

АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПОРТАЛА «НАШ ГОРОД МОСКВА»

П.В. Смирнова

(Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург)

Активно развивающиеся в России порталы электронного участия позволяют повысить уровень участия граждан в решении различных государственных и общественных вопросов при помощи информационно-коммуникационных технологий. Особо популярны 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, возникает необходимость анализа порталов электронного участия. Это позволит оценить, насколько правильно выбраны направления этой деятельности, и какой результат она приносит.

Портал «Наш город Москва» был разработан с целью улучшения качества жизни горожан и облика Москвы посредством участия москвичей в жизни столицы. Стоит отметить, что интерес граждан к portalу значительно возрос с момента его создания, о чем свидетельствует рост количества сообщений, публикуемых на портале. За исследуемый период система мониторинга собрала 174504 сообщений от граждан.

Анализ категорий обращений граждан позволил определить, что наиболее актуальными вопросами для жителей Москвы являются небрежная дворовая территория, ямы/выступы на проезжей части/тротуаре и неисправное освещение в подъездах. На момент проведения исследования на портале было решено менее половины заявленных проблем (0,34%), количество решённых проблем, подтверждённых гражданами, также составило чуть менее половины от общего количества обращений (0,4%).

Анализ социальной эффективности портала «Наш город Москва» продемонстрировал, что наиболее высокие оценки портал получил по стадиям «Формирование условий для участия и повестки дня» (75,25%) и «Мониторинг реализации принятых решений» (62,5%). Максимальные значения были достигнуты по таким индикаторам, как «Нормативная регламентация, легитимность», «Удобство поиска ресурса», «Информирование, распространение информации», «Наличие мотивационных механизмов для привлечения новых пользователей на платформу», а также «Рейтингование пользователей» и «Экономия временных затрат на осуществление взаимодействия с органами власти». Это говорит о том, что портал наиболее эффективно функционирует с точки зрения информирования общественности о предлагаемых государством решениях и создания предпосылок для гражданского участия, а также позволяет наблюдать за ходом реализации решений и решать заявленные проблемы в более короткие сроки, чем при традиционном взаимодействии граждан с городскими органами власти.

Самые низкие оценки были получены по индикаторам стадии «Интеграция вклада общественности в предложения/идеи» (8,65%). Значительный отрыв от других стадий связан прежде всего с тем, что портал не позволяет гражданам обсуждать и комментировать решения, которые были предоставлены со стороны органов власти, а также проанализировать вклад граждан в принятие или реализацию тех или иных решений.

Таким образом, анализируя социальную эффективность портала «Наш город Москва» по социальному измерению, стоит отметить, что на портале успешно реализована мотивационная система, способная повысить интерес и активность граждан на портале, а также привлечь новых пользователей. Кроме того, портал позволяет гражданам решать волнующие проблемы в короткие сроки и экономить время на взаимодействии с органами власти. Однако, при этом на портале не реализованы дополнительные возможности участия

и сбора мнений граждан, что может во много влиять на отсутствие сплоченного сообщества, вокруг деятельности портала и не способствует повышению активности пользователей.

Итоговый индекс (45,19 %) позволяет отнести портал «Наш город Москва» к среднему уровню социальной эффективности.

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