

Готовность государственных служащих Санкт-Петербурга к использованию технологий электронного правительства (2010-2012 гг.) *

Л.А. Бершадская

Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики
bershadskaya.lyudmila@gmail.com

Аннотация

В статье отражены результаты проведения исследования готовности сотрудников исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга к использованию технологий электронного правительства. Исследование было проведено методом анкетирования в 2010, 2011 и 2012 г. В статье выделены основные тенденции в динамике мнений респондентов за три года.

1. Методика и масштаб исследования

В последние годы все активнее идет формирование коммуникативной структуры электронного правительства, обеспечивающей взаимодействие между представителями власти, гражданами и организациями посредством электронных каналов связи.

Внедрение методов электронного управления должно проходить в тесной взаимосвязи с развитием кадрового потенциала органов власти, предоставляющих государственные сервисы в электронном и традиционном видах и обеспечивающих данные способы коммуникации.

Автором статьи с целью оценки готовности сотрудников органов исполнительной власти (ИОГВ) к использованию технологий электронного правительства, а также выявления их потребности в повышении квалификации в области технологий электронного правительства, с 2009 года проводится анкетирование в Санкт-Петербурге.

Проведение исследований по данной теме в органах власти Санкт-Петербурга прошло в 2009-2012 гг. в 4 этапа. Первый этап - пилотный социологический опрос - был проведен в 2009 году в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга. Основной целью исследования было выявление ИТ-компетенций сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга, а также сопоставление их позиции относительно востребованности технологий электронного правительства с мнениями граждан и представителей

бизнес-структур. На втором этапе (январь - февраль 2010 года) было принято решение расширить масштабы исследования и в нем приняли участие 301 сотрудник из 17 ИОГВ Санкт-Петербурга (выборка пропорциональная стратифицированная). Данные собирались на основании письма (с приложением анкеты), направленного Комитетом по информатизации и связи в ИОГВ Санкт-Петербурга. На третьем этапе (2011 г.) в исследовании участвовали 340 сотрудников из 20 органов власти, что позволило провести сравнительный анализ состояния готовности сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга к использованию технологий электронного правительства (включая потребности в обучении), а также выявление тенденций изменений по ряду позиций (2010 - 2011 гг.) [1,2]. На четвертом этапе (2012 г.) масштаб исследования был еще расширен, в опросе приняли участие 477 сотрудников из 56 ИОГВ Санкт-Петербурга, включая районные администрации.

В мировой практике существуют различные методики оценки готовности к развитию электронного правительства, в каждой из которых акцент ставится на определенные параметры изучаемого явления. В настоящем исследовании предметом изучения стали ИТ-компетенции сотрудников органов власти Санкт-Петербурга, а также их мнения относительно востребованности электронных услуг у населения города и представителей бизнес-структур.

2. Анализ динамики мнений респондентов за период 2010- 2012 гг.

2.1. Готовность к использованию технологий электронного правительства

По результатам сравнительного анализа, оснащенность рабочих мест компьютерной техникой находится на высоком уровне: оснащенность компьютерами достигает 95-98% за прошедшие три года.

С целью изучения самооценки респондентов относительно их навыков в использовании средств ИКТ им был задан вопрос: «К какой категории пользователей Вы себя относите?». За период проведения исследования немного увеличилась доля

респондентов критичнее относящихся к своим знаниям в области ИКТ, и относящих себя к категории «скорее неопытных» и «неопытных пользователей» (рис. 1).

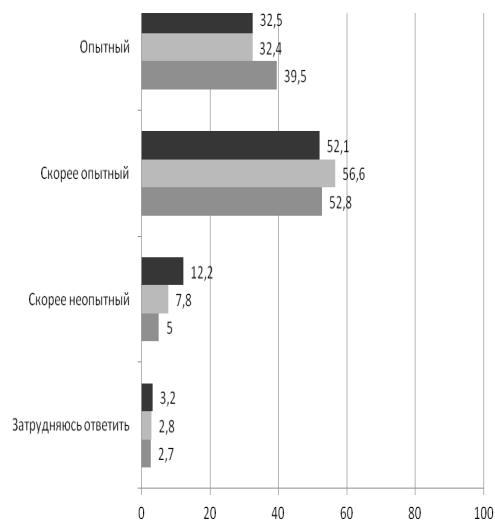


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «К какой категории пользователей Вы себя относите?», в %

Поэтому неудивительно, что за все годы проведения исследований сохраняется абсолютное преобладание среди сотрудников ИОГВ тех, кто нуждается в повышении квалификации в области ИКТ: 73% опрошенных заявили о такой потребности в 2012 году. Исследование 2012 года показало, что среди сотрудников районных администраций эта потребность ощущается немного сильнее. Системы управления базами данных, электронные таблицы и графические реакторы – наиболее популярные темы, в которых респондентам хотелось бы получить или расширить имеющиеся знания. Отдельные респонденты также указали такие области, как программирование, информационная безопасность и системы автоматизированного проектирования.

За прошедшие три года возросла доля респондентов, повысивших свою квалификацию в сфере ИКТ в текущем - прошлом году.

Данная тенденция может быть косвенно связана с тем фактом, что в настоящее время очень распространены программы повышения квалификации для госслужащих, включающие компоненты, связанные с госуслугами, в частности, в области госзакупок.

Благодаря общему росту числа повысивших свою квалификацию за последние 2 года, снизился процент тех респондентов, которые в качестве основного источника своих ИКТ-навыков называли в 2010-2011 гг. самообразование (37% ответов). Самым популярным источником ИКТ-навыков является основное образование (57%), на втором месте – специализированные курсы и программы повышения квалификации (по 28% ответов).

2.2. Информированность о проектах электронного правительства

Сравнительный анализ информированности сотрудников ИОГВ о проектах электронного правительства представлял собой существенный исследовательский интерес. По мере развития и распространения технологий электронного правительства в анкету исследования, начиная с 2011 года, был включен ряд вопросов, ответы на которые позволяют оценить уровень информированности по каждому компоненту в отдельности.

За период 2010 - 2012 гг. исследованием был зафиксирован рост уровня информированности сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга о технологиях электронного правительства и оказания государственных услуг в электронном виде. За 2010-2011 гг. в 2 раза выросла доля опрошенных, которые знают что-либо об опыте предоставления государственных услуг в электронном виде, в 2012 году общая тенденция сохранилась: 22% в 2012 году, 44% в 2011 году, 46% в 2012 году. Стоит отметить также то, что респонденты при ответе на вопрос «Знакомы ли Вы с опытом предоставления государственных услуг в электронном виде?» стали чаще выбирать положительный ответ или, наоборот, затруднялись с ответом, но не готовы были ответить на данный вопрос однозначно отрицательно (рис. 2).

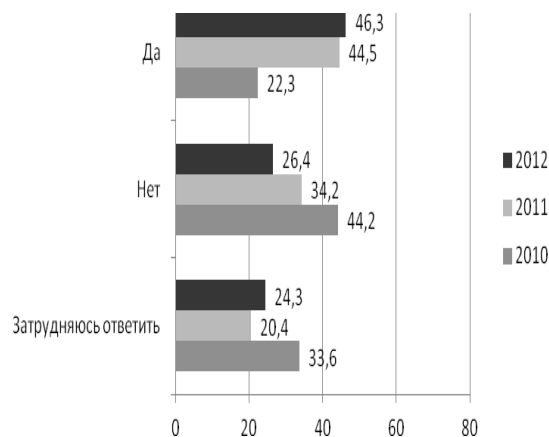


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Знакомы ли Вы с опытом предоставления государственных услуг в электронном виде?», в %

В 2011 году в анкету опроса был включен аналогичный предыдущему вопрос, связанный с выявлением уровня информированности относительно опыта оказания электронных услуг в России. Уровень информированности о российском опыте остается выше, чем осведомленность респондентов о том, что делается в данной сфере в мире: в 2011 году о таких примерах знали 63%, в 2012 – 69%.

Уровень информированности о существовании многофункциональных центров предоставления услуг (МФЦ) в Санкт-Петербурге за прошедший год остался в пределах 84% опрошенных. Кроме того, возросла доля сотрудников ИОГВ, которые на соб-

ственном опыте «прочувствовали» работу МФЦ: с 7,5% в 2011 году до 12% в 2012 году.

Также за последний год возросла доля респондентов, не просто знающих о существовании Единого портала госуслуг (72%), но уже зарегистрированных на нем (9%). О существовании проекта создания универсальной электронной карты (УЭК) знают в 2012 году уже 48% респондентов, при этом имеет место тенденция к увеличению числа сотрудников ИОГВ, собирающихся пользоваться УЭК: 18% в 2011 году и 24% в 2012 г.

Сайты органов государственной власти респонденты по-прежнему выделяют в качестве наилучшего источника для получения информации для населения и бизнеса: 80% респондентов выбрали этот источник в 2012 году.

Осведомленность респондентов о такой технологии, как электронная подпись находится на высоком уровне: более 90% опрошенных либо знают о ее существовании, либо используют ее в работе.

В анкете 2011-2012 гг. варианты ответов «Да» и «Использую в работе» были разграничены, а в анкете 2010 года эти варианты были объединены, и использование в работе продемонстрировали порядка 7,5% респондентов в 2011 г. и 15,1 в 2012 г. (табл.1).

Таблица 1. Распределение ответов на вопрос: «Знаете ли Вы о существовании электронной подписи как средства обеспечения юридической значимости документа?», в %

Варианты ответа	2011	2012, в том числе		
		Всего	ИОГВ	Район. Адм-и
Да	87,9	80,4	80,8	80,1
Использую в работе	7,5	15,1	13,7	16,5
Нет	1,6	2,6	3,4	1,7
Затрудняюсь ответить	3,1	1,9	2,1	1,7

По результатам анализа данных было выявлено, что увеличение доли респондентов, использующих электронную подпись в работе, связано с расширением масштаба исследования и охватом районных администраций, 16,% сотрудников которых отметили ее использование в своей работе.

За последний год резко увеличилась доля респондентов, которые на вопрос «Обращались ли граждане в Ваше подразделение через Интернет?» ответили положительно: 2011 г.- 50%, 2012 г.- 64%. Эта динамика была вызвана включением в состав исследуемых ИОГВ районных администраций, где доля ответивших положительно достигает 67%.

Анализ динамики мнений показал, общую позитивную оценку того, что присутствие органов власти в сети стимулирует активность граждан. При ответе на этот вопрос в 2011 году 76% респондентов ответили положительно, в 2012 году 81%.

Таким образом, уровень информированности респондентов о проектах электронного правитель-

ства возрос за 3 года проведения исследований, кроме того сотрудники ИОГВ Санкт-Петербурга вернулись к позитивным оценкам сайтов ОГВ как лучших источников информации для населения, а также стимулирования активности граждан посредством технологий электронного правительства.

Основные выводы

Анализ результатов социологического опроса показал ряд тенденций, оказывающих влияние на развитие кадрового потенциала сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга в области ИКТ и реализации проектов электронного правительства.

1. Исследование не выявило проблем в техническом и инфраструктурном обеспечении деятельности сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга. Более того, имеющиеся на рабочих местах технические средства используются регулярно - практически ежедневно. За последний год наметилась тенденция к использованию программ расширенного функционала, а также имеет место общий тренд на увеличение использования свободного программного обеспечения (увеличение в среднем на 30%). Однако по мере расширения круга компьютерных технологий, которые сотрудники ИОГВ используют в своей деятельности, повышается уровень требовательности сотрудников к техническому обеспечению деятельности. За последний год на 7% уменьшилась доля респондентов, оценивающих текущий уровень оснащения как достаточный или скорее достаточный.

2. По-прежнему большинство сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга (74%) ощущают потребность в повышении квалификации в сфере ИКТ и технологий электронного правительства. При этом среди программ, навыки использования которых они хотели бы повысить имеются такие позиции как базы данных, сети, администрирование сетей. По сравнению с предыдущим годом меньшее количество опрошенных склонны относить себя к категории опытных и скорее опытных пользователей информационных технологий: в 2010 году к этой категории себя отнесли 91 %, в 2011 году – 89 %, в 2012 году- 83%.

3. Исследование позволило выявить заинтересованности участников опроса в прохождении программ повышения квалификации по тематике электронного правительства. При этом 15% респондентов отметили, что уже прошли обучающие семинары/курсы по данной тематике, остальные выразили свое желание пройти обучение по почти всем обозначенным в анкете программам. Потребность в повышении квалификации в данных тематиках охватывает треть опрошенных.

4. За три года возрос общий уровень информированности сотрудников ИОГВ Санкт-Петербурга о проектах электронного правительства. За 2010-2011 гг. в два раза выросла доля опрошенных, которые знают что-либо об опыте предоставления государственных услуг в электронном виде, в 2012 году

общая тенденция сохранилась- уровень информированных сотрудников достиг 46%. Уровень информированности о российском опыте остается выше, чем осведомленность респондентов о том, что делается в данной сфере в мире. Уровень информированности о существовании многофункциональных центром предоставления услуг в Санкт-Петербурге за прошедший год остался в пределах 84% опрошенных. Кроме того, возросла доля сотрудников ИОГВ, которые имеют опыт обращения за услугами в МФЦ. Также за последний год возросла доля респондентов, не просто знающих о существовании Единого портала госуслуг, но уже зарегистрированных на нем. Осведомленность респондентов относительно портала государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга несколько ниже, то же самое касается и доли зарегистрированных на нем сотрудников ИОГВ. О проекте создания универсальной электронной карты знают в 2012 году уже 48% респондентов, при этом имеет место тенденция к увеличению числа сотрудников ИОГВ, собирающихся пользоваться УЭК.

5. Электронные каналы коммуникации становятся все более востребованными для сотрудников ИОГВ при коммуникации с гражданами. По результатам опроса 2012 года, почти 40% опрошенных предпочли бы общение полностью в электронном виде, и еще 55% частично в электронном виде.

Литература

- [1] Бершадская Л.А. Измерение готовности сотрудников органов власти к использованию технологий электронного правительства // Труды XVIII Всероссийской научно-методической конференции Телематика'2011. С.188-189.
- [2] Использование информационно-коммуникационных технологий сотрудниками исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга как фактор готовности к внедрению электронного правительства [Текст] : Отчет о результатах исследования (январь-февраль 2010 г.) / Центр технологий электронного правительства СПбГУ ИТМО. СПб., 2010. 59 с.

St. Petersburg Public Servants' Willingness to the Use E-Government Technologies (Opinion Dynamics for 2010-2012)

L. Bershadskaya

The results of public servants willingness to use e-government technologies in St.Petersburg are described in the article. Opinion poll was chosen as the main research method. The research was held in 2010-2012. The main trends in opinion dynamics are shown in the text.

* Проект выполнен по заказу и при содействии Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга и Санкт-Петербургского информационно-аналитического центра (СПб ИАЦ).