

УДК 378.111; 351/354; 004.9

DOI: 10.12737/article_595cee4c0ec874.72845359

Вовлечение представителей студенческой молодежи г. Москвы в работу электронных сервисов и интернет-порталов электронного правительства¹

The Involvement of Moscow Students Youth Representatives in the Work of the E-Government Electronic Services and Internet-Portals

Получено: 07.03.2017 г. / Одобрено: 14.03.2017 г. / Опубликовано: 16.06.2017 г.

Виноградова Н.С.

Канд. полит. наук, доцент кафедры «Общественные процессы, СМИ и рекламные технологии», Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского, Россия, 109004, г. Москва, Земляной вал, д. 73, e-mail: nadivinogradova@gmail.com

Vinogradova N.S.

Candidate of Political Sciences, Associate Professor, Department "Public processes, Media and Advertising Technologies", K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management, 73, Zemlyanoy val, Moscow, 109004, Russia, e-mail: nadivinogradova@gmail.com

Пономарев В.Г.

Ст. преподаватель, кафедра «Общественные процессы, СМИ и рекламные технологии», Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского, Россия, 109004, г. Москва, Земляной вал, д. 73, e-mail: ponomarev_v.g@mail.ru

Ponomarev V.G.

Senior Lecturer, Department "Public processes, Media and Advertising Technologies", K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management, 73, Zemlyanoy val, Moscow, 109004, Russia, e-mail: ponomarev_v.g@mail.ru

Зотова А.С.

Канд. филол. наук, доцент кафедры «Общественные процессы, СМИ и рекламные технологии», Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского, Россия, 109004, г. Москва, Земляной вал, д. 73, e-mail: annazot@bk.ru

Zotova A.S.

Candidate of Philological Sciences, Associate Professor, Department "Public processes, Media and Advertising Technologies", K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management, 73, Zemlyanoy val, Moscow, 109004, Russia, e-mail: annazot@bk.ru

Аннотация. В статье приводятся результаты исследования отношения представителей студенческой молодежи г. Москвы к работе таких порталов электронного правительства, как портал государственных услуг г. Москвы, портал «Активный гражданин», медицинский портал «ЕМИАС.ИНФО», портал государственных услуг РФ и портал Федеральной службы судебных приставов, выполненного по заказу Департамента территориальных органов исполнительной власти правительства Москвы. Выносятся предложения по организации работы органов студенческого самоуправления с целью широкого вовлечения представителей студенческой молодежи г. Москвы в работу порталов электронного правительства.

Ключевые слова: информационные технологии, студенческое самоуправление, студенческая молодежь, электронные сервисы, электронное правительство, электронное государство.

Abstract. The results of research of Moscow students representatives relations to the work of such e-government portals as the portal of public services in Moscow, the portal "Active Citizen", the medical portal "EMIAS.INFO", the portal of public services of the Russian Federation and the portal of the Federal Service of Court police officers, commissioned by the Department of territorial executive authorities of the Moscow government, are presented in the article. The ways of the organizing of the student government's work with a view to greater involvement of representatives of Moscow students youth in the work of the e-government portals are considered.

Keywords: informational technologies, student government, student youth, e-services, e-government, e-state.

Введение. В настоящее время в России и за рубежом наблюдается стремительное развитие технологий электронного правительства [1; 3; 6–8]. Особого внимания заслуживает изучение работы порталов электронного правительства г. Москвы, демонстрирующих наивысшие темпы развития среди отечественных порталов городского уровня. Как пока-

зывает опыт реализации сервисов электронного государства в странах, занимающих по данному направлению лидирующие позиции в международных рейтингах (таких как Испания, Южная Корея, Сингапур, Канада, Великобритания, Германия и др.), именно на городском уровне внедряется большинство инновационных решений, применяемых

¹ Исследование было выполнено в рамках мероприятия № 3 «Развитие диалога между властью и студенческой молодежью г. Москвы, в том числе посредством широкого внедрения современных электронных технологий демократии», соглашение о предоставлении субсидии Департамента образования г. Москвы №27 от 03 июня 2016 г.

в дальнейшем в работе аналогичных порталов общегосударственного уровня [2; 4; 5].

При высокой степени вовлеченности в работу порталов электронного правительства взрослого населения г. Москвы (в первую очередь, это относится к работе порталов госуслуг), актуальной задачей является включение в число активных пользователей данных интернет-ресурсов студенческой молодежи г. Москвы. Представители студенческой молодежи в значительно меньшей степени пользуются услугами, представленными на порталах электронного правительства, и привыкли получать информацию из других источников (таких как социальные сети и видеохостинговые сервисы).

Разнородность интересов и потребностей различных групп представителей студенческой молодежи значительно усложняет процесс создания эффективного канала коммуникации между властью и студенческой молодежью г. Москвы, вовлечение ее представителей в работу сервисов электронной демократии и развитие специализированных направлений деятельности электронного правительства, представляющих интерес для данной аудитории. Одним из эффективных решений данной проблемы является привлечение органов студенческого самоуправления (в первую очередь, студсоветов вузов) к процессу создания эффективного канала взаимодействия между органами власти и представителями студенческой молодежи г. Москвы по вопросам организации работы порталов электронного правительства и реализации современных электронных технологий демократии. Важной особенностью органов студенческого самоуправления является способность аккумулировать и систематизировать жалобы и предложения, поступающие от студентов вуза, и передавать данную информацию в наиболее удобной форме представителям соответствующих органов власти и разработчикам порталов электронного правительства.

Материалы и методы исследования. Выявление роли органов студенческого самоуправления в процессе вовлечения представителей студенческой молодежи г. Москвы в деятельность порталов электронного правительства было проведено в рамках выполнения работ по мероприятию «Развитие диалога между властью и студенческой молодежью г. Москвы, в том числе посредством широкого внедрения современных электронных технологий демократии» (исполнитель работ — МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ), заказчик — Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы). В качестве методов исследования были выбраны:

- проведение фокус-группы (10 фокус-групп, 100 участников из числа учащихся 30 вузов г. Москвы);
- электронный опрос (анкетирование) среди представителей студенческой молодежи г. Москвы для выявления сильных (6000 представителей студенческой молодежи из 55 вузов г. Москвы);
- проведение экспертных интервью (20 экспертов из числа представителей органов исполнительной и законодательной власти, специалистов в сфере разработки интернет-приложений, контент-менеджеров СМИ и руководителей молодежных организаций).

В рамках исследования был проведен анализ работы следующих порталов электронного правительства: портал государственных услуг г. Москвы (<http://pgu.mos.ru>), портал «Активный гражданин» (<http://ag.mos.ru>), портал «Москва Наш город» (<http://gorod.mos.ru>), медицинский портал «ЕМИАС.ИНФО» (<http://emias.info>), портал государственных услуг Российской Федерации (<http://gosuslugi.ru>), портал Федеральной службы судебных приставов (<http://fssprus.ru>). В ходе анализа интернет-порталов акцент делался на изучении восприятия визуального ряда, удобстве интерфейса, рассмотрении позитивного и негативного опыта использования со стороны представителей студенческой молодежи г. Москвы.

Результаты исследования. Результаты проведения анкетирования показывают, что при достаточно высоком уровне знакомства представителей студенческой молодежи г. Москвы с работой таких порталов, как портал государственных услуг г. Москвы (<http://pgu.mos.ru>), портал «Активный гражданин» (<http://ag.mos.ru>), медицинский портал «ЕМИАС.ИНФО» (<http://emias.info>), портал государственных услуг Российской Федерации (<http://gosuslugi.ru>) (табл. 1), для большинства из них преобладает уровень частоты посещения от нескольких раз в год до одного раза в месяц. Порталы со столь низкой средней частотой посещаемости плохо подходят на роль коммуникационной площадки между властью и обществом. Исключение составляет портал «Активный гражданин», демонстрирующий одинаково высокие показатели ежесуточного, еженедельного и ежедневного посещения.

Таблица 1

Частота посещения исследуемых порталов представителями студенческой молодежи г. Москвы (результаты опроса)

Частота посещения	pgu.mos.ru	ag.mos.ru	gorod.mos.ru	emias.info	gosuslugi.ru	fssprus.ru
Не пользуюсь	46,2%	73,4%	89,4%	71,6%	40,9%	93,5%
Один раз в год и реже	8,6%	5,2%	2,4%	3,1%	9,2%	1,3%

Окончание табл. 1

Частота посещения	pgu.mos.ru	ag.mos.ru	gorod.mos.ru	emias.info	gosuslugi.ru	fsprus.ru
Несколько раз в год	15,2%	2,7%	3,4%	13,8%	19,7%	0,6%
Раз в месяц	21,1%	6,9%	2,7%	9,2%	20,3%	1,3%
Раз в неделю	7%	6,5%	1,6%	1,3%	7,4%	0,6%
Каждый день	1,5%	5,1%	0,2%	0,8%	2,2%	0,1%

Аналогичная ситуация наблюдается в отношении оценки представителями студенческой молодежи г. Москвы качества работы исследуемых порталов: только у портала «Активный гражданин» доля «отличных» оценок качества работы сопоставима с долей оценок «скорее, хорошее качество работы». Для остальных исследуемых порталов доля оценок «скорее, хорошо» в два и более раза превосходит долю «отличных» оценок качества работы (табл. 2).

Таблица 2

**Оценка качества работы исследуемых порталов
представителями студенческой молодежи г. Москвы
(результаты опроса)**

Оценка	pgu.mos.ru	ag.mos.ru	gorod.mos.ru	emias.info	gosuslugi.ru	fsprus.ru
Затрудняюсь ответить	53,8%	73,2%	85,7%	69%	52%	91%
Отличное	14,7%	12,4%	2,9%	10%	13,6%	0,5%
Скорее, хорошее	29,5%	14,2%	8,8%	19%	30,7%	5,9%
Скорее, плохое	1,7%	0%	1,1%	2,3%	2,9%	1,7%
Плохое	0%	0%	0%	1,1%	0,5%	0,5%

Как показал опыт проведения фокус-групп, оценка качества работы портала «скорее, хорошо» в подавляющем большинстве случаев означает нейтральное отношение представителей студенческой молодежи к работе портала. Причина «скорее, хорошего» отношения часто кроется не в анализе респондентом особенностей работы оцениваемого интернет-ресурса, а в самом факте, скорее, позитивного, чем негативного, отношения к реализации на портале в электронном варианте тех или иных функций (скорее, хорошее отношение ко всему электронному). Отличное отношение, напротив, демонстрирует высокую оценку качества работы портала представителем студенческой молодежи.

Результаты проведения фокус-групп и экспертных интервью показали, что главными сильными сторонами в работе портала «Активный гражданин»,

обеспечившими ему высокие оценки качества работы со стороны представителей студенческой молодежи, стали:

- система накопления баллов, получаемых в основном за участие в голосованиях, позволяющая приобретать за баллы различные подарки в «магазине поощрений»;
- возможность участия в формировании современного облика г. Москвы (возможность убедиться в том, что решение, принятое большинством голосов, воплощено в жизнь).

В ходе проведения фокус-групп среди представителей студенческой молодежи г. Москвы были выделены следующие основные группы пользователей:

Группа 1. Пользователи, ставящие целью накопление баллов, в большинстве случаев даже не уделяют внимания тому, за какое решение голосуют (в основной своей массе — студенты в возрасте 17–19 лет).

Группа 2. Пользователи, в наибольшей мере заинтересованные в оказании реального влияния на формирование окружающей их городской среды и следящие за тем, как выбранные ими решения воплощаются в жизнь — негативно относятся к системе баллов и поощрений, считая ее источником необдуманного выбора и победы случайных вариантов решений по той или иной проблеме (в основном, наиболее старшие представители студенческой молодежи г. Москвы — 25–30 лет).

Группа 3. Пользователи, одинаково высоко ценящие систему поощрений и возможность оказать реальное влияние на процесс формирования окружающей городской среды.

Выводы. Для повышения частоты ежедневной и еженедельной посещаемости исследуемых порталов электронного правительства г. Москвы предлагается применить опыт работы портала «Активный гражданин» на другие порталы электронного правительства, в частности:

- создать единую систему поощрений и накопления баллов;
- транслировать среди студенческой молодежи г. Москвы положительный опыт использования порталов с указанием на реальные изменения в городской среде.

Серьезной проблемой на пути к достижению указанной цели являются диаметрально противоположные взгляды на систему голосования у представителей студенческой молодежи, выделенных в группы 1 и 2. Первые голосуют случайным образом, просто получая баллы. Вторые являются сторонниками отмены системы баллов, так как случайный

выбор первых часто не позволяет в рамках голосования выиграть решениям, интересным наиболее «сознательным» пользователям. Для решения возникающих между ними разногласий требуется привлечение консультативных органов, наиболее удачным примером которых, по нашему мнению, являются органы студенческого самоуправления и, в частности, студенческий совет. Именно органами студенческого самоуправления, состоящими из студентов разного возраста, могут приниматься компромиссные решения, удовлетворяющие требованиям сторонников и противников системы накопления баллов.

В рамках работы студенческого совета предлагается решать следующие задачи, направленные на вовлечение представителей студенческой молодежи г. Москвы в работу порталов электронного правительства:

- сбор и систематизация поступающих от учащихся вуза предложений в сфере совершенствования

работы порталов электронного правительства г. Москвы;

- проведение фокус-групп и опросов среди студентов вуза с целью выявления эффективных механизмов развития диалога между властью и студенческой молодежью г. Москвы, в том числе посредством широкого внедрения современных электронных технологий демократии;
- аккумуляция предложений от студентов вуза по расширению перечня предложений «магазина поощрений» портала «Активный гражданин» и организации работы данной системы в рамках других порталов электронного правительства (в том числе создания единой системы накопления баллов);
- трансляция среди студентов вуза положительного опыта использования порталов электронного правительства с указанием на реальные изменения в городской среде.

Литература

1. Дьякова Е.Г. Переход к электронному правительству в России: как формировалась нормативно-правовая база [Текст] / Е.Г. Дьякова // В книге: Устойчивое развитие России: вызовы, риски, стратегии материалы XIX Международной научно-практической конференции: к 25-летию Гуманитарного университета. — 2016. — С. 325–329.
2. Кабанов Ю.А. Региональные «электронные правительства» в России: институциональные и ресурсные ограничения [Текст] / Ю.А. Кабанов, А.Ю. Сунгуров // В сб. «Государство и граждане в электронной среде: теория и технологии исследований». Труды XVIII объединенной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2015). Университет ИТМО; Библиотека Российской академии наук. — 2015. — С. 61–72.
3. Камытов К.Т. Электронное правительство в политико-правовых доктринах зарубежных стран [Текст] / К.Т. Камытов // Наука, новые технологии и инновации. — 2015. — № 2. — С. 245–248.
4. Минат В.Н. Электронное правительство и электронный муниципалитет в системе регионального и муниципального управления [Текст] / В.Н. Минат, А.А. Посельский // В сб. «Современные энерго- и ресурсосберегающие экологически устойчивые технологии и системы сельскохозяйственного производства». — 2016. — С. 118–123.

References

1. D'yakova E.G. Perekhod k elektronnomu pravitel'stvu v Rossii: kak formirovalas' normativno-pravovaya baza [Transition to the electronic government in Russia: how the regulatory framework was formed]. *Ustoychivoe razvitiye Rossii: vyzovy, riski, strategii materialy XIX Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii: k 25-letiyu Gumanitarnogo universiteta* [Sustainable Development of Russia: Challenges, Risks, Strategies, Materials of the XIX International Scientific and Practical Conference: Towards the 25th Anniversary of the Humanitarian University]. 2016, pp. 325–329.

5. Посельский А.А. Теория и практика использования электронного правительства и электронного муниципалитета в системе управления городами различного масштаба [Текст] / А.А. Посельский, В.Н. Минат // В сб. «Информатизация населения и устранение цифрового неравенства как фактор социально-экономического развития региона». Материалы международной научно-практической конференции. Рязанский институт экономики Санкт-Петербургского университета управления и экономики, Министерство промышленности инновационных и информационных технологий Рязанской области, Институт социально-экономических проблем народонаселения РАН. — 2015. — С. 136–146.
6. Трахтенберг А.Д. Электронное правительство и электронные услуги: операционализация административной идеологии и тактики граждан [Текст] / А.Д. Трахтенберг // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения Российской академии наук. — 2016. — Т. 16. — № 2. — С. 63–79.
7. Pichugina T.A. Electronic government: notion, aspects and implementation challenges in the Russian Federation // *Modern Science*. 2016. № 8. С. 44–48.
8. Vodolaga S.A. Electronic government of the Russian Federation: purposes, tasks, priorities, directions and stages of development // В сб. «The Strategies of Modern Science Development Proceedings of the IX International scientific-practical conference». — 2015. — С. 104–107.

2. Kabanov Yu.A., Sungurov A.Yu. Regional'nye «elektronnyye pravitel'stva» v Rossii: institutsional'nye i resursnyye ogranicheniya [Regional "electronic governments" in Russia: institutional and resource constraints]. *Gosudarstvo i grazhdane v elektronnoy srede: teoriya i tekhnologii issledovaniy. Trudy XVIII ob"edinennoy konferentsii "Internet i sovremennoe obshchestvo" (IMS-2015)* [State and citizens in the electronic environment: theory and technology of research. Proceedings of the XVIII Joint Conference "Internet and Contemporary Society" (IMS-2015)]. Universitet ITMO; Biblioteka Rossiyskoy akademii nauk Publ., 2015, pp. 61–72.

3. Kamytov K.T. Elektronnoe pravitel'stvo v politiko-pravovykh doktrinah zarubezhnykh stran [Electronic government in political and legal doctrines of foreign countries]. *Nauka, novye tekhnologii i innovatsii* [Science, new technologies and innovations.]. 2015, I. 2, pp. 245–248.
4. Minat V.N., Posel'skiy A.A. Elektronnoe pravitel'stvo i elektronny munitsipalitet v sisteme regional'nogo i munitsipal'nogo upravleniya [Electronic government and the electronic municipality in the system of regional and municipal management]. *Sovremennye energo- i resursoberegayushchie ekologicheski ustoychivye tekhnologii i sistemy sel'skokhozyaystvennogo proizvodstva* [Modern energy and resource-saving environmentally sustainable technologies and agricultural production systems]. 2016, pp. 118–123.
5. Posel'skiy A.A., Minat V.N. Teoriya i praktika ispol'zovaniya elektronnoho pravitel'stva i elektronnoho munitsipaliteta v sisteme upravleniya gorodami razlichnogo masshtaba [Theory and practice of using e-government and e-municipality in the system of city management of different scale]. *Informatizatsiya naseleniya i ustraneniye tsifrovogo neravenstva kak faktor sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya regiona. Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. Ryazanskiy institut ekonomiki Sankt-Peterburgskogo universiteta upravleniya i ekonomiki, Ministerstvo promyshlennosti innovatsionnykh i informatsionnykh tekhnologiy Ryazanskoy oblasti, Institut sotsial'no-ekonomicheskikh problem narodonaseleniya RAN* [Population informatization and elimination of digital inequality as a factor of social-economic development of the region. Materials of the international scientific-practical conference. Ryazan Institute of Economics, St. Petersburg University of Management and Economics, Ministry of Industry of Innovative and Information Technologies of Ryazan Region, Institute of Social and Economic Problems of Population of the Russian Academy of Sciences]. 2015, pp. 136–146.
6. Trakhtenberg A.D. Elektronnoe pravitel'stvo i elektronnyye uslugi: operatsionalizatsiya administrativnoy ideologii i taktiki grazhdan [Electronic government and electronic services: operationalization of the administrative ideology and tactics of citizens]. *Nauchnyy ezhegodnik Instituta filosofii i prava Ural'skogo otdeleniya Rossiyskoy akademii nauk* [Scientific Yearbook of the Institute of Philosophy and Law of the Ural Branch of the Russian Academy of Sciences]. 2016, V. 16, I. 2, pp. 63–79.
7. Pichugina T.A. Electronic government: notion, aspects and implementation challenges in the Russian Federation // *Modern Science*. 2016, I. 8, pp. 44–48.
8. Vodolaga S.A. Electronic government of the Russian Federation: purposes, tasks, priorities, directions and stages of development // *V sbornike: The Strategies of Modern Science Development Proceedings of the IX International scientific-practical conference*. 2015, pp. 104–107.