

## **Секция «Государственное и муниципальное управление»**

### **Оценка сайтов электронного правительства с позиции потребностей граждан**

***Коликова Екатерина Владимировна***

*Аспирант*

*Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия*

*E-mail: kolikova@gmail.com*

Проведение точных и тщательных оценок электронного правительства – один из ключевых факторов его развития в правильном направлении.

Большинство существующих методов оценки электронного правительства рассматривает технические и функциональные аспекты реализации, нежели направлено на изучение реальных потребностей граждан и создание сервисов, отвечающих этим потребностям.

Существует множество методов и подходов оценки электронного правительства, большинство из них базируется на формализованном анализе правительственных онлайн сервисов и на данных национальных статистических бюро.

Вообще говоря, методы оценки сайтов ведомств и министерств можно разделить на три типа:

- оценка с позиции функциональности сайта;
- оценка с позиции качества информации, предоставленной на сайта;
- оценка с позиции потребностей и полезности информации и функций сайта для граждан.

Оценка с позиции функциональности сайта рассматривает технологическое решение сайта, его модернизованность и функциональность. Такие методы опираются на хорошо известную 4-ступенчатую модель развития электронного правительства (появление информационных сервисов; развитие информационных сервисов; наличие транзакционных сервисов; наличие сервисов связи). Кроме этого в такой оценке рассматривается качество самого сайта в сети Интернет (наличие актуальной информации, быстрота, интерактивность и удобство сайта). Оценка с позиции контента учитывает не только качество самого сайта, но и качество информации на нем.

В первых двух оценках полнота информации и техническое качество правительственных сайтов измеряются по нормативным требованиям. Однако эти оценки не исследуют, насколько ценна и нужна предоставляемая на сайте информация для граждан, а какая необходимая гражданам информация отсутствует на сайте. На такие исследования направлены методы оценки сайтов электронного правительства с позиции полезности для граждан, которой будет уделена большая часть доклада.

Предлагается проводить оценку сайтов электронного правительства с позиции полезности для граждан по следующим параметрам:

1. Трафик сайта. Мониторинг трафика сайта заключается в подсчете количества действий, выполняемых пользователями на сайте в течение определенного периода времени. Другими словами, извлекается статистика пользования услугами сайта. Это позволяет ответить на некоторые важные количественные вопросы, такие как «Сколько пользователей заходят на сайт министерства каждый день?» или «Какой наиболее часто загружаемый документ/заполняемая форма?». Для получения более полных и точных сведений предлагается проводить сравнение полученных значений во времени или по определенным видам действий на сайте, сравнение статистик по разделам или страницам сайта, а также сравнение общих статистик по сайтам различных ведомств.
2. Операции, осуществленные на сайте. Мониторинг операций полезен тем, что позволяет получать более точную статистику по сайту. Это происходит в силу того, что конкретные операции на сайте идентифицируются точнее, чем обычные действия на сайте, так как операции являются действиями, приводящими к определенным и измеримым результатам. Предлагается полученную статистику использовать в следующих сравнениях: изменение количества операций с течением времени; сравнение количества он-лайн-запросов и запросов, поступающих традиционным способом.
3. Информированность о сайте. Важной задачей электронного правительства является информирование граждан о существовании сайта ведомства/министерства и об адресе сайта. Выполнение нескольких поисковых запросов в наиболее популярных поисковых системах с использованием различных комбинаций слов, относящихся к деятельности службы, дает представление о том, насколько доступен сайт с поисковой точки зрения обычных граждан. Предлагается провести опрос среди граждан, обращающимся за услугами традиционным способом, знают ли они о возможности доступа к госуслуге по Интернету, знают ли они адрес нужного сайта, и пр. Аналогичный опрос предлагается провести среди гражданами, пользующимися услугами он-лайн (узнать уровень информированности граждан о различных частях сайта и предоставленных сервисах). Предлагается также отслеживать наличие информации о сайте конкретного ведомства (и ссылки на сайт) на других сайтах, относящихся к данной подуправленческой области. Важно потребовать включение ссылок на сайт ведомства/министерства при появлении нового сайта, связанного с данным сектором.
4. Предпочтения граждан. Ставится задача изучить предпочтения и ожидания граждан, пользующихся сайтом. Для этого предлагается провести анкетирование граждан с просьбой расположения их действий на сайте по важности, по предпочтениям, по разделам или другим параметрам, которые граждане хотели бы увидеть в будущем. Это покажет, отвечает ли сайт ожиданиям граждан, какие услуги наиболее популярны, есть ли необходимость их изменить или добавить новые. Также предлагается проанализировать журналы поиска, то есть проследить за ключевыми словами, вводимыми гражданами в поле поиска на сайте. Это позволит понять, какую информацию граждане не смогли найти на сайте, и в дальнейшем пересмотреть систему навигации, используемую на сайте. Также предлагает-

ся предоставить гражданам возможность высказывать предложения по улучшению уровня сервиса. Для этого важно проводить поддержку отдельных он-лайн форм обратной связи для выражения мнения о сайте.

В ходе проведения работы над докладом были разработаны реальные предложения по эффективной оценке сайтов электронного правительства РФ. Оценка по предложенным параметрам проста в реализации, не требует дополнительных ресурсов и эффективна, в силу того, что ориентирована на пожелания пользователей сайтов – граждан РФ.

### **Литература**

1. Sakowicz, M. How to evaluation E-Government? Different Methodologies and Methods. UNPAN, 2005.
2. Ojo A., Janowski T., Estevez E. Determining Progress Towards e-Government: What are the core indicators? // Proceedings of the 5th European Conference on e-Government. Antwerp, 2005. С. 313-322.
3. eGovernment for Development: <http://www.egov4dev.org/websites/evaluation/how.shtml>