Портал государственных и муниципальных услуг РФ как технологическая инновация и проблема ее адаптации (по результатам социологического исследования)♣

А.Д. Трахтенберг

Институт философии и права Уральского отделения РАН
cskiit@yandex.ru

Аннотация

В статье рассматриваются результаты тестирования Портала государственных услуг и муниципальных услуг РФ методом cognitive walkthrough с применением модели адаптации инноваций Э. Роджерса. Делается вывод, что основными барьерами при освоении электронных услуг является низкая совместимость с предшествующим опытом общения с представителями власти и сложность освоения (низкое качество юзабилити) Портала. Исследование было проведено по проекту ориентированных фундаментальных исследований УрО РАН 12-6-001-СГ.

Одна из основных проблем, с которой сталкиваются органы власти при переходе к электронному правительству — это проблема востребованности электронных услуг.

Все это придает особую актуальность вопросу о том, какие факторы препятствуют (или, наоборот) содействуют процессам освоения гражданами информационных технологий, и, более конкретно — технологий электронного правительства.

В Обзоре электронного правительства 2010 года, подготовленном Департаментом по экономическим и социальным вопросам ООН, это обстоятельство зафиксировано в форме расхождения государственного предложения и общественного запроса: несмотря на то, что все большое число стран прилагают усилия для того, чтобы предоставить гражданам электронный контент и услуги, а также наладить с ними диалог в режиме он-лайн, фиксируется хроническое несоответствие между тем, что органы власти предлагают гражданам, и тем, что те хотели бы получать [14, с. 35].

В соответствии с принятой в 2008 года «Стратегией развития информационного общества в России» к 2015 году доля государственных услуг, которые население сможет получать с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в общем объеме государственных услуг в Российской Федерации должна составить 100% (а доля электронного документооборота между органами государственной власти в общем объеме документооборота — 70%) [9].

Однако услуги мало перевести в электронный формат — необходимо, чтобы граждане начали пользоваться этой инновацией. В соответствии с «Основными направлениями деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года» к 2018 году доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году должна достичь не менее 70%, а уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составить не менее 90% [6].

Главным инструментом достижения данных показателей является Портал государственных и муниципальных услуг РФ. Он действует с 2009 года. через Единый портал в электронном виде можно получить более 700 услуг федеральных органов исполнительной власти, свыше 13 000 региональных услуг и около 45 000 услуг муниципалитетов [2].

С апреля 2010 г., когда появилась такая возможность, по декабрь 2012 г. зарегистрировали на Портале свои «Личные кабинеты» более 4 500 000 пользователей. За 3 года существования портала пользователи получили более 16 000 000 услуг в электронном виде. По данным администрации Портала, чаще всего граждане заходят на портал, чтобы проверить наличие штрафов ГИБДД и оплатить их, подать заявление на оформление загранпаспорта, узнать сумму своей налоговой задолженности, а также отправить заявку на получение справки о наличии/отсутствии судимости [5].

Портал государственных услуг получил высокую оценку в Обзоре развития электронного правительства UN DESA. Как известно, Россия в этом обзоре поднялась с 59 места в 2010 году на 27 место в 2012. Успехи России связываются с созданием «очень солидного и репрезентативного портала государственных услуг со ссылками на все министерства и ведомства и богатым набором

Интернет и современное общество: сборник научных статей XVI Всероссийской объединенной конференции IMS-2013, Санкт-Петербург, 9 - 11 октября 2013 г.

технических функций», который обеспечивает точку единого доступа ко всем государственным и муниципальным услугам и дает возможность гражданам и организациям получать эти услуги в электронном виде [15, с. 39].

Однако, с точки зрения целей, поставленных в «Основных направлениях деятельности Правительства РФ» данные достижения выглядят явно недостаточными.

Как показала проверка, проведенная Департаментом контроля и проверки выполнения решений Правительства РФ в 2012 г. из общего количества поступивших заявлений в министерства и ведомства было подано в электронном виде всего 16%, в то время как плановое значение этого показателя в 2012 г. должно было составить 25%. Согласно целевым параметрам госпрограммы «Информационное общество», на начало 2012 г. должны были пользоваться электронными госуслугами не менее 20% от общей численности населения или около 28 000 000 граждан, а реально пользовались не более 4 500 000. Кроме того, выяснилось, что Ряд госуслуг на ведомственных сайтах можно получить гораздо проще, чем на Едином портале. В этой связи более востребованными оказались ведомственные сайты, через которые в настоящее время оказывается более 50% госуслуг в электронном виде (ФНС, ФМС, Госавтоинспекция, Росреестр, Росстат) [4].

Основные проблемы, по мнению большинства экспертов, связаны с низким качеством юзабилити Портала. Так, специалисты ООО «Центр прикладной экономики», осуществляющие ежеквартальный мониторинг готовности регионов России к электронному правительству, отмечают, что содержание большинства электронных услуг, размещенных на федеральном портале, реально не соответствует их наименованию. Как правило, содержание услуги сводится к и отправке заявления на получение услуги и оцифрованных документов. Сама услуга оказывается традиционным способом. Как поясняют эксперты, «это объясняется тем, что подача документов, как правило, регламентирована федеральным законодательством и легко формализуется. А процесс оказания самой услуги зависит от многих региональных особенностей: регионального или муниципального регламента оказания услуги, наличия информационных баз, справочников и классификаторов и т.д. Это делает невозможным применение единой схемы оказания самой услуги в электронном виде. Поэтому граждане вместо получения услуги в электронном виде могут только отправить заявление на получение услуги» [8], что снижает их заинтересованность в использовании Портала.

Юзабилити-тестирование государственных сайтов (Госавтоинспекции МВД РФ, Федеральной налоговой службы и Федеральной службы судебных приставов), проведенное сотрудниками «UsabilityLab» (крупнейшей юзабилити-компанией России) с применением технологии регистрации движений глаз (eye-tracking), выявило целый комплекс проблем [7]. Назовем только некоторые из них: очень большие тексты, сложные для чтения с экрана (в результате большинство пользователей их вообще не читают, или же, бегло просмотрев текст и не поняв, о чем он, покидают нужный им раздел); ссылки на необходимые документы, размещенные таким образом, что пользователи их не замечают; специализированная терминология, которой граждане не понимают; длинные списки, из которых очень сложно выбрать нужное и т.п.

Следует подчеркнуть, что низкий уровень юзабилити официальных информационных ресурсов является не только российской, но и международной проблемой[1].

Однако барьеры на пути освоения такой новой технологии, как получение государственных услуг в электронном виде, нельзя сводить только к низкому качеству юзабилити Портала госуслуг.

Наиболее распространенная модель адаптации инноваций Э. Роджерса включает пять атрибутов восприятия инновации, влияющих на скорость адаптации. Это сравнительное превосходство («relative advantage») технологии по сравнению с той, которую она призвана заместить, совместимость («compatibility») новой технологии с уже имеющимся у пользователями опытом и ценностями, сложность («complexity») освоения данной технологии с точки зрения пользователя, наличие возможности предварительно опробовать эту технологию («trialability»), и ее внешняя наблюдаемость («observability»), т.е. наличие перед глазами потенциального пользователя более или менее многочисленных примеров того, что технология уже вошла в употребление [13].

Технологией, идеально соответствующей всем требованиям, Э. Роджерс считал мобильную связь. Преимущество мобильного телефона в сравнении со стационарным было вполне очевидным и понятным. При этом мобильники легко подключались к уже существующей системе стационарной связи, в пользовании практически ничем не отличались от стационарных телефонов (это в первую очередь верно в отношении ранних моделей), всегда находилась возможность их опробовать, одолжив на время у того, кто уже приобрел себе телефон, и, наконец, пользователя окружали владельцы телефонов с достаточно высоким социальным статусом, число которых постоянно росло. Распространение персональных компьютеров происходило более замедленными темпами, поскольку пользователям изначально были не вполне ясны сравнительные преимущества этого устройства, и, что важнее, их отталкивала сложность прибора, и они не были уверены, что смогут его освоить.

Мы применили подход Э. Роджерса в рамках исследования повышения эффективности процессов перехода к электронному правительству как процесса адаптации инноваций (на примере Портала государственных и муниципальных услуг

Свердловской области). Также в исследовании использовались элементы юзабилити-тестирования, а точнее, был применен т.н. метод «cognitive walkthrough». В соответствии с этим методом участникам ставились задания по поиску на Едином портале государственных и муниципальных тех или иных услуг (запись на прием к врачу, запись ребенка в детский сад, регистрация автотранспорта и т.п.). Их просили сопровождать свои действия непрерывным комментарием, который записывался. По итогам прохождения тестов с участниками обсуждались их результаты.

Отбор участников исследования проводился в соответствии с подходом, разработанным основателем юзабилити-тестирования Дж. Нильсеном. Как известно, он показал, что для получения валидных результатов достаточно провести тестирование пяти пользователей [11]. В случае с электронным правительством, которое ориентировано на самые разные слои населения, было принято в расчет разнообразие данных слоев. Поэтому были сформированы три группы по пять человек[2]:

1. Пользователи младшего возраста (от 18 до 30 лет).
2. Пользователи среднего возраста (от 30 до 55 лет).
3. Пользователи пожилого возраста (старше 55 лет).

В каждую группу был включен хотя бы один пользователь без высшего образования. В первой и второй группе преобладали мужчины, в третьей группе – женщины. При отборе участников также учитывалась структура занятости населения г. Екатеринбурга.

Исследование показало валидность формирования данной панели. Результаты юзабилити-тестирования устойчиво воспроизводились во всех трех группах.

Сразу же подчеркнем, что граждане вполне осознавали сравнительное превосходство электронных услуг по сравнению с традиционным личным взаимодействием с представителями власти. По данному критерию инновация получила однозначно позитивные оценки. Главными преимуществами граждане считают экономию времени и отсутствие необходимости лично общаться с сотрудниками органов власти.

Участники оценивали работу государственных и муниципальных учреждений по двум основным параметрам: время ожидания в очереди и отношение сотрудников учреждений к гражданам. При этом их требования были достаточно невысоки. Ожидание в очереди менее часа рассматривалось как вполне приемлемое, а что касается отношения сотрудников, то вполне достаточно, чтобы они не проявляли откровенного неуважения к посетителям

При этом полная совместимость инновации «электронная государственная услуга» с предшествующим опытом отсутствовала. Исходя из предшествующего опыта взаимодействия с представителями органов власти, участники исследования боялись, что в отсутствие личного контакта с сотрудников органов власти их заявки затеряются, не будут обработаны и т.п. То есть они опасались утратить контроль за процессом получения государственной услуги.

Подробнее всего на проблеме контроля остановилась одна из молодых участниц, сотрудника IT-компании, профессионально работающая с информационными технологиями. По ее мнению, обращение в государственные учреждения в электронной форме пока не гарантирует положительного результата. Поэтому она хотела бы сначала на личном опыте (и в ситуации, не требующей принятия срочных решений) убедиться в том, что Портал государственных услуг действительно работает:

«В случае срочности, например, если у меня ребёнок заболел и надо записать его к врачу на завтра, я не буду через портал госуслуги, а прямо позвоню в поликлинику. Возможно, ещё не оттестировано, возможно, будет так, что я записалась, а на самом деле не записалась, возможно ещё не так используется этот портал, чтобы я была уверена в том, что та информация будет достоверна, потому что многое из того, что пропагандируется, на самом деле ещё не работает. Сказано что электронная форма записи на сайте есть, я пришла в назначенное время, а мне сказали, что никакой записи нет, идите отсюда. Это очень обидно. Пока традиционными методами, а если заранее планировать, запишусь, потом позвоню, проверю запись, и если всё хорошо сработает, в следующий раз попробую эту запись и поеду на приём. Главное, чтобы было время на то, чтобы разобраться с порталом, если мало времени, некогда разбираться, не буду разбираться. А если заранее, и мне придётся пользоваться услугой через месяц, два или три, то тогда конечно, я разберусь. Насколько часто я буду пользоваться этой услугой? Настолько чтобы у меня было время на разбирание с сайтом» (женщина, 25 лет, высшее, сотрудник IT-компании).

В глазах участников исследования личное общение остается более надежным способом взаимодействия с властью. Они подчеркивали, что в важных случаях они однозначно предпочли бы личное общение электронному взаимодействию:

«Я бы действовал по ситуации. Скорее всего, если что-то не очень серьёзное, то через Интернет. А серьезное - лично, чтобы спросить у человека. Если мне понятна процедура, я бы пользовался Интернетом. Если мне что-то не понятно, и я не могу найти в Интернете, на сайте там, интересующую меня информацию, то наверное, придется идти лично.. Или там по телефону задать вопрос… Нет, просто если у меня возникают вопросы, что я не понимаю, и не могу это найти, то мне проще подойти, спросить у официального лица» (мужчина, 28 лет, среднее

специальное, оператор станков с программным управлением ОМЗ).

Участникам также было непонятно, как будут удостоверяться электронные документы и будут ли они иметь юридическую силу. В то же время проблема защиты персональных данных участников исследования не волновала. Их предшествующий \опыт не включал данной проблемы.

Сложность освоения являлось одним из главных препятствий на пути адаптации электронных услуг. Тестирование Портала государственых услуг методом «cognitive walkthrough» с последующим обсуждением результатов показало, что пока Портал не соответствует главному требованию, предъявляемому к удобству пользования.

Ведущий мировой специалист по юзабилити Дж. Нильсен сформулировал это требование («принцип Джейкоба») следующим образом: «Пользователи проводят большую часть времени на других сайтах. Их представления о том, как пользоваться вашим сайтом зависят от того, какую информацию они извлекли из предыдущего опыта. Они ожидают, что все сайты будут устроены одинаково» [12]. Иначе данный принцип называется «принципом последовательности»: пользователи лучше осваивают инновацию, если она соответствует тому, что им уже известно.

Единый портал государственных и муниципальных услуг на момент тестирования противоречил «принципу Джейкоба». Приведем простой пример: дойдя до указания о том, что для того, чтобы получить услугу, необходимо заполнить анкету, пользователи, как правило, пытались, кликая мышью слово «анкета», сразу перейти к этому документу (хотя оно не было подчеркнуто, т.е. отсутствовало визуальное указание на то, что это веб-ссылка). Они многократно повторяли эти действия, несмотря на их очевидную безрезультатность, именно потому, что ориентировались на уже имеющуюся у них ментальную модель того, как должен работать сайт.

Один из участников дал весьма характерную оценку данной ситуации:

«Все-таки это не для людей, это сложно, это для специалистов, которые этим постоянно занимаются. Человек, который просто пришел, сел и ему сложно, очень сложно. Надо это все упростить. Вот эти кнопки не «Далее», а здесь сразу чтобы она была, анкета или что. Ну, по крайней мере, где у меня сразу вопрос возник, сразу было бы «Анкета», зачем это «Далее»? Тем, кто с этим не сталкивался, тяжело» (мужчина, 46 лет, среднее специальное, мастер на стройке).

Точно также пользователи искренне не могли понять, где находится кнопка «Получить услугу», посредством которой они, ознакомившись с описанием услуги, могли бы перейти к ее получению. Они ее не видели, поскольку эта большая синяя кнопка либо располагалась в правом верхнем углу, т.е. в месте, прямо противоположном тому, где находилось описание услуги (левый нижний угол), либо для того, чтобы ее найти, надо было прокрутить страницу до самого конца (см. Рис.1).

В данном случае был нарушен еще один из основных принципов юзабилти: все объекты, связанные между собой, должно располагаться рядом (т.п. «принцип гештальта»), чтобы пользователь, по метафорическому выражению Т. Лаудермилка, не был вынужден «искать виртуальную иголку в стоге сена» [10].

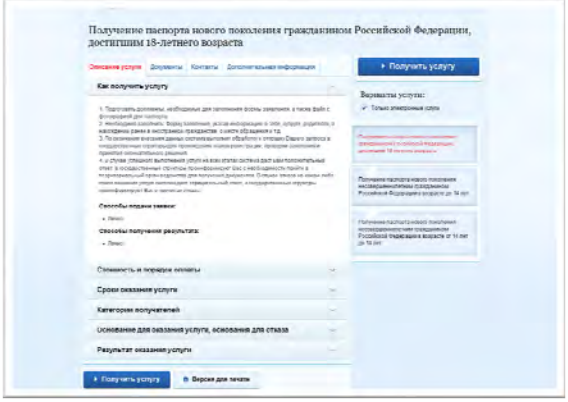

Рис. 1. Расположение кнопок «Получить услугу» нарушает принцип гештальта

Большие проблемы участников исследования были связаны с фильтрами. Все они предпочитали «быстрый поиск» (который успели хорошо освоить, решая повседневные проблемы. В результате они постоянно оказывались в вызывающей у них глубокое недовольство ситуации, когда получали массу ненужных им ссылок (ср. курьезный случай, описанный М.Ю. Брауде-Золотаревым, в [1]).

Кроме того, участники никак не могли понять, как правильно сформулировать название услуги. Поисковик Портала реагировал только на формулировки, соответствующие бюрократии-ческим нормам (не «запись ребенка в детский сад», а «постановка ребенка на учет для устройства в детский сад»). Правда, следует отметить, что ныне действующей версии Портала этот недостаток попытались исправить.

В целом пользователи многократно возвращались к выполнению одних и тех же операций, чтобы в результате заявить, что им проще получить нужную услугу традиционным способом.

Приведем только один пример: женщина 31 года с высшим образованием, по специальности инженер-исследователь, пытается записаться на прием к врачу:

«В первую очередь, я конечно до конца страницы пройдусь и посмотрю … и вот вижу, что здесь есть услуги … перечень услуг…. Ищу, может быть, здесь есть то, что я как раз ищу. …. В популярных услугах я не нахожу своего, того, что мне надо. Странно… В общем, тут еще одно меню. Где тоже, видимо, можно повыбирать. Нажимаю. …. «Получить дотации», «Социальная помощь» — это не подходит, наверное, к медицинскому

обслуживанию…. Сейчас… почему-то он не дает ….ну всё-таки, наверное, можно нажать «Социальную помощь», может быть, тут есть в «Социальной помощи». …. И видим, что я была неправа! А поиск услуг попробую нажать… ну мало ли… как это звучит? В строке поиска мы наберём «Запись к врачу». Вот, запись к врачу… найдено триста семьдесят семь совпадений! Может быть, давайте попробую более подробно написать «Запись к врачу в четырнадцатую поликлинику. Ещё больше совпадений найдено! Возможно, вы имели запись к врачу? Да, это я и имела в виду. Страниц стало ещё больше. Может быть, попробовать нажать электронные услуги, но я не знаю, наверное, вернусь на начало. Нажала электронные услуги и вообще ушла оттуда. Куда попала? Тут я вижу перечень ведомств. Нажала, как сказать-то? В меню по ведомствам. Может быть, что-то там найду подходящее …. по категориям попробую. Вот, и вижу здравоохранение и медицина... Нажали на здравоохранение и медицину… Медико-социальные. Нажала на здравоохранение и медицину и он мне выдал еще больше список. Вот я ищу, которая мне нужна, то есть запись в четырнадцатую поликлинику. И я ее не могу найти. Заполнение направлений. …. Есть только запись на прием к врачу в больницу два. А в четырнадцатую нету. Вот так я бы столкнулась в реальной жизни, то, что я сделала сейчас, потратила бы столько времени, сколько сейчас потратила, и увидела бы, что я не вижу того, что мне надо, плюнула бы и пошла к телефону!»

Подводя итоги своим попыткам, участница не без иронии заявила: *«Очень было бы удобно, если бы все это работало»*.

Один из участников исследования даже высказал мнение, что разработчики нарочно сделали пользование Порталом таким неудобным для того, чтобы сотрудники органов власти по-прежнему могли контролировать процесс оказания услуг и брать взятки с граждан:

«Пример с анкетой показывает, что чиновник желает остаться внутри комбинации. [Шаг] «А» еще туда-сюда, а «Б» — это уже тайна. Тайна правительства Российской Федерации. Его [Портал] делают настолько сложным, чтобы человек пошел платить адвокату посреднику. Вот для чего они извращают информационный поток! Да-да-да! Если бы я торопился, то люди платят по пять-семь тысяч за тот же загранпаспорт. Создана целая империя, чтобы мешать людям» (мужчина, 55 лет, высшее, инженер).

Опробование новой технологии осуществлялось непосредственно в процессе исследования. В результате некоторые участники со средним специальным образованием по итогам тестирования заявили, что вообще не хотят регистрироваться на Портале и пользоваться им:

«Не очень… Ну, видите сами как это все сложно. Для простого человека надо все это упростить, не надо его загружать словами про аутентификацию, это просто страшно! Я по работе с ними сталкивался, немного слышал, а так человек в первый раз – это страшное дело!» (мужчина, 46 лет, среднее специальное, мастер на стройке).

Участники с высшим образованием были настроены более позитивно: в этой группе не желающих пользоваться Порталом не оказалось. Однако они полагали, что Портал в первую очередь предназначен не для получения услуг в электронном виде, а для того, чтобы «прийти готовенькими», т.е. ознакомиться с информацией о том, какие документы необходимы для посещения тех или иных учреждений, как работают эти учреждения, где они находятся и т.п. Иными словами, они рассматривали Портал прежде всего как информационно-справочный ресурс:

«Портал может облегчить жизнь граждан, за счёт того, что предоставлена вся нужная информация, все документы, все инстанции, куда что подавать. Это не стояние, не бегание по всему городу, не обзванивание по два-три часа» (мужчина, 29 лет, высшее, инженер связи ОАО «Ростелеком»).

Таким образом, несмотря на все сложности, связанные с освоением Портала государственных услуг, в результате опробования новой технологии участники оценили предлагаемые этим ресурсом возможности вполне позитивно. Однако пока эти возможности в их глазах сводятся почти исключительно к информированию о государственных услугах, точнее, к тому, что описывается термином «административный протокол» (место и время получения услуги, документы, необходимые для ее получения и т.п.).

Внешняя наблюдаемость новой технологии сводится почти исключительно к появлению возможности подать через Портал государственных услуг заявление на получение заграничного паспорта. Участники исследования упоминали эту услугу неоднократно:

«Хоть и не собираешься, но раз это модно, то хотел иностранный паспорт сделать, обращался, поспрашивал, ездил в контору. Раз появилась Интернет-регистрация, правда я пока не понимаю, как там фотографии будут… Одна дочка у меня [заграничный паспорт] уже получила, другая тоже получила» (мужчина, 55 лет, высшее, инженер).

Новая возможность оценивалась участниками исследования однозначно позитивно, и содействовала выработке у них позитивного отношения к инновации.

Отметим также, что участники исследования с высшим образованием были настроены более позитивно, чем участники исследования со средним специальным образованием (что соответствует неоднократно зафиксированным общемировым тенденциям). Возраст оказывал влияние на поведение участников исследования опосредованно: как правило, участники старшего возраста хуже

владели компьютером и Интернетом. Но при этом они были склонны рассматривать электронные услуги как прогрессивную новую форму взаимодействия и сожалеть о том, что им плохо удается их освоение.

В целом участники пришли к выводу, что пока Единый портал государственных и муниципальных услуг эффективнее всего использовать в качестве справочного ресурса при подготовке к личному посещению органов власти.

Подводя итоги исследования, можно сказать, что процесс адаптации электронных услуг гражданами только начинается. Основные барьеры связаны с совместимостью инновации с предшествующим опытом взаимодействия с властью и сложностью освоения новой технологии. Снятие этих барьеров будет способствовать решению задачи, поставленной в «Основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года»: доведения к 2018 году доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, до 70%.

Литература

[1] Брауде-Золотарев М.Ю. Секс-услуги на Портале госуслуг // Живой Журнал. 23 февраля 2013 г. [Электронный ресурс]. URL: http://mbraude.livejournal.com/8081.html (дата обращения 01.07.2013).

[2] Госуслуги должны быть открытыми, дружелюбными, оперативными и эффективными — Медведев // ТАСС-телеком». 17 апреля 2013 г. URL: http://tasstelecom.ru/news/one/18807 (дата обращения 01.07.2013).

[3] Гюнтер А. Когда э-услуги станут удобнее? // Postimees. 12 апреля 2013 г. [Электронный документ]. URL: http://rus.postimees.ee/1199728/aleksej-gjunter-kogda-je-uslugi-stanut-udobnee/ (дата обращения 01.07.2013).

[4] Левашов А.С. Отчет правительства: Электронные госуслуги заглохли // «CNews», 25.06.2013. [Электронный ресурс]. URL: http://minsvyaz.ru/ru/news/index.php?id_4=43788 (дата обращения 01.07.2013).

[5] Портал госуслуг набирает обороты // Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации. 22 февраля 2013 г. [Электронный документ]. URL: http://www.gosuslugi.ru/pgu/cms/news/view/NEWS/00000000000/archive_news/1467 (дата обращения 01.07.2013).

[6] Преображенская А., Суворова Ю. Опыт пользователя и гражданина: юзабилити-тестирование государственных сайтов. Презентация к вебинару сообщества UserExpirienceRussia. 30 мая 2013 года. [Электронный ресурс]. URL: http://www.slideshare.net/juliaslepova/195-22191720 (дата обращения 01.07.2013).

[7] Рейтинг субъектов РФ по уровню внедрения электронного правительства на 1 октября 2012 года // Электронный журнал «Госменеджмент». 2012. 7 ноября. [Электронный документ]. URL: http://www.gosman.ru/?news=27240 (дата обращения 01.07.2013).

[8] Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года (утв. Правительством РФ 31 января 2013 г.) [Электронный ресурс]. URL: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=141585 (дата обращения 07.07.2013).

[9] Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации от 7 февраля 2008 г. № Пр – 212 // Российская газета. Федеральный выпуск № 4591. 16 февраля 2008 г. [Электронный ресурс]. URL: http://www.rg.ru/2008/02/16/informacia-strategia-dok.html (дата обращения 07.07.2013).

[10] Lowdermilk T. User-Centered Design. Cambridge: O'Reilly Media, 2013. 154 p.

[11] Nielsen J. How Many Test Users in a Usability Study? // Jakob Nielsen’s Alertbox. 2012. June 4. [Электронный ресурс]. URL: http://www.nngroup.com/articles/how-many-test-users// (дата обращения 07.07.2013).

[12] Nielsen J. Mental Models // Jakob Nielsen’s Alertbox. 2010. October 18 [Электронный документ]. URL: http://www.nngroup.com/articles/mental-models/ (дата обращения 07.07.2013).

[13] Rogers E. Diffusion of Innovations. 5th ed. N.Y., The Free Press. 2003. 512 p.

[14] UN Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis. 2010. 126 p. [Электронный ресурс]. URL: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan038851.pdf (дата обращения 07.07.2013).

[15] UN Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People. UN, 2012. 160 p. [Электронный документ]. URL: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf (дата обращения 01.07.2013).

Russian State Portal as a Technological Innovation and Problems of Its Adaptation (on the results of the sociological survey)

A. D. Trakhtenberg

The article discusses the results of testing of the Russian State Portal www.gosusligi.ru using the model of innovation adoption (E. Rogers) and method of cognitive walkthrough. It is concluded that the main barriers to the e-services adoption is a low compatibility with previous experience in dealing with the authorities and the complexity of using (low quality usability) of the Portal.

♣ Статья подготовлена в рамках целевого проекта УрО РАН № 12-У-6-1004 «Электронное правительство как объект теоретического моделирования».

[1] Ср. описание проблем, с которыми сталкиваются пользователи портала государственных услуг в Эстонии, традиционно лидирующей по уровню развития электронного правительства в регионе Центральная Европа (20-е место в рейтинге UN DESA 2012 года) [3].

[2] Дж. Нильсен полагает, что, учитывая повторяющиеся результаты юзабилити-тестирования, число участников в подгруппе можно сократить до 3–4, но мы решили не следовать этой рекомендации.