

# Доверие к органам власти и адаптация государственных электронных услуг в России: стимул или барьер?\*

А.Д. Трахтенберг

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

## Аннотация

По результатам социологического исследования, проведенного в Уральском федеральном округе, показано, что низкий уровень доверия к органам власти может выступать как стимулом, так и барьером для перехода к электронному правительству, в то время как высокий уровень доверия чаще является барьером для использования государственных электронных услуг. Наибольшую готовность к электронному правительству продемонстрировали респонденты со средним уровнем доверия к власти и удовлетворенностью качеством государственных услуг.

Активное развитие государственных электронных услуг в развитых странах мира остро поставило вопрос о том, насколько такого рода услуги востребованы гражданами, и, следовательно, в полной ли мере реализуется потенциал электронного правительства. Учитывая, что переход на электронные услуги сопряжен с весьма значительными бюджетными затратами, вопрос представляет не только академический интерес.

Конечно, само представление о том, какой уровень востребованности следует считать удовлетворительным, в разных странах может варьироваться. Например, когда А. Колсакер и Л. Ли-Келли в 2008 г. обнаружили, что только 22,1% жителей Великобритании когда-либо скачивали информацию с официальных сайтов органов власти, 7,1% загружали образцы документов для заполнения, а 4,8% отправляли заполненные формы в электронном виде [10], данные результаты были оценены как свидетельство предельно низкого интереса к электронному правительству и даже вызвали сомнения в достоверности опроса. В Австралии ситуация, когда 61% граждан предпочитает обращаться в органы власти не в электронном виде, а лично, по телефону или с использованием традиционной почты, а оставшиеся в основном воспринимают официальные сайты как источник информации, и неохотно поль-

зуются интерактивными услугами, особенно финансового плана [8], также была воспринята как тревожный показатель низкой востребованности электронного правительства.

На российском фоне, когда, по результатам исследования ФОМ, на начало 2011 г. к электронным государственным услугам прибегало не более 6% населения (которые, к тому же, проявляли тенденцию путать государственные сервисы и электронные торговлю) [1], а по данным московских властей в городе с уровнем проникновения широкополосного Интернета близким к среднеевропейскому (60%) получали государственные услуги в электронном виде не более 3% жителей [3]<sup>1</sup> такие оценки могут показаться излишне суровыми. Однако это не снимает вопроса о том, какие факторы препятствуют (или, наоборот) содействуют процессам освоения гражданами электронного правительства.

Первоначально при поиске ответа на данный вопрос исследователи опирались на теорию распространения инноваций Э. Роджерса [13], в рамках которой освоение любой новой технологии рассматривалось как результат сравнительной оценки пользователем пяти основных факторов: сравнительных преимуществ, которые предполагает использование этой технологии, совместимости ее с предыдущими технологиями того же типа, сложности освоения новых навыков, возможности самостоятельно опробовать новую технологию и степени ее наглядности, а также на более упрощенную модель адаптации технологии («technology acceptance model») Ф. Дэвиса [7], которая описывала намерение использовать новую технологию как результат рационального соотношения ожидаемой пользы от технологии с ожидаемыми сложностями при ее освоении.

Однако обе эти модели фактически исключали из рассмотрения социальный контекст, в рамках которого осуществляется адаптация технических инноваций, поэтому довольно скоро они были дополнены положениями, основанными на теории социального конструирования технологии Д. Маккензи и Дж. Веджман [12].

В результате в рамках исследований электронного правительства Л. Картером и Ф. Беланже [5], была предложена расширенная модель адаптации технологии, в рамках которой основными факторами, содействующими адаптации информационно-

---

Труды XIV Всероссийской объединенной конференции «Интернет и современное общество» (IMS-2011), Санкт-Петербург, Россия, 2011.

коммуникационных технологий, наряду с ожидаемой пользой и ожидаемой легкостью освоения было названо доверие. Впоследствии, анализируя проблему адаптации государственных электронных услуг, Л. Картер и В. Вираккоди уточнили понятие «доверия», разделив его на доверие к информационно-коммуникационным технологиям и доверие к органам власти, которые предлагают воспользоваться своими услугами в электронном виде [6]. В дальнейшем это понятие было еще более конкретизировано М. Хорстом, М. Кутшройтер и Я.М. Гуттелином. В их работе доверие органам власти было интерпретировано, как, с одной стороны, потребность пользователей доверять умению органов власти управлять новой системой предоставления услуг («information management capacity»), а с другой – как уверенность в технической надежности соответствующей инфраструктуры и тех, кто эту инфраструктуру обслуживает [9].

Эмпирические исследования показали наличие прямой корреляции между уровнем доверия органам власти и готовностью использовать электронные услуги. В уже упоминавшемся исследовании М. Хорста и его соавторов на голландском материале было продемонстрировано, что чем выше уровень доверия способности органов власти предоставлять услуги в электронном виде и чем меньше беспокойства вызывает техническая надежность системы электронных услуг, тем сильнее выражено у респондентов намерение использовать такого рода услуги [9]. Иными словами, доверие органам власти является сильным позитивным стимулом, содействующим адаптации государственных электронных услуг.

Примерно к такому же выводу, исследуя отношение малых и средних предпринимателей к электронному правительству в Южной Корее пришли Дж. Ли, Х.Ю. Ким и М.Дж. Ан, причем они показали, что высокий уровень доверия основывается на личном опыте граждан и предполагает удовлетворенность качеством существующих государственных услуг [11]. При этом корейские авторы сделали предположение, что может существовать не только прямая, но и обратная корреляция между уровнем удовлетворенности традиционными услугами и готовностью использовать их электронный эквивалент, так что высокий уровень доверия органам власти может выступить не в качестве стиму-

ла, а в качестве барьера для перехода граждан к электронному правительству.

В этом случае при высоком уровне удовлетворенности традиционными услугами граждане могут не испытывать потребности и не желать рисковать, переходя на новый тип услуг (по схеме «от добра добра не ищут»). Напротив, при низком уровне удовлетворенности работой государственных учреждений у граждан может появиться надежда на то, что, взаимодействуя с органами власти в электронном виде, они сумеют избежать неприятностей, неизбежных при личном общении. На корейском материале данное предположение не подтвердилось: предприниматели рассматривали высокое качество государственных услуг как залог того, что и в электронном виде органы власти смогут обеспечить аналогичное качество работы, поэтому их удовлетворенность качеством услуг явно повышала их готовность перейти в электронный формат взаимодействия с чиновниками, а неудовлетворенность – резко снижала оценку ожидаемой полезности таких услуг.

Насколько результаты, полученные на европейском и дальневосточном материале, предполагающем весьма специфические культурные контексты взаимодействия граждан и государства (будь то европейский либерализм или конфуцианский патернализм) могут быть экстраполированы на отечественные условия? Мы решили проверить гипотезу о прямой корреляции между уровнем доверия органам власти, готовностью к электронному правительству и удовлетворенностью качеством государственных услуг в ходе второй волны социологического исследования, посвященного изучению этой готовности и состоявшегося в Уральском федеральном округе в 2011 г.<sup>ii</sup>

Уровень готовности к электронному правительству определялся с помощью вопроса о том, как респонденты предпочли бы обращаться в органы власти – только лично, только по Интернету, или сочетая обе эти формы. Данный вопрос уже задавался в ходе первой волны исследования в 2010 г.<sup>iii</sup> Тогда доля тех, кто предпочитал взаимодействовать с властью только в электронном виде составила 16,5% от общего числа опрошенных. В 2011 г. эта доля достигла 18,9% – см. Таблицу 1.

Таблица 1. Востребованность государственных электронных услуг в динамике (% от числа опрошенных)

Предпочли бы обратиться в органы власти...	Результаты опроса	
	Июнь 2010 г.	Июнь 2011 г.
только лично	48,2	40,3
иногда лично, иногда через Интернет – зависит от ситуации	30,3	37,9
только через Интернет	16,5	18,9
еще не решили	3,0	2,9

Однако при этом заметно уменьшилась доля тех, кто заявлял, что намерен обращаться в органы власти только лично (с 48,2% до 40,3%) и выросла доля респондентов, которые, в зависимости от ситуации, были готовы как обращаться к представителям власти лично, так и использовать Интернет (с 30,3% до 37,9%).

Иными словами, в то время как доля активных сторонников электронного правительства осталась примерно на том же уровне, доля его активных противников снизилась, а доля ситуативных сторонников – возросла.

В ходе опроса был зафиксирован достаточно высокий уровень доверия органам власти: полное доверие власти продемонстрировали только 18,5% опрошенных. 53,5% указали, что до определенной степени доверяют данным органам, а 16,9% опрошенных заявили, что органы власти вызывают у них полное доверие.

Уровень доверия слабо зависел от пола, возраста и образования (различия находились в пределах статистической погрешности) и несколько сильнее – от уровня доходов (для лиц с низкими доходами было характерно несколько более выраженное недоверие органам власти).

Значимым фактором являлось социальное положение: пенсионеры демонстрировали самый высокий уровень доверия, специалисты, занятые умственным трудом и учащаяся молодежь – самый низкий. Однако различия между этими группами по доле респондентов, полностью доверяющих органам власти, не превышали 10%.

При этом самый высокий уровень заинтересованности в государственных электронных услугах продемонстрировали респонденты, у которых органы власти вызывают только относительное доверие: в данной группе доля активных сторонников и ситуативных сторонников в сумме составила 62,8% от общего числа опрошенных – см. Таблицу 2.

Таблица 2. Востребованность государственных электронных услуг в зависимости от уровня доверия органам власти (% от числа опрошенных в группе)

Предпочли бы обратиться в органы власти...	Уровень доверия органам власти		
	полное доверие	неполное доверие	полное недоверие
только лично	52,4	34,5	42,4
иногда лично, иногда через Интернет – зависит от ситуации	29,9	42,6	34,2
только через Интернет	15,7	20,4	20,9
еще не решились	2,0	2,4	2,5

В группе опрошенных, заявивших, что органы власти вызывают у них безоговорочное доверие, активные и ситуативные сторонники оказались в сравнительном меньшинстве (в сумме их доля была равна 45,6%). В группе тех у кого органы власти, наоборот, ни малейшего доверия не вызывают, активные и ситуативные сторонники составили чуть больше половины опрошенных 55,1% опрошенных. Таким образом, высокий уровень доверия органам власти снижал интерес к электронным услугам сильнее, чем высокий уровень недоверия

В целом корреляция между уровнем доверия органам власти и готовностью к электронному правительству оказалась более сложной, чем линейная прямая или обратная зависимость.

Такая же нелинейная зависимость была зафиксирована, когда уровень доверия органам власти замерялся не напрямую, а через оценку качества работы государственных служащих.

В целом респонденты давали достаточно сдержанные оценки качеству работы сотрудников органов власти. Только 2,6% опрошенных согласились с тем, что эти сотрудники работают очень старательно и добросовестно. Треть (33,3%) опрошенных высказали мнение, что чиновники работают скорее

добросовестно, около половины (44,6%) – что они работают скорее недобросовестно, а 9,7% были убеждены, что о добросовестной работе в данном случае вообще говорить не приходится<sup>iv</sup>.

Чем выше был уровень доверия органам власти, тем чаще респонденты соглашались с мнением, что сотрудники этих органов работают достаточно добросовестно – см. Таблицу 3.

При полном доверии органам власти респонденты заявляли, что сотрудники этих органов работают очень добросовестно или скорее добросовестно в 70,6% случаев, при неполном доверии – в 36,9%, а при полном недоверии – в 10,5% случаев, т.е. была зафиксирована очень жесткая прямая корреляция между переменными.

Поэтому не вызывает удивления, что мы вновь столкнулись с уже выявленной зависимостью: самая низкая готовность к использованию государственных услуг в электронном виде была зафиксирована в двух полярных группах – тех, кто убежден, что большинство государственных сотрудников работает очень добросовестно, и тех, кто полагает, что среди них вообще нет добросовестных работников. Их точка зрения существенно отличалась от точки

Таблица 3. Зависимость оценки качества работы государственных служащих от уровня доверия органам власти (%% к числу опрошенных в группе)

Большинство сотрудников органов власти выполняют свои обязанности...	Уровень доверия органам власти		
	полное доверие	неполное доверие	полное недоверие
очень добросовестно	11,0	1,1	0,4
скорее добросовестно	60,6	35,8	10,1
<b>Итого:</b>	<b>71,6</b>	<b>36,9</b>	<b>10,5</b>
скорее недобросовестно	18,9	52,4	50,4
совсем недобросовестно	1,6	4,7	34,5
уклонились от ответа	7,9	6,0	4,7

Таблица 4. Востребованность государственных электронных услуг в зависимости от оценки качества работы государственных служащих (% к числу опрошенных в группе)

Предпочли бы обратиться в органы власти...	Оценка качества работы государственных служащих			
	очень добросовестно	скорее добросовестно	скорее недобросовестно	совсем недобросовестно
только лично	56,4	39,3	37,5	50,3
иногда лично, иногда через Интернет – зависит от ситуации	15,4	43,1	38,6	25,5
только через Интернет	20,5	15,4	21,7	20,0
еще не решились	7,7	2,2	2,2	4,1

зрения тех, кто предпочитает промежуточные оценки – см. Таблицу 4.

Таким образом, поведение опрошенных описывалось одновременно двумя моделями:

1. Если респонденты были убеждены, что чиновники работают очень плохо и доверять им нельзя, они не верили, что те сумеют качественно оказывать услуги в электронном виде (раз они не в состоянии делать это в традиционной форме!), и желали контролировать их поведение, являясь в органы власти лично. В данном случае действовала гипотеза, разработанная для модели «прямой корреляции»: чем ниже уровень доверия власти, тем меньше стимулов использовать электронные услуги.

2. Если респонденты считали, что государственные сотрудники работают очень хорошо и им можно полностью доверять, они не видели в необходимости переходить от личных контактов к электронным. То есть действовала гипотеза, разработанная для модели «обратной корреляции»: чем выше уровень доверия власти, тем меньше стимулов использовать электронные услуги.

На пересечении этих моделей в лидеры по степени готовности к электронному правительству выходили респонденты, которые не слишком доверяют органам власти, однако не считают их сотрудников совсем недобросовестными. Поэтому они были готовы рискнуть и попробовать воспользоваться новыми услугами. Характерно, что при этом наи-

большой популярностью пользовалась позиция «буду поступать по ситуации». В ходе включенных в исследование фокус-групп участники неоднократно поясняли, что они при этом имеют в виду: менее значимые, с их точки зрения, государственные услуги, они готовы получать в электронном виде, за более значимыми предпочли бы явиться лично.

Можно предположить, что полученная нами противоречивая картина является отражением того обстоятельства, что отношение к органам власти формируется у граждан не только на основе личного опыта (как в модели Ли, Кима и Ана), но и на основе существующей традиции взаимодействия граждан и государства, которая в отечественных условиях сочетает патернализм с очень высокой степенью отчуждения от власти (не характерной для обществ конфуцианского типа). Чтобы исключить влияние данной традиции, рассмотрим, как влияет на востребованность государственных услуг именно личный опыт граждан.

Участники опроса достаточно часто взаимодействовали с органами власти. В течение последнего года обращались в такие государственные учреждения, как паспортный стол, налоговая инспекция, ГИБДД и т.п. 71,5% опрошенных. 9,1% делали это ежемесячно, 17,4% – примерно раз в квартал, 18,9% – раз в полгода, а 26,1% побывали в государственных учреждениях только однажды.

Таблица 5. Оценка качества работы государственных служащих в зависимости от частоты посещения государственных учреждений (% к числу опрошенных в группе)

Большинство сотрудников органов власти выполняют свои обязанности...	Частота посещения государственных учреждений				
	раз в месяц	раз в квартал	раз в полгода	раз в год	никогда
очень добросовестно	4,4	0,4	2,8	2,6	2,5
скорее добросовестно	24,8	29,1	35,2	39,6	31,2
<b>Итого:</b>	<b>29,2</b>	<b>30,5</b>	<b>38,0</b>	<b>42,2</b>	<b>33,7</b>
скорее недобросовестно	46,7	49,8	51,4	43,2	38,5
совсем недобросовестно	12,4	13,4	4,6	7,9	12,3
уклонились от ответа	11,7	7,3	6,0	6,6	15,4

Таблица 6. Оценка впечатлений от работы государственных служащих в зависимости от частоты посещения государственных учреждений (% к числу опрошенных в группе)

Впечатления после последнего посещения государственного учреждения	Частота посещения государственных учреждений				
	раз в месяц	раз в квартал	раз в полгода	раз в год	никогда
очень положительные	7,3	6,1	6,7	9,2	*
скорее положительные	32,1	37,9	53,2	48,1	*
<b>Итого:</b>	<b>39,4</b>	<b>44,0</b>	<b>59,9</b>	<b>57,3</b>	<b>*</b>
скорее отрицательные	35,8	41,4	29,6	30,9	*
очень отрицательные	19,7	10,7	8,5	7,9	*
уклонились от ответа	5,1	3,8	2,1	3,8	*

Прямой корреляции между частотой посещения государственных учреждений и уровнем доверия органам власти зафиксировано не было. Характерно, что этот уровень оказался примерно одинаковым в группе тех, кто обращался в органы власти практически ежемесячно (заявили, что в той или иной мере доверяют этим органам 66,4% опрошенных) и теми, кто за год не побывал в них ни разу (заявили о своем доверии 66,0% респондентов).

Что касается корреляции между частотой посещения государственных учреждений и оценкой качества работы чиновников, то она оказалась несколько более выраженной. Чем чаще опрошенные были вынуждены посещать такие учреждения, тем выше была вероятность, что они оценят работу чиновников как Недобросовестную – см. Таблицу 5.

Как видно из Таблицы 5, доля тех, кто полагал, что большинство чиновников работает добросовестно, стабильно растет по мере того, как уменьшается частота посещения учреждений, предполагающих реальное взаимодействие с этими чиновниками, и резко снижается, когда на смену личному опыту приходят культурные стереотипы (т.е. при переходе к группе респондентов, которым в течение последнего года вообще ни разу не приходилось пользоваться государственными услугами).

Если перейти от общей оценки качества работы государственных служащих к конкретным впечатлениям, которые остались у граждан от взаимодействия с ними в ходе их последнего визита в органы

власти, вывод о том, что чем чаще граждане посещают соответствующие учреждения, тем меньше они удовлетворены качеством их работы, получит полное подтверждение – см. Таблицу 6.

Таким образом, по мере усиления взаимодействия с государственными служащими у граждан накапливается негативный опыт такого взаимодействия, который накладывается на уже имеющиеся у опрошенных установки в отношении этих органов (даже те, кто никогда не бывал в государственных учреждениях, склонны считать, что чиновники работают скорее недобросовестно).

При этом взаимосвязь между конкретными впечатлениями, оставшимися от последнего визита в органы власти и готовностью перейти на государственные электронные услуги, осуществлялась по модели «обратной корреляции». Как видно из Таблицы 7, чем хуже были у респондентов впечатления от взаимодействия с конкретными чиновниками, тем чаще они выражали желание перейти на анонимное электронное взаимодействие и быть избавленными от личных посещений государственных учреждений.

И наоборот, хорошая, не вызывающая претензий работа, резко снижала интерес к он-лайнovým государственным услугам: в группе респондентов, у которых после посещения органов власти остались исключительно позитивные впечатления, доля активных сторонников электронного правительства оказалась в почти два раза меньше, чем в группе

Таблица 7. Востребованность государственных электронных услуг в зависимости от впечатлений от последнего посещения органов власти (% к числу опрошенных в группе)

Предпочли бы обратиться в органы власти...	Впечатления от посещения органов власти			
	очень положительные	скорее положительные	скорее отрицательные	очень отрицательные
только лично	54,3	36,3	29,3	30,9
иногда лично, иногда через Интернет – зависит от ситуации	27,2	46,5	44,5	33,6
только через Интернет	18,5	16,4	24,9	32,7
еще не решили	0,0	0,8	1,4	2,7

респондентов, впечатления которых были целиком отрицательными (соответственно 18,5% и 32,7%).

В целом анализ выявил достаточно сложную картину. С одной стороны, хорошая работа органов власти, особенно если она подкреплена личным опытом, в отечественных условиях выступает скорее в качестве барьера, чем в качестве стимула для использования государственных электронных услуг. С другой стороны, плохая работа государственных учреждений оказывает неоднозначное воздействие. На уровне личного опыта она порождает у респондентов желание минимизировать общение с представителями власти, что является стимулом к адаптации электронного правительства. Однако на более абстрактном уровне, задающимся существующими культурными стереотипами взаимодействия с властью, неэффективные чиновники, наоборот, укрепляют у граждан традиционную «стратегию слабых», основанную на стремлении при личном общении перейти от формального взаимодействия с представителями власти к неформальному (подробнее см. [4]).

Это означает, что для повышения востребованности электронных услуг необходима очень тщательная и выверенная стратегия работы с гражданами, и особенно с самой большой и значимой их группой – с теми, кто в общем доверяет органам власти, и не слишком часто посещает государственные учреждения. Именно у представителей этой группы в настоящее время интерес к электронному правительству выше всего, и именно у них надо формировать позитивную связку «ожидаемая польза от электронного правительства – легкость освоения новых навыков».

## Литература

- [1] В тридевятом царстве, в электронном государстве. // Пресс-релиз «Фонда Общественное Мнение». 13 июля 2011 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://bd.fom.ru/report/cat/smi/smi\\_int/pressr\\_080711](http://bd.fom.ru/report/cat/smi/smi_int/pressr_080711). (Дата обращения: 15.08.11.)
- [2] Задирако, И.Н. Портал государственных услуг: личный опыт // Проект G2C «Содействие электронному правительству в Российской Федерации», финансируемый ЕС. Портал знаний ЭП. Июнь 2011 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rusg2c.ru/system/files/Zadirako%20June%202011.pdf>. (Дата обращения: 15.08.11.)
- [3] Проценко, Л. «Чиновник с айпадом»: Станет ли лучше жизнь москвичей в электронном городе? // «Российская газета». Столичный выпуск № 5538. 27 июля 2011 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rg.ru/2011/07/27/infograd.html>. (Дата обращения: 15.08.11.)
- [4] Трахтенберг, А.Д. Переход к электронному правительству: государственное предложение и общественный запрос (по материалам социологических исследований) // Материалы XIII Всероссийской конференции «Интернет и современное общество», Санкт-Петербург, 19 – 21 октября 2010 г.
- [5] Carter, L. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factor / Carter L., Belanger F. // Information System Journal. 2005. P. 5 – 25.
- [6] Carter, L. E-government Adoption: A Cultural Comparison / Carter L., Weerakkody V. // Information Systems Frontiers. 2008. V. 10. P. 473-482.
- [7] Davis, F.D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology // MIS Quarterly. 1989. V. 13. № 3. P. 319 – 339.
- [8] Gauld, D. Do They Want It? Do They Use It? The 'Demand-Side' of E-Government in Australia and New Zealand / Gauld D., Goldfinch Sh., Horsburgh S. // Government Information Quarterly. 2010. V. 27. P. 177 – 186.
- [9] Horst, M. Perceived Usefulness, Personal Experience, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of E-Government Services in The Netherlands / Horst M., Kuttischreuter M., Gutteling J.M. // Computers in Human Behavior. 2007. V. 23. P. 1838 – 1852.
- [10] Kolsaker, A. Citizen's Attitude Towards E-Government and E-Governance: A UK Study / Kolsaker A., Lee-Kelley L. // International Journal of Public Sector Management. 2008. V. 21 (7). P. 723 – 738.
- [11] Lee, J. The Willingness of E-Government Service Adoption by Business Users: The Role of Offline Service Quality and Trust in Technology / Lee J., Kim H.J., Ahn M.J. // Government Information Quarterly. 2011. V. 28. P. 177 – 186.

- [12] The Social Shaping of Technology / McKenzie D., Wajcman J. (eds.) 1<sup>st</sup> ed. L., Open Univ. Press. 1985. 462 p.
- [13] Rogers E. Diffusion of Innovations. 5th ed. N.Y., The Free Press. 2003. 512 p.

### **Trust In Government And Adoption Of E-Government Services In Russia: Inducement OR Barrier?**

Empirical research conducted in the Ural Federal District in 2011 suggests that low trust in government in Russia serves simultaneously as inducement and barrier to adoption of e-government services, while high trust in government is rather a barrier. Highest e-government readiness has been demonstrated by citizens with average trust in government and satisfaction with off-line service quality.

---

\* В работе использованы материалы, подготовленные в рамках гранта РГНФ «Урал» № 11-13-66005а/У.

<sup>i</sup> О сложностях, с которыми сталкивается гражданин при использовании Порталом государственных услуг города Москвы см. [2].

<sup>ii</sup> Опрос был проведен в 35 городах Курганской, Свердловской, Тюменской, Челябинской областей, Ханты-Мансийского и Ямало-Ненецкого автономных округов по квотной выборке. Объем выборки – 1 500 человек. Территориальная многоступенчатая выборка была реализована методом стандартизированного телефонного интервью.

<sup>iii</sup> В 2010 г. принципы формирования выборки и ее реализации были такими же, как в 2011 г., что обеспечило сравнимость результатов опроса.

<sup>iv</sup> 9,9% опрошенных уклонились от ответа.