

ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА СЕРВИСОВ ЭЛЕКТРОННОГО УПРАВЛЕНИЯ: РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА СОТРУДНИКОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Л.А. Видясова, В.А. Белый

Университет ИТМО

Санкт-Петербург

Начало 20-х годов XXI века ознаменовалось стремительным ускорением процессов цифровизации всех сфер жизнедеятельности. Мировая пандемия вынудила ускорить процессы электронного взаимодействия и способствовала росту использования интернета и электронных сервисов для получения услуг, образования и государственного взаимодействия в электронном виде. В связи с этим возросла востребованность развития сервисов электронного управления в государстве, а также цифрового взаимодействия власти и общества.

В апреле 2021 года был проведен опрос сотрудников исполнительных органов государственной власти (ИОГВ) Санкт-Петербурга с целью оценки форматов электронного участия граждан в Петербурге, а также показателей развития социального капитала в социальной группе сотрудников ИОГВ. Исследование проведено методом онлайн анкетирования по репрезентативной выборке (уровень надежности 95,4%, ошибка выборки не превышает 5%).

Официальное письмо со ссылкой на анкету было разослано во все ИОГВ Санкт-Петербурга из Администрации Санкт-Петербурга. Ссылка на анкету была размещена на ресурсе Anketolog.ru, сбор анкет осуществлялся также на этом ресурсе.

В опросе приняли участие 354 сотрудника ИОГВ. Объем выборки является пропорциональным по отношению к представленности комитетов в общей численности сотрудников ИОГВ. Были опрошены представители 43 управлений, комитетов, инспекций и служб Санкт-Петербурга. Выборка воспроизводит структуру генеральной совокупности по соотношению руководителей высшего звена и их заместителей, начальников управлений, отделов и секторов ИОГВ к сотрудникам, не занимающим руководящие должности. Первых опрошено 25%, вторых - 75%. По полу и возрасту получено случайное распределение.

После завершения опроса была проведена проверка соблюдения позиций выборки, затем получен текстовый отчет и база данных в формате MS Excel. С помощью Excel проведены простые распределения и проведена визуализация данных, более сложные вычисления (анализ таблиц сопряженности) осуществлялись с помощью программы SPSS.

Вопросы в анкете были составлены с использованием шкалы Лайкерта. Респонденты оценивали степень своего согласия (или несогласия) с рядом утверждений. В ходе опроса респондентам было предложено оценить степень своего согласия (или несогласия) с некоторыми утверждениями. В ходе дальнейшего анализа оценки «4» (скорее согласен) и «5» (полностью согласен) будем считать положительными, «2» (скорее не согласен) и «1» (полностью не согласен) – отрицательными, а отметку 3 – нейтральной.

Подавляющее большинство респондентов выделяет положительное влияние текущего состояния инструментов электронного участия (ЭУ) (табл. 1). При этом положительно оценивается как влияние на взаимодействие с гражданами, так и влияние на взаимодействие между/внутри различных ведомств. Так, 82% опрошенных уверены, что инструменты улучшают информирования граждан о деятельности органов власти, позволяют оперативно выявлять мнение граждан (78%), 74% опрошенных согласны с тем, что при использовании инструментов ЭУ улучшается эффективность взаимодействия различных ведомств, а 64% респондентов считают, что повышается и эффективность органов власти за счет распределения зон ответственности.

Более половины опрошенных (55%) считают, что инструменты ЭУ повышают доверие граждан к органам власти. Так, ранее было установлено, что взаимодействию с властью посредством интернет-технологий доверяет лишь 33% граждан, что было обозначено исследователями ранее как одна из ключевых проблем эффективного использования сервисов ЭУ [1], [2]. Высокая оценка положительного эффекта инструментов ЭУ позволяет говорить о грамотной выбранной политике их использования и продвижения, однако очевидным становится то, что есть пространство для дальнейшей оптимизации сервисов с целью еще большего увеличения доверия населения, так как велика доля (31%) тех, кто не уверен в положительном влиянии на рассматриваемый показатель.

В ходе опроса респондентам было предложено установить в порядке приоритетности наиболее предпочтительные каналы взаимодействия граждан и органов власти, то есть проранжировать предложенные каналы. Наиболее предпочтительным каналом взаимодействия граждан и власти представители власти назвали порталы для сообщения о проблемах в городе, порталы открытого бюджета и систему электронных голосований. Нет единого мнения среди представителей ИОГВ относительно предпочтительности социальных сетей – практически поровну разделились те, кто считает использование страниц органов власти

в социальных сетях приоритетными и тех, кто не считает их таковыми. Наименее предпочтительными выбраны порталы краудсорсинга и инициативного бюджетирования. Примечательно, что ранее было установлено, что порталы инициативного бюджетирования пользуются и наименьшим спросом населения [3].

Таблица 1. Степень согласия с утверждениями о влиянии инструментов электронного участия на процессы работы ИОГВ (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, в процентах)

В своем текущем состоянии инструменты электронного участия (ЭУ)	Степень согласия *				
	1	2	3	4	5
Позволяют быстрее и лучше информировать граждан о деятельности органов власти	1	3	14	28	54
Позволяют более оперативно выявлять мнение граждан по интересующим органы власти вопросам	1	4	17	31	47
Повышают эффективность органов власти за счет улучшения взаимодействия различных ведомств	2	6	18	30	44
Повышают эффективность органов власти за счет более грамотного и четкого распределения ответственности между различными ведомствами	3	8	25	32	32
Повышают эффективность принимаемых решений за счет учета мнения граждан	4	9	23	32	32
Повышают нагрузку на государственных служащих и органы власти	9	15	21	20	35
Повышают доверие граждан к органам власти	4	10	31	28	27
Повышают удовлетворенность граждан принимаемыми органами власти решениями	4	11	35	27	23
Увеличивают временные и административные издержки при принятии решений	23	24	26	14	13
Усложняют процессы межведомственного взаимодействия	32	27	25	8	8

Примечание: * Степень согласия в анкете фиксируется от 1 до 5, где 1 – совершенно не согласен, 5 – полностью согласен.

В исследовании была использована классификация измерений социального капитала, предложенная Всемирным банком [4]. Рассматривая параметры социального капитала в группе сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга (рис.1), можно отметить достаточно высокий потенциал данной социальной группы практическим по каждому направлению. Среди всех анализируемых параметров, наименьшие значения получили оценки сотрудниками ИОГВ Петербурга степени подотчетности деятельности органов власти гражданам, а также участием самих чиновников в различных корпоративных мероприятиях.

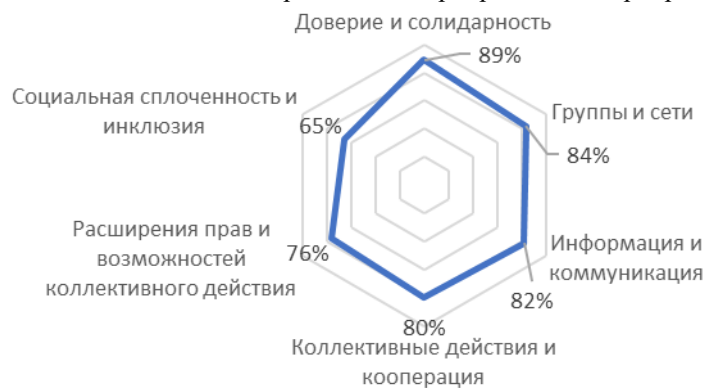


Рис. 1. Измерения социального капитала в группе сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, в процентах)

Таким образом, в исследовании были выявлены оценки реализации форматов электронного участия граждан в Петербурге, а также влияние сервисов на процессы работы ИОГВ. Были определены наиболее предпочтительные сервисы для взаимодействия граждан и власти по мнению представителей ИОГВ. Также были определены показатели развития социального капитала в социальной группе сотрудников ИОГВ. По данным исследования, группа сотрудников ИОГВ обладает высоким уровнем социального капитала в 4 измерениях из 6. Для оценки возможностей развития социального капитала в 2 измерениях, набравших 76% и менее, целесообразно проведение исследования мнений граждан относительно подотчетности действий городской администрации.

Кроме того, важным направлением дальнейших исследований является поиск факторов усиления социального капитала как в социальной группе сотрудников ИОГВ, так и в группе жителей города.

ЛИТЕРАТУРА

1. Белый В.А., Смирнова П.В. Приоритеты внедрения электронных государственных сервисов по результатам опроса граждан в Санкт-Петербурге // Государство и граждане в электронной среде. Труды XXIII Международной объединенной научной конференции «Интернет и современное общество», IMS-2020, Санкт-Петербург, 17 – 20 июня 2020 г. Сборник научных статей) - 2020. – Вып. 4. - С. 114-120.
2. Видясов Е., Видясова Л. Цифровизация в управлении городом: Исследование коммуникационных каналов приема и обработки обращений в Петербурге // Журнал исследований социальной политики. 2021.- № 19 (1). С. 115-128. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-115-128.
3. Белый В.А., Смирнова П.В., Чугунов А.В. Внедрение электронных государственных сервисов в экономико-демографических условиях пандемии COVID-19: результаты опроса граждан в Санкт-Петербурге // International Journal of Open Information Technologies. 2020. Т. 8, № 11. С. 97-109.
4. Analyzing Social Capital in Context: A Guide to Using Qualitative Methods and Data / N. Dudwick, K. Kuehnast, V. N. Jones, M. Woolcock. World Bank, 2006.46 p.

АННОТАЦИЯ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ

В тексте представлены результаты опроса, проведенного в апреле 2021 года при поддержке Вице-губернатора Санкт-Петербурга С.В. Казарина среди сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга. Представители 43 управлений, комитетов, инспекций и служб Санкт-Петербурга выделили положительные и негативные параметры текущего состояния инструментов электронного участия. Определены наиболее предпочтительные сервисы для взаимодействия органов власти и граждан.

Ключевые слова на русском языке: электронное правительство, умный город, электронное участие, электронные услуги

EXPERT ASSESSMENT OF E-GOVERNMENT SERVICES: RESULTS OF A SURVEY OF EMPLOYEES OF EXECUTIVE BODIES OF STATE AUTHORITIES OF ST. PETERSBURG

L. Vidiasova, V. Belyi

*ITMO University
Saint Petersburg*

The text presents the results of a survey conducted in April 2021 with the support of the Vice-Governor of St. Petersburg S.V. Kazarin among the employees of the executive bodies of state power of St. Petersburg. Representatives of 43 departments, committees, inspections and services of St. Petersburg identified positive and negative parameters of the state of e-participation services. The most preferable services for interaction between authorities and citizens have been identified.

Keywords in English: e-government, smart city, e-participation, e-services