва», стоит отметить наличие

мобильного приложения, поддерживающего работу с каждым типом операционной системы, а также поддержание активности в социальных сетях (Facebook, Twitter, Вконтакте, Instagram). Кроме этого, пользователи могут сами повлиять на продвижение портала, путем распространения листовок, которые можно оставить на своем доме. Для этого на портале реализован специальный раздел «Расскажи друзьям», где пользователи могут выбрать и распечатать листовки из ряда предложенных вариантов.

Несмотря на простой и понятный интерфейс портала и упрощенную процедуру регистрации, стоит отметить, что на портале отсутствует раздел, с краткой и емкой информацией по работе портала, схематично объясняющий порядок оформления обращения и его дальнейшего рассмотрения. На портале имеется раздел «Часто задаваемые вопросы», однако размещенной информации может быть недостаточно для пользователей, которые в первый раз столкнулись с работой портала. Кроме того, стоит отметить низкую вариативность каналов поддержки пользователей, так как обратная связь реализована только через форму обратной связи на портале. Среди факторов, влияющих на снижение активности пользователей, можно отметить отсутствие возможностей для участия особых категорий граждан. К примеру, на сегодняшний день на портале отсутствует мультязычная версия, а также версия для слабовидящих.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

В результате исследования можно сделать заключение о том, что на сегодняшний день использование портала «Наш город Москва» способствует экономии временных затрат горожан на осуществление взаимодействия с органами власти, так как позволяет решать проблемы в более короткие сроки, чем это регламентировано ФЗ 59. Портал, действительно, показал себя как эффективный инструмент решения городских проблем, так как на сегодняшний день более 50% обращений граждан нашли отражение в действиях органов власти.

Портал имеет достаточно вариативные каналы продвижения и инструменты повышения мотивации к его использованию, однако можно отметить и ряд факторов, которые могут снизить его эффективность для граждан. В этой связи, следует выделить отсутствие возможности обсуждения и комментирования решений, которые были предоставлены со стороны органов власти. Кроме того, отсутствует четкий механизм, объясняющий схему работы портала на каждом этапе, а также дополнительные каналы поддержки пользователей, с помощью которых можно максимально оперативно получить ответы на возникающие вопросы. Потенциальную аудиторию портала может снизить и отсутствие дополнительных возможностей для особых категорий граждан. Необходимо также отметить, что публикация решений носит нерегулярный характер и раздел «Результаты» позволяет отследить только часть успешно решенных проблем, что также может влиять на интерес граждан к использованию данного портала.

БЛАГОДАРНОСТИ

Работа выполнена в рамках проекта №418229 «Исследование социальной эффективности портала «Наш город Москва»».

БИБЛИОГРАФИЯ

- [1] Чугунов А.В. Электронное участие в контексте трансформации концепции демократии // Управленческое консультирование. – 2017. №8(104). С. 14-16.
- [2] Vanclay F. International principles for social impact assessment // Impact Assessment and Project Appraisal. 2003. Vol. 21 (1). P. 5-11.
- [3] Нарежнева О.В., Подъяпольская И.В. Аналитические процедуры в оценке социальной эффективности управления // Омский научный вестник. 2012. №5 (112). С. 92-95.
- [4] Якунин А.С. Качество жизни и эффективность управления: подходы к изучению и анализу // Армия и общество. 2010. №2. С. 158-164.
- [5] Терзиев В.К., Стоянов Е.Н. Социальная эффективность как мера деятельности в социуме // Инновационная наука. 2016. №3-1(15). С. 225-234.
- [6] Лукьянова В.В., Рудакова О.В. Социальная эффективность государственного и муниципального управления // Основы экономики, управления, права. 2013. №6 (12). С. 23-27.
- [7] Кузнецова Е.С., Богданова А.С. Оценка эффективности в сфере проектов государственного и муниципального управления // Вестник Мурманского государственного технического университета. 2012. № 1. С. 195-198.
- [8] Medaglia R. eParticipation research: Moving characterization forward (2006-2011) // Government Information Quarterly. – 2012. – Vol. 29. – P.346-360.
- [9] Jho W., Song K. Institutional and technological determinants of civil e-Participation: Solo or duet? // Government Information Quarterly. – 2015. Vol. 32. P.488-495.
- [10]Zheng Y., Schachter H.L., Holzer M. The impact of government from e-participation: A study of New Jersey municipalities // Government Information Quarterly. 2014. Vol. 31. P. 653-659.
- [11]Ter'an L., Drobnjak A. An Evaluation Framework for eParticipation: The VAAs Case Study // International Scholarly and Scientific Research and Innovation. 2013. Vol. 7(1). P. 77-85.
- [12]Macintosh A., Whyte A. Towards an evaluation framework for e-Participation// Transforming government: People, Process & Policy. 2008. Vol. 2 (1). P. 16-30.
- [13]Курочкин А.В. Государственное управление и инновационная политика в условиях сетевого общества: дис. ... д-ра полит. наук. – СПб., 2014. – 295 с.
- [14]Харечко И.З. Электронная демократия как модель улучшения политического участия граждан: зарубежный опыт// Вестник Пермского университета. Серия: Политология. 2013. № 3. С. 110 - 120.
- [15]Домнина А.В. Развитие механизмов электронной демократии в современной Российской Федерации // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2014. № 3-2. С. 70-73.
- [16]Голубева А.А., Ишматова Д.Р. Электронная демократия в России: формирование традиции политической осведомленности и участия // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. № 4. С. 50–65.
- [17]Чеботарева А.А. Механизмы электронной демократии: возможности и проблемы их реализации в Российской Федерации // Правовая информатика. 2012. №3. С. 49–54.
- [18]Karlsson F., Holgersson J., Soderstrom E., Hedstrom K. Exploring web participation approaches in public e-services development // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. P.158-168.
- [19]Astrom J., Karlsson M., Linde J., Pirannjad A. Understanding the rise of e-participation in non-democracies: domestic and international factor // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. P. 142-150.
- [20]Weerakkody V., El-Haddadeh R., Sabol T., Ghoneim A., Dzupka, P. E-Government Implementation Strategies in Developed and Transition Economies: A Comparative Study // Information Journal of Information Management. 2012. Vol. 32 (1). P. 66–74.

Analysis of the Social Efficiency of the Portal «Our City Moscow»

L. Vidiasova, I. Tensina

Abstract — Nowadays, e-participation portals are actively developing in Russia, allowing to increase the level of citizen participation in solving various state and public issues through information and communication technologies. Portals on urban planning and improvement were especially popular among residents, however, from the scientific and practical point of view, the issue of assessing the social effectiveness of their functioning remains unresolved. In this regard, the role of the analysis of e-participation portals is growing, as this will allow us to assess how correctly the directions of this activity are chosen and what result it brings. The article presents the results of the analysis of the social effectiveness of the portal "Our city Moscow". Using the data posted on the portal in the public domain, a search was made for parameters that allow one to assess how legitimate the portal is, how the entire decision-making cycle is organized, the level of activity, convenience and ease of use, and the effectiveness of the appeals. As a result of the research, the portal proved to be an effective tool for solving urban problems, which allows solving issues of concern to citizens in a short time. At the same time, the analysis made it possible to identify several factors that contribute to reducing the motivation of citizens to use the portal and reduce the potential audience of users.

Keywords — social efficiency, e-participation, portal, information technology, urban planning

REFERENCES

- [1] Chugunov A.V. Jelektronnoe uchastie v kontekste transformacii koncepcii demokratii // Upravlencheskoe konsul'tirovanie. – 2017. #8(104). S. 14-16.
- [2] Vanclay F. International principles for social impact assessment // Impact Assessment and Project Appraisal. 2003. Vol. 21 (1). P. 5-11.
- [3] Narezhneva O.V., Pod'japol'skaja I.V. Analiticheskie procedury v ocenke social'noj jeffektivnosti upravlenija // Omskij nauchnyj vestnik. 2012. #5 (112). S. 92-95.
- [4] Jakunin A.S. Kachestvo zhizni i jeffektivnost' upravlenija: podhody k izucheniju i analizu // Armija i obshhestvo. 2010. #2. S. 158-164.
- [5] Terziev V.K., Stojanov E.N. Social'naja jeffektivnost' kak mera dejatel'nosti v sociume // Innovacionnaja nauka. 2016. #3-1(15). S. 225-234.
- [6] Luk'janova V.V., Rudakova O.V. Social'naja jeffektivnost' gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija // Osnovy jekonomiki, upravlenija, prava. 2013. #6 (12). S. 23-27.
- [7] Kuznecova E.S., Bogdanova A.S. Ocenka jeffektivnosti v sfere proektov gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija // Vestnik Murmanskogo gosudarstvennogo tehničeskogo universiteta. 2012. # 1. S 195-198.
- [8] Medaglia R. eParticipation research: Moving characterization forward (2006-2011) // Government Information Quarterly. – 2012. – Vol. 29. – P.346-360.
- [9] Jho W., Song K. Institutional and technological determinants of civil e-Participation: Solo or duet? // Government Information Quarterly. – 2015. Vol. 32. P.488-495.
- [10] Zheng Y., Schachter H.L., Holzer M. The impact of government from e-participation: A study of New Jersey municipalities // Government Information Quarterly. 2014. Vol. 31. P. 653-659.
- [11] Ter'an L., Drobnjak A. An Evaluation Framework for eParticipation: The VAAs Case Study // International Scholarly and Scientific Research and Innovation. 2013. Vol. 7(1). P. 77-85.
- [12] Macintosh A., Whyte A. Towards an evaluation framework for e-Participation// Transforming government: People, Process & Policy. 2008. Vol. 2 (1). P. 16-30.
- [13] Kurochkin A.V. Gosudarstvennoe upravlenie i innovacionnaja politika v uslovijah setevogo obshhestva: dis. ... d-ra polit. nauk. – SPb., 2014. – 295 s.
- [14] Harechko I.Z. Jelektronnaja demokratija kak model' uluchshenija političeskogo uchastija grazhdan: zarubezhnyj opyt// Vestnik Permskogo universiteta. Serija: Politologija. 2013. # 3. S. 110 - 120.
- [15] Domnina A.V. Razvitie mehanizmov jelektronnoj demokratii v sovremennoj Rossijskoj Federacii // Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo. 2014. # 3-2. S. 70-73.
- [16] Golubeva A.A., Ishmatova D.R. Jelektronnaja demokratija v Rossii: formirovanie tradicii političeskoy osvedomlennosti i uchastija // Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija. 2012. # 4. S. 50–65.
- [17] Chebotareva A.A. Mehanizmy jelektronnoj demokratii: vozmozhnosti i problemy ih realizacii v Rossijskoj Federacii // Pravovaja informatika. 2012. #3. S. 49–54.
- [18] Karlsson F., Holgersson J., Soderstrom E., Hedstrom K. Exploring web participation approaches in public e-services development // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. P.158-168.
- [19] Astrom J., Karlsson M., Linde J., Pirannjad A. Understanding the rise of e-participation in non-democracies: domestic and international factor // Government Information Quarterly. 2012. Vol. 29. P. 142-150.
- [20] Weerakkody V., El-Haddadeh R., Sabol T., Ghoneim A., Dzupka, P. E-Government Implementation Strategies in Developed and Transition Economies: A Comparative Study // Information Journal of Information Management. 2012. Vol. 32 (1). P. 66–74.