

ВОСТРЕБОВАННОСТЬ ПОРТАЛОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА)¹

Видясова Л.А., Чугунов А.В.²

Аннотация

Статья посвящена результатам исследования востребованности порталов государственных услуг среди жителей Санкт-Петербурга. Авторы представляют методику определения востребованности электронных государственных услуг населением. Объектом исследования стала востребованность федерального и регионального (на примере Петербурга) порталов государственных услуг.

Методология исследования базируется на положениях концепции диффузии инноваций. Исследование было проведено методом анкетирования, в котором приняли участие 285 респондентов (выборка случайная, бесповторная, стратифицированная, уровень надежности 95,4%).

По результатам опроса были получены данные об уровне популярности федерального и регионального порталов государственных и муниципальных услуг. В частности, уровень использования федерального портала достиг в 2015 г. 36% опрошенных, регионального – 24%. Исследование выявило также, что значительное количество жителей Санкт-Петербурга стало пользоваться региональным порталом неоднократно.

Методологической основой исследования стала определена концепция диффузии инноваций Э. Роджерса, что позволило произвести группировку потребителей государственных услуг, предоставляемых в электронной форме, по следующим категориям: новаторы, ранние последователи, раннее большинство, позднее большинство, отстающие.

¹ Работа выполнена при частичной поддержке гранта РФФИ №16-36-60035 «Исследование социальной эффективности порталов электронного участия в России».

² Видясова Людмила Александровна – кандидат социологических наук, начальник отдела мониторинговых исследований Центра технологий электронного правительства, Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики. Адрес: Университет ИТМО. 199034, Санкт-Петербург, Биржевая линия, д. 14, оф. 333. E-mail: bershadskaaya.lyudmila@gmail.com

Чугунов Андрей Владимирович – кандидат политических наук, директор Центра технологий электронного правительства, заведующий кафедрой управления государственными информационными системами, Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики. Адрес: Университет ИТМО. 199034, Санкт-Петербург, Биржевая линия, д. 14, оф. 333. E-mail: chugunov@egov-center.ru

Авторами предложен ряд рекомендаций по увеличению популярности регионального портала среди тех групп жителей, которые на данный момент не являются активными его пользователями либо не проинформированы о таких возможностях.

Ключевые слова: государственные услуги; муниципальные услуги; электронные услуги; электронное правительство; анкетирование; социологическое исследование; портал государственных и муниципальных услуг.

В Российской Федерации в настоящее время происходят два взаимосвязанных и противоречивых процесса: с одной стороны, усиливается централизация и становится более жестким регулирование с федерального уровня вопросов развития технологий электронного правительства и оказания региональных и муниципальных услуг в электронной форме; с другой – усиливается роль регионов и муниципалитетов в обеспечении функционирования этой распределенной системы. При этом все большее внимание уделяется повышению эффективности взаимодействия региональных информационных систем с федеральными системами при оказании гражданам электронных услуг.

В условиях сокращения бюджетов на информатизацию регионам и муниципалитетам приходится предпринимать серьезные усилия для того, чтобы обеспечить бесперебойное функционирование и развитие созданной инфраструктуры. В этих условиях важное значение приобретает задача постоянного мониторинга востребованности и эффективности электронных услуг, что позволяет обеспечивать экономию ресурсов за счет концентрации внимания на востребованных сервисах, а также оперативно выявлять «узкие места» в функционировании государственных и муниципальных информационных систем.

В настоящее время считается аксиомой, что внедрение новых технологий является ключом к трансформациям в государственном управлении. Однако сейчас, когда большинство правительств приобрело статус «электронных», становится очевидным, что просто внедрение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) не является достаточным условием устойчивого развития и функционирования электронного правительства. Дж.А. МакДонах (McDonagh, 2007) полагает, что повышению эффективности государственного управления будет способствовать «признание того факта, что электронное правительство должно быть преобразующим и стать с точки зрения предоставления государственных услуг более ориентированным на граждан, нежели на органы власти». В противном случае, по его мнению, «миллионы долларов, потраченные на электронное правительство, вряд ли приведут к эффективному управлению и достижению целей развития тысячелетия».

В данной статье представлены результаты социологических исследований востребованности порталов государственных услуг (федерального и регионального) среди жителей Петербурга, организованных в 2014–2015 гг. с целью получения достоверных и актуальных данных

о готовности и адаптации жителей города к пользованию государственными и муниципальными услугами через Интернет. При этом методологической основой анализа является концепция диффузии инноваций.

Исследования использования и востребованности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме

Вопросы внедрения технологий электронного правительства изучаются зарубежными учеными на протяжении достаточно долгого времени. Они отмечают, что процесс внедрения технологий электронного правительства сталкивается с целым рядом барьеров организационного, технологического и финансового характера. Определенные сложности в использовании новых технологий кроются и в развитии человеческого капитала той или иной общности (Heeks, 2006).

В исследовательской практике достаточно серьезное внимание уделяется оценкам технологических компонентов (Thorson et al., 2002), а также процессам предоставления государственных услуг в электронной форме (UN Survey, 2016). Организационные барьеры исследуются в рамках анализа соответствия заявленных целей и реализованных инициатив (Nour et al., 2008), оценки готовности властных структур к реформированию (Alreemy et al., 2016) и внедрению инноваций (Savage, 1978), соотношения ресурсов, потребностей и принимаемых политических решений (Mooney et al., 1995; Nagi et al., 2009).

Институциональная готовность к использованию новых принципов управления и оказания государственных услуг оценивается посредством изучения нормативной практики и формирования новых форм бюрократии (Tolbert et al., 2009), уровня политического участия (Chadwick et al., 2003), изменения организационных форм с целью повышения эффективности государственного управления (Luna-Reyes et al., 2011; Weerakkody et al., 2012).

В перечисленных выше исследованиях достаточно объемно показана картина с точки зрения предложения услуг и сервисов, то, что в зарубежной исследовательской практике называют «supply-side», однако не следует упускать из виду учет мнений конечных потребителей электронных услуг – «demand-side» этого процесса (Nielsen, 2014). Зарубежные исследователи подчеркивают серьезное влияние факторов обоих типов на развитие технологий электронного правительства и их реальное использование (Delorous, 2010).

В отечественной практике также имеется ряд исследований, посвященных предложению электронных государственных услуг. Официальные веб-ресурсы являются источником получения знаний о степени открытости органов власти (Дмитриева, 2015). Периодически вопросы, связанные с востребованностью услуг электронного правительства, включают в свои omnibusные опросы ФОМ и ВЦИОМ. Внимание исследователей привлекают факторы, влияющие на состояние удовлетворенности потребителей услуг и сервисов (Решетникова, 2016), а также определяющие ожидания граждан (Трахтенберг, 2011). Проводятся отдельные исследования, направленные

на оценку качества предоставления государственных и муниципальных услуг (Оценка качества, 2014), состояние многофункциональных центров (Митрофанова, 2015), восприятие коррупциогенных факторов при взаимодействии с государственными структурами (Изучение мнения населения Республики Татарстан, 2016).

Востребованность электронных правительственных сервисов в существенной мере зависит от решения проблемы информационного неравенства (доступность Интернета в региональном разрезе и в различных типах населенных пунктов, а также включенность в электронное взаимодействие в зависимости от возрастной группы населения). Следует обратить внимание, что, по данным мониторинговых исследований НИУ ВШЭ (Информационное общество, 2015), в сельской местности 39% населения никогда не пользовались Интернетом, и представители старшего поколения демонстрируют очень низкие показатели. В частности, в 2014 г. никогда не пользовались сетью Интернет 31% граждан в возрасте от 45 до 54 лет (в 2013 г. – 35%), 55% лиц, входящих в группу 55–64 года (в 2013 г. – 57%), и 79% старшей возрастной группы от 65 до 72 лет (в 2013 г. – 81%). Эти данные и особенно незначительная динамика к снижению настораживают в контексте необходимости выполнения целевых показателей, связанных с востребованностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, всеми слоями населения.

Эти обстоятельства подчеркивают необходимость оценки качества услуг, оказываемых в электронной форме, и обратной связи путем получения отзывов непосредственно от граждан – пользователей государственных услуг.

Развитие электронных государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге

Развитие электронных государственных услуг – важная задача, реализуемая на всех уровнях власти. Правительство Санкт-Петербурга направляет немалые усилия для развития Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга (<https://gu.spb.ru/>; далее – Портал СПб) для того, чтобы обеспечить качественное и оперативное предоставление гражданам государственных услуг. С 2014 г. Портал был интегрирован в федеральную государственную информационную систему «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА), позволяющую пользователям получать доступ в личный кабинет на портале, а также доступ к самим услугам. По данным официальной статистики Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, в 2015 г. примерно 15% населения Петербурга в возрасте старше 14 лет было зарегистрировано в ЕСИА, а в 2016 г. этот показатель увеличился до 25%.

Наряду с важными процессами проектирования, разработки и использования электронных сервисов актуальной задачей является выявление уровня осведомленности жителей города о функционировании Портала СПб, доверия к этому официальному городскому интернет-ресурсу, а также

определение ожиданий и предпочтений горожан относительно разных способов получения государственных и муниципальных услуг в целом.

С этой целью регулярно проводятся репрезентативные социологические опросы населения, позволяющие выявить динамику общественного мнения по исследуемым вопросам. Настоящее исследование было проведено в 2014–2015 гг. по методике, разработанной экспертами Центра технологий электронного правительства Университета ИТМО.

Методология исследования

Объектом проведенного исследования стала востребованность федерального и регионального (на примере Петербурга) порталов государственных и муниципальных услуг. Исходным для исследования стало определение предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, содержащееся в п. 6 ст. 2. ФЗ N 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: «...предоставление с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг... в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями»³.

Методология исследования определяется положениями концепции диффузии инноваций, согласно которой реализация электронных услуг представляется новым, инновационным способом взаимодействия между властью и гражданами. По Э. Роджерсу, диффузия инноваций включает в себя пять этапов: знания, убеждения, решения, реализация, подтверждение (Rogers, 2010). В настоящем исследовании было уделено внимание диффузии данной инновации среди граждан на примере Санкт-Петербурга.

Согласно концепции диффузии инноваций, выделяются пять категорий потребителей инноваций (adopter categories) (Носонов, 2015):

- 1) новаторы (2,5%) – те, кто первыми принимают инновации, обычно молодая по возрасту группа;
- 2) ранние последователи (13,5%) – обычно это социальные лидеры, популярные, высокообразованные люди;
- 3) раннее большинство (34%) – более осторожные, чем ранние последователи, но принимающие нововведения раньше, чем остальные;
- 4) позднее большинство (34%) – это, как правило, скептики, принимающие нововведения после того, как большинство уже их освоило;
- 5) отстающие (16%) – консерваторы, принимающие инновации в последнюю очередь, обычно это старшая возрастная группа.

Исследование проведено методом анкетирования. Для его проведения был произведен расчет объема необходимой выборочной совокупности.

³ Федеральный закон N 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <https://rg.ru/2010/07/30/gosusl-dok.html>

Для определения размера выборки использовались данные о численности населения Санкт-Петербурга (5,2 млн человек (Петростат, 2015), а также о численности интернет-аудитории (3,5 млн человек, или 77%, по подсчетам TNS Web Index (2015)).

Размер выборочной совокупности составил 285 человек (уровень надежности 95,4%, ошибка выборки не более 5%). Выборка случайная, бесповторная, стратифицированная.

Опрос был проведен методом очного анкетирования в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, организованного в семи Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), расположенных в разных районах города.

В ходе исследования оценка предоставляемых государственных и муниципальных услуг на электронных порталах проводилась по следующим направлениям:

- интенсивность использования сети Интернет жителями Петербурга (уровень вовлеченности в интернет-пространство);
- способы получения государственных и муниципальных услуг, доступные жителям Санкт-Петербурга;
- информированность горожан о функционировании регионального портала и его возможностях;
- информированность горожан о функционировании федерального портала – Единого портала государственных услуг (ЕПГУ) и его возможностях;
- качество работы и удобство пользования региональным порталом.

Исследование в 2015 г. проводилось по методике, аналогичной методике исследования 2014 г., что позволило осуществить сравнительный анализ результатов опроса 2014 и 2015 гг.

Для интерпретации полученных в ходе опроса результатов также использовались данные опроса, проведенного в июне 2015 г. в Санкт-Петербурге в 17 местах оказания государственных и муниципальных услуг, о популярности использования ЕСИА среди жителей Санкт-Петербурга. В ходе этого опроса были выявлены преимущества и недостатки системы регистрации на порталах государственных услуг, которые позволили сделать выводы о причинах удовлетворенности/неудовлетворенности и характере использования этих ресурсов.

Результаты опроса

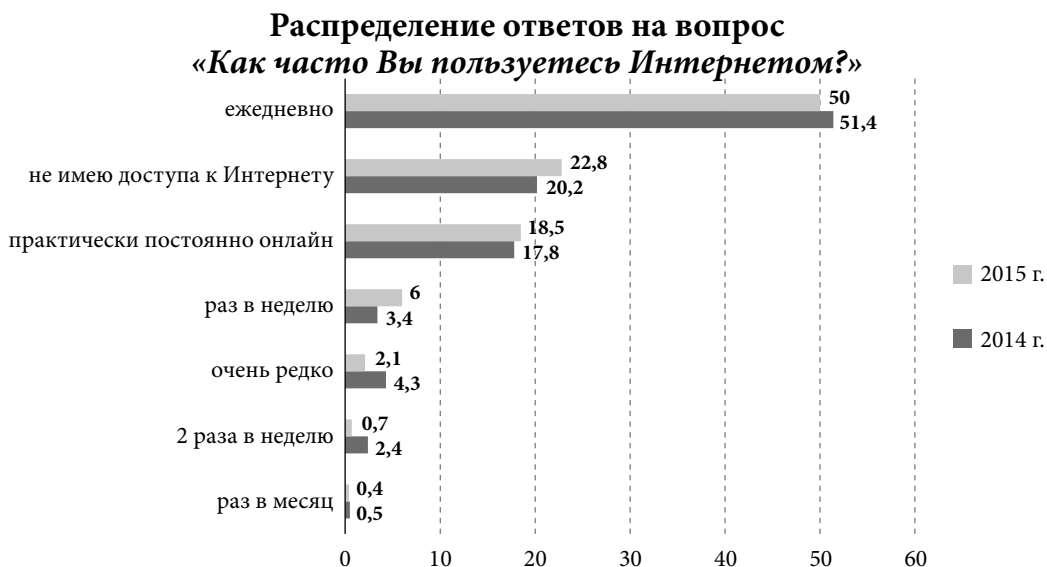
В результате исследования были получены данные, позволяющие сделать определенные выводы как об уровне использования информационных технологий жителями города, так и о востребованности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через порталы.

Интенсивность использования сети Интернет

По результатам опроса было выявлено, что жители Санкт-Петербурга являются активными интернет-пользователями, при этом за последний год

возросла доля тех, кто постоянно находятся в онлайн-режиме, в том числе имеют мобильные подключения через смартфоны, обладающие функцией оповещения при поступлении сообщений по электронной почте, и в других программах (рис. 1).

Рисунок 1



Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

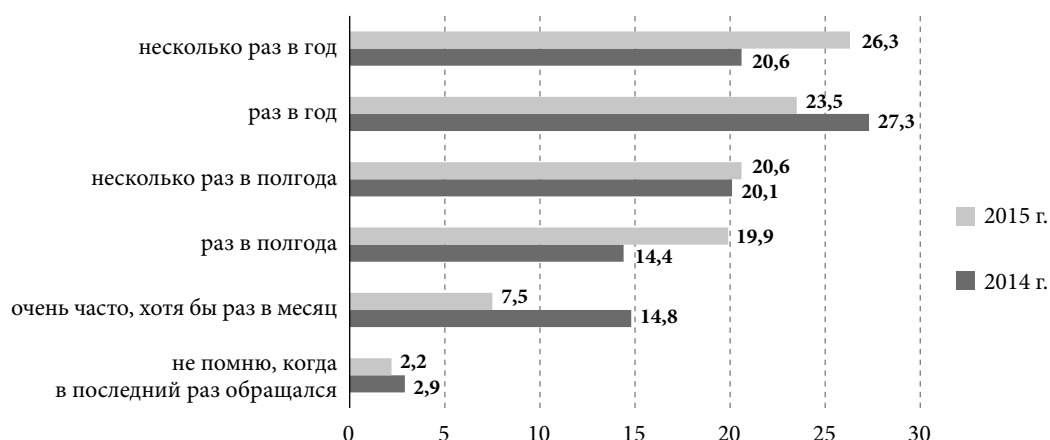
Эти данные подтверждают общероссийскую статистику, представленную Фондом «Общественное мнение» (ФОМ), об увеличении численности ежедневной аудитории Интернета (Интернет в России, 2015). Растет и доля пользователей, проводящих в сети более нескольких часов в день. Чуть менее половины опрошенных (45%) проводят в сети Интернет ежедневно от 6 часов и более, основной массив данной группы пользователей составляют участники онлайн-опроса. Среди жителей города активными пользователями являются 38%, а еще 20% не пользуются Интернетом ежедневно.

Способы получения государственных и муниципальных услуг

Почти 97% опрошенных обращались за получением государственных или муниципальных услуг хотя бы раз в течение года. За прошедший год увеличилась доля граждан, обращающихся за получением государственных и муниципальных услуг более 1 раза в год (рис. 2). Среди тех, кто реже всего обращаются за получением таких услуг, – респонденты в возрасте 18–30 лет (61%). За последний год уменьшилось число опрошенных, получавших услуги хотя бы раз в месяц. Преимущественно данную группу составляют граждане, обращающиеся за услугами социальной сферы, здравоохранения и налоговой службы.

Рисунок 2

**Распределение ответов на вопрос
«Как часто Вы обращаетесь за получением каких-либо
государственных или муниципальных услуг?»**

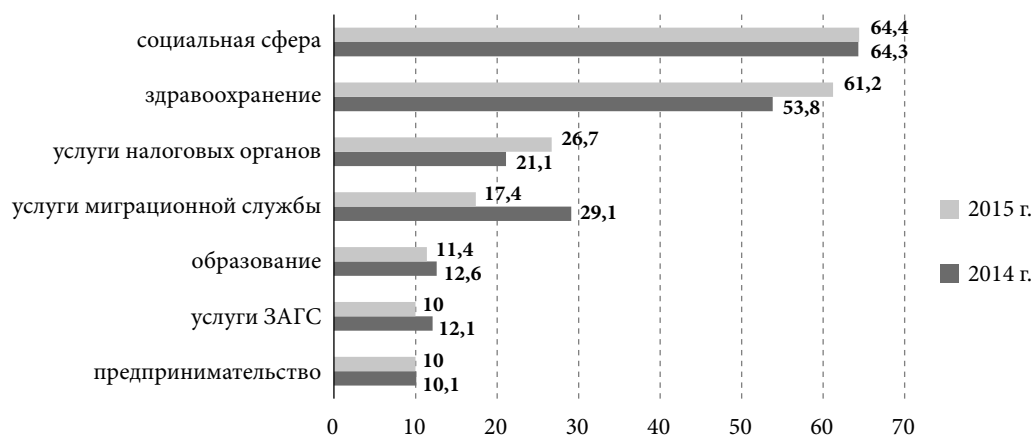


Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

Наиболее популярными среди государственных и муниципальных услуг являются услуги социальной сферы, здравоохранения, миграционной службы и налоговых органов (рис. 3).

Рисунок 3

**Распределение ответов на вопрос
«Государственные и муниципальные услуги
из какой сферы Вы получали?»**

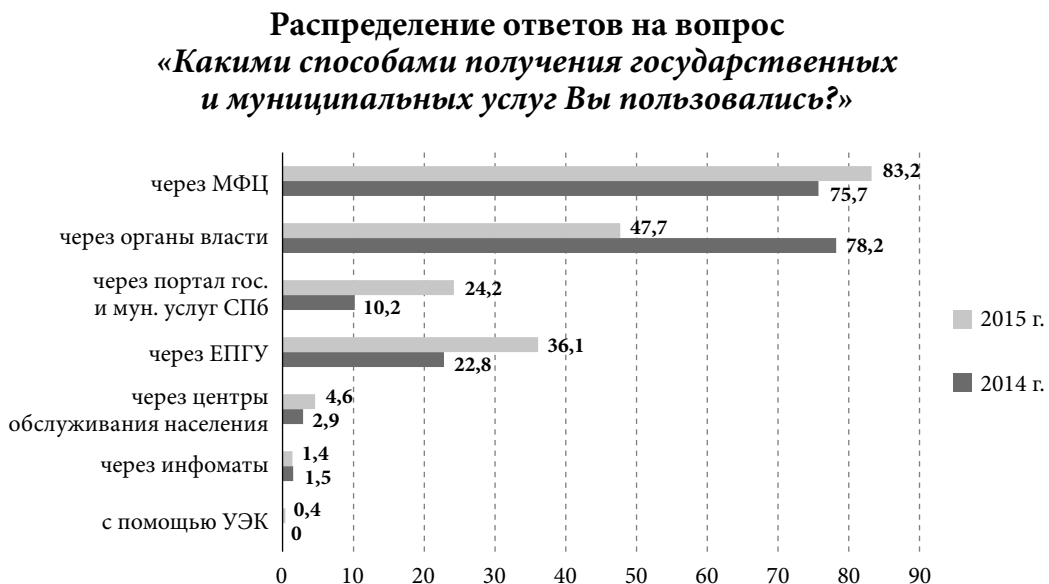


Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

По данным опроса, услуги социальной сферы наиболее популярны среди респондентов в возрасте 18–30 лет; услуги образования, а также услуги в сфере предпринимательской деятельности пользуются наибольшим спросом у опрошенных в возрасте 31–45 лет (это преимущественно родители, подающие заявления на получение разного рода услуг для своих несовершеннолетних детей). Услуги здравоохранения востребованы жителями Санкт-Петербурга всех возрастных категорий.

За период 2014–2015 гг. наметилась тенденция к изменению предпочтений жителей Санкт-Петербурга в способах получения государственных и муниципальных услуг: на 8% возросла доля пользующихся МФЦ, на 13% увеличилось число получивших услуги через ЕПГУ, на 14% – получивших услуги через Портал СПб (рис. 4).

Рисунок 4



Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015).

Получение услуг в МФЦ с каждым годом становится все более популярным у жителей города. По данным официальной статистики Санкт-Петербурга по обращениям в МФЦ (Динамика обращений в МФЦ, 2015), ежемесячно в отделения МФЦ обращаются до 280 тыс. человек. За прошедшие восемь месяцев с начала 2015 г. число обратившихся в МФЦ в 1,5 раза больше, чем за аналогичный период в 2014 г.

Информированность горожан о функционировании порталов государственных и муниципальных услуг

Для выявления уровня осведомленности и информированности жителей Санкт-Петербурга о работе ЕПГУ и Портала СПб в анкету были вклю-

чены соответствующие вопросы. По результатам опроса, большинство жителей Санкт-Петербурга (74%) знают или хотя бы слышали о существовании ЕПГУ. Чуть более трети участников очного опроса не осведомлены о существовании данного портала (рис. 5). Респонденты более молодых возрастных групп (18–30 и 31–45 лет) преобладают среди зарегистрированных на ЕПГУ. Абсолютное большинство зарегистрированных респондентов составляют служащие/специалисты, а каждый седьмой из имеющих регистрацию на ЕПГУ – бизнесмен.

Распределение ответов на вопрос «Знаете ли Вы о существовании Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга?» (www.gu.spb.ru) показало, что, как и в 2014 г., в старших возрастных группах процент зарегистрированных на Портале СПб и знающих о нем значительно ниже, чем среди респондентов моложе 46 лет. Абсолютное большинство зарегистрированных на этом портале составляют опрошенные в возрасте от 18 до 45 лет. При этом за 2015 г. почти в два раза увеличилась доля пользователей, зарегистрированных на Портале СПб в возрасте 31–45 лет, в полтора раза уменьшилась доля не осведомленных о нем граждан в группе 46–60 лет, а также появились зарегистрированные респонденты в группе 60 лет и старше (в 2014 г. зарегистрированных респондентов из этой возрастной группы среди опрошенных не было) (табл. 1).

Таблица 1

**Распределение ответов на вопрос
«Знаете ли Вы о существовании Портала государственных
и муниципальных услуг Санкт-Петербурга?»
по возрастным категориям респондентов, %**

Возраст, лет	Ответы	Да, зарегистрирован	Да, имею представление	Слышал, но не знаю, что это	Нет
18–30		27,3	23,2	9,1	40,4
31–45		21,6	32,3	16,9	29,2
46–60		14,5	12,3	22,3	50,9
60 и старше		1,2	2,4	5,3	91,1

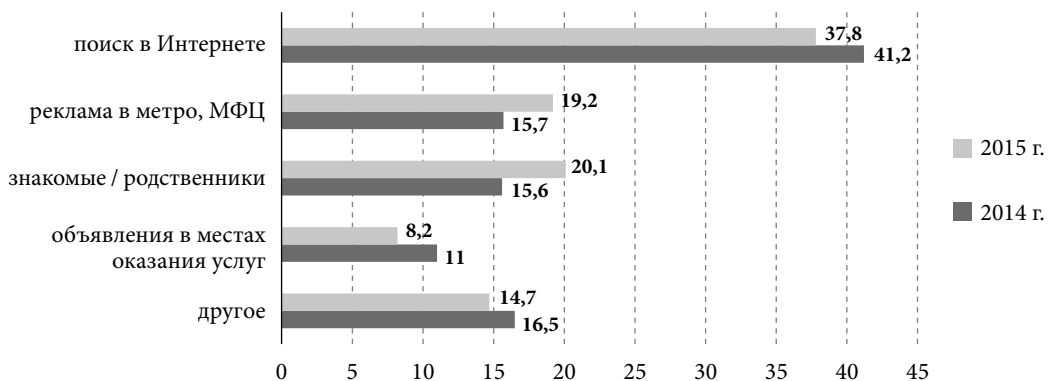
Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2015 г.).

Среди тех, кто знаком или хоть что-то слышал о региональном портале, 38% респондентов ответили, что нашли информацию об этом ресурсе в сети Интернет.

За период с 2014 по 2015 г. увеличилась доля информированных посредством рекламы в метро и МФЦ (с 14% до 22%). По-прежнему почти $\frac{1}{5}$ опрошенных узнают о существовании Портала СПб от знакомых и родственников (рис. 5). Кроме того, 6% опрошенных сказали, что впервые узнали о нем от интервьюеров, проводивших опрос.

Рисунок 5

**Распределение ответов на вопрос
«Откуда Вы узнали о Портале государственных
и муниципальных услуг Санкт-Петербурга?»**



Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

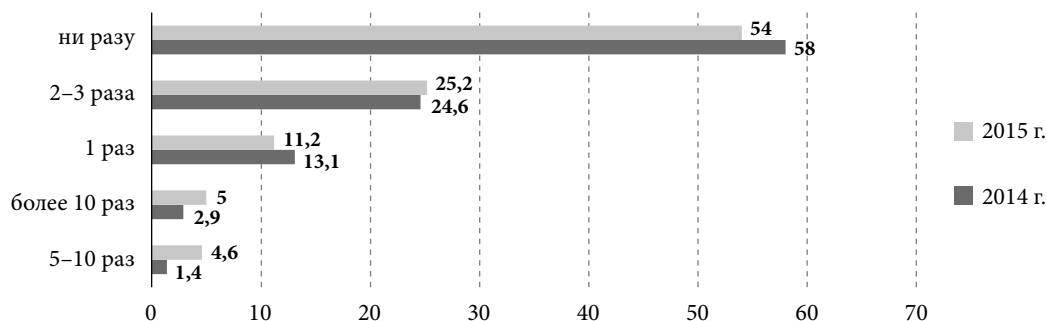
Поиск информации о Портале СПб в Интернете наиболее популярен у служащих, бизнесменов, домохозяек и безработных граждан. Из рекламных объявлений в метро и МФЦ об этом ресурсе узнали преимущественно учащиеся и пенсионеры. Практически каждый пятый студент или домохозяйка узнали о нем от знакомых и родственников.

За прошедший год возросла доля респондентов, понимающих разницу между ЕПГУ и Порталом СПб (с 13% в 2014 г. до 19% в 2015 г.). Однако стоит отметить, что не все респонденты, ответившие положительно на этот вопрос, смогли подробно разъяснить ее: только 13% объяснили, что разница заключается в ведомственной принадлежности порталов и услуг, оказываемых на них. Данное обстоятельство может быть объяснено тем фактом, что только 15% из всех опрошенных имеют опыт регистрации на обоих порталах сразу. Таким образом, лишь $\frac{1}{6}$ часть опрошенных смогли самостоятельно оценить возможности и функционал двух порталов. Кроме того, уровень осведомленности об их различиях выше среди пользователей, зарегистрированных на Портале СПб, из которых 40% смогли объяснить, в чем эта разница заключается. Из числа опрошенных, зарегистрированных на ЕПГУ, менее трети смогли объяснить разницу между порталами.

Среди опрошенных и осведомленных о существовании регионального Портала 46% хотя бы раз воспользовались им. За последний год наметилась положительная динамика: все больше респондентов обращались к Порталу СПб неоднократно (рис. 6). По данным опроса, более чем в 5 раз чаще этим порталом пользуются жители Санкт-Петербурга в возрасте 31–45 лет. Для более молодых пользователей (18–30 лет), а также для респондентов из старших возрастных групп (от 46 лет и старше) характерны в среднем 1–3 визита на региональный портал.

Рисунок 6

**Распределение ответов на вопрос
«Сколько раз Вы пользовались Порталом государственных
и муниципальных услуг Санкт-Петербурга?»**

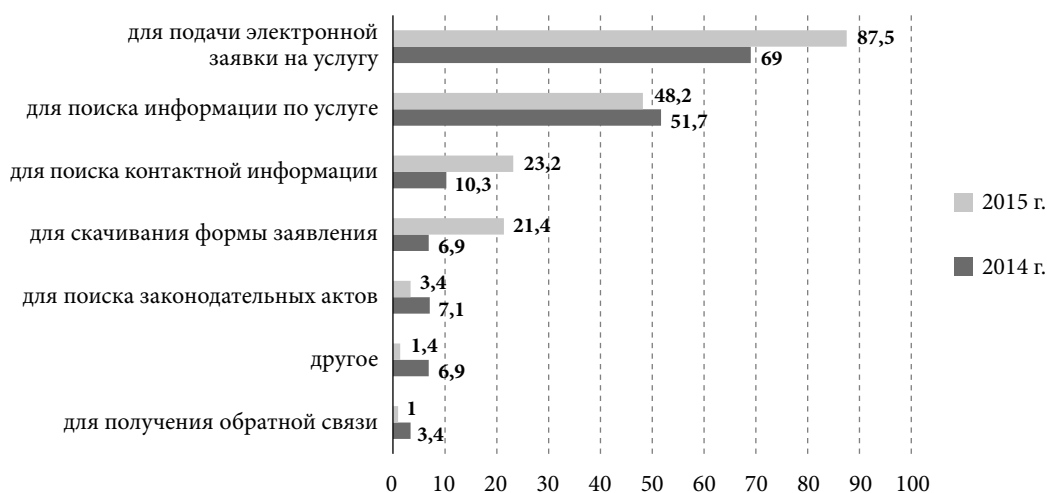


Источник: Результаты социологического исследования востребованности регионального портала государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

В ходе исследования было выявлено, что большинство пользователей Портала СПб заходили туда, чтобы подать заявку на конкретную государственную или муниципальную услугу и скачать форму заявления. За последний год снизился интерес пользователей к только лишь информационной части Портала СПб (поиск информации об услуге, поиск законодательных актов) (рис. 7).

Рисунок 7

**Распределение ответов на вопрос
«С какой целью Вы использовали Портал государственных
и муниципальных услуг Санкт-Петербурга?»**



Источник: Результаты социологического исследования востребованности регионального портала государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

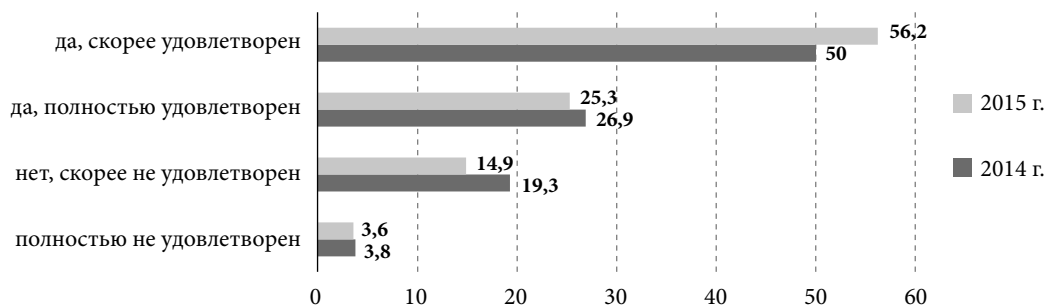
Среди сервисов интерактивной части у респондентов возрос интерес к скачиванию форм заявлений, а также подаче электронных заявок. Информационная часть наиболее популярна у респондентов в возрасте 31–45 лет. Интерактивная часть вызывает интерес у более молодой группы опрошенных.

Качество работы и удобство пользования Порталом СПб

Среди тех жителей Санкт-Петербурга, кто уже пользовался Порталом СПб, более $\frac{3}{4}$ удовлетворены его работой: 25% респондентов ответили, что «полностью удовлетворены» и еще 56% – «скорее удовлетворены». Наибольшую удовлетворенность выразили участники опроса в возрасте 18–45 лет. В результате исследования удалось выявить взаимосвязь между удовлетворенностью и типами услуг, опыт получения которых респонденты имели. В ходе опроса было обнаружено, что больше других удовлетворены Порталом СПб те, кто получил на нем услуги ЗАГС (до 86% удовлетворенных). Более 70% достигает уровень удовлетворенности пользователей, получивших услуги миграционной и налоговой служб, здравоохранения и социальной сферы. Немногим более половины обратившихся за услугами образования или предпринимательской деятельности остались удовлетворены работой Портала СПб.

Рисунок 8

Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы работой Портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга?»



Источник: Результаты социологического исследования востребованности порталов государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (ЦТЭП Университета ИТМО, Санкт-Петербург, 2014–2015 гг.).

Неудовлетворенность работой регионального портала связана преимущественно с его системой регистрации. По данным опроса о популярности ЕСИА, примерно 40% зарегистрированных на Портале СПб сталкивались с определенными трудностями: каждый пятый из них сообщил о сложности подтверждения регистрации; каждый пятнадцатый заявил, что сама процедура регистрации запутанна. Кроме того, пользователи рассказали о неудовлетворительной работе Почты России по доставке ключей доступа к portalу.

Среди тех респондентов, кто пользовался Порталом СПб, 52% ответили, что они однозначно порекомендуют его своим знакомым и родственникам по следующим причинам:

- Портал удобен и позволяет экономить время при получении услуг;
- услуги на Портале представлены более наглядно, чем на ЕПГУ;
- Портал уже позволил им получить ряд услуг быстро, качественно и надежно;
- пошаговая инструкция по регистрации и получению услуг очень удобна.

Около 5% опрошенных пользователей Портала СПб заявили, что они готовы его рекомендовать знакомым и родственникам при условии, что будет обеспечена бесперебойная работа, а также не будет сбоев при проверке личных данных.

Респонденты, заявившие о том, что они не готовы рекомендовать другим Портал СПб для использования, высказали следующие аргументы:

- Портал подвергается хакерским атакам, что снижает его эффективность;
- имеются проблемы в логике его интерфейса;
- некоторые государственные и муниципальные услуги проще получить традиционным способом;
- в 2015 г. имелся опыт неудачной попытки записи ребенка в школу;
- имеются сложности работы на Портале в некоторых интернет-браузерах;
- отсутствует необходимая информация по некоторым услугам.

В целом, по сравнению с данными опроса 2014 г., в 2015 г. желающих порекомендовать Портал СПб стало в 4 раза больше, что свидетельствует о росте положительных оценок пользователей этого ресурса.

Выводы

Исследование позволило выявить достаточно высокий уровень востребованности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме, среди жителей Петербурга. Респонденты активно пользуются Интернетом в своей повседневной практике, а также имеют выраженную потребность обращаться к органам власти за получением тех или иных услуг хотя бы раз в год.

Исследованием зафиксирован рост популярности федерального и регионального порталов государственных услуг среди жителей города, а также востребованность многофункциональных центров оказания услуг. При этом среди пользователей порталов преобладают граждане в возрасте от 18 до 45 лет. Люди этой возрастной группы преобладают и в интернет-аудитории, 38% опрошенных узнали о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде именно в сети.

Уровень использования ЕПГУ достиг в 2015 г. 36% опрошенных, а регионального портала – 24%. Кроме того, каждый шестой опрошенный имеет регистрацию на обоих порталах сразу. Исследование выявило, что за один год увеличилось количество жителей Санкт-Петербурга, пользующихся Порталом СПб неоднократно. Полученные данные свидетельствуют об устойчивом прохождении трех этапов диффузии инноваций (знание, убеждение,

решение). Вместе с тем ежегодно растет число респондентов, отмечающих, что они неоднократно обращаются на порталы за получением услуг.

Следует отметить, что скорость развития и рост востребованности электронных каналов взаимодействия с органами власти напрямую связаны с ростом интернет-аудитории в России. Если в 2003 г. месячная аудитория пользователей сети Интернет в Российской Федерации составляла 9,9 млн человек, или 9% взрослого населения России, а суточная – 3,2 млн, или 3% граждан, то в 2016 г. эти показатели составили соответственно 81,2 млн человек, или 70%, для месячной аудитории и 69,2 млн человек, или 59%, для суточной аудитории.

Важной характеристикой является также востребованность государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронной форме. В 2016 г. произошел резкий рост по всем основным показателям; это свидетельствует о том, что система наконец заработала в достаточно больших масштабах. Количество потенциальных пользователей электронных государственных и муниципальных услуг имеет однозначный показатель – количество граждан Российской Федерации, прошедших регистрацию на ЕПГУ и имеющих учетную запись в ЕСИА. В стране развернута сеть из 15 тыс. точек регистрации и авторизации в ЕСИА (85% приходится на МФЦ). Однако следует понимать, что регистрация в ЕСИА не может быть индикатором уровня использования электронных услуг. Данные Минкомсвязи России показывают, что в 2012–2014 гг. количество услуг, оказанных через ЕПГУ, ненамного превышало количество граждан, зарегистрированных в ЕСИА, однако с 2015–2016 гг. ситуация начала меняться. Если по результатам 2015 г. в ЕСИА было зарегистрировано 22,5 млн пользователей и оказано за год 51 млн услуг, то к сентябрю 2016 г. количество зарегистрированных достигло 33,6 млн человек, а количество услуг, оказанных через ЕПГУ, достигло 220 млн (см.: Презентация заместителя министра связи и массовых коммуникаций России..., 2016). Это можно рассматривать как свидетельство того, что в развитии процесса оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме населению произошел переход от тестового периода к массовому обслуживанию.

Исходя из концепции диффузии инноваций, мы выделили следующие категории потребителей оказываемых через порталы государственных и муниципальных услуг:

- «новаторы» – группа граждан 31–45 лет из числа бизнесменов, активно пользующихся услугами в сфере экономики, предпринимательства, налогов, ГИБДД;
- «ранние последователи» – пользователи в возрасте 18–30 лет, $\frac{1}{5}$ которых уже имели регистрацию на ЕПГУ в момент проведения первой волны опроса в 2014 г.;
- «раннее большинство» – граждане в возрастной группе 31–46 лет, узнавшие о порталах посредством сети Интернет, имеющие конкретные потребности в получении услуг в социальной сфере, а также образования, здравоохранения; имеющие высшее либо неполное высшее образование; занимающие руководящие позиции либо являющиеся специалистами;

- «позднее большинство» – более широкая группа в возрасте от 18 до 45 лет, включающая ту группу пользователей (18–30 лет), которые реже всех остальных обращаются за государственными услугами;
- «отстающие» – группа пользователей от 46 лет и старше, они еще учатся пользоваться новыми технологиями, осваивают их по рекомендации своих знакомых и родственников.

Таким образом, существенному улучшению качества работы регионального портала, повышению его популярности и востребованности среди жителей города будут способствовать: увеличение степени информированности граждан о существовании порталов государственных и муниципальных услуг, в особенности среди старших возрастных групп (подобных эффектов можно достичь во время проведения опросов, например, 6% респондентов впервые узнали о портале во время исследования 2015 г.); увеличение числа предоставляемых с использованием портала услуг прежде всего наиболее популярных (социальная сфера, здравоохранение, услуги миграционной и налоговой служб), а также обеспечение стабильности работы портала при массовых обращениях; запуск новых востребованных гражданами электронных услуг с учетом прогнозирования их масштаба и целевой аудитории.

ЛИТЕРАТУРА

1. Данные территориального органа Федеральной службы государственной статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, март 2015 г. URL: http://petrostat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/petrostat/resources/9e901880406832ceb618f7367ccd0f13/01nas_g.pdf (дата обращения: 12.08.2016).
2. Дмитриева Н.Е. Для связи в сети: результаты мониторинга открытости федеральных органов исполнительной власти в социальных сетях // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2015. – № 2. – С. 123–144.
3. Изучение мнения населения Республики Татарстан о коррупции // Отчет Комитета Республики Татарстан по социально-экономическому мониторингу. Казань. – 2016. – 40 с.
4. Интернет в России: динамика проникновения. Весна 2015 / Фонд «Общественное мнение». URL: <http://fom.ru/SMI-i-internet/12275> (дата обращения: 12.08.2016).
5. Информационное общество: востребованность информационно-коммуникационных технологий населением России / Г.А. Абдрахманова, Л.М. Гохберг, Г.Г. Ковалева и др. – М.: НИУ ВШЭ, 2015. URL: <http://issek.hse.ru/news/150039251.html> (дата обращения: 12.08.2016).

6. TNS Web Index. Результаты исследования: Март 2015. URL: [http://tns-global.ru/services/media/media-audience/internet/information/?download=973&date=2015%2003&arrFilter_pf\[YEAR\]=2015&set_filter=Y](http://tns-global.ru/services/media/media-audience/internet/information/?download=973&date=2015%2003&arrFilter_pf[YEAR]=2015&set_filter=Y) (дата обращения: 12.08.2016).
7. Митрофанова С.В., Малькова В.А. Состояние многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Ставрополе // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2015. – № 2 (47). – С. 270–277.
8. Носонов А.М. Теория диффузии инноваций и инновационное развитие регионов России // Псковский регионологический журнал. – 2015. – № 25. – С. 3–16.
9. Оценка качества предоставляемых государственных услуг, оказываемых государственными (муниципальными) учреждениями // Обзор Института регионального развития. Псков. – 2014. – 25 с.
10. Презентация заместителя министра связи и массовых коммуникаций России А. Козырева на конференции TAdviser IT Government DAY (22 октября 2016 г.). URL: http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Конференция_IT_Government_Day_2016/ (дата обращения: 20.11.2016).
11. Решетникова Д.С. Факторы оценки населением эффективности деятельности гражданских служащих при оказании государственных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 2. – С. 131–163.
12. Трахтенберг А.Д. Электронное правительство: технократическая утопия или востребованная структура // Научный ежегодник Института философии и права Уральского отделения РАН. – 2011. – № 11. – С. 253–269.
13. Alreemy Z., Chang V., Walters R., Wills G. Critical success factors (CSFs) for information technology governance (ITG) // Government Information Quarterly. 2016. Vol. 36. N. 6. P. 907–916.
14. Chadwick A., May C. Interaction between states and citizens in the Age of the Internet: E-Government in the United States, Britain and the European Union // Governance. 2003. Vol. 16. N. 2. P. 271–300.
15. Delopoulos H.N. Barriers and Opportunities for the Adoption of e-Governance services // International Scholarly and Scientific Research & Innovations. 2010. Vol. 4. N. 6. P. 883–886.
16. Heeks R. Implementing and Managing eGovernment: An international text. London: Sage Publications, 2006.
17. Luna-Reyes L.F., Gil-Garcia J.R. Using institutional theory and dynamic simulation to understand complex e-Government phenomena // Government Information Quarterly. 2011. Vol. 28. N. 11. P. 329–345.
18. McDonagh J.A. Strategic Advisory Note on «E-Government and the challenge of change in public sector management». UNDP Bratislava Regional Centre, Bratislava, 2007.
19. Mooney C.Z., Lee M. Legislative Morality in the American States: The case of Pre-Roe Abortion Regulation Reform // American Journal of Political Science. 1995. Vol. 39. N. 3. P. 599–627.
20. Nagi E., Hamdan M. Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacles and successes // Government Information Quarterly. 2009. Vol. 26. N. 4. P. 577–583.
21. Nielsen M. Identifying eGovernment success factors: An analysis of selected national governance models and their experience in digitizing service delivery // Proceedings of the International Conference EGOSE 2014. ACM Press, 2014. P. 19–26.

22. Nour M.A., AbdelRahman A.A., Fadlalla A. A context-based integrative framework for e-government initiatives // *Government Information Quarterly*. 2008. Vol. 25. N. 3. P. 448–461.
23. Rogers E. *Diffusion of Innovations*. Simon and Schuster, 2010. 518 p.
24. Savage R.L. Policy Innovativeness as a Trait of American States // *Journal of Politics*. 1978. Vol. 40. N. 1. P. 212–219.
25. Tolbert K., Mossberger K., McNeal R. Institutions, Policy Innovations, and E-Government in the American States // *Public Administration Review*. 2009. Vol. 68. N. 3. P. 549–563.
26. Thorson S., Ragland J. *E-Governance in the Americas and Europe*. Final report of the Electronic Governance Research Institute of the University of Seoul, 2002.
27. UN E-Government Survey. *E-Government in Support of Sustainable Development / UN Department of Economic and Social Affairs; UN Division for Public Administration and Development Management*. United Nations. N.Y., 2016. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf> (дата обращения: 12.08.2016).
28. Weerakkody V., El-Haddadeh R., Sabol T., Ghoneim A., Dzurka, P. E-government implementation strategies in developed and transition economies: A comparative study // *Information Journal of Information Management*. 2012. Vol. 32. N. 1. P. 66–74.

CITIZENS' AWARENESS AND SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES' PORTALS (THE CASE OF SAINT PETERSBURG)

Vidiasova Lyudmila A.

Ph.D., head of Monitoring and Research Department
of the E-Governance Center, ITMO University
Address: ITMO University. Of.333, 14 Birzhevaya line.
199034 St.Petersburg, Russian Federation
E-mail: bershadskaya.lyudmila@gmail.com

Chugunov Andrei V.

Ph.D., head of the E-Governance Center, Chair of the Government
Information Systems Management Department, ITMO University
Address: ITMO University. Of.333, 14 Birzhevaya line.
199034 St.Petersburg, Russian Federation
E-mail: chugunov@egov-center.ru

Abstract

The article presents the results of a series of sociological research on public services portals' popularity among the residents of St. Petersburg, organized in 2014–2015. The research aim was oriented on obtaining reliable and timely data on the city residents' availability and adaptation to the use of electronic state and municipal

services. The authors present a research technique for determining the demand for e-government services among the population, as well as measuring the satisfaction with online services.

The research methodology was based on diffusion of innovations concept. The study was conducted using two types of questionnaires: online and offline. Overall, 285 respondents participate in the poll (unrepeated stratified sample, with 95.4% of reliability level).

The survey revealed a high demand for e-government and municipal services among the residents of St. Petersburg related to the daily use of the Internet and the need to apply for government services at least once a year. The study recorded the growing popularity of the federal and regional public services portals among the citizens, as well as a demand for multifunctional centers providing services. According to the sociological poll results, 36% of the respondents have already used the federal portal, and 24% were among the regional portal users. The study detected a high frequency of re-using the regional portal among those residents who used it once.

The study was carried out in groups of online services' consumers, per E. Rogers adopter categories: innovators, early adopters, early majority, late majority, laggards.

Taking into account the indicators of a high-level satisfaction with the portal operation, the authors proposed a number of recommendations to increase the portal's popularity among those groups of residents who currently have not been active in its usage or even have not been informed about such opportunities (the elderly and people close to the retirement age).

Keywords: public services; municipal services; online services; e-government; questionnaire, sociological survey; Saint-Petersburg; state and municipal services portal.

Citation: Vidiasova, L.A., Chugunov, A.V. (2017). Vostrebovannost' portalov gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug (na primere Sankt-Peterburga) [Citizens' Awareness and Satisfaction with Public Services' Portals (The Case of Saint Petersburg)]. *Public Administration Issues*, no 2, pp. 165–185 (in Russian).

REFERENCES

1. Alreemy, Z., Chang, V., Walters, R. & Wills, G. (2006). Critical Success Factors (CSFs) for Information Technology Governance (ITG). *Government Information Quarterly*, vol. 36, no 6, pp. 907–916.
2. Chadwick, A. & May, C. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: E-Government in the United States, Britain and the European Union. *Governance*, vol. 16, no 2, pp. 271–300.
3. *Dannye territorial'nogo organa Federal'noj sluzhby gosudarstvennoj statistiki po g. Sankt-Peterburgu i Leningradskoj oblasti* [Federal Statistics Data] (2015). Available: http://petrostat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/petrostat/resources/9e901880406832ceb618f7367ccd0f13/01nas_g.pdf (accessed: 12 August, 2016).
4. Delopous, H.N. (2010). Barriers and Opportunities for the Adoption of E-Governance Services. *International Scholarly and Scientific Research & Innovations*, vol. 4, no 6, pp. 883–886.

5. Dmitrieva, N.E. (2015). Dlya svyazi v seti: rezultaty monitoringa otkrytosti federalnykh organov ispolnitelnoy vlasti v socialnykh setyah [Communications in Social Networks: Results of the Monitoring of Openness of Federal Bodies of the Executive Power in Social Networks]. *Public Administration Issue*, no 2, pp. 123–146.
6. Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An international text*. London: Sage Publications.
7. *Informatsionnoe obshchestvo: vostrebovannost' informatsionno-kommunikatsionnykh tekhnologiy naseleniem Rossii* [Information Society: Demand of the population in Russia for Information and Communication Technology. Analytic report]. Eds: G.A. Abdrahmanova, L.M. Gohberg, G.G. Kovaleva et al. 2015. Available: URL: <http://issek.hse.ru/news/150039251.html> (accessed: 12 August, 2016).
8. Internet v Rossii: dinamika proniknoveniya [Internet in Russia] (2015). *Fund "Public Opinion" Report*. Available: <http://fom.ru/SMI-i-internet/12275> (accessed: 12 August, 2016).
9. *Issledovanie kompanii TNS* [TNS Web Index Research] (2015). Available: http://www.tns-global.ru/services/media/media-audience/internet/information/?arrFilter_pf%5BYEAR%5D=2015&set_filter=%D0%9F%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D1%8C&set_filter=Y (accessed: 12 August, 2016).
10. *Izuchenie mneniya naseleniya Respubliki Tatarstan o korrupsii. Otchet Komiteta Respubliki Tatarstan po sotsial'no-ekonomicheskomu monitoring* [Study of the Views of people in the Republic of Tatarstan on Corruption. Report of the Republic of Tatarstan Committee on Social and Economic Monitoring]. Kazan', 2016.
11. Luna-Reyes, L.F. & Gil-Garcia, J.R. (2011). Using Institutional Theory and Dynamic Simulation to Understand Complex E-Government Phenomena. *Government Information Quarterly*, vol. 28, no 11, pp. 329–345.
12. McDonagh, J.A. (2007). *Strategic Advisory Note on "E-Government and the Challenge of Change in Public Sector Management"*. UNDP Bratislava Regional Centre, Bratislava.
13. Mitrofanova, S.V. & Mal'kova, V.A. (2015). Sostoyanie mnogofunktsional'nykh tsentrov predstavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v g. Stavropole [The State of Affairs of Multifunctional Centers Providing Public and Municipal Services in the City of Stavropol]. *Vestnik Severo-Kavkazskogo federal'nogo universiteta*, no 2 (47), pp. 270–277.
14. Mooney, C.Z. & Lee, M. (1995). Legislative Morality in the American States: The Case of Pre-Roe Abortion Regulation Reform. *American Journal of Political Science*, vol. 39, no 3, pp. 599–627.
15. Nagi, E., & Hamdan, M. (2009). Computerization and E-Government Implementation in Jordan: Challenges, Obstacles and Successes. *Government Information Quarterly*, vol. 26, no 4, pp. 577–583.
16. Nielsen, M. (2014). Identifying E-Government Success Factors: An Analysis of Selected National Governance Models and Their Experience in Digitizing Service Delivery. *Proceedings of EGOSE 2014*, pp. 19–26.
17. Nosonov, A.M. (2015). Teoriya diffuzii innovatsiy i innovatsionnoe razvitie regionov Rossii [Theory of Diffusion of Innovations and Innovative Development of Russian Regions]. *Pskovskiy regionologicheskii zhurnal*, no 25, pp. 3–16.
18. Nour, M.A., AbdelRahman, A.A. & Fadlalla, A. (2008). A Context-Based Integrative Framework for E-Government Initiatives. *Government Information Quarterly*, vol. 25, no 3, pp. 448–461.
19. *Otsenka kachestva predstavlyaemykh gosudarstvennykh uslug, okazyvaemykh gosudarstvennymi (munitsipal'nymi) uchrezhdeniyami* [Evaluation of the Quality of Public Services Provided by the State (Municipal) Institutions]. Obzor Instituta regional'nogo razvitiya. Pskov, 2014.

20. *Prezentatsiya zamestitelya ministra svyazi i massovykh kommunikatsiy Rossii A. Kozyreva na konferentsii TAdviser IT Government DAY (22.10.2016)* [Deputy Minister of Communications and Mass Communications of Russia Alexander Kozyrev's Presentation at the Conference TAdviser IT Government DAY (22.10.2016)]. Available: URL: http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Конференция_IT_Government_Day_2016/ (accessed: 12 August, 2016).
21. Reshetnikova, D.S. (2016). Faktory otsenki naseleniyem effektivnosti deyatelnosti gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchikh pri okazanii gosudarstvennykh uslug [Factors of Public Assessment of Civil Servants' Performance in Providing Civil Services]. *Public Administration Issues*, no 2, pp. 131–164.
22. Rogers, E. (2010). *Diffusion of Innovations*. Simon and Schuster.
23. Savage, R.L. (1978). Policy Innovativeness as a Trait of American States. *Journal of Politics*, vol. 40, no 1, pp. 212–219.
24. Tolbert, K., Mossberger, K. & McNeal, R. (2009). Institutions, Policy Innovations, and E-Government in the American States. *Public Administration Review*, vol. 68, no 3, pp. 549–563.
25. Thorson, S. & Ragland, J. (2002). *E-Governance in the Americas and Europe*. Final report of the Electronic Governance Research Institute of the University of Seoul.
26. Trahtenberg, A.D. (2011). Elektronnoe pravitel'stvo: tekhnokraticeskaya utopiya ili vostrebovannaya struktura [E-government: a Technocratic Utopia or a Demanded Structure]. *Nauchnyy ezhegodnik Instituta filosofii i prava Ural'skogo otdeleniya RAN*, no 11, pp. 253–269.
27. *UN E-Government Survey (2016). E-Government in Support of Sustainable Development / UN Department of Economic and Social Affairs; UN Division for Public Administration and Development Management. United Nations*. Available: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf> (accessed: 12 August, 2016).
28. Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Sabol, T., Ghoneim, A. & Dzapka, P. (2012). E-Government Implementation Strategies in Developed and Transition Economies: A Comparative Study. *Information Journal of Information Management*, vol. 32, no 1, pp. 66–74.