

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ КРАУДСОРСИНГ-ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Акишкина Екатерина Алексеевна

Студент

Московский городской университет управления

Правительства Москвы имени Ю.М. Лужкова

Москва, Россия

RISK MANAGEMENT DURING THE IMPLEMENTATION OF CROWDSOURCING PROJECTS IN THE SPHERE OF PUBLIC ADMINISTRATION

Akishkina Ekaterina Alekseevna

Student

Moscow Metropolitan Governance Yury Luzhkov University

Moscow, Russia

Аннотация. Совершенствование процессов управления обществом и его институтами открывает новые возможности для всех экономических и социальных субъектов, но в тоже время приводит к появлению новых рисков и угроз. В статье рассматриваются возможные риски и пути их решения в процессе реализации краудсорсинг-проектов в сфере государственного управления на примере функционирования информационной системы города Москвы «Краудсорсинговая платформа Правительства Москвы», с помощью которой осуществляется взаимодействие горожан с органами исполнительной власти.

Abstract. Improving the processes of managing society and its institutions opens up new opportunities for all economic and social actors, but at the same time leads to the emergence of new risks and threats. The article discusses possible risks and ways to solve them in the process of implementing crowdsourcing projects in the sphere of public administration on the example the functioning of the information system of the city of Moscow "Crowdsourcing platform of the Government of Moscow", through which citizens interact with executive authorities.

Ключевые слова: краудсорсинг-проекты, система краудсорсинга, риски крауд-технологий, публичная политика, коллективный разум, государственное управление.

Key words: crowdsourcing projects, crowdsourcing system, risks of crowd technologies, public policy, collective intelligence, public administration.

Современные исследования показывают, что процесс цифровизации экономики, общества и государства, открывает новые возможности и точки роста для всех экономических и социальных субъектов, но в тоже время приводит к появлению новых рисков и угроз. Использование технологий краудсорсинга в сфере государственного управления должно способствовать глубоким преобразованиям всей системы, поскольку решение современных социальных проблем невозможно без гражданского участия.

На сегодняшний день в Москве создано большое количество интернет-ресурсов, которые позволяют вовлекать жителей к управлению городом. К ним относится государственная информационная система города Москвы «Краудсорсинговая платформа Правительства Москвы».

Тематические краудсорсинг-проекты в Москве реализуются начиная с 2014 года. За это время проведено 35 проектов, к которым присоединилось более 260 тысяч жителей, они предложили свыше 110 тысяч идей. Из них эксперты отобрали более четырех тысяч, а две с половиной тысячи уже реализовано. Ознакомиться с полным списком можно на портале «Город идей» в разделе «Идеи жителей реализованы городом».

Краудсорсинг-проекты Правительства Москвы проходят в три этапа. Сначала участники предлагают свои идеи по теме проекта. Например, развитие транспортной системы, качество оказания медицинских услуг для всех категорий граждан, досуг и благоустройство городских территорий. Далее участники проекта обсуждают друг с другом сопутствующие вопросы и оценивают все предложенные пользователями идеи. Далее эксперты из органов исполнительной власти города Москвы и подведомственных им организаций и лица, обладающие специальными знаниями по теме проекта, выбирают предложения, соответствующие заявленным критериям. Органы исполнительной власти города Москвы осуществляют реализацию мероприятий на основе совместно выработанных предложений в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных законом города Москвы о бюджете города Москвы на соответствующий финансовый год и плановый период.[1]

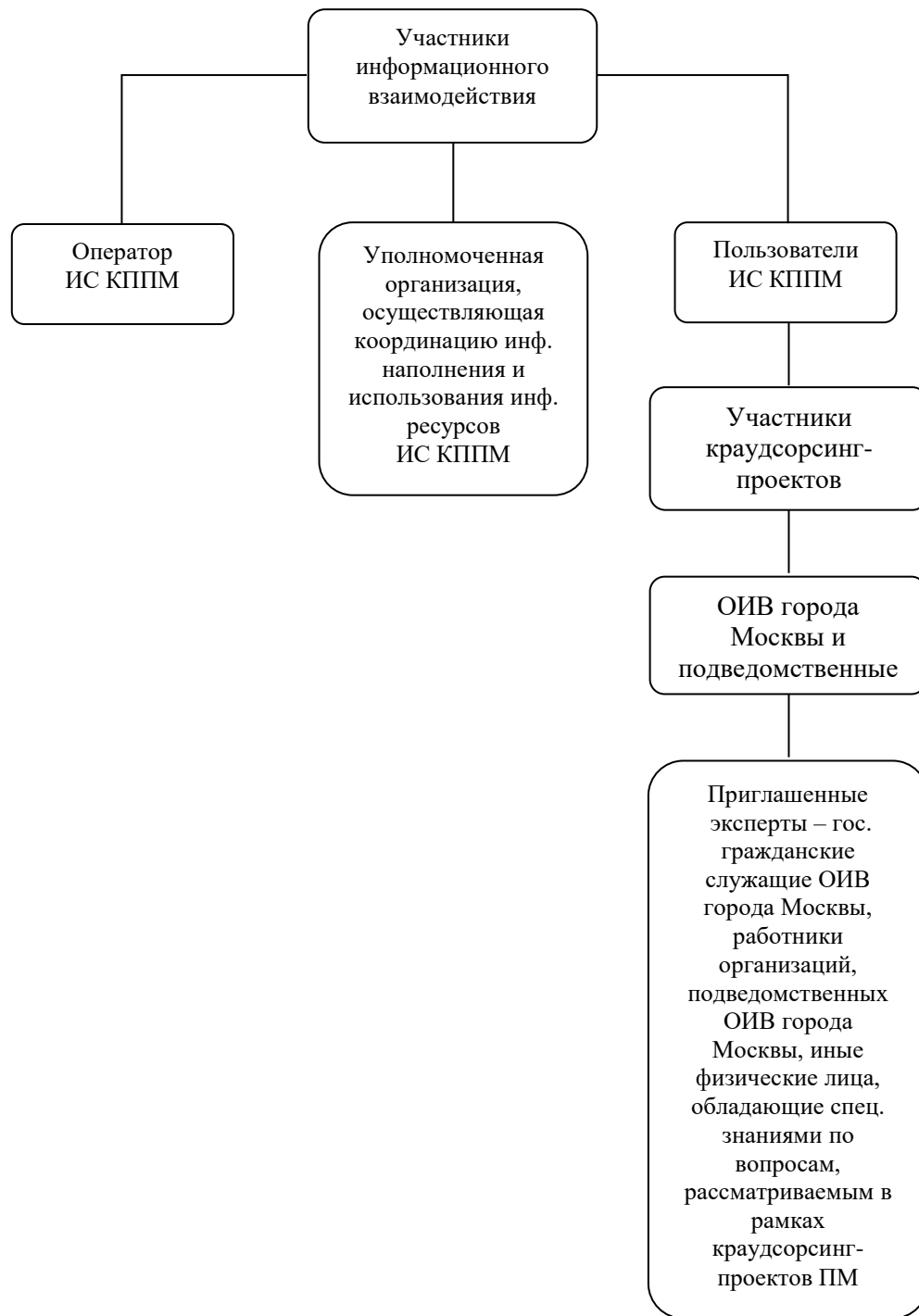


Рис. 1. Участники информационного взаимодействия ИС КППМ

Работа и совершенствование краудсорсинговой платформы Правительства Москвы «Город идей» предусмотрены в рамках реализации государственной программы «Развитие цифровой среды и инноваций». Одной из стратегических целей данной программы является централизованное и прозрачное управление городом с использованием технологий искусственного интеллекта на основе больших данных. При этом, в процессе реализации краудсорсинг-проектов может возникнуть ряд ограничений, как со стороны общества в целом, так и со стороны перспективности и результативности самой технологии.

Краудсорсинг-проекты должны учитывать проблемы и специфику деятельности конкретного органа исполнительной власти города Москвы, действующее нормативное окружение и структуру управления. Без этих знаний повышаются риски формального подхода к решению проблем.

Постоянная активность пользователей является необходимым условием для функционирования и развития системы краудсорсинга. При этом средний возраст участников краудсорсинг-проектов Правительства Москвы на 2020 год – 44. Прежде всего, краудсорсинговые проекты дают участникам возможность самореализоваться, применить личный опыт и знания в специализированных или новых областях. Проблема демотивации может возникнуть, если участник предложил несколько идей, и ни одна из них не была принята и в дальнейшем реализована, тогда пользователи снижают свою активность. Ущерб от возникновения данного эффекта может быть снижен за счет вознаграждения и учета общей активности пользователя в других видах деятельности. В данном случае важно обеспечить корректную обратную связь для участника проекта, позволяющую ему доработать идею или отказаться от нее самому, но с учетом полученной информации.

Кроме того, необходимо разработать систему голосования таким образом, чтобы сделать процесс открытым и понятным. При реализации любого тематического краудсорсинг-проекта есть большая вероятность, что существует огромное количество схожих идей, внедрить которые считает необходимым большинство участников. Поэтому наиболее понятные идеи всегда будут отображаться в списке популярных выше более креативных предложений. Для регулирования данной возможной ситуации необходимо уделить проработке интерфейса проекта достаточно внимания. Одним из вариантов решения может стать работа участника проекта со случайным набором идей в рамках определенной тематики, исключая при этом возможность видеть результаты оценки идеи другими до момента собственной оценки.

Другой риск, связанный с наполнением проекта, касается качества поступающих предложений. Согласно закону Теодора Стерджена около 90% генерируемых идей не будут являться содержательными и полезными. Решением данной проблемы может стать предварительная фильтрация и автоматическая группировка идей по заданным признакам. Важно, чтобы участники проекта были заинтересованы в благоприятном исходе и неравнодушны к обсуждаемым проблемам.

По итогам проведения тематических краудсорсинг-проектов необходимо давать участникам обратную связь, показывая результаты проделанной ими работы по генерации идей для развития города. Также можно уделять особое внимание постоянным участникам, которые предлагают наилучшие идеи для реализации.

Стоит обратить внимание на трудность вовлечения в процесс органов исполнительной власти. Эта особенность связана с тем, что запуск отраслевых проектов для различных департаментов через краудсорсинговую платформу может увеличить сроки его реализации. При этом на платформе у жителей города появляется возможность обсудить варианты развития какой-либо отрасли и прийти к общему решению.

Так, одним из успешных примеров можно назвать краудсорсинг-проект «Московская поликлиника», в рамках которого были рассмотрены вопросы транспортной доступности поликлиник города Москвы и других сложностей при их посещении. В ходе проекта было обработано более двух тысяч предложений, при этом только 6% участников составили работники медицинских учреждений. Поэтому важно делиться историями успеха интеграции практики краудсорсинга и деятельности органов исполнительной власти города Москвы. На портале «Город идей» во вкладке «Идеи и проекты» есть раздел, посвященный выполненным проектам, который позволяет ознакомиться с тематикой и реализованными идеями.

Не стоит забывать о цифровых рисках, например, выход из строя информационной системы, риск раскрытия персональных данных и конфиденциальной информации, а также возможность кибератак.

Таким образом, инструменты краудсорсинга открывают широкие возможности для взаимодействия горожан с органами исполнительной власти. При этом для достижения стратегических целей развития города и повышения качества жизни горожан важно учитывать возможные риски и управлять ими в процессе реализации краудсорсинг-проектов. Ключевую роль играют правильная организация и функционирование системы для пользователей. Это касается и внешних участников проектов, то есть самих жителей города, и внутренней команды, включающей в себя экспертов, модераторов и фасилитаторов.

Список литературы

1. Постановление Правительства Москвы от 28.07.2020 N 1107-ПП "Об информационной системе города Москвы "Краудсорсинговая платформа Правительства Москвы" (вместе с "Положением об информационной системе города Москвы "Краудсорсинговая платформа Правительства Москвы") // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: Консультант Плюс. – <http://www.consultant.ru>.
2. Голубев Е.В. Краудсорсинговый проект, как система: необходимые элементы, их взаимосвязь, ограничения и способы преодоления // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». 2014. №5.
3. Чуланова О.Л. Риски и барьеры при использовании современных крауд-технологий // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28417777>
4. Масланов Д.В. Новые информационно-коммуникационные технологии для муниципального управления: краудсорсинг как инструмент улучшения взаимодействия «города» и горожан // Урбанистика. 2015. № 4. С. 1 - 13.
5. Официальный сайт краудсорсинг-проектов Правительства Москвы // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://crowd.mos.ru>