Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Санкт-Петербургский государственный университет

Институт «Высшая школа менеджмента»

**ФАКТОРЫ ПОВЫШЕНИЯ СПРОСА**

**НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ**

Выпускная квалификационная работа студентки 4 курса бакалаврской программы, направление «Государственное и муниципальное управление»

**ГРАБОВЕЦКОЙ Юлии Дмитриевны**

*(подпись)*

Научный руководитель к.э.н., старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления

**ГОЛУБЕВА Анастасия Алексеевна**

*(подпись)*

«СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ»

*(подпись научного руководителя)*

« » 2016 г.

Санкт-Петербург

2016

Заявление

о самостоятельном выполнении выпускной квалификационной работы

Я, Грабовецкая Юлия Дмитриевна, студентка 4 курса направления 081100 «Государственное и муниципальное управление», заявляю, что в моей выпускной квалификационной работе на тему «Факторы повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге», представленной в службу обеспечения программ бакалавриата для последующей передачи в государственную аттестационную комиссию для публичной защиты, не содержится элементов плагиата. Все прямые заимствования из печатных и электронных источников, а также из защищённых ранее курсовых и выпускных квалификационных работ, кандидатских и докторских диссертаций имеют соответствующие ссылки.

Мне известно содержание п. 9.7.1 Правил обучения по основным образовательным программам высшего и среднего профессионального образования в СПбГУ о том, что «ВКР выполняется индивидуально каждым студентом под руководством назначенного ему научного руководителя», и п. 51 Устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет» о том, что «студент подлежит отчислению из Санкт-Петербургского университета за представление курсовой или выпускной квалификационной работы, выполненной другим лицом (лицами)».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Подпись студента)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Дата)

СОДЕРЖАНИЕ

[Список сокращений 4](#_Toc451755071)

[Введение 5](#_Toc451755072)

[Глава 1. ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ И ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СПРОСА 8](#_Toc451755073)

[1.1. Электронные государственные услуги как часть системы электронного правительства 8](#_Toc451755074)

[1.2. Классификация электронных государственных услуг 10](#_Toc451755077)

[1.3. Особенности формирования спроса на электронные государственные услуги: анализ факторов, влияющих на спрос 13](#_Toc451755078)

[1.4. Анализ нормативно-правовой базы в сфере функционирования электронных государственных услуг в РФ 18](#_Toc451755079)

[Выводы 21](#_Toc451755080)

[Глава 2. ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СПРОСА НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ 23](#_Toc451755081)

[2.1. Развитие электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге 23](#_Toc451755082)

[2.2. Особенности спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге 29](#_Toc451755083)

[2.3. Проблемы повышения спроса на электронные государственные услуги: результаты эмпирического исследования 32](#_Toc451755084)

[Выводы 39](#_Toc451755085)

[Глава 3. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ СПРОСА НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ 42](#_Toc451755086)

[3.1. Международный опыт реализации стратегий по повышению спроса на электронные государственные услуги 42](#_Toc451755087)

[3.2. Анализ Плана мероприятий по достижению в Санкт-Петербурге значения показателя, установленного Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» 49](#_Toc451755088)

[3.3. Стратегия повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге 51](#_Toc451755089)

[Выводы 55](#_Toc451755090)

[Заключение 57](#_Toc451755091)

[Список использованной литературы 60](#_Toc451755092)

[Приложения 64](#_Toc451755093)

[Приложение 1 64](#_Toc451755094)

[Приложение 2 67](#_Toc451755095)

[Приложение 3 69](#_Toc451755096)

[Приложение 4 70](#_Toc451755097)

[Приложение 5 71](#_Toc451755098)

# Список сокращений

**МФЦ –** Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

**РФ** – Российская Федерация

**ФЗ –** Федеральный закон

**ЕПГУ** – Единый портал государственных и муниципальных услуг

**РПГУ –** Региональный портал государственных и муниципальных услуг

**ОЭСР** – Организация экономического сотрудничества и развития

# Введение

Согласно указу президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», к 2018 году электронными государственными услугами должны пользоваться 70% граждан РФ. В этих условиях особую актуальность приобретает исследование спроса на услуги электронного правительства, без изучения которого невозможно добиться существенных результатов в достижении поставленной цели.

По словам председателя совета директоров Института развития информационного общества (ИРИО) **Хохлова Юрия Евгеньевича,** внастоящее время в РФ отмечается значительный прогресс в реализации концепции электронного правительства, которая базируется на предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде. На сегодняшний день успешно функционируют по всей стране многофункциональные центры предоставления услуг, Единый и региональные порталы, создается система межведомственного электронного взаимодействия. «Однако спрос на многие электронные услуги остается достаточно низким. Данные решения повысили качество межведомственного взаимодействия, но не сделали электронные государственные услуги более доступными для пользователей», — отметил эксперт [Цифровое развитие в России, 2016].

По мнению же руководителя Росреестра Васильева Игоря Владимировича, электронные государственные услуги не смогут в полной мере заменить традиционный способ получения услуг, так как среди населения есть немалая доля тех, кто не справляется с компьютерными технологиями и предпочитает получать все услуги лично [Вести. Экономика, 2015].

Относительно текущего состояния Санкт-Петербурга по достижению целевого показателя, примечательно, что доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, составляет 40,6%, что в целом характеризует довольно низкое значение среди регионов-лидеров. Это связано, в частности, с тем, что анализу факторов спроса и изучению особенностей потребителей электронных государственных услуг практически не уделяется внимание. Данное обстоятельство и определило выбор темы настоящей выпускной квалификационной работы.

Целью же данной работы является разработка мероприятий по повышению спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге. На основании данной цели можно выделить следующие задачи:

* раскрыть сущность понятия «электронные государственные услуги» в системе электронного правительства;
* рассмотреть различные подходы к классификации электронных государственных услуг;
* определить методологические подходы к изучению спроса на электронные государственные услуги;
* выявить и классифицировать факторы, влияющие на спрос на электронные государственные услуги;
* провести анализ нормативно-правовых актов в сфере электронного правительства в РФ;
* определить степень готовности стороны предложения выполнять мероприятия по достижению целевого показателя;
* выявить особенности и характерные черты групп потребителей электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге;
* идентифицировать и проанализировать факторы спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге;
* обнаружить ключевые проблемы функционирования и барьеры, препятствующие развитию электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге;
* рассмотреть международный опыт реализации стратегий по повышению спроса на электронные государственные услуги;
* проанализировать текущий План мероприятий по достижению в Санкт-Петербурге значения показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* предложить программу повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге.

Настоящая дипломная работа выполнена в формате консультационного проекта. Ожидается, что результаты данного исследования будут представлять собой комплексный подход к изучению проблемы низкого спроса населения на услуги электронного правительства Санкт-Петербурга и окажут неоценимое подспорье при принятии решений ответственными лицами, в частности, работающему в области информатизации и информационного обеспечения органов государственной власти Санкт-Петербурга Санкт-Петербургскому информационно-аналитическому центру (СПб ИАЦ).

Объектом исследования выступают электронные государственные услуги для населения, предоставляемые органами власти Санкт-Петербурга, с позиции тех факторов, которые определяют их использование или отказ от них.

Для достижения цели работы будут применены следующие методы исследования:

* анализ нормативно-правовых актов;
* анализ отчетов по стратегиям;
* анализ степени реализации методических рекомендаций;
* классификация;
* анкетирование;
* методы статистического оценивания.

Сама работа состоит из нескольких частей: первая из них – теоретическая, которая состоит из анализа нормативно-правовой базы, изучения многочисленных международных исследований и выделения методологических подходов к изучению спроса на электронные государственные услуги, систематизации и классификация факторов спроса на услуги в электронной форме; вторая – практическая, которая включает в себя анализ качественного аспекта стороны предложения электронных государственных услуг, изучение Плана мероприятий по достижению целевого показателя, проведение эмпирического исследования и разработку стратегии.

При написании работы были использованы различные источники информации. Особое место среди них занимают многочисленные международные статьи, доказывающие влияние факторов спроса на процесс принятия и развития услуг электронного правительства. Кроме того, текущее состояние по изучению спроса на электронные услуги в РФ изучено с помощью различных нормативно-правовых актов в этой сфере. С целью же изучения факторов спроса на электронные государственные услуги были собраны собственные данные на основании анкетирования населения.

В ходе эмпирического исследования для проведения опроса населения была составлена анкета, имеющая научное обоснование. Анкетирование граждан Санкт-Петербурга проходило в два этапа: опрос пользователей сети Интернет и опрос посетителей МФЦ. На основании полученных результатов на базе логистической модели были выявлены ключевые факторы, оказывающее влияние на намерение граждан использовать услуги электронного правительства. Кроме того, изучены различные социально-демографические особенности населения и характеристики потребителей электронных государственных услуг Портала Санкт-Петербурга.

**Глава 1. ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ: ПОНЯТИЕ И ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СПРОСА**

Данная глава посвящена изучению подходов к определению «Электронное правительство», понятия «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме» в Российской Федерации. Выделены различные типологии электронных государственных услуг. Приводится анализ нормативно-правовых актов в сфере услуг электронного правительства в РФ. Рассмотрены основные методологические подходы к изучению спроса на электронные государственные услуги. На основе международных эмпирических исследований выявлены, систематизированы и классифицированы факторы спроса на электронные государственные услуги.

## Электронные государственные услуги как часть системы электронного правительства

На сегодняшний день существует огромное количество определений электронного правительства. Всё разнообразие различных подходов к пониманию данного термина можно представить в виде трех основных направлений [OECD, 2003]:

* электронное правительство как способ предоставления государственных услуг и информации через сеть Интернет (узкий подход);
* электронное правительство как система государственного управления с использованием IT-технологий;
* электронное правительство как современная форма организации деятельности органов государственной власти, при которой взаимодействие государства с населением и бизнесом происходит преимущественно через сеть Интернет.

Не относя ни к одной из предложенной категории, Организация экономического сотрудничества и развития под термином «Электронное правительство» понимает применение информационно-коммуникационных технологий, в частности, сети Интернет, как инструмента для достижения лучшего правления («better government»).

В Европейском союзе понятие «Электронное правительство» определяется еще более короткой формулировкой как использование цифровых средств и систем для предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу, что отражает узкий подход к пониманию термина.

В свою очередь, под электронным правительством в РФ понимается «новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов» [Концепция, 2008]. С точки зрения классификации, данное определение перекликается и третьим подходом, и с термином, сформулированным ОЭСД.

В целом, следует отметить, что несмотря на существование различных терминологических подходов, очевидным остается факт, что электронное правительство неотделимо от электронных государственных услуг. Помимо законодательства, инфраструктуры (технологической, межведомственного взаимодействия, информационной безопасности и т.д.), ключевую и роль в системе электронного правительства играют именно государственные услуги в электронной форме.

В РФ понятие «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме» закреплено в Федеральном законе от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Согласно статье 2 пункту 6 под данным термином понимается предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. Кроме того, законодательством предусмотрены и другие средства информационно-телекоммуникационных технологий, которые определяются Правительством РФ.

Тем самым ФЗ № 210 обозначил открытый перечень средств электронного предоставления государственных и муниципальных услуг по причине постоянного развития и совершенствования информационных технологий, что способствует созданию новых средств электронного взаимодействия с гражданами.

В целом, относительно определения «электронная государственная услуга» в законодательстве РФ важно заметить, что существует размытость в понимании того, какие именно виды услуг (информационные, интерактивные, трансакционные), полученные через информационно-телекоммуникационные технологии, следует относить к данному понятию. Данная терминологическая неясность создает в дополняющих и сопряженных нормативно-правовых актах проблемы в определении, оценке и классификации электронных государственных услуг.



## Классификация электронных государственных услуг

В общем виде существует три типа государственных услуг, получаемых с помощью использования информационно-коммуникационных технологий [Vintar M., Kunstelj M., Leben A., 2002, Aichholzer и Schmutzer, 1998].

1. Информационные услуги (information), основной целью которых является публикация основной (базовой) или специализированной информации. Данный вид услуг не предполагает прямого взаимодействия с потребителем услуги. В качестве иллюстрации таких услуг можно привести предоставление на правительственных веб-сайтах новостей, отчетов, законов, регламентов и т.д.
2. Интерактивные услуги (interaction) – поддерживают одностороннюю или двустороннюю электронную связь потребителя с поставщиком. В свою очередь, в рамках одностороннего взаимодействия предусмотрена возможность заполнения и подачи различных форм и бланков в электронном виде, в то время как услуги двустороннего взаимодействия используют механизмы обратной связи поставщика с потребителем услуги. Примерами интерактивных услуг такого формата могут быть различные формы электронной коммуникации, такие как электронная почта, опросы о качестве предоставления услуг в электронной форме, онлайн-консультирование и т.д.
3. Трансакционные услуги (transaction) – услуги, получение которых требует применение электронной цифровой подписи и предполагает взаимодействие с потребителем услуги через осуществление финансовых и юридически значимых операций. Данный тип услуги предусматривает возможность осуществления онлайн-платежей, таких как, например, оплата услуг ЖКХ, налогов, государственных сборов, пошлин и штрафов.

Следует отметить, что такое деление услуг нашло свое практическое применение в странах Европейского союза. Прогресс в реализации электронных государственных услуг оценивается на основании следующих стадий:

* 1 этап – «информация»: предоставление сведений об государственных услугах в электронной форме (информационные услуги);
* 2 этап – «односторонняя интеракция»: загрузка форм и бланков (интерактивные услуги);
* 3 этап – «двусторонняя интеракция»: обработка форм, обратная связь (интерактивные услуги);
* 4 этап – «трансакция»: предоставление и оплаты услуги (трансакционные услуги).

Все четыре стадии необязательны должны быть пройдены каждой электронной государственной услугой, для из любой из них установлен так называемый «пороговый уровень». По этим параметрам Европейская комиссия ещё с 2001 года осуществляет мониторинг всех стран ЕС по уровню предоставления 20 базовых электронных государственных услуг [Communication from the Commission to the Council and the European Parliament, 2001]. Данный перечень включает в себя 12 услуг для граждан и 8 услуг для бизнеса. К базовым услугам для граждан относятся:

* налоговые декларации и подоходный налог;
* поиск работы через службы занятости;
* социальная помощь (социальные пособия);
* персональные документы (удостоверение личности, водительские права);
* регистрация автомобиля;
* подача заявлений на строительство;
* подача заявлений в полицию;
* общественные библиотеки;
* свидетельства о рождении, браке;
* подача заявлений на поступление в учебные заведения;
* информирование об изменении места жительства;
* медицинские услуги.

В свою очередь, для бизнеса данный перечень выглядит следующим образом:

* социальные отчисления на служащих;
* административные налоги;
* налог на добавленную стоимость;
* регистрация нового предприятия;
* подача статистических данных;
* лицензирование на экспорт или импорт;
* получение разрешений в сфере охраны окружающей среды;
* закупки для государственных нужд.

Несомненно, данный перечень не является исчерпывающим и закрытым, и страна имеет право запускать электронные государственные услуги в других сферах. С другой стороны, приведенный выше список является базовым, анализ результатов по которому позволяет стране определить степень освоения тех или иных государственных услуг и оценить спрос населения, предъявляемый на государственные услуги в электронной форме.

Кроме того, особый интерес заслуживает и другая классификация, предложенная учеными [Aichholzer, Schmutzer, Hochgerner, 1998] в работе «Green Paper on Public Sector Information in the Information Society», разделяющая электронные государственные услуги на 3 направления и связывающая их с предыдущей типологией (см. Таблица 1):

* базовые, повседневные услуги (everyday life);
* связь с органами государственной власти (connection with administration);
* участие в политической жизни (political participation).

**Таблица 1 Классификация электронных государственных услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип услуги | Информационные | Интерактивные | Трансакционные |
| Базовые услуги | Информация о работе,  жилье, образовании, здравоохранении,  культуре, транспорте,  окружающей среде и т.д. | Форумы, посвященные обсуждению повседневных вопросов, доска объявлений о работе и т.д. | Приобретение билетов, регистрация на курсы, бронирование баз отдыха, гостиниц и т.д. |
| Связь с органами власти | Информация об органах государственной власти, ассортименте услуг, о  продолжительности рабочего времени, должностных лицах и т.д. | Общение с органами власти через электронную почту. | Оплата налогов в Интернете, получение сертификатов, лицензий, разрешений и т.д. |
| Участие в политической жизни | Информациях о законах, парламентских  документах, политических  программах и т.д. | Общественные опросы, онлайн-конференции, онлайн-участие в открытых заседаниях, чатах с государственными чиновниками. | Онлайн-референдумы,  выборы, петиции. |

Источник: Green Paper on Public Sector Information in the Information Society, 1998, с.8

Таким образом, предложенные классификации позволяют выделить различные области применения государственных услуг в электронной форме, проследить достижение их развитости по этапам, и, кроме того, дают более четкое понимание, что представляет из себя государственная услуга в электронной форме в стратегии электронного правительства страны.

## Особенности формирования спроса на электронные государственные услуги: анализ факторов, влияющих на спрос

В отличие от анализа стороны предложения, определяемого масштабом, качеством и характером предлагаемых технологий электронного правительства, главенствующую роль в оценке спроса на электронные государственные услуги занимает то обстоятельство, как эти услуги соответствуют потребностям и желаниям пользователей. Спрос в данном случае оценивает то, как потребители принимают подобные сервисы или отказываются от их использования [Reddick, 2005].

Проведение дальнейшего изучения особенностей спроса на электронные государственные услуги требует, по крайней мере, некий вводный обзор основных методологических подходов. В более общем виде в литературе анализ спроса на электронные государственные услуги можно рассмотреть по трем направлениям [Golubeva, Merkuryeva, 2005].

1. Исследования осведомленности граждан. Данные статьи направлены на анализ степени осведомленности населения о различных программах и проектах электронного правительства, о существующем спектре государственных услуг, доступных в электронной форме. Оценка уровня знаний граждан по поводу государственных инициатив в сфере электронного правительства имеет огромное значение для выявления потенциального спроса на услуги электронные государственные услуги.
2. Исследования интенсивности использования услуг. В рамках данной группы работ особое значение придается оценке уровня спроса, основанного на степени активности пользователей электронных государственных услуг. В исследованиях этого направления определяется структура уже существующего спроса, а также оценивается неудовлетворенный и потенциальный спрос, чтобы понять, какие электронные государственные услуги нуждаются в поддержке и развитии.
3. Исследования факторов спроса. Здесь главной целью исследований является выявление сдерживающих и стимулирующих переменных, влияющих на спрос на электронные государственные услуги. Это направление включает в себя исследование удовлетворенности пользователей существующими услугами электронного правительства и выявление факторов, ограничивающих использование предлагаемых услуг.

Для детального понимания вышеизложенных подходов к изучению спроса на электронные государственные услуги следует провести обзор научных статей. Кроме того, чтобы лучше определить влияние факторов спроса на процесс принятия гражданами электронных государственных услуг, были выделены их основные направления (см. Таблица 2).

**Таблица 2 Методологические подходы к изучению спроса на электронные государственные услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Направления исследований** | **Примеры** | **Объект исследования** | **Основные результаты и выводы** |
| Осведомленность | Al-Jaghoub et al,  Иордания, 2010 | Выборка студентов университета Al-Ahliyya Amman (1200 респондентов). | 100% студентов имеют компьютеры и подключенную сеть Интернет, но более 75% участников не знают об услугах электронного правительства, а 85% студентов вовсе никогда не посещали портал электронных услуг. Подобное незнание среди молодой возрастной группы, большинство из которой имеет высокий уровень дохода, всеобъемлющий доступ к Интернету, означает, что среди других групп населения существует еще более низкий уровень информированности об услугах электронного правительства. |
| Choudrie and Dwivedi, Великобритания,  2005 | Случайная выборка из реестра всех граждан по фамилиям (1500 респондентов), 347 ответов получено. | Было установлено, что молодые граждане в возрасте 25-34 лет знают об услугах электронного правительства, но они не хотят регистрироваться (только 5% респондентов в этом возрастной группе пользуются электронными государственными услугами). Наибольшей осведомленностью среди граждан обладает группа в возрасте 35-44 лет – 28% (пользуются 33%). С позиции гендерных отличий, мужчины больше знают об услугах электронного правительства (59%). С точки зрения образования, осведомленность существует на всех уровнях, однако, чем выше степень образования, тем выше уровень осведомленности (43% респондентов c учеными степенями знают об услугах). |
| Интенсивность | Nam,  2011,  США | Выборка населения путем телефонного опроса (1215 респондентов). | Частота использования существующих электронных государственных услуг не влияет на принятие новых технологий электронного правительства. Однако пользователи трансакционных услуг имеют положительную корреляцию с принятием новшеств электронного правительства. |
| Факторы спроса: |  |  |  |
| социально-демографические факторы | Niehaves et al,  2012, Германия | Выборка населения из трех городов (1930 респондентов). | Регрессионная модель «Возраст-пол-доход-образование» для всей выборки и только пользователей сетью Интернет. Принимая во внимания только кумулятивный эффект, было установлено, что пол и образование являются статистически значимыми переменными. Рассматривая только интернет-пользователей, была выявлена только одна переменная, оказывающая значительное влияние на принятие электронных государственных услуг, - образование. |
| Taipale,  2013,  Финляндия | Случайная выборка (612 респондентов). | Регрессионная модель «Возраст-пол-образование-социальное положение-доход-композиция домохозяйства-место жительство». Не только уровень образования, но и доходы и наличие детей, а также размер города могут предсказать использование электронных государственных услуг в Финляндии. |
| доверие | Carter and Belanger,  2005,  США | Выборка населения местного собрания (106 респондентов). | Переменная «надежность» в двух измерениях: доверие населения к власти и к сети Интернет – объясняет намерение граждан использовать услуги в электронной форме. |
| доступность | Oktem et al, 2014,  Турция | Выборка студентов университета Hacettepe (328 респондетов). | Факторы, влияющие на использование приложений электронного правительства, в основном связаны с переменными использования сети Интернет (время работы, точки доступа), а не с социально-экономическим статусом студентов. |
| Gauld et al, 2010, Новая Зеландия и Австралия | Выборка населения путем телефонного интервью (435 респондента в Австралии и 498 - в Новой Зеландии). | Следующие гипотезы подтверждены: 1) Пользователи электронной почты склоны чаще посещать правительственные веб-сайты, использовать электронную почту, чтобы связаться с правительственным ведомством, а также проводить транзакции в сети Интернет;  2) Посетители сайтов в сети Интернет с большей вероятностью пользуются правительственными веб-сайтами, осуществляют транзакции в сети Интернет. |
| осознание выгод | Hamid et al, 2016,  Малайзия | Выборка учителей государственных школ (543 респондента). | Переменная «осознание выгод» в двух измерениях: воспринимаемая полезность, воспринимаемая простота использования. Обе переменные положительно связаны с намерением граждан использовать электронные государственные услуги. |

Составлено по: Al-Jaghoub et al, 2010, Choudrie and Dwivedi, 2005, Nam, 2011, Niehaves et al, 2012, Taipale, 2013, Carter and Belanger, 2005, Oktem et al, 2014, Gauld et al, 2010, Hamid et al, 2016

В ходе данного исследования было проанализировано более 30 международных статей, доказывающих влияние факторов спроса на процесс принятия и развития услуг электронного правительства. В результате были выявлены и систематизированы факторы спроса на электронные государственные услуги по основным блокам, к каждому из которых были привязаны определенные переменные (см. Таблица 3). Важно подчеркнуть, что данная классификация послужила определенной научной базой при составлении анкеты для проведения эмпирического исследования.

**Таблица 3 Классификация факторов спроса на электронные государственные услуги по блокам**

|  |  |
| --- | --- |
| **Блок факторов** | **Название переменных** |
| Социально-демографические факторы | 1. пол; 2. возраст; 3. образование; 4. социальный статус семьи, композиция домохозяйства; 5. материальное положение. |
| Доверие | 1. доверие к органам власти; 2. доверие к технологиям сети Интернет. |
| Доступность | 1. наличие доступа к сети Интернет; 2. интенсивность использования сети Интернет. |
| Осведомленность | 1. знания о существовании Портала. |
| Осознание выгод | 1. опыт обращения к электронным государственным услугам в целом; 2. опыт обращения к государственным услугам; 3. опыт использования Портала-воспринимаемая полезность; 4. намерение на будущее. |

Источник: расчеты автора

Помимо общего представления о факторах спроса, следует также отметить, что развитие электронных государственных услуг определяется характером отношения к ней со стороны потребителя. Так, на разных ступенях эволюции отношения потребителя к электронной государственной услуге можно рассматривать определенные факторы, влияющие на его возможность и готовность принимать услуги в электронной форме. К этапам формирования приверженности потребителя к услугам электронного правительства в данной работе относятся:

* нулевой этап – специфика населения, т.е. социально-демографические факторы;
* первый этап – наличие доступа и осведомленности;
* второй этап – первичное использование электронной государственной услуги;
* третий этап – постоянное использование услуг электронного правительства.

Таким образом, формирование лояльного потребителя электронных государственных услуг невозможно без учета социально-демографических особенностей и факторов спроса. На данный момент учет таких характеристик в стратегии электронного правительства практически не ведется, хотя именно принятие во внимание специфики потребительного поведения в конечном счете может отразиться в предоставляемом наборе электронных государственных услуг и характере функционирования электронного правительства.

## Анализ нормативно-правовой базы в сфере функционирования электронных государственных услуг в РФ

Важность оценки и стимулирования спроса на электронные государственные услуги начинает играть всю большую роль в документах электронного правительства в РФ. Изначально стратегии государственных услуг в электронной форме были направлены исключительно на развитие информационной инфраструктуры и внедрение мотивационных механизмов по развитию электронных государственных услуг для органов власти, что в общем виде отразилось в поддержке подхода, ориентированного на сторону предложения (*agency-focused* approach).

Так, документы, положившие начало развития электронного правительства в РФ, - федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы), «Концепция формирования в РФ электронного правительства до 2010» были исключительно направлены на развитие стороны предложения электронных государственных услуг и необходимой для этого инфраструктуры и благоприятствующей среды. Почти полностью отсутствует обсуждение мер по развитию спроса на услуги электронного правительства, по изучению потребностей и действиям по формированию спроса со стороны граждан и бизнеса. Согласно Концепции, повышение спроса на ИКТ рассматривается только со стороны органов государственной власти путем повышения их готовности и мотивации к использованию современных информационно-коммуникационных технологий в своей работе.

Однако и следующая веха в развитии электронного правительства оставила открытым вопрос об изучении факторов спроса. В государственной программе РФ «Информационное общество (2011-2020 годы)» отсутствует какое-либо упоминание о деятельности государственных органов, направленной на привлечение граждан к активной жизни в информационном обществе. По мнению экспертов Второго Всероссийского форума «Инфо=ОБЩЕСТВО 2013 [Российское агентство развития информационного общества РАРИО, 2013]: электронное государство нового поколения и участие граждан» отсутствуют эффективные мотивационные инструменты популяризации услуг электронного правительства среди граждан.

Господствующая до недавнего времени главная цель политики электронного правительства, заключающаяся в обеспечении доступности электронных государственных услуг (сторона предложения), плавно перетекает в законодательное определение важности исследования стороны спроса.

Важную роль в нормативно-правовом регулировании электронного правительства занимает Указ Президента РФ № 601 от 7 мая 2012 года «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в котором подпункте «в» пункта 1 заложен значимый показатель в сфере предоставления электронных государственных и муниципальных услуг. Установлено, что к 2018 году доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, должен составлять не менее 70%.

Меры, предусмотренные для достижения заданного показателя, заложены в Распоряжении Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. N 2516-р «О Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде». Здесь уже немаловажное значение уделяется стороне спроса, а именно созданию механизмов получения услуг с точки зрения ожиданий и запросов граждан. Отмечено, что проектирование интерфейсов порталов, оценивание удобства реализованных мер должно происходить при изучении сценариев поведения граждан, применяя опросные методы и фокус-группы, что может характеризовать законодательное появление *user-focused* approach.

Следует отметить, что для достижения заданного показателя для органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления Министерством связи и массовых коммуникаций РФ разработаны также Методические рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В частности, данным документом закрепляется обязанность за органами государственной власти субъектов РФ обеспечивать доступ заявителей к информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В связи с этим органам власти, предоставляющим электронные государственные услуги, необходимо иметь на ведомственном сайте специальный тематический раздел, в котором обозначены преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме в отличии от получения традиционным способом, схемы регистрации на федеральном и региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д. Кроме того, на официальных сайтах региональные органы исполнительной власти обязаны размещать баннер-ссылка на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Помимо вышеперечисленного нормативно-правового акта достижение показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», регулирует План мероприятий, разработанный органом исполнительной власти или субъектом РФ. Настоящим указом устанавливаются поквартальные контрольные значения для достижения целевого показателя, перечень мероприятий с ожидаемыми результатами, ответственными исполнителями и сроками реализации.

Кроме того, особую роль в понимании целевого показателя играют документы, определяющие порядок расчета доли граждан, использующих электронные государственные услуги. На сегодняшний день основным актом для оценки поставленной цели является Приказ Росстата от 30.12.2015 № 676 «Об утверждении методики расчета показателя «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Важно подчеркнуть, что для расчета показателя используется метод выборочного обследования населения, построенного на опросе представителей различных групп населения, проживающих во всех регионах РФ. Ключевым моментом в оценке доли граждан, использующих электронные государственные услуги, является способ получения услуги. Для его определения населению задается следующий вопрос: «Получали ли Вы государственные и муниципальные услуги в последние 12 месяцев и какие при этом использовали способы?». В расчете показателя учитывается получение услуг в электронном виде путем использования официальных сайтов, порталов государственных и муниципальных услуг, мобильных приложений, а также терминалов самообслуживания.

Примечательно, что в предлагаемой методике также отсутствует понимание того, что считается получением услуги через официальные сайты и порталы. При ответе на вопрос о способе получения услуги остается размытым определение того, какие именно этапы получения государственной услуги от ознакомления с информацией о ней и до получения результата ее предоставления относятся к понятию «электронная государственная услуга». Так, в случае с получением заграничного паспорта на Едином портале государственных и муниципальных услуг можно скачать бланки документов, а само заявление можно подать либо в отделение Федеральной миграционной службы, либо через сайт непосредственно.

## Выводы

Таким образом, функционирование электронного правительства неотделимо от предоставления услуг в электронной форме. Кроме законодательства, инфраструктуры, электронного межведомственного взаимодействия ключевую место в системе электронного правительства занимают государственные услуги в электронной форме.

Проводя классификацию электронных государственных услуг, правительства определяют различные сферы их реализации, что позволяет отслеживать прогресс в достижении целей и более точно подходить к оценке спроса. Разделение их на информационные, интерактивные и трансакционные или базовые, связанные с органами власти или участием в политической жизни страны дает более четкое понимание различных потребителей услуг и характера их поведения.

Залогом успеха же инициатив электронного правительства, в свою очередь, является не только всеобъемлющая государственная поддержка, но и, прежде всего, готовность принятия электронных государственных услуг гражданами. Спрос на услуги электронного правительства как раз и определяет то, как потребители воспринимают электронные технологии или отказываются от их использования.

В более общем виде в литературе можно выделить три подхода к анализу спроса на электронные государственные услуги:

* исследования осведомленности;
* исследования интенсивности использования услуг;
* исследования факторов спроса.

В целях изучения последнего направления было проанализировано более 30 международных статей, доказывающих влияние факторов спроса на процесс принятия и развития услуг электронного правительства.

По итогам данной работы были выявлены и классифицированы факторы спроса на электронные государственные услуги по пяти основным блокам, к каждому из которых были определены переменные:

* социально-демографические факторы (пол, возраст, образование, социальный статус семьи, наличие детей, материальное положение);
* доверие (доверие к органам власти, доверие к технологиям сети Интернет);
* доступность (наличие доступа к сети Интернет, интенсивность использования сети Интернет);
* осведомленность (знания о существовании Портала);
* осознание выгод (опыт обращения к электронным государственным услугам в целом, опыт обращения к государственным услугам традиционным способом, опыт использования Портала, намерение на будущее).

Что касается нормативно-правового регулирования электронных государственных услуг в РФ, существующие документы в этой области недостаточно очевидно определяют «правила игры». Прежде всего, в этом направлении необходима серьезная работа по определению понятия «электронная государственная услуга», что позволит точно оценивать прогресс достижения показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме» и стремиться к его целевому значению в 70%. Очевидно, что подсчет доли граждан, использующих электронные государственные услуги, должен учитывать число предоставленных услуг в разбивке по различным процедурам – от заполнения электронных бланков и загрузки заявления до получения результата, как это успешно реализовано в рамках Европейского союза.

# Глава 2. ПРОБЛЕМЫ ФОРМИРОВАНИЯ СПРОСА НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

В данной главе речь идет о стороне предложения электронных государственных услуг, проведено исследование степени выполнения исполнительными органами государственной власти мероприятий, направленных на достижение целевого показателя. Изучены особенности стороны спроса государственных услуг в электронной форме. Приводятся результаты эмпирического исследования, направленного на выявление факторов спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге.

## Развитие электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге

Общей точкой доступа к информационно-справочным материалам о государственных услугах Санкт-Петербурга и к интерактивной рубрике, через которую можно загрузить электронные формы на получение государственных услуг, является Портал. Структуру данного информационно-телекоммуникационного средства электронного правительства можно представить следующим образом:

* информационная часть – общее описание услуг, сведения о порядке, сроках и результатах их предоставления, в том числе на базе функционирования МФЦ;
* интерактивная часть – «Электронная приёмная», обеспечивающая возможность подать заявление в электронном виде, отследить статус поданной ранее заявки.

Основными функциями Портала являются реализация процессов обработки электронных заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, а также обеспечение справочной информации об услугах в Санкт-Петербурге.

На сегодняшний день на Портале Санкт-Петербурга располагается справочная информация о порядке получения всех государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти. Общее количество услуг, сведения о которых можно получить на Портале, достигает 528. В то же время в интерактивной части доступно 185 электронных государственных услуг, что представляет собой 35% от их общего числа на Портале.

Кроме того, на Портале Санкт-Петербурга можно также ознакомиться со всеми услугами, предоставляемыми МФЦ. В этом разделе находятся сведения о 339 услугах, часть из которых можно получить в МФЦ любого района, независимо от места регистрации заявителя, другую часть – только в МФЦ района регистрации.

Следует отметить, что для удобства граждан в использовании Портала также были разработаны мобильные приложения «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» на базе Android и iOS. Мобильные приложения обеспечивают доступ граждан к Порталу и дают возможность им получать информацию о ходе предоставления государственных услуг, подавать электронные заявления при помощи мобильного телефона, а также отслеживать статус заявления.

Помимо единой точки доступа к государственным услугам Санкт-Петербурга, существуют ведомственные сайты органов власти, предоставляющих электронные государственные услуги. В этом направлении функционирует 41 региональный орган исполнительной власти, к которым относятся 18 администраций районов Санкт-Петербурга, 20 комитетов, 2 инспекции и 1 служба.

В рамках настоящей работы было проведено исследование данных сайтов органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги в электронной форме. Как было ранее отмечено, методические рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, разработанные с целью повышения к 2018 г. до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, закрепляют целый ряд требований по предоставлению услуг с точки зрения стороны предложения. Здесь важно отметить, что данные мероприятия, обязательные для исполнения органам власти субъектов РФ, всё же направлены на повышение осведомленности населения как фактора спроса на электронные государственные услуги.

Целью данного исследования было исследование сайтов органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги в электронной форме, на предмет соответствия их пункту 2 «Рекомендации по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальных сайтах в сети Интернет».

Для её реализации на основе Методических рекомендации были сформулированы критерии, используемые для сравнения официальных сайтов органов власти.

1. Административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг.
2. Специальный тематический раздел о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в котором отображаются:

* преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме и отличии от получения традиционным способом;
* перечни государственных и муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме;
* схемы по регистрации и подтверждению личности при регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети Интернет с доменным именем gosuslugi.ru и beta.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);
* схемы по регистрации на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ);
* иные информационные материалы, направленные на информирование граждан о получении государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

1. Баннер-ссылка на ЕПГУ, текстовые описания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме.
2. Единое визуальное восприятие электронных государственных и муниципальных услуг.
3. Новостные и информационные материалы, структурированные по основным сферам государственного управления, логотип электронных государственных и муниципальных услуг.
4. Опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме и выявление пожеланий заявителей по их улучшению + результаты этих опросов.
5. Различные интерактивные модули (сервисы электронного правительства):

* проведение интерактивных опросов;
* электронные формы для отправки обращений и предложений;
* web-форумы для организации общения пользователей и представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления и обсуждения материалов сайтов и т.п.

1. Взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (размещать видеоролики, посвященные получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме).

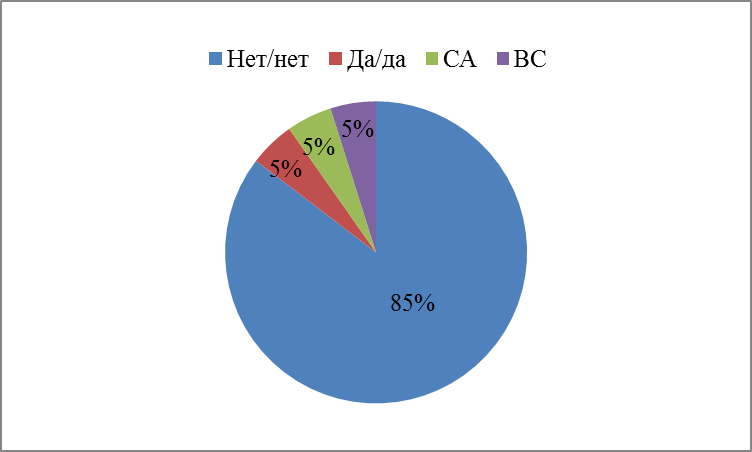
В соответствии с данными критериями были проанализированы все информационные ресурсы исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, предоставляющих электронные государственные услуги. Всего в анализе участвовал 41 региональный орган исполнительной власти, к которым относятся 18 администраций районов Санкт-Петербурга, 20 комитетов, 2 инспекции и 1 служба:

1. Администрация Адмиралтейского района Санкт-Петербурга;
2. Администрация Василеостровского района Санкт-Петербурга;
3. Администрация Выборгского района Санкт-Петербурга;
4. Администрация Калининского района Санкт-Петербурга;
5. Администрация Кировского района Санкт-Петербурга;
6. Администрация Колпинского района Санкт-Петербурга;
7. Администрация Красногвардейского района Санкт-Петербурга;
8. Администрация Красносельского района Санкт-Петербурга;
9. Администрация Кронштадтcкого района Санкт-Петербурга;
10. Администрация Курортного района Санкт-Петербурга;
11. Администрация Московского района Санкт-Петербурга;
12. Администрация Невского района Санкт-Петербурга;
13. Администрация Петроградского района Санкт-Петербурга;
14. Администрация Петродворцового района Санкт-Петербурга;
15. Администрация Приморского района Санкт-Петербурга;
16. Администрация Пушкинского района Санкт-Петербурга;
17. Администрация Фрунзенского района Санкт-Петербурга;
18. Администрация Центрального района Санкт-Петербурга;
19. Государственная административно-техническая инспекция;
20. Государственная жилищная инспекция Санкт-Петербурга;
21. Архивный комитет;
22. Жилищный комитет;
23. Комитет по градостроительству и архитектуре;
24. Комитет по государственному контролю, использованию и охране памятников истории и культуры;
25. Комитет по делам записи актов гражданского состояния;
26. Комитет имущественных отношений Санкт-Петербурга;
27. Комитет по благоустройству;
28. Комитет по здравоохранению;
29. Комитет по культуре;
30. Комитет по образованию;
31. Комитет по печати и взаимодействию со средствами массовой информации;
32. Комитет по промышленной политике и инновациям Санкт-Петербурга;
33. Комитет по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга;
34. Комитет по развитию туризма;
35. Комитет по транспорту;
36. Комитет по труду и занятости;
37. Комитет по физической культуре и спорту;
38. Комитет по природопользованию, охране окружающей среды и обеспечению экологической безопасности;
39. Комитет по развитию транспортной инфраструктуры Санкт-Петербурга;
40. Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга;
41. Служба государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга.

В ходе исследования было установлено, что первому критерию соответствуют лишь 39% сайтов органов исполнительной власти. Следует отметить, что лишь 3 сайта администраций районов Санкт-Петербурга содержит информации об административных регламентах, стандартах государственных и муниципальных услуг.

Относительно второго критерия, необходимо особо выделить, что ни на одном сайте не обнаружен специальный тематический раздел "Электронные государственные услуги", удовлетворяемый требованиям Методическим рекомендациям. Однако практически все анализируемые сайты исполнительных органов государственной власти имеют разделы "Государственные услуги". Во многих из них существует информация о наличии услуг на Портале государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга. Положительный ответ по критерию "Наличие сведений" получали лишь те сайты, которые обособленно выделяли возможность получения электронных государственных услуг (см. Рисунок 1).

**Рисунок 1 Наличие сведений об электронных государственных услугах на ведомственных сайтах (ВС) и сайтах администраций районов Санкт-Петербурга (СА)**



Источник: расчеты автора

Таким образом, лишь 5% сайтов органов исполнительной власти содержит информацию об электронных государственных услугах на двух официальных источниках – ведомственном сайте и официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга. Следует отметить, что данные информационные ресурсы ведомств, хотя и имеют определенные сведения о возможности получения услуг электронным способом, но не обладают пятью необходимыми элементами специального тематического раздела.

Ещё одним немаловажным критерием для сравнения является наличие на ведомственных сайтах баннер-ссылок, которые отсылают посетителя ресурса на ЕПГУ и РПГУ. Относительно обязательного размещения баннера ЕПГУ, примечательно, что лишь 17% сайтов ведомств предоставляют ссылку, многие из которых имеют неправильный формат.

Следовательно, критерию «Единое визуальное восприятие электронных государственных и муниципальных услуг», которое включает в себя два предыдущих параметра, сайты органов исполнительной власти Санкт-Петербурга также не удовлетворяют.

Относительно новостной рубрики ведомственных сайтов, следует отметить, что ни на одном ресурсе не обнаружен «логотип электронных государственных и муниципальных услуг». Кроме того, разделы «Новости и анонсы» содержит новостную ленту без разграничений по сферам государственного управления, лишь на сайте администрации Василеостровского района новостная лента структурирована.

Что касается опросов пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, можно обратить внимание, что практически все органы власти не соответствуют данному критерию, только в Комитете по здравоохранению представлена анкета на официальном портале записи на прием к врачу по поводу качества услуги.

Примечательно, что и сервисы электронного правительства на сайтах представлены в ограниченном виде. Так, единственной формой проявления подобных интерактивных модулей являются различные формы обратной связи. Установлено, что все органы исполнительной власти на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга имеют сервис «Интернет-приёмная», однако по характеру и количеству других форм ведомственные сайты разнятся. Так, на сайте Василеостровского района представлены множество различных сервисов обратной связи: «Сообщите нам», «Задайте вопрос», «Вопрос ответ», подача жалобы через портал "Наш Санкт-Петербург". На ведомственных сайтах большинства комитетов можно заполнить форму через единственный сервис «Отправить обращение». В целом же, 39% сайтов ведомств, предоставляющих электронные государственные услуги, не имеют форм обратной связи.

По поводу последнего критерия «Взаимодействие с пользователями социальных сетей по проблемам предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», следует отметить, что несмотря на наличие дополнительных страниц ведомств в социальных сетях «Вконтакте», «Twitter», «Facebook», «YouTube», отсутствуют интерактивные механизмы взаимодействия с гражданами по поводу электронных государственных услуг, нет необходимых опросов пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме. В основном, взаимодействие через данные сети происходит с целью информирования посетителей о текущих новостях органа исполнительной власти.

В целом, можно отметить, что и по информации автоматизированной информационной системы «Мониторинг государственных сайтов» [Gosmonitor, 2016], созданной Министерством экономического развития РФ, в Санкт-Петербурге существует проблема популяризации взаимодействия населения с органами государственной власти через сеть Интернет. В соответствии с рейтингом, оценивающим прозрачность данных о деятельности ведомств и удовлетворенность пользователей, сайт Администрации Санкт-Петербурга занимает лишь 38-е место.

Таким образом, по результатам экспертной оценки приведенный выше анализ информационных ресурсов исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, предоставляющих электронные государственные услуги, позволяет сделать выводы о том, что достижение целевого показателя в 70% по доле граждан, получающих государственные услуги в электронном виде, невозможен, по крайней мере, по причине недостаточной развитости стороны предложения. Цель же самих Методических рекомендаций по повышению осведомленности граждан об электронных государственных услуг не будет достигнута, пока органы исполнительной власти Санкт-Петербурга не будут создавать условия, направленные на информирование граждан о возможности получения соответствующих услуг.

## Особенности спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге

По результатам выборочного обследования населения от 2015 года [Росстат, 2015] доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, составляет 40,6%, что соответствует среднему значению по всей России. В то же время в некоторых субъектах РФ данный показатель оценивается гораздо выше: в Республике Татарстан достигает 65,2%, в Москве – 64,2%, в Калининградской области – 58,4%.

За I полугодие 2015 года наиболее востребованная государственная услуга, полученная в электронной форме через Портал Санкт-Петербурга, - это зачисление в образовательные учреждения, которые осуществляют образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования. Количество принятых по этой услуги заявлений через электронную приёмную составляет 23504. В свою очередь, на ведомственных сайтах наибольшей популярностью пользуется услуга электронной записи на прием к врачу, насчитывающая более 1,5 млн. заявок [План, 2015].

Общее же количество заявлений на получение электронных государственных услуг на Портале Санкт-Петербурга ежегодно растет. Так, в период с 2009 по 2015 гг. общее количество электронных заявок выросло в 81 раз, с 1168 в 2009 году до 94703 в 2015 году (см. Рисунок 2).

**Рисунок 2 Динамика количества заявлений на получение ЭГУ на Портале Санкт-Петербурга**

Cоставлен по: данным ИАЦ Санкт-Петербурга

Набирает популярность и мобильные приложения, обеспечивающие доступ к Порталу Санкт-Петербурга. Например, за I полугодие 2014 года статус своей заявки путем мобильного приложения посмотрели 14,5 тыс. раз. По состоянию на 2015 год приложение на платформе Android было скачено 12 558 раз, на платформе iOS — 19 400.

Важно отметить, что количественные значения, характеризующие спрос, предъявляемый на услуги электронного правительства, являются не столь показательными, если не рассмотрены в разрезе факторов, способствующих или препятствующих их повышению. Именно социально-демографические характеристики, наличие доступа к сети Интернет, осведомленность описывают сегменты потребителей и конкретные ограничения использования ими электронных государственных услуг.

В этой связи представляется целесообразным рассмотреть общие особенности населения Санкт-Петербурга, описывающие те или иные факторы спроса на услуги электронного правительства. Прежде всего, особое место в группе социально-демографических характеристик занимает возрастная структура населения.

Очевидно, что именно возрастные особенности граждан заслуживают особый интерес, ведь они играют важную роль при использовании информационных технологий (см. Таблица 4).

**Таблица 4 Возрастная структура населения Санкт-Петербурга на 1 января 2015 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| Младше 18 | 781 435 (15,1%) |
| 18-30 | 1 050 318 (20,2%) |
| 31-45 | 1211798 (23,3%) |
| 46-59 | 1017115 (19,6%) |
| Старше 60 | 1131024 (21,8) |

Источник: данные Петростата

Важно заметить, что большую долю граждан занимают люди старше 60-ти летнего возраста и младше 18-ти лет (около 37%). В связи с тем, что на Портале необходимым условием регистрации является достижение совершеннолетнего возраста, достижение целевого показателя осложняется. Под вопросом остаются и граждане пожилого возраста, которые, как правило, избегают использование компьютерных и электронных технологий.

Ещё одним объективным фактором, описывающим потенциал принятие услуг электронного правительства, является наличие доступа к сети Интернет. По данным ежегодного исследования [Яндекс, GfK и TNS Web Index, 2015] Санкт-Петербург и Москва занимают первое место по проникновению интернета: доля граждан с доступом к сети Интернет среди совершеннолетнего населения составляет 77%. Огромную долю среди всех пользователей сетью Интернет занимают граждане, использующие мобильные приложения, - это 68% на конец 2014 года, что лишь способствует возросшей популярности получения электронных государственных услуг через данный канал и обозначает потенциальных потребителей.

На данный момент изучению особенностей существующих и возможных потребителей Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга практически не уделяется внимание, информация о сегментах и группах пользователей не собирается. В свою очередь, существующие опросы о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге ставят целью получение агрегированных показателей, характеризующих отношение гражданам к государственным услугам в электронной форме, без привязки к определенным категориям и группам населения. Однако подобный анализ необходим для выявления ключевых особенностей потребителей с целью осуществления мероприятий, направленных на повышение их склонности и мотивации пользоваться технологиями электронного правительства.

## Проблемы повышения спроса на электронные государственные услуги: результаты эмпирического исследования

Для выявления ключевых факторов спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге было проведено эмпирическое исследование. Научным фундаментом данной работы стала предложенная автором классификация факторов спроса на электронные государственные услуги по основным блокам и соответствующим переменным.

На основании выделенных факторов спроса была составлена анкета для проведения опроса населения. Единицами анализа являются совершеннолетние граждане старше 18-лет в связи с тем, что доступ к электронным услугам Портала Санкт-Петербурга посредством регистрации и аутентификации возможен только для лиц данного возрастного диапазона. Сведения об услугах, получаемых лицами до 18-ти лет (ведение электронного дневника, запись к врачу, получение паспорта ребенком), получены от их законных представителей.

Главной особенностью анкеты является привязка её вопросов к факторам спроса на электронные государственные услуги (см. Приложение 1). Сами вопросы были распределены по 4-м основным блокам с соответствующими переменными:

* социально-демографические факторы (пол, возраст, образование, социальный статус семьи, наличие детей, материальное положение);
* традиционный способ получения услуг (воспринимаемое качество предоставления услуг органами власти, доверие к органам власти);
* доступность и доверие к IT-технологиям (доступ к сети Интернет, интенсивность использования сети Интернет, доверие к IT-технологиям);
* электронные государственные услуги (Опыт получения государственной услуги через Интернет, качество предоставления этой услуги, осведомлённость о существовании Портала, опыт использования Портала, намерение в будущем им пользоваться).

С полным перечнем переменных, используемых в анализе, можно познакомиться в Приложении 2.

Для получения данных по соответствующим переменным было проведено анкетирование в двух частях: в социальных сетях и в местах предоставления услуг. Местом распространения онлайн-анкет стала социальная сеть «Вконтакте» в группах собственников жилья в различных районах города. В свою очередь, личное анкетирование населения на основании ответов респондентов было проведено в МФЦ, так как именно они являются альтернативой Портала в получении государственных услуг по принципу «одного окна».

Принцип выбора МФЦ был основан на предположении, что в центрах любого района, независимо от места регистрации заявителя, можно получить 89% услуг от всего количества. Тем самым, гражданин практически не привязан к определенной территории и району и может выбрать любой МФЦ, например, исходя из отзывов и рекомендаций. В соответствии с рейтингом, негласно составленным пользователями в сети Интернет [Google Maps, 2016], положительные отклики получил МФЦ Московского района по адресу ул. Благодатная, д. 41, к. А, а наименьшую оценку получил МФЦ Красносельского района по адресу ул. Пограничника Гарькавого, д.36.

Всего в рамках анкетирования было опрошено 171 человек, из которых 75 пользователей государственных услуг (44%) опрошены лично в МФЦ, а остальные 96 (56%) прошли опрос в онлайн-форме. Следует отметить, что по демографическим особенностям Санкт-Петербурга были учтены все возрастные группы населения от 18 до 84 лет, из них 40% в возрасте 18 до 30 лет, 32% в возрасте от 31 до 45 лет, 15% в возрасте от 46 до 59 лет и 13% в возрасте от 60 до 84 лет. Относительно полового состава опрашиваемых статистика выглядит следующим образом: 42% мужчин и 58% женщин.

Для выявления значимых факторов спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге была построена логистическая модель (logit model). В качестве зависимой переменной выступает «intention», т.е. намерение граждан использовать Портал для получения электронных государственных услуг в будущем. Объясняющие же переменные представлены целым рядом факторов: социально-демографические особенности, доверие, опыт получения государственных услуг, доступ к Интернету, интенсивность использования сети Интернет, готовность к транзакциям, опыт получения электронных государственных услуг, осведомленность о Портале, опыт получения услуг на Портале.

На основе изученных многочисленных международных исследований и особенностей населения Санкт-Петербурга были сформулированы следующие гипотезы.

1. Предполагается, что большему доверию к органам государственной власти соответствует большая готовность использовать электронные услуги Портала. Дело в том, что существующий негативный образ государственных служащих среди населения (коррупция, непрофессионализм) создает определенное негативное восприятие всех инноваций и технологий, создаваемых Правительством, что, в частности, формирует определенное скептическое отношение к электронным государственным услугам.
2. Больший предшествующий опыт использования электронных государственных услуг создает большее намерение использовать Портал Санкт-Петербурга. Объясняется это тем, что умение работать с аналогичными технологиями электронного правительства, даже при отсутствии знаний о существовании Портала, является благоприятствующим фактором для желания потребителя воспользоваться новыми возможностями.
3. Третьей гипотезой данного исследование является допущение, что большему опыту получения государственных услуг традиционным способом (например, через МФЦ) соответствует большая готовность использовать Портал Санкт-Петербурга. Очевидно, убедившись в компетентности государственных служащих и в умении предоставлять государственную услугу на достойном уровне, пользователь положительно воспримет возможность получать услуги в более удобном и быстром формате.
4. Большей осведомленности о существовании Портала граждан соответствует более высокий образовательный уровень, высокое материальное положение, доступ к сети Интернет и интенсивности пользования им. Как правило, с повышением образовательного уровня посредством Интернета пользователи больше знают о различных технологиях электронного правительства. Кроме того, люди с достаточным опытом работы в Интернете с большей уверенностью доверяют электронным государственным услугам, чем люди с недостаточным Интернет-опытом.
5. Пятой гипотезой в данном исследовании служит предположение, что большей склонности использования электронных государственных услуг на Портале соответствуют следующие социально-демографические характеристики: более высокий образовательный и материальный уровень, наличие детей, женский пол, готовность осуществлять транзакции. В частности, люди, которые выросли в образованной семье и получили некоторые знания в области применения технологий, имеют больше шансов принять услуги электронное правительства. В свою очередь, чем выше материальное положение, тем больше вероятность того, человек будет иметь компьютер, пользоваться Интернетом и получать электронные государственные услуги. Относительно наличия детей и женского пола, следует отметить, что на Портале Санкт-Петербурга огромное количество так называемых «женских» государственных услуг (запись ребенка в детский сад или школу, ребенок в семье, рождение ребенка), ответственность за обеспечение которых традиционно возлагается на мать детей.

Для подтверждения данных гипотез были построены модели на основе 3-х выборок: общие данные, данные двух подвыборок – МФЦ и онлайн (Приложение 3, Приложение 4, Приложение 5).

Первая логистическая модель была построена на основании данных, полученных при анкетировании в социальных сетях. Было установлено, что осведомленность о Портале, образование, доход, качество предоставления услуг традиционным способом, доверие к органам власти повышает намерение граждан использовать Портал Санкт-Петербурга. Интересным результатом полученной модели стало подтверждение гипотезы о том, что большему опыту использования электронных государственных услуг в сети Интернет соответствует большая готовность получать услуги через Портал. Этот же показатель обладает наибольшей статистической значимостью, и по оценке автора предельный эффект равен 46,2% (2,8🗶0,165) т.е. на столько процентных пунктов предшествующий опыт использования электронных услуг повышает желание пользования Порталом.

Особый интерес заслуживает и другой статистически значимый показатель, характеризующий уже имеющий опыт использования Порталом. Было выявлено, что уже имеющаяся практика получения услуг через Портал Санкт-Петербурга снижает намерение граждан пользоваться данной технологией электронного правительства в будущем. Этот вопрос непосредственно связан с качественным аспектом стороны предложения, нуждающейся в серьёзной доработке и улучшении.

Подобное негативное впечатление может нивелироваться путем повышения качества предоставления услуг традиционным способом. Примечательно, что предельный эффект этой переменной равен 7,8%, т.е. повышение качества предоставления государственных услуг в органах власти способствует увеличению намерения использовать Портал практически на 8%, что подтверждает третью гипотезу исследования.

Кроме того, следует отметить, что большей склонности использования электронных государственных услуг на Портале соответствуют более высокий образовательный и материальный уровень, женский пол, что частично подтверждает утверждение пятой гипотезы.

Обращаясь к результатам, полученных из анализа данных анкетирования МФЦ, можно прийти к выводам, что так же, как и в случае с опрошенными онлайн, больший опыт получения государственных услуг через Интернет создает положительное намерение использовать Портал Санкт-Петербурга. Исходя из предельного эффекта, равного 57,5% (2,63🗶0,219), следует, что на столько процентов предшествующий опыт использования электронных услуг повышает желание пользования Порталом.

Как и в предыдущем случае, большему намерению использования электронных государственных услуг на Портале соответствуют более высокий образовательный и материальный уровень, женский пол, более качественное предоставление услуг традиционным способом и доверие к органам власти. Увеличение возраста, в свою очередь, уменьшает желание пользоваться электронными государственными услугами, что является серьёзным барьером в связи с наличием большого количества людей старших возрастных категорий в Санкт-Петербурге.

И, наконец, в рамках третьей модели с зависимой переменной «awareness» была рассмотрена вся выборка. В очередной раз статистически значимой переменной стал предшествующий опыт получения услуг через Интернет. Тем самым, установлено, что большему опыту использования электронных услуг в сети Интернет соответствует большая осведомленность о наличии Портала. Кроме того, более высокая осведомленность граждан соотносится с более высокими образовательным и материальным уровнями, с большим доступом к сети Интернет и с большей интенсивности пользования им, что подтверждает утверждение, заложенное в гипотезе 4.

Помимо идентификации ключевых факторов спроса, соответствующих большему использованию электронных государственных услуг и большей осведомленности о существовании Портала, необходимо составить существующий потребителя электронных государственных услуг с набором тех или иных характеристик.

И, прежде всего, следует выявить соответствие использования портала в зависимости от различных возрастных групп населения (см. Рисунок 3).

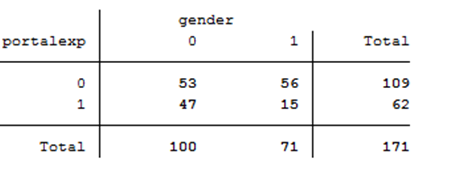
**Рисунок 3 Использование Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга в зависимости от возрастной группы населения**

  
Источник: расчеты автора

Исходя из полученных данных, увеличение возраста негативно сказывается на опыте получения услуг через Портал. Так, наибольшее количество опрошенных пользовались Порталом в возрастной группе 18-30 лет (51%). В возрасте 31-45 лет лишь 41% опрошенных заходят на Портал для получения электронных государственных услуг. В более старшей возрастной группе (46-59 лет) имели опыт использования данной технологии электронного правительства только 8% опрошенных, в то время как среди граждан пожилого возраста обращались к электронным государственным услугам 9% респондентов.

Относительно гендерных особенностей опрашиваемых, следует отметить, что существует определенный дисбаланс между мужчинами и женщинами, пользующимися Порталом Санкт-Петербурга. В соответствии с этим, 47% женщин против 21% получают электронные государственные услуги (см. Рисунок 4).

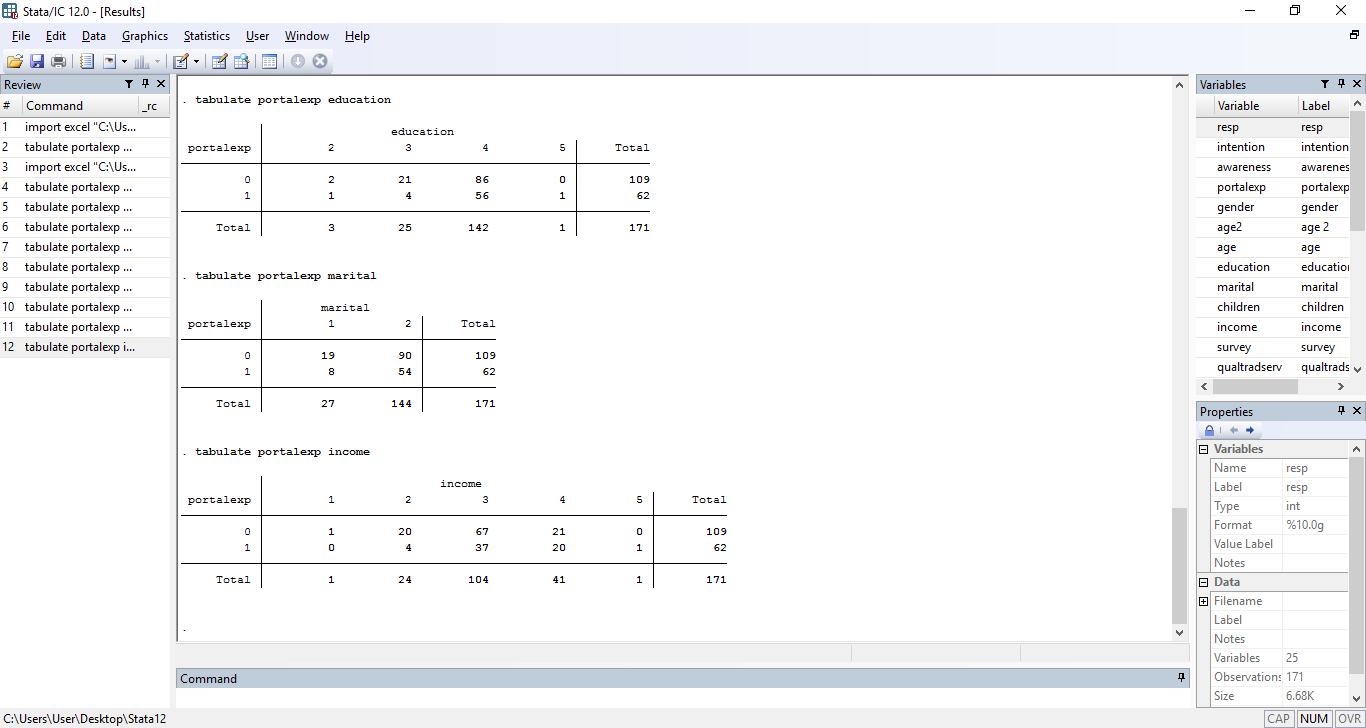
**Рисунок 4 Использование Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга в зависимости от половой принадлежности респондента**

Источник: расчеты автора ****

Говоря же об образовательном уровне граждан, важно подчеркнуть, что практически все респонденты (83%) обладают высшем образовании. Среди них пользовалось Порталом 39% граждан. В то же время из 15% опрошенных со средне-специальным образованием лишь 16% респондентов получали услуги через Портал. Количество людей с полным средним и с ученой степенью ничтожно мало (2% опрошенных).

Примечательно, что больший материальный уровень увеличивает шансы использования Портала Санкт-Петербурга (см. Рисунок 5). Из респондентов с уровнем благосостояния ниже среднего лишь 16% получали услуги через Портал. Тем временем, среди опрошенных со средним уровнем дохода 36% заходили на Портал Санкт-Петербурга для получения услуг электронного правительства. Подавляющее же большинство людей с достатком выше среднего (95%) активно используют электронные государственные услуги.

**Рисунок 5 Использование Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга в зависимости от материального положения респондента**



Источник: расчеты автора

Кроме того, большое внимание заслуживает и общие зависимости, связанные с осведомленностью Портала, его использованием и намерением на будущее (см. Рисунок 6).

**Рисунок 6 Процентное соотношение граждан, осведомленных о Портале государственных услуг Санкт-Петербурга, пользующихся и намеревающихся его использовать в будущем**

Осведомлены (118 чел.)

Пользуются (52%) Не пользуются (48%)

Намереваются Не собираются Намереваются Не собираются

(72%) (28%) (73%) (28%)

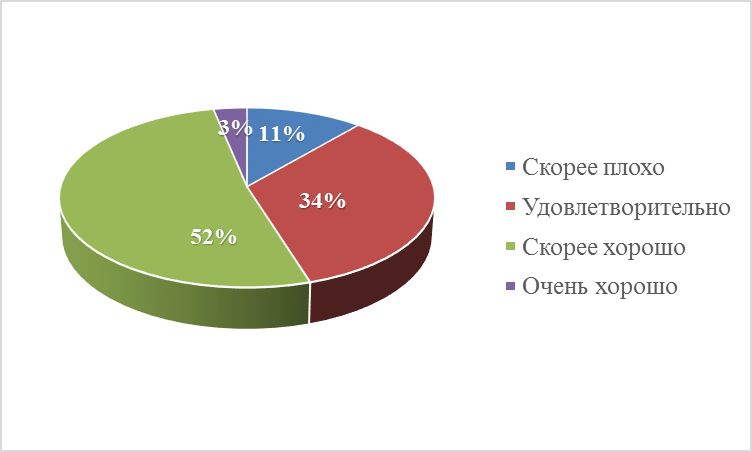
Источник: расчеты автора

В целом, 69% респондентов осведомлены о существовании Портала Санкт-Петербурга. Однако в разрезе МФЦ и социальных сетей, следует отметить, что в местах предоставления услуг традиционным способом о Портале осведомлены лишь 53% респондентов, в то время как в сети Интернет 81% граждан знают о его наличии.

Аналогичная ситуация и с теми, кто пользуется Порталом для получения услуг. Доля граждан, использующих данную технологию электронного правительства и обратившихся при этом в МФЦ, равна лишь 11%. В то же время из числа опрошенных в социальных сетях 56% граждан пользуются Порталом Санкт-Петербурга.

Среди всех опрошенных, кто пользуется Порталом для получения электронных государственных услуг, большую долю респондентов (45% граждан) занимают те, кто оценил качество предоставления услуг на Портале ниже оценки «удовлетворительно» (см. Рисунок 7). Однако, несмотря на данное обстоятельство, 72% из них будут и дальше пользоваться Порталом. Это связано, возможно, с тем, что большинство опрошенных пользуются электронными дневниками, что, по сути, не имеет альтернативного варианта.

**Рисунок 7 Оценка респондентами качества предоставления электронных государственных услуг на Портале Санкт-Петербурга**



Источник: расчеты автора

Однако доля разочаровавшихся пользователей достаточно высокая (28% опрошенных). Примечательно, что на сегодняшний день в Плане мероприятий Санкт-Петербурга, посвященному достижению целевого показателя, отсутствуют какие-либо меры по возвращению утраченной лояльности, несмотря на то, что, как и в частном секторе, негативный опыт потребителя влияет на имидж поставщика услуг.

## Выводы

Основным средством получения электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге является Портал, предоставляющий возможность подачи электронных заявлений (интерактивная часть), а также обеспечивающий справочной информацией о всех существующих услугах (информационная часть). На Портале доступно 528 описаний государственных услуг, 35% из которых можно получить в электронном виде.

Кроме единой точки доступа к государственным услугам Санкт-Петербурга, предоставление услуг в электронной форме обеспечивают ведомственные сайты. Всего в Санкт-Петербурге функционирует 41 исполнительный орган государственной власти, предоставляющий электронные услуги.

В рамках настоящей работы было проведено исследование информационных ресурсов данных ведомств на предмет соответствия их Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для проведения анализа было сформулировано 8 критериев сравнения: регламенты и стандарты, тематический раздел об электронных государственных услугах, баннер-ссылка, единое восприятие, новостные материалы, опросы пользователей, сервисы электронного правительства, взаимодействие с пользователями социальных сетей.

В результате проделанной работы были сделаны следующие выводы:

* лишь 39% сайтов органов исполнительной власти имеют необходимые административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг;
* ни на одном сайте не обнаружен специальный тематический раздел "Электронные государственные услуги", удовлетворяемый требованиям Методическим рекомендациям;
* лишь 5% сайтов органов исполнительной власти содержит информацию об электронных государственных услугах на двух официальных источниках – ведомственном сайте и официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга;
* 17% сайтов ведомств предоставляют баннер-ссылку, многие из которых имеют неправильный формат;
* отсутствует единое визуальное восприятие электронных государственных и муниципальных услуг»;
* не обнаружен «логотип электронных государственных и муниципальных услуг», разделы «Новости и анонсы» содержит новостную ленту без разграничений по сферам государственного управления;
* не проводятся опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме
* отсутствуют интерактивные механизмы взаимодействия с гражданами по поводу электронных государственных услуг.

Таким образом, сайты органов исполнительной власти, предоставляющих электронные государственные услуги, практически полностью не удовлетворяют Методическим указаниям, что характеризует низкую степень готовности стороны предложения выполнять мероприятия по достижению целевого показателя.

В то же время усугубляет ситуацию и низкий спрос на электронные государственные услуги, предъявляемый гражданами Санкт-Петербурга. Более того, некоторые демографические особенности населения ограничивают достижение целевого показателя, так как большую долю граждан занимают люди старше 60-ти летнего возраста и младше 18-ти лет (около 37%).

Несмотря на данные обстоятельства, детальному изучению особенностей существующих и возможных потребителей Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга практически не уделяется внимание, информация о сегментах и группах пользователей не собирается.

С целью идентификации ключевых факторов спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге было проведено эмпирическое исследование. Для этого было организовано анкетирование населения в двух местах: в социальных сетях и в МФЦ. Всего приняло участие 171 человек, из которых 75 опрошены лично в МФЦ, а остальные 96 прошли опрос в онлайн-форме.

На основании изученных международных исследований и особенностей населения Санкт-Петербурга были сформулированы и доказаны следующие гипотезы.

1. Большему доверию к органам государственной власти соответствует большая готовность использовать электронные услуги Портала.
2. Больший предшествующий опыт использования электронных государственных услуг создает большее намерение использовать Портал Санкт-Петербурга.
3. Больший опыт получения государственных услуг традиционным способом (например, через МФЦ) соответствует большей готовности использовать Портал Санкт-Петербурга.
4. Большей осведомленности о существовании Портала граждан соответствует более высокий образовательный уровень, высокое материальное положение, доступ к сети Интернет и интенсивности пользования им.
5. Большей склонности использования электронных государственных услуг на Портале соответствуют следующие социально-демографические характеристики: более высокий образовательный и материальный уровень, женский пол.

# Глава 3. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПОВЫШЕНИЯ СПРОСА НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Данная глава посвящена изучению международного опыта в использовании различных направлений стратегий по повышению спроса на электронные государственные услуги. Приводится анализ Плана мероприятий, направленный на достижение показателя, заложенного в указе Президента РФ № 601. На основании полученных результатов эмпирического исследования и основных проблем Плана предложена программа повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге.

## 3.1. Международный опыт реализации стратегий по повышению спроса на электронные государственные услуги

В данном параграфе приводится исследование основных направлений стратегий по повышению спроса на электронные государственные услуги на примере следующих стран: Канада, Сингапур, Казахстан, Эстония, Ирландия, Великобритания, Объединенные Арабские Эмираты, Мальта, Италия. Инициативы данных государств рассматриваются с точки зрения распространённых в международной литературе и выделенных автором элементов стратегии по повышению осведомленности граждан об электронных государственных услугах и интенсивности их использования. К ключевым направлениям стратегий в настоящей работе относятся: финансовые и нефинансовые стимулы, персонализация и кастомизация, маркетинговая и информационная кампания, многоканальное предоставление услуг.

В общем виде в международной литературе стратегии по повышению спроса на электронные государственные услуги реализуются при помощи следующих направлений:

* финансовые и нефинансовые стимулы;
* персонализация и кастомизация;
* маркетинговая кампания;
* многоканальность предоставления услуг.

Одним из примеров реализации подобных стратегий является использование финансовых и нефинансовых стимулов. Поощрения могут быть выражены в различных финансовых формах, таких как денежные скидки, купоны, участие в лотерее, или в нефинансовом эквиваленте в виде персонализированных услуг или приоритетности в обслуживании. Так, правительства некоторых стран предоставляют денежные скидки для тех граждан, кто в электронной форме подает заявки для получения документов.

Ещё в начале 2000-х годов провинция Канады Нью-Брансуик для оформления лицензии на охоту установила плату в размере $6 для тех, кто подаёт заявки в электронном виде, по сравнению с $10 для граждан, кто обращается в ведомство непосредственно. В свою очередь, правительство Великобритании c целью отхода от бумажных налоговых деклараций назначило скидку в 50 фунтов для компаний, подающих электронную форму. Кроме того, индивидуальный налогоплательщик также получал привилегию – скидку в 10 фунтов за заполнение в электронном виде налоговой декларации по налогу на доходы физических лиц.

Особый интерес представляют денежные призы за получение государственной услуги в электронной форме. В этом направлении активное участие принимает правительство Сингапура, которое в период с 2011 по 2013 годы провело кампанию по розыгрышу вознаграждений. Лица, которые осуществляли оплату подоходного налога и налога на имущество на сайте через электронную платежную систему «GIRO», имели шанс выиграть привлекательные денежные призы. В результате данной инициативы к 2013 году около 60% или $ 27 млн годового объема налоговых поступлений Сингапура было собрано в электронной форме [The Inland Revenue Authority of Singapore, 2013].

Ещё одной разновидностью финансовых стимулов может быть предоставление различных купонов в благодарность за пользование государственными услугами в электронной форме. Ярким примером в этом направлении является акция, проводимая Казахстаном. В рамках данного мероприятия все пользователи, оплатившие коммунальные услуги и услуги связи через портал, имеют возможность получить бесплатный купон на любую услугу стороннего сайта «Сhocolife.me».

Кроме того, на портале электронных государственных услуг Казахстана проводятся и другие стимулирующие акции. Пользователям портала предлагается поучаствовать в интернет-викторинах для получения гарантированных призов, оплатить налог (на транспорт, на имущество и на землю) и также выиграть ценные подарки.

В апреле 2016 года была запущена викторина в честь десятилетия портала «eGov.kz», за успешное прохождение в которой победителям вручат подарки с эмблемой электронного правительства. Примечательно, что организаторы условием проведение конкурса ставят обязательную публикацию ссылки на тест в социальных сетях «Вконтакте», «Twitter» и «Facebook», что ставит собой целью повышение осведомленности о портале, интенсивности его использования. В свою очередь, для юридических лиц существует автоматическая акция, согласно которой каждая седьмая компания, получившая бизнес-услугу на портале, становится победителем и получает сертификат на посещение семинара по электронным государственным закупкам [Портал электронного правительства Казахстана, 2016].

Кроме того, следует отметить, что финансовое стимулирование может быть выражено в форме прямого предоставления денежных средств, например, с целью повышения образовательного уровня граждан, являющихся потенциальными потребителями электронных государственных услуг. Так, в 2009 году эстонским правительством была инициирована программа для людей пожилого возраста Ole kaasas («Будь включённым»), которая включала в себя проведение образовательных занятий и покупку компьютеров для старшего поколения.

Безусловно, аргументом в пользу применения финансовых стимулов является экономия затрат пользователя от использования электронных государственных услуг, которые в конечном счете отразятся на повышении спроса и снижении расходов на предоставлении услуг. Несмотря на привлекательность вышеизложенных инициатив, бюджетные ограничения могут стать серьезным барьером в возможности финансирования данных мероприятий.

Помимо различных финансовых механизмов повышения спроса на электронные государственные услуги правительства некоторых стран прибегают также к использованию нефинансовых стимулов. К числу подобных инициатив, в частности, можно отнести первоочерёдность в обслуживании электронных заявок перед обращениями, поданными традиционном способом, или продление сроков подачи документов.

В качестве иллюстрации нефинансового стимулирования можно рассмотреть инициативу правительства Сингапура в виде предоставления налогоплательщикам возможности отправлять свои налоговые декларации на три дня дольше, если данная форма будет отправлена в электронном виде. Подобное мероприятие также поддержало правительство Ирландии, когда в 2009 году для лиц, заполняющих электронную форму и осуществляющих платеж на сайте, продлена дата осуществления налоговых операций до 23-го числа месяца, тогда как на бумажных носителях эти процедуры должны быть выполнены до 14-го числа.

Немалый интерес в этой сфере вызывают и инициативы электронного правительства Эстонии, которые позволяет гражданам участвовать в выборах онлайн не только в назначенный день, но и за несколько дней до, причем осуществлять это из любого уголка планеты, не предоставляя открепительные удостоверения. Более того, существует преимущество во времени и в получении налогового вычета за благотворительность или ипотеку при заполнении электронной формы, когда денежные средства поступят на счёт через несколько дней, тогда как в бумажной версии эта процедура заняла бы полгода.

Ещё одним ключевым направлением стратегии, которое играет немаловажную роль в повышении спроса на услуги электронного правительства, является возможность предоставлять персонализированные услуги, способные удовлетворять фактические потребности и запросы пользователей. Для этой цели правительства направляют усилия на идентификацию групп пользователей, т.е. сегменты потребителей, которые обладают специфическими потребностями, характеристиками и особенностями поведения. Некоторые страны-лидеры в развитии электронного правительства, такие как Сингапур, Канада и Эстония, активно предлагают пользователям персонифицированные услуги через их официальные веб-порталы.

Большую роль в кастомизации электронных государственных услуг для своих граждан сыграл Сингапур. Электронное правительство республики ещё в 2004 году создало портал «my.eCitizen» с элементами персонализации, где граждане на свой взгляд могут настроить страницу ресурса электронного правительства, удаляя ссылки и информацию о государственных услугах, которые их не интересуют или не относятся к их конкретной жизненной ситуации.

Следует также отметить, что при анализе социально-демографических характеристики своих граждан, важно внимательно относиться к социально-незащищенным слоям населения. Это обстоятельство было учтено правительством Канады, которое приложило немало усилий по созданию благоприятных условий для специального кластера лиц с ограниченными возможностями. В связи с этим Канадой был создан специальный портал, который включал в себя следующие разделы: отдых и активная жизнь, здоровье, работа, обучение, вспомогательные ссылки на налоговые и финансовые льготы и т.д.

Более того, учет социально-демографических особенностей граждан отразился и в использовании информационных кластеров, что облегчало нахождение необходимых ресурсов. В свою очередь, канадское правительство классифицировало услуги электронного правительства для трёх основных групп населения: канадцы, канадские бизнесмены и международное сообщество. Целью данной инициативы было обеспечение высокого уровня обслуживания, предоставляя при этом актуальную и достоверную информацию о государственных услугах в электронной форме и учитывая специфические потребности и нужды людей данных кластеров.

Примечательно, что для удовлетворения запросов населения в получении актуальной информации от государственных органов по конкретным темам правительством Канады была разработана опция «Целевые предложения» (“targeted offerings”). Иначе говоря, если гражданину необходимо получить последние новости о международных налоговых соглашениях, ему предоставят эту информацию от Департамента финансов с предложением автоматического уведомления по электронной почте о новых налоговых соглашениях.

Кроме успешного воплощения подобных инициатив в области кастомизации Канадой и Сингапуром, электронное правительство Эстонии также прикладывает немало усилий по предложению персонифицированных услуг. Интересным представляется возможность получения «контекстных услуг», т.е. гражданам предлагаются те или иные сопутствующие сервисы в зависимости от их жизненной ситуации. Так, например, ещё на этапе оформления пособия по рождению ребенка матерям могут посоветовать занять очередь в детский сад, если будет установлено, что по месту жительства дошкольные учреждения испытывают недостаток мест. Данная опция возможна благодаря анализу огромных контентных данных, которые позволяют оценить ситуацию и предложить соответствующие услуги для каждого пользователя в индивидуальном порядке.

Следующей важнейшей частью любой стратегии по повышению спроса на электронные государственные услуги является маркетинговая кампания. Продвижение инициатив электронного правительства является важным аспектом в повышении знаний об ассортименте и о выгодах электронных государственных услуг. Недостаточность маркетинговых коммуникаций при реализации программы развития услуг в электронной форме находит свое отражение в низком уровне осведомленности потребителей о технологиях электронного правительства.

В пределах данного направления стратегии существуют различные информационные каналы продвижения услуг, такие как газеты, радио, телевидение, телефоны, билборды, печатные материалы (информационный бюллетень, платежное извещение, почтовые марки), электронная почта, запросы в поисковых системах, веб-сайты и порталы, мобильные оповещения и т.д.

Особое внимание заслуживают рекламные средства стимулирования спроса на электронные государственные услуги через сеть Интернет. Наиболее иллюстративной в этом плане является рекламная кампания, запущенная в 2004 году правительством Великобританией при помощи популярных поисковых системы с целью повышения осведомленности о услугах электронного правительства. Согласно данной инициативе, когда пользователи обращаются к поисковым запросам и вводят слова, определенные и выкупленные правительством, короткие текстовые объявления о портале появляются рядом или в результатах поиска.

Правительство опередило поисковые термины, имеющие отношение к трем основным группам граждан: родители, люди с ограниченными возможностями и автомобилисты. Оплаченные объявления появлялись в результатах рекламной части поисковых систем, таких как «Yahoo», «AOL», «MSN» и «Wanadoo», обеспечивая тем самым контакт с миллионом пользователей интернета в Великобритании.

Следует отметить, что при помощи рекламного инструмента можно создать определенный бренд электронного правительства, который будет создавать добавленную ценность для пользователя электронных государственных услуг. Понимая важное значение подобных мероприятий, правительство Дубая в 2007 году инициировало двухэтапную маркетинговую кампанию под лозунгом «Делая жизнь проще» с целью повышения спроса на портал электронных государственных услуг. Первый этап включал в себя печатную рекламу и рекламу на радио, второй этап – видеотрансляции на открытом воздухе и в сети Интернет.

В дальнейшем Дубай продолжил начинания в этой сфере и в 2013 году запустил другую кампанию под девизом «Государственные услуги на кончиках Ваших пальцев», концепция которой создает у граждан осознание выгод от использования электронных государственных услуг. Подобный лозунг создает у пользователей ассоциации, связанные с простым и быстрым входом в систему, мгновенным доступом к соответствующим государственным услугам и информации.

С ростом популярности Интернета важное значение приобретает взаимодействие с пользователями социальных сетей. Активным продвижением национального портала электронного правительства через социальные сервисы занимается Казахстан. Используя хэш-теги, правительство стремительно рекламирует новые викторины, мероприятия, услуги через социальные сети «Вконтакте», «Twitter» и «Facebook», повышая за счет этого осведомленность населения о существовании портала.

И, наконец, ещё одним важнейшим направлением стратегии по повышению спроса на услуги электронного правительства является использование различных способов их предоставления. Разнообразие таких средств получения услуг может быть представлено в двух основных вариантах: традиционные и цифровые каналы. В свою очередь, традиционные способы могут включать в себя личное обращение, телефонный или почтовый запрос. Цифровые же средства предоставления услуг охватывают веб-сайты, мобильные приложения и точки общественного доступа, такие как киоски.

Особенно иллюстративными в плане распространения каналов получения услуг в общественных местах являются начинания Сингапура. Они позволяют гражданам через компьютерные комнаты, расположенные в торговых центрах, образовательных и досуговых учреждениях, получить государственные услуги в электронной форме. В этих же местах для помощи гражданам в предоставлении электронных государственных услуг функционирует бесплатная программа «The Volunteer e-Filing Service». Кроме того, по городу для консультирования населения в заполнении налоговых деклараций работает инициатива «E-Filing coach» - автобус, оснащенный десятью компьютерами с доступом к сети Интернет и сопровождаемый квалифицированными сотрудниками.

В то же время в рамках стратегии электронного правительства для улучшения связи граждан с государством через различные каналы связи Мальта предоставляет своевременные уведомления и предупредительные сигналы гражданам о государственных услугах в зависимости от их жизненной ситуации. В частности, при помощи сервиса «myAlerts» правительство уведомляет население по электронной почте и SMS, что позволяет пользователям получать сообщения мгновенно. Программа обеспечивает самую свежую и актуальную информацию о текущих и новых инициативах в области электронного правительства.

В области расширения способов получения услуг правительством Канады также предпринимаются значительные шаги. К примеру, программа «ServiceOntario» предоставляет информацию и трансакционные услуги через четыре канала: интернет, личное обращение, киоск и телефон. При этом для повышения спроса на использование интернет-канала применяются стимулы, такие как, например, гарантированное оформление заявки на получение бизнес-лицензий в течение двух дней.

Интересным также представляется инициатива Италии «The Reti Amiche» по предоставлению услуг через различные каналы. Согласно данному нововведению для получения информации или услуги через пункты доступа, которые легкодоступны и привычны для граждан, используются места в частном секторе, такие как банки, табачные торговые точки, магазины и т.д. Было отмечено, что наиболее часто через данные каналы люди осуществляют платежные операции, такие как социальные выплаты, налоги и штрафы, и обращаются по поводу выдачи документов: паспортов, свидетельств о рождении, смерти, регистрации собственности и т.д.

Таким образом, для повышения спроса на электронные государственные услуги правительства стран используют сочетание различных инструментов и подходов, начиная от простого денежного вознаграждения пользователя до создания персонифицированных услуг, соответствующих ожиданиям и требованиям граждан. В любом случае все мероприятия, предпринятые правительством в этом направлении, будут успешными лишь тогда, когда данные инициативы будут основаны на подходе, ориентированном на пользователе (*user-focused* approach), с учетом соответствующих факторов спроса.

## 3.2. Анализ Плана мероприятий по достижению в Санкт-Петербурге значения показателя, установленного Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

Как уже было ранее отмечено, в Санкт-Петербурге достижение установленного майским Указом Президента РФ № 601 показателя по использованию гражданами механизма получения государственных услуг в электронном виде не менее 70% к 2018 году регулируется региональным Планом мероприятий.

Для детального понимания данного документа следует рассмотреть его основные элементы. План мероприятий Санкт-Петербурга по достижению целевого показателя содержит следующие разделы: общие положения, контрольные показатели, перечень мероприятий с ожидаемыми мероприятиями.

Относительно первой части Плана следует отметить, документ поясняет основной нормативный акт города, регулирующий предоставление государственных услуг в электронной форме, - распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде». В данном распоряжении отмечаются пять основных этапов перехода органами власти на предоставление электронных государственных услуг:

* 1 этап – предоставление заявителю сведений о государственной услуге;
* 2 этап – предоставление форм заявлений и иных документов, требуемых для получения услуги;
* 3 этап – обеспечение возможности подачи электронных заявлений и документов через Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга;
* 4 этап – предоставление возможности отслеживания хода предоставления услуги;
* 5 этап –получение результатов предоставления государственной услуги.

Тем самым, названные этапы охватывают весь цикл получения услуги от получения информации о ней до выдачи конечного результата. Однако стоит отметить, что в данном процессе выпало из внимания возможность осуществления платежных операций через сеть Интернет, что является принципиально важным в предоставлении электронных трансакционных услуг.

Кроме того, в общих положениях указывается наименования электронных государственных услуг, расположенных на Портале и ведомственных сайтах и пользующихся наибольшей популярностью у граждан. Аналогичным образом отмечаются наиболее востребованные государственные услуги, полученные традиционным способом, т.е. путем личного обращения в органы власти.

В свою очередь, во втором разделе Плана мероприятий обозначены контрольные значения, характеризующие прогресс достижения целевого показателя. Согласно приведенным данным доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, выраженная в процентах, начиная с конца 2015 года ежеквартально увеличивается на 2,5%.

И, наконец, в последней части документа приводится сводная таблица, содержащая наименования мероприятий, название документов для их исполнения, ответственные лица, срок реализации и ожидаемые результаты. В общем виде представлены 2 блока мероприятий: формирование преимуществ для граждан при получении электронных государственных услуг и популяризация услуг в электронном виде.

В пределах первого направления обозначены следующие пункты: повышение эффективности нормативно-правового регулирования и совершенствование инфраструктуры. В каждом из них более детализировано приведены конкретные мероприятия, направленные на достижение цели.

Так, в рамках первого пункта определены меры, затрагивающие устранение законодательных барьеров, обновление редакции Типового административного регламента по предоставлению государственной услуги, корректировка административных регламентов в соответствии с Типовым документом, актуализация Плана перехода органами власти на предоставление услуг в электронной форме и другое. В сфере же модернизации инфраструктуры выделяется создание системы «Мониторинга качества услуг», совершенствование предоставления услуг в мобильном приложении, осуществление интеграции с ЕПГУ и т.д.

Таким образом, первый блок мероприятий направлен исключительно на развитие стороны предложения электронных государственных услуг и необходимой инфраструктуры электронного правительства.

Следующим блоком Плана выделяются меры, направленные на повышение осведомленности граждан о существовании электронных государственных услуг, что является важнейшим фактором стороны спроса. В сущности, в первом пункте названного раздела определены мероприятия по информированию граждан в местах предоставления услуг. Здесь предусмотрены следующие действия: разработка информационных материалов для размещения их в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнительных органах государственной власти и государственных учреждениях, предоставление доступа к Порталу в помещениях МФЦ и т.п.

В то время как второй пункт блока охватывает мероприятия, направленные на повышение осведомленности граждан в средствах массовой информации, в третьем обозначены образовательные и просветительские мероприятия, которые подразумевают включение раздела обучения об электронных государственных услугах в компьютерные курсы населения и повышение квалификации специалистов органов власти.

Следует отметить, что все предложенные мероприятия лишены привязки к определенным группам населения, каждая из которых предъявляет собственные требования и ограничения к использованию электронных государственных услуг, нет комплексного понимания целевой аудитории и различных инструментов для её поддержки.

Подводя итоги относительно содержательной стороны Плана, важно подчеркнуть, что несмотря на его значимость для достижения показателя, установленного Указом №601, данный документ имеет ограниченный набор мероприятий. Более того, вышеперечисленные меры не учитывают социально-демографические особенности населения и факторы спроса на электронные государственные услуги.

## Стратегия повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге

На основании ограниченности и отсутствия разносторонности Плана мероприятий, для достижения целевого показателя целесообразно расширить блоки с учетом факторов спроса и барьеров, препятствующих его повышению. В этом направлении необходимо рассмотреть матрицу с двумя измерениями: наличие опыта работы с Порталом и знаний граждан о его существовании (см. Таблица 5).

**Таблица 5 Параметры изучения спроса на электронные государственные услуги Портала Санкт-Петербурга**

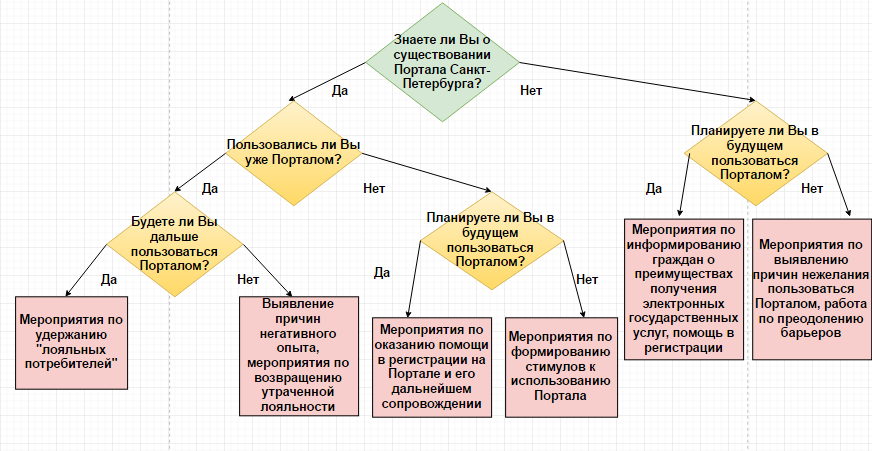
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Осведомленность о существовании Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга | | |
| Наличие опыта использования Портала |  | Имеется | Отсутствует |
| Имеется | Какой опыт? |  |
| Отсутствует |  |  |

Источник: расчеты автора

На основании полученных результатов предусмотреть комплекс мероприятий по 6 направлениям (см. Рисунок 8):

* мероприятия по удержанию «лояльных потребителей»;
* работа с гражданами, разочаровавшиеся в использовании технологий электронного правительства или получившие негативный опыт;
* мероприятия по формированию стимулов у граждан, не пользовавшихся Порталом;
* мероприятия по оказанию помощи в регистрации на Портале и его дальнейшем сопровождении;
* мероприятия по информированию граждан о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме;
* мероприятия по работе с причинами нежелания пользоваться Порталом.

**Рисунок 8 Направления мероприятий с учетом осведомленности о Портале, опыта его использования и намерения на будущее**



Источник: расчеты автора

Удержание «лояльных потребителей» должно быть основано развитии механизмов обратной связи, в том числе через сеть Интернет. Требуется расширение каналов взаимодействия в социальных сетях, предусматривающее создание групп, форумов, обсуждений всеми органами исполнительной власти, ответственными за предоставление электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге. Необходимо внедрить программу лояльности путем использования финансовых и нефинансовых стимулов. Здесь стоит обратить внимание на опыт Казахстана по проведению стимулирующих акций, интернет-викторин, розыгрышей. Кроме того, в личном кабинете можно предусмотреть накопительную систему баллов за получение каждой услуги, с ежемесячным признанием самого активного пользователя Портала и соответствующим поощрением победителя.

В свою очередь, мероприятия по выявлению негативного опыта должны быть обеспечены путем проведения всесторонних опросов о качестве предоставления услуг и о возможности внедрения новых услуг. Работа над ошибками должна быть официально опубликована, с возможностью оставления комментариев пользователей Портала о возможном прогрессе или очередном выявленном недочете. Тех, кто больше не желает использовать Портал, также необходимо привлекать путем применения различных стимулирующих инструментов. Например, предоставлять возможность получения первой услуги в первоочередном порядке (со значительным сокращением сроков) или предоставления скидки на оплату пошлины.

Интересной инициативой может стать внедрение «контекстных услуг» на примере Эстонии, когда оценивается конкретная жизненная ситуация и предлагаются сопутствующие услуги в индивидуальном порядке. Например, при получении пособия по рождению ребенка матерям могут сразу посоветовать занять очередь в детский сад, с учетом анализа всех доступных и удобных вариантов.

Существует также необходимость получения трансакционных услуг через Портал. В рамках Портала Республики Татарстан предусмотрена возможность оплаты пошлины для любой услуги, используя данные банковской карты пользователя. Учитывая то, что 77% пользователей сети Интернет в Санкт-Петербурге готовы осуществлять транзакции, данная инициатива облегчит гражданам получение многих услуг в электронной форме.

Для лиц, осведомленных о Портале и нежелающих им пользоваться, если это связано с отсутствием навыков работы с компьютером, должны быть предусмотрены образовательные занятия с последующей возможностью покупки компьютеров для населения старшего поколения.

Кроме того, в связи с подтверждением гипотезы исследования о том, что предшествующий опыт использования электронных государственных услуг создает положительное намерение использовать Портал Санкт-Петербурга, для повышения осведомленности необходимо предусмотреть на других сайтах наличие ссылок в личном кабинете или баннеров с выходом на Портал. Помимо размещения баннер-ссылки, в соответствии с методическими рекомендациями должен быть создан специальный тематический раздел об электронных государственных услугах.

К сожалению, на сегодняшний день отсутствуют серьёзные маркетинговые механизмы продвижения услуг. В рамках данных мероприятий по информированию граждан о преимуществах получения электронных государственных услуг следует предусмотреть активную маркетинговую кампанию с учетом выявленных социально-демографических особенностей.

В связи с тем, что женщины более активно используют Портал Санкт-Петербурга, необходимо определить каналы взаимодействия с мужчинами для повышения опыта использования электронных государственных услуг. Должна быть предусмотрена реклама в «мужских» сообществах социальных сетей, звуковая реклама на авторадио, размещены баннеры вблизи проведения крупных спортивных мероприятий (хоккей, футбол), повествующие о возможности быстрого получения водительского удостоверения, прохождения технического осмотра, оплаты штрафов ГИБДД и т.д. В нижней части на автомобильных номерах можно предусмотреть логотип Портала Санкт-Петербурга.

Для людей старших возрастных групп реклама электронных государственных услуг должна быть сосредоточена в традиционных информационных каналах продвижения: газеты, печатные материалы, листовки, доски объявлений в домах. Так, например, можно вручать раздаточный материал на почте при получении пенсионных выплат.

Для всех категорий граждан рекламный постер о Портале Санкт-Петербурга, его возможностях и предоставляемых услугах можно разместить на обороте квитанций по оплате жилищно-коммунальных услуг. На остановках общественного транспорта разместить красочную рекламу с запоминающимся слоганом. Листовки с аналогичной информацией можно вложить в почтовые ящики, положить на стендах в магазине рядом с каталогами продукции, разместить в банках, помещениях обслуживания населения по оплате ЖКХ, в поликлиниках.

## Выводы

Для повышения спроса на электронные государственные услуги правительства стран могут использовать различные инструменты и подходы, такие как:

* финансовые и нефинансовые стимулы;
* персонализация и кастомизация;
* маркетинговая кампания;
* многоканальность предоставления услуг.

По каждому направлению были выявлены и рассмотрены инициативы следующих стран: Канада, Сингапур, Казахстан, Эстония, Ирландия, Великобритания, Объединенные Арабские Эмираты, Мальта, Италия.

Успешным использованием финансовых стимулов является опыт Казахстана, который для повышения мотивации граждан пользоваться Порталом применяет стимулирующие акции: денежные призы, интернет-викторины, бесплатные купоны от партнеров.

Предложение персонализированных услуг также может также стать одним из шагов к повышению спроса на услуги электронного правительства. Интересным в этом плане является инициатива Эстонии по предоставлению «контекстных услуг», т.е. связанных с определенной жизненной ситуацией.

Кроме того, продвижение электронных государственных услуг является важным инструментом любой стратегии электронного правительства. Особое внимание заслуживают каналы взаимодействия с пользователями сети Интернет, например, для повышения осведомленности о существовании Портала через рекламу в поисковых запросах, как это было предпринято Великобританией.

Что касается расширение сети каналов получения услуг, опыт Италии в этом вопросе наиболее показательный. В качестве точек доступа к информации и услугам используются места в частном секторе, такие как банки, табачные торговые точки, магазины и т.д.

Тем не менее все мероприятия, предпринятые правительством в этом направлении, будут успешными лишь тогда, когда данные инициативы будут основаны на нуждах и потребностях потребителей с учетом факторов спроса.

В Санкт-Петербурге в общем виде программа по повышению спроса на электронные государственные услуги представлена в виде Плана мероприятий по достижению целевого показателя. По результатам его анализа было установлено, что предложенные мероприятия представлены в обобщенном виде, без учета особенностей населения, его сегментации. В целом, отсутствует комплексное понимание целевой аудитории и различных методов и подходов для работы с отдельными категориями граждан.

На основании ограниченности и общности мероприятий Плана была предложена программа повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге, включающая использование как финансовых стимулов, персонализированных услуг, так и усиление маркетинговой кампании.

# Заключение

Понятие «электронные государственные услуги» неотделимо от системы электронного правительства. Среди законодательства, инфраструктуры (технологической, межведомственного взаимодействия, информационной безопасности и т.д.), ключевую и роль в системе электронного правительства играют государственные услуги в электронной форме.

Разделение электронных государственных услуг по различным признакам позволяет правительству более точно подходить к оценке спроса. Классификация услуг на информационные, интерактивные и трансакционные или базовые, связанные с органами власти или участием в политической жизни страны дает более четкое понимание различий в сферах их реализаций, характеризуемых определенными группами потребителей.

Если анализ стороны предложения характеризует масштаб, качество и характер существующих технологий электронного правительства, то именно оценка спроса на электронные государственные услуги определяет, как эти услуги соответствуют потребностям и желаниям пользователей. В общем же виде существует три методологических подхода к анализу спроса на электронные государственные услуги, одним из которых является исследования факторов спроса.

В ходе анализа данного направления было проанализировано более 30 международных статей, доказывающих влияние факторов спроса на процесс принятия и услуг электронного правительства. Итогом же данной работы стала предложенная автором классификация факторов спроса на электронные государственные услуги по пяти основным блокам, к каждому из которых были определены переменные: социально-демографические факторы, доверие, доступность, осведомленность и осознание выгод.

Важность же стимулирования спроса на электронные государственные услуги начинает играть всю большую роль в документах и в политике электронного правительства в РФ. Однако размытость понятия «электронная государственная услуга», несовершенство методики по оценке доли граждан, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме, не позволяет с точностью проследить прогресс в достижении целевого показателя.

Во второй части работы была проанализирована сторона предложения электронных государственных услуг в Санкт-Петербурге. Помимо Портала как основного средства получения электронных государственных услуг точки доступа к услугам в электронном виде обеспечивают ведомственные сайты.

В рамках настоящей работы было проведено исследование порталов данных ведомств на предмет соответствия их Методическим рекомендациям по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для осуществления сравнительного анализа было сформулировано 8 критериев: регламенты и стандарты, тематический раздел об электронных государственных услугах, баннер-ссылка, единое восприятие, новостные материалы, опросы пользователей, сервисы электронного правительства, взаимодействие с пользователями социальных сетей.

Основными результатами данной работы являются следующие положения:

* ни на одном сайте не обнаружен специальный тематический раздел "Электронные государственные услуги";
* отсутствует единое визуальное восприятие электронных государственных и муниципальных услуг»;
* не проводятся опросы пользователей об удовлетворенности получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
* отсутствуют интерактивные механизмы взаимодействия с гражданами по поводу электронных государственных услуг.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что существует низкая степень готовности стороны предложения выполнять мероприятия по достижению целевого показателя.

Кроме того, существуют проблемы и по изучению стороны спроса: особенности существующих и возможных потребителей Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга не выявляются, статистика о сегментах и группах пользователей практически не собирается.

В связи с этим для выявления факторов спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге было проведено эмпирическое исследование. Следует отметить, что составленная автором классификация послужила определенной научной базой при составлении анкеты для исследования. Всего в анкетировании принял участие 171 человек, из которых 75 опрошены лично в МФЦ, а остальные 96 прошли опрос в сети Интернет.

Основными выдвинутыми и подтвержденными гипотезами исследования являются следующие:

1. Большему доверию к органам государственной власти соответствует большая готовность использовать электронные услуги Портала.
2. Больший предшествующий опыт использования электронных государственных услуг создает большее намерение использовать Портал Санкт-Петербурга.
3. Большему опыт получения государственных услуг через МФЦ соответствует большая готовность использовать Портал Санкт-Петербурга.
4. Большей осведомленности о существовании Портала граждан соответствует более высокий образовательный уровень, высокое материальное положение, доступ к сети Интернет и интенсивности пользования им.
5. Большей склонности использования электронных государственных услуг на Портале соответствуют следующие социально-демографические характеристики: более высокий образовательный и материальный уровень, женский пол.

Спрос же на электронные государственные услуги Портала среди опрошенных онлайн и в МФЦ кардинально разнится. Доля граждан, использующих данную технологию электронного правительства и обратившихся при этом в МФЦ, равна лишь 11%. В то же время из числа опрошенных в социальных сетях 56% граждан пользуются Порталом Санкт-Петербурга.

С точки зрения повышения спроса возможно использовать различные инструменты и подходы, к числу которых относятся:

* финансовые и нефинансовые стимулы;
* персонализация и кастомизация;
* маркетинговая кампания;
* многоканальность предоставления услуг.

По каждому направлению были выявлены и рассмотрены инициативы следующих стран: Канада, Сингапур, Казахстан, Эстония, Ирландия, Великобритания, Объединенные Арабские Эмираты, Мальта, Италия.

Многие из выявленных лучших практик можно применить в условиях РФ. В программу повышения спроса на электронные государственные услуги в Санкт-Петербурге следует включить как использование как финансовых и нефинансовых стимулов, персонализированных услуг, так и усиление маркетинговой кампании.

В общем виде необходимо предусмотреть мероприятия по 6 основным направлениям: удержание «лояльных потребителей», работа с разочаровавшимися пользователями, формирование стимулов у граждан, оказание помощи в регистрации на Портале и его дальнейшем сопровождении, информирование граждан о преимуществах и работа с причинами нежелания пользоваться Порталом.

# Список использованной литературы

1. Викторина в честь 10-летия портала eGov.kz [Электронный ресурс] // Государственные услуги и информация онлайн. — Режим доступа: https://egov.kz/cms/ru/news/viktorina1304 (дата обращения: 24.04.16).
2. Голубева, А. А. Оценка новых форм взаимодействия органов исполнительной власти с потребителями государственных услуг : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05/ Голубева Анастасия Алексеевна. ― СПб., 2007. ― 229 л.
3. Круглый стол «Цифровое развитие в России» [Электронный ресурс] // Ассоциация электронных торговых площадок. — Режим доступа: http://aetp.ru/news/item/403810 (дата обращения: 10.05.2016).
4. Об утверждении методики расчета показателя "Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме": приказ Росстата от 30.12.2015 N 676 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.consultant.ru/ (дата обращения: 29.04.2016).
5. План мероприятий по достижению в Санкт-Петербурге значения показателя, установленного подпунктом «в» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» : утвержден Комиссией по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге 25 декабря 2016 года [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://gov.spb.ru/ (дата обращения: 23.03.2016).
6. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 - 2020 годы)». ― СЗ РФ, 2014, N 18 (часть II), ст. 2159.
7. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)» (с изменениями от 26 июля 2004 г., 15 августа 2006 г.). ― СЗ РФ, 2002, N 5, ст. 531.
8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года». ― СЗ РФ, 2008, N 20, ст. 2372.
9. Росреестр прогнозирует спрос на электронные услуги [Электронный ресурс] // Вести. Экономика. — Режим доступа: http://www.vestifinance.ru/articles/59235/print (дата обращения: 10.05.2016).
10. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области [Электронный ресурс] : офиц. сайт. Санкт-Петербург, 2016. — Режим доступа: http://petrostat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_ts/petrostat/ru/ (дата обращения: 26.03.2016).
11. Указ Президента Российской Федерации №601 от 7 мая 2012 года «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». ― СЗ РФ, 2012, N 19, ст. 2338.
12. Affisco, J. F. E-government: a strategic operations management framework for service delivery / J. F. Affisco, K. S. Soliman // Business Process Management Journal, 12. ― 2012. ― P. 13-21.
13. AlAwadhi, S. Factors Influencing the Adoption of E-government Services / S. AlAwadhi, A. Morris // Journal of software. ― 2012. ― Vol. 4, N. 6. ― P. 584-590.
14. Alghamdi, S. Towards a Comprehensive Model for E-Government Adoption and Utilisation Analysis: The Case of Saudi Arabia / S. Alghamdi, N. Beloff // Proceedings of the 2014 Federated Conference on Computer Science and Information Systems. ― 2014. ― Vol. 2. ― P. 1217–1225.
15. Al-Jaghoub, S. Evaluation of Awareness and Acceptability of Using eGovernment Services in Developing Countries: the Case of Jordan / S. Al-JaghoubH, Al-Yaseen, M. Al-Hourani // The Electronic Journal Information Systems. ― 2010. ― Vol. 13, N. 1 ― P. 1-8.
16. Alomari, M. K. Discovering citizens reaction toward e-government: factors in e-government adoption / M. K. Alomari // Journal of Information Systems and Technology Management. ― 2014. ― Vol. 11, N. 1― P. 5-20.
17. Carter, L. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors / L. Carter, F. Bélanger // Information Systems Journal. ― 2005. ― Vol. 15, N. 1 ― P. 5-25.
18. Choudrie, J. Investigating the research approaches for examining technology adoption issues / J. Choudrie, Y. K. Dwivedi // Journal of Research Practice. ― 2005. ― Vol. 1, N. 1 ― P. 1-12.
19. Field T. The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative” [Электронный ресурс] / T. Field, E. Muller, E. Lau // OECD Journal on Budgeting. — 2003. — Vol. 3, Issue 1. — Режим доступа: https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf (дата обращения: 05.05.16).
20. Gauld, R. Do they want it? Do they use it? The ‘Demand-Side’ of e-Government in Australia and New Zealand / R. Gauld, S. Goldfinch, S. Horsburgh // Government Information Quarterly. ― 2010. ― Vol. 27 ― P. 177-186.
21. Golubeva, A. Demand for online government services: Case studies from St. Petersburg / A. Goluveva, I. Merkuryeva // The international Journal of Government and Democracy in the Information Age. — 2006. — Vol. 11, Issue 3, 4. ― P. 241-254.
22. Kumar, V. Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework / V. Kumar, B. Mukerji, I. Butt, A. Persaud // The Electronic Journal of e-Government. ― 2007. ― Vol. 5, N. 1. ― P. 63-76.
23. More than 1.5 Million Taxpayers now on GIRO [Электронный ресурс] // The Inland Revenue Authority of Singapore. — Режим доступа: https://www.iras.gov.sg/irashome/News-and-Events/Newsroom/Media-Releases-and-Speeches/Media-Releases/2013/More-than-1-5-Million-Taxpayers-now-on-GIRO/ (дата обращения: 05.04.16).
24. Nam, T. Citizens’ attitudes toward Open Government and Government 2.0 / T. Nam // International Review of Administrative Sciences. ― 2012. ― Vol. 78, N. 2. ― P. 348-368.
25. Niehaves, B. The Digital Divide Vs. The E-Government Divide: Do Socio-Demographic Variables (Still) Impact E-Government Use Among Onliners / B. Niehaves, E. Gorbacheva, R. Plattfaut // E-Government Success Factors and Measures: Theories, Concepts, and Methodologies / J. Ramon Gil-Garcia. ― Mexico: Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), 2013. ― P. 52-65.
26. Oktem, M. K. The Usage of E-Governance Applications by Higher Education Students / M. K. Oktem, K. Demirhan, H. Demirhan // Educational Sciences: Theory & Practice. ― 2014. ― Vol. 14, N. 5 ― P. 1925-1943.
27. Public sector information: a key resource for Europe - Green Paper on public sector information in the information society [Электронный ресурс] // EU Monitor. — Режим доступа: <https://www.eumonitor.eu/9353000/1/j9vvik7m1c3gyxp/vikqhgvbz9z7#p2> (дата обращения: 24.04.16).
28. Reddick, C. Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? / C. Reddick // Government Information Quarterly. ― 2005. ― Vol. 22, N. 1 ― P. 38-57.
29. Rokhman, A. E-Government Adoption in Developing Countries: the Case of Indonesia / A. Rokhman // Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences. ― 2011. ― Vol. 2, N. 5― P. 228-236.
30. Safeena, R. Conceptualization of electronic government adoption / R. Safeena, A. Kammani // International Journal of Managing Information Technology (IJMIT). ― 2013. ― Vol. 5, N. 1― P. 13-22.
31. Taipale, S. The Use of E-Government Services and the Internet: the Role of Socio-Demographic, Economic and Geographical Predictors / S. Taipale // Telecommunications Policy. ― 2013. ― Vol. 37, N. 4/5. ― P. 413-422.

# Приложения

## Приложение 1

**Опросный лист**

**(заполняется экспертом на основании ответов респондента)**

**Часть 1 (Социально-демографические факторы)**

1. **Ваш пол? 1.** Мужчина  **2.** Женщина
2. **Назовите, пожалуйста, Ваш возраст:**
3. **Ваше образование:**

1. неполное среднее;

2. полное среднее;

3. среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.);

4. высшее;

5. ученая степень (кандидат наук, доктор наук).

1. **Социальный статус семьи:**
2. проживаю с мужем/женой, детьми, родителями, родственниками, друзьями;
3. проживаю один/одна.
4. **Есть ли у Вас дети?**
5. Да;
6. Нет (*переход к вопросу 7*).
7. **Если «ДА», то каков возраст Ваших детей?**
8. **Как бы Вы оцениваете материальное положение Вашей семьи?**
9. очень низкий, живу в крайней нужде;
10. ниже среднего;
11. средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду;
12. выше среднего;
13. высокий.

**Часть 2 (Традиционный способ получения услуг-доверие к органам власти)**

1. **Насколько Вы удовлетворены качеством предоставления услуг в органах власти в целом?**
2. Абсолютно неудовлетворен;
3. Скорее неудовлетворен;
4. Затрудняюсь ответить;
5. Скорее удовлетворен;
6. Абсолютно удовлетворен.
7. **Оцените, насколько Вы доверяете (в общем / всем) исполнительным органам государственной власти:**
8. Абсолютно не доверяю;
9. Скорее не доверяю;
10. Затрудняюсь ответить;
11. Скорее доверяю;
12. Абсолютно доверяю.

**Часть 3 (Доступность и доверие к IT)**

1. **Есть ли у вас доступ к сети Интернет?**
2. Да;
3. Нет (*переход к вопросу 13*).
4. **Где Вы пользуетесь сетью Интернет (если есть доступ)?**
5. только на работе/учебе;
6. только дома;
7. и на работе/учебе, и дома;
8. доступ есть, но не пользуюсь.
9. **Сколько времени в неделю Вы проводите в сети Интернет?**
10. **Готовы ли Вы проводить транзакции в сети Интернет (требующие в рамках действующего законодательства использования персональных данных, данных банковской карты и т.д.):**

1. Да;

2. Нет.

**Часть 4 (Электронные государственные услуги: осведомленность и осознание выгод)**

1. **Получали ли Вы когда-нибудь государственную услугу через сеть Интернет?**
2. Да, какую\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Нет *(переход к вопросу 16)*.
4. **Как Вы оцениваете качество предоставления этой услуги?**
5. Очень плохо;
6. Скорее плохо;
7. Удовлетворительно;
8. Скорее хорошо;
9. Очень хорошо.
10. **Знаете ли Вы о существовании Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга (далее – Портал)?**
11. Да;
12. Нет *(переход к вопросу 20)*.
13. **Пользовались ли Вы уже Порталом для получения государственных услуг в электронном виде?**
14. Да *(переход к вопросу 18)*;
15. Нет *(переход к вопросу 20).*
16. **Удобно ли Вам было пользоваться возможностями Портала для получения услуги в электронном виде?**
17. Максимально неудобно;
18. Неудобно;
19. Удовлетворительно;
20. Удобно;
21. Очень удобно.
22. **Как Вы оцениваете качество предоставления услуг в электронном виде в целом?**
23. Очень плохо;
24. Скорее плохо;
25. Удовлетворительно;
26. Скорее хорошо;
27. Очень хорошо.

1. **Намерены ли Вы в будущем использовать Портал для получения государственных услуг в электронном виде?**
2. Да;
3. Нет.
4. **Рекомендовали бы Вы своим друзьям/родственникам получение услуг через Портал?**
5. Да;
6. Нет.
7. **Если «нет», что может изменить Ваше отношение к Порталу? Если «да», какие ещё услуги Вы бы хотели получать в электронном виде?**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

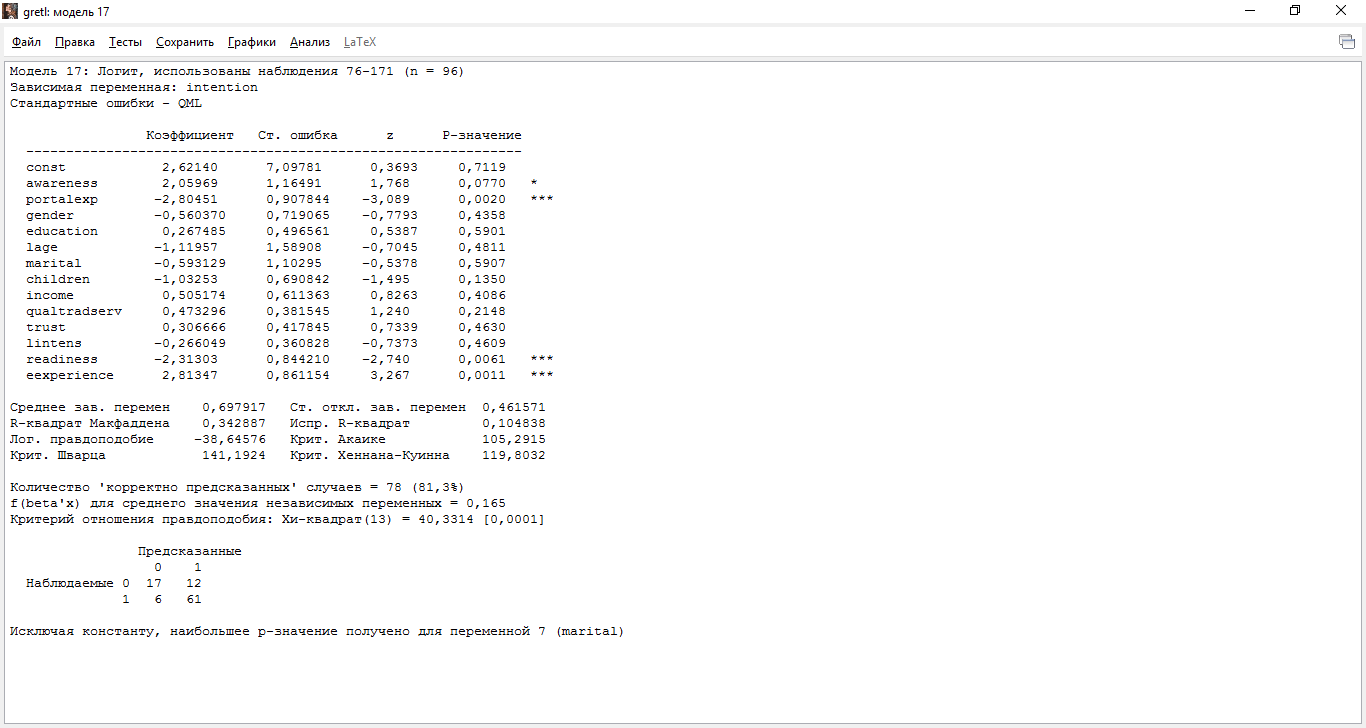
## Приложение 2

**Описание переменных и их кодировок, используемых для выявления факторов спроса на электронные государственные услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Переменная** | **Описание** | **Ед. изм/код** |
| survey | Место проведения опроса | 0 - МФЦ, 1 - социальные сети |
| gender | Пол респондента | 1- М, 0 - Ж |
| age | Возраст респондента | годы |
| education | Образование респондента | 1 - неполное среднее, 2 - полное среднее, 3 - среднее специальное, 4 - высшее; 5 - ученая степень |
| marital status | Социальный статус семьи респондента | 2 - с партнером, 1 - один/одна |
| children | Наличие детей у респондента | 1 - да, 0 - нет |
| age of children | Возраст детей респондента | годы |
| income | Материальное положение семьи респондента | 1 - очень низкий, 2 - ниже среднего, 3 - средний, 4 - выше среднего, 5 - высокий |
| qualtradserv | Качество предоставления услуг органами власти | 1 - очень плохо, 2 - скорее плохо, 3 - удовлетворительно, 4 - скорее хорошо, 5 - очень хорошо |
| trust | Доверие респондента к органам власти | 1 - абсолютно не доверяю, 2 - скорее не доверяю, 3 -затрудняюсь ответить, 4 - скорее доверяю, 5 - абсолютно доверяю |
| access | Доступ респондента к сети Интернет | 1 - да, 0 - нет |
| place | Места пользования респондентом сетью Интернет | 0- нет доступа, 1 - только на работе/учебе, 2 - только дома, 3 - и на работе/учебе, и дома, 4 -доступ есть, но не пользуюсь |
| intensity | Интенсивность использования респондентом сети Интернет | часы |
| readiness | Готовность респондента к транзакциям в сети Интернет | 1 - да, 0 - нет |
| e-service experience | Опыт получения государственной услуги через Интернет | 1 - да, 0 - нет |
| qualonline | Качество предоставления онлайн-услуги | 1 - очень плохо, 2 - скорее плохо, 3 - удовлетворительно, 4 - скорее хорошо, 5 - очень хорошо |
| awareness | Осведомленность о Портале государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга | 1 - да, 0 - нет |
| portal experience | Опыт получения государственной услуги через Портал | 1 - да, 0 - нет |
| convenience | Удобство получения услуг на Портале | 1 - максимально неудобно, 2 - неудобно, 3 - удовлетворительно, 4 - удобно, 5 - очень удобно |
| qualportal | Качество предоставления услуг на Портале | 1 - очень плохо, 2 - скорее плохо, 3 - удовлетворительно, 4 - скорее хорошо, 5 - очень хорошо |
| intention | Намерение респодента пользоваться Порталом в будущем | 1 - да, 0 - нет |

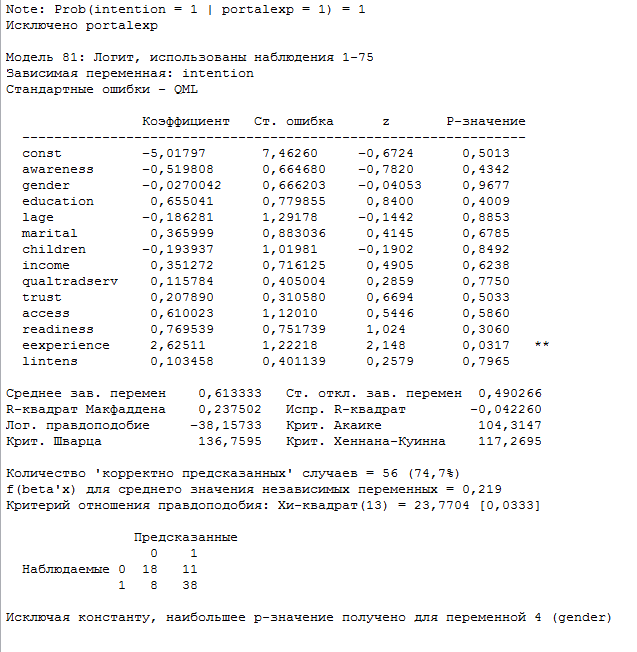
## Приложение 3

**Логистическая модель, построенная на основе данных онлайн-анкетирования**



## Приложение 4

**Логистическая модель, построенная на основе данных анкетирования в МФЦ**

****

## Приложение 5

**Логистическая модель, построенная на основе общей выборки**

