

# Информатика сообществ

## Информатизация госсектора в регионах России: методика и результаты эмпирического анализа\*

Т. И. ЖУКОВА

**Аннотация.** Статья является продолжением серии статей, посвященных исследованию возникновения, функциональности и внедрения инновационного проекта под названием «электронное правительство». В данной статье описывается методика проведенного в конце 2012 года в лаборатории «Информатика сообщества» Института системного анализа РАН мониторинга информационных ресурсов административных центров субъектов РФ с точки зрения качества внедрения элементов электронного правительства в структуру государственного управления, описываются его важнейшие результаты.

**Ключевые слова:** *электронное правительство, информатизация госсектора, сопоставительные исследования, методика эмпирического анализа.*

Приоритетным направлением осуществления государственной политики в сфере повышения эффективности использования государственных информационных ресурсов стало в последнее время формирование единого информационного пространства России. В качестве ключевой сетевой инфраструктуры, способной в полном масштабе реализовать современные прогрессивные тенденции, рассматривается инновационный проект под названием «электронное правительство», который разрабатывается в России с конца XX столетия. В последнее время работа по внедрению инициатив по электронному правительству не только осуществляется при повышенном внимании и обсуждении, но стала также и значимым объектом государственной политики. Мероприятиям по его разработке, внедрению и осуществлению был придан статус федеральных целевых программ [1], однако особых успехов правительство России в этой области пока не достигло: по уровню развития информационного общества мы сильно отстаем от других стран, причем отставание усиливается (в рейтинге готовности к сетевому ми-

ру, который разрабатывается Всемирным экономическим форумом, страна устойчиво занимает место в районе седьмого десятка).

Не обсуждая успешности реализации задуманного, мы вынуждены констатировать, что концепция электронного правительства, реализуемая в нашей стране, на наш взгляд, иногда неправильно сводится в основном к обеспечению государственных структур информационно-коммуникационными технологиями. Зачастую во главу угла ставится прозрачность деятельности государства, доступность для граждан решений, принимаемых администрацией. Не отрицая значимости этих направлений деятельности, все-таки приходится признать, что в этой ситуации основное внимание уделяется модернизации деятельности самого государства на основе использования ИКТ: государство выступает одновременно в качестве заказчика и клиента инновационного проекта. В своих исследованиях [2] мы неоднократно отмечали неконструктивность такой ограничительной трактовки понятия, приводящей к существенному «обеднению» возможных перспектив.

На наш взгляд, очень важно подчеркнуть, что под электронным правительством мы понимаем не

\* Работа выполнена в рамках Соглашения № 8006 с Министерством образования и науки РФ.

только и не столько способ модернизации уже существующих структур и отношений, а самостоятельную идею комплексной трансформации самих принципов организации управления государством, концепцию, направленную на повышение эффективности административной деятельности, на трансформацию взаимоотношений между государством и обществом в направлении расширения гражданских прав и обеспечения участия членов общества в управлении государством путем внутрисетевого взаимодействия. Цифровая демократия является атрибутом защиты гражданами своих интересов и определения форм сотрудничества с государством в рамках электронного правительства, создание которого прямо или опосредствованно должно оказывать содействие внедрению элементов информационного гражданского общества в жизнь.

В настоящее время правительственная сетевая инфраструктура уже может решать актуальные политические и социальные задачи, такие как:

- 1) реализация права граждан на доступ к открытой государственной информации;
- 2) доведение до общественности объективной и достоверной информации о деятельности органов государственной власти, что укрепляет доверие к государству и проводимой им политике;
- 3) объединение информационных ресурсов и сервисов органов государственной власти и местного самоуправления с целью укрепления общенационального информационного пространства.

Этому в немалой степени способствовала разработка нормативной законодательной базы, в частности, принятие Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», вступившего в силу 1 января 2010 г. [3]. В соответствии с этим законом основными принципами обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления являются: открытость, доступность и достоверность информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; свобода поиска, получения, передачи и распространения информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления любым законным способом; соблюдение прав граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации при предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Соблюдение норм этого закона строго контролируется, что приводит не только к повышению эффективности самой власти, но и способствует решению проблемы доступа граждан к государственным информационным ресурсам — это позволяет сделать власть прозрачной по отношению к обществу, повысить социальную ответственность чиновников. Существует целый ряд аналитических центров, специализирующихся на проведении мониторинга ситуации с реализацией принципа открытости и общедоступности информации о деятельности органов власти и оценкой количества, качества и актуальности информации, которая предоставляется органами власти на своих официальных сайтах в сети Интернет (например, Институт развития свободы информации — российская негосударственная некоммерческая организация, занимающаяся изучением правовых теоретических и практических аспектов реализации права граждан и организаций на доступ к информации [4]).

В то же время, с точки зрения общественных отношений, на наш взгляд самым важным сектором электронного правительства является развитие информационной инфраструктуры, обеспечивающей полноценное участие граждан в процессе принятия политических решений на государственном уровне. Развитие и расширение новой формы «электронной общественной сферы» главным образом определены качеством и эффективностью новых средств компьютерных коммуникаций, которые представляются многообещающим инструментом, способным содействовать формированию коммуникативного взаимодействия на многих различных уровнях:

- взаимодействию между гражданами путем формирования новых групп и сообществ по интересам, которые не обязательно существуют вне сети;
- взаимодействию между гражданами и другими представителями гражданского общества, которые уже создали реальные сообщества и гражданские ассоциации;
- и, наконец, взаимодействию между гражданами и реальными политическими деятелями, представителями власти и членами правительственной элиты.

Общественная значимость электронного управления как важной части реформы общественного сектора признается и является во многих странах частью общенациональной государственной политики. Самый высокий уровень развития в передовых зарубежных государствах свидетельствует об интегрированном в значительной степени веб-присутствии, что позволяет правительству осуществлять

все связи через правительственный портал, а пользователю сети — немедленно получать любую услугу и реализовать свои социальные запросы. На этом этапе правительство включается в систему электронной демократии, позволяющей осуществлять электронное голосование, сетевые публичные форумы, сетевые социологические обследования, предоставляет широкий спектр видеоматериалов и пр. Пользователям предоставляются широкие коммуникационные возможности для формирования сетевых сообществ, широкого обсуждения правительственных инициатив и принимаемых решений, непосредственного доведения своих аргументов до высокопоставленных чиновников.

Предполагается повышение социальной активности общества по всем направлениям деятельности власти: в сфере законотворчества — обсуждение законопроектов, в сфере исполнительной власти — повышение активности социальных институтов по решению социально-экономических вопросов, в сфере судебной власти — активизация народного контроля. Акцент смещается на социальный капитал в разработке государственных электронных сервисов, повышение их доступности и интеграции, и таким образом идеологи концепции электронного правительства круто меняют подход к разработке портала — от использовавшейся ранее структуры «одного окна» к разработке так называемого «облачного» сервера [5].

По мнению российских экспертов, наша страна пока не готова к такому сценарию — социальные сети и подобные им решения будут развиваться только на тематических сайтах, но не на официальных порталах органов власти. Как было отмечено выше, электронное правительство у нас создано прежде всего для автоматизации определенных управленческих процессов в структуре государственной власти и доступности в электронном виде определенной части услуг для населения, оказываемых официальными органами. И хотя некоторые подвижки в направлении учета мнения населения, высказанного в Интернете, в процессе принятия политических решений уже наблюдаются, к сожалению, научно разработанная концепция взаимодействия государственных систем электронного правительства и общественных сетей, являющихся связующим звеном между государственными программами и интересами отдельно взятого гражданина, пока отсутствует.

Проведенная аналитическая работа позволила нам поставить перед собой исследовательскую задачу разработки методики и осуществления мониторинга государственных информационных ресурсов с точки зрения системной характеристики официальных сайтов государственных органов власти,

представленных в российском интернет-пространстве. Такое эмпирическое исследование, позволяющее сопоставить попытки, предпринятые в различных регионах России, по внедрению элементов электронного правительства — мониторинг уровня информатизации органов власти административных центров субъектов Российской Федерации — было проведено в конце 2012 г. в рамках лаборатории «Информатика сообществ» Института системного анализа РАН.

В основу методики мониторинга была положена разработанная ранее функциональная модель электронного правительства [6] и его определение, включающее не только интеграцию информационных технологий в сферу государственного управления, но и предоставление возможности населению пользоваться государственными услугами и осуществлять социально-общественную деятельность посредством государственного информационного ресурса. Поэтому при разработке системы показателей для мониторинга использовалась блочная структура, отражающая качество или степень продвинутости проектов электронного правительства по внедрению элементов электронной демократии.

Первый блок показателей характеризовал степень и качество информативности официальных сайтов государственных органов. Каким образом решился центральный вопрос проекта и в какой мере интернет-технологии повышают сегодня доступность органов власти для граждан? Как уже было отмечено выше, эта тема сегодня находится в центре внимания высших должностных лиц государства, регламентируется нормативно-правовой базой, находится под неусыпным контролем мониторирующих организаций, и вследствие этого в большинстве случаев отвечает всем предъявляемым требованиям. Функциональная ориентация этого блока показателей очевидна — оценить, насколько государство справилось с задачей обеспечения общества и бизнеса необходимой и полной, достоверной и актуальной информацией о своей деятельности, существенно повысив этим прозрачность государственных органов власти (кстати, квалифицированный и полный анализ этого соответствия весьма успешно осуществляется несколькими организациями, например, уже упоминавшемся ранее Институтом развития свободы информации).

Второй блок показателей, оценивающий коммуникативность сайтов, был призван оценить степень, в которой правительственные электронные ресурсы являются средством, содержащим прямой доступ граждан к правительственным подразделениям и услугам, и помогающим осуществить обратную связь между населением и органами власти. При

этом главное внимание уделялось тому, в какой мере представленная на сайте информация помогает гражданину установить контакты с властными структурами и имеет ли он возможность вступить с ними в диалог? Предполагается, что на этом этапе должны интенсифицироваться возможности взаимодействия между гражданами и правительственными структурами, поставляющими услуги населению. Правительственный веб-сайт должен предоставить пользователям сети возможности напрямую иметь доступ к информации, соответствующей их конкретным потребностям и интересам, а также получать необходимые услуги в он-лайн режиме.

Наконец, самая высокая степень развитости сайтов связывалась с показателями его транзакционности, которые характеризуют возможности правительства осуществлять все связи с населением через правительственный портал, а пользователю сети — немедленно получать любую услугу. Предполагается, что на этом этапе правительство должно включаться в систему электронной демократии, позволяющей осуществлять электронное голосование, сетевые публичные форумы, сетевые социологические обследования и т. д. Пользователям должны предоставляться широкие коммуникационные возможности для формирования сетевых сообществ, широкого обсуждения правительственных инициатив и принимаемых решений, непосредственного доведения своих аргументов до высокопоставленных чиновников. Следует сразу оговориться, что в подобном виде сетевые правительственные структуры существуют лишь в нескольких высокоразвитых странах, и не везде в полномасштабной форме. С другой стороны, если предыдущие стадии можно отнести к сетевым публичным услугам в административной сфере, то последняя стадия подчеркивает сетевую политическую активность граждан и предоставляет возможность создания сетевых сообществ, которые являются средством влияния граждан на принятие политических решений. На этой стадии в процессе мониторинга мы пытались зафиксировать появление инновационных форм сетевого взаимодействия, таких как проведение электронных конкурсов на реализацию различных проектов, возможность трудоустройства в он-лайн режиме и пр., а также варианты участия граждан в принятии государственных решений: общественные обсуждения проектов (строительство дорог, экология, городская архитектура и пр.), участие представителей ведомств в диалоге с общественными организациями. Возможно, именно здесь появятся инструменты Web 2.0, которые свидетельствуют о продвижении власти по пути к гражданскому обществу: наличие форумов, проведение он-лайн-опросов общественного мнения,

видеоматериалы, появление на сайте интернет-конференций, подписание петиций и пр.

Итак, в основу методики проведения мониторинга положена концепция трех уровней информатизации структур государственной власти на основе функциональной модели электронного правительства, в соответствии с которой был разработан список показателей для эмпирического исследования. Список показателей формировался, исходя из принадлежности к одному из трех блоков информации с целью максимально глубокой их характеристики. В результате были отобраны 170 показателей, сгруппированные в 3 группы, характеризующие официальные сайты администрации субъектов Российской Федерации с точки зрения задач, выполняемых электронным правительством, а именно в 3 блока, описывающих эти сайты с точки зрения их информативности, коммуникативности и транзакционности. В табл. 1 приведены названия трех блоков показателей и основные характеристики, которые в дальнейшем были детализированы в соответствии с целями исследования и составили список из 170 показателей.

Отдельно следует определить предмет исследования. В основном все исследовательские проекты имеют дело с официальными сайтами органов региональной власти, входящих в состав Российской Федерации. Например, известная работа Института развития свободы информации «Национальный доклад о доступе к информации о деятельности органов власти в Российской Федерации (2008 г.)» ориентирована на проверку выполнения региональными органами власти Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», вступившего в силу 1 января 2010 г. В рамках этой работы был осуществлен мониторинг степени исполнения данного закона на официальных сайтах региональных государственных органов и органов местного самоуправления. Задача исследования состояла в том, чтобы в точности отследить и оценить уровень открытости/закрытости конкретных ведомств и государства в целом в соответствии с перечнем показателей, обязательных для открытия информации на официальных порталах органов региональной власти.

Авторы настоящего исследования хотели бы отчасти элиминировать аспект иерархической подчиненности и обязательности выполнения Федерального закона непосредственно субъектами Федерации. В этих целях, а также для большей объективности, было решено рассматривать официальные сайты не субъектов Федерации, а провести ана-

Таблица 1

Три группы показателей для оценки качества сайтов представительств официальной администрации субъектов Российской Федерации (полный список включает 170 показателей)

<b>Группа 1. Информативность</b> (полная информация о деятельности местной власти, а также информация о способах связи с чиновниками)	— быстрота и удобство поиска сайта
	— доступность и актуальность сайта
	— общие положения о деятельности администрации
	— структура, список и функции подразделений
	— зоны ответственности подразделений и сотрудников
	— контакты подразделений и сотрудников
	— возможности и регламенты для обращений граждан в администрацию
	— приемные часы и порядок записи на прием
<b>Группа 2. Коммуникативность</b> (информация облегчает населению установить контакты с властью, ограниченные услуги можно получать в электронном виде)	— возможность обратиться в администрацию прямо с сайта
	— регулярное обновление информации
	— появление специального раздела «Интернет-приемная», дающего возможность контактировать с чиновниками в режиме реального времени
	— возможность воспользоваться государственными услугами прямо с сайта, не обращаясь лично к чиновнику
<b>Группа 3. Транзакционность</b> (реальные инструменты для диалога с властью, введение элементов электронного бизнеса, электронной демократии)	— проведение электронных конкурсов, торгов, аукционов
	— возможность трудоустройства в on-line режиме
	— варианты участия граждан в принятии управленческих решений (общественные обсуждения социально-значимых проектов (строительство дорог, экология, городская архитектура и пр., участие представителей ведомств в диалоге, опросы общественного мнения)
	— «горячие линии», «прямые телефоны», наличие форумов
	— наличие на сайтах инструментов Web 2.0 (потенциал для развития электронной демократии)

лиз на уровне ниже — на уровне больших городов из этих субъектов, их административных центров. Кстати, в последующем интересно было бы продолжить и углубить исследование, рассмотрев более подробно один из субъектов, добавив несколько более низких по иерархии степеней административного деления. Это позволило бы сделать вывод о равномерности осуществления проекта как по горизонтали — среди всех регионов России, так и по вертикали, анализируя регион от больших городов до отдаленных его районов.

При исследовании содержания официальных сайтов органов власти административных центров субъектов Российской Федерации использовался метод веб-контент-анализа. Данный метод представляет собой изучение экспертами содержания сайтов в сети Интернет в режиме он-лайн для определения наличия или отсутствия на них выбранных количественных и качественных характеристик, и дальнейшее занесение полученной информации в информационную матрицу. Эффективность данного метода обусловлена максимальной его приближенностью к тем способам поиска информации, к которым

прибегают обычные пользователи официальных сайтов органов региональной власти в повседневной жизни.

Сама процедура осуществления мониторинга и расчета рейтингового индекса информатизации органов власти для сравнения по ним административных центров субъектов РФ состояла из нескольких этапов:

1. На первом этапе проводилось исследование и оценка информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов органов власти административных центров субъектов РФ. Исследование содержания официальных сайтов осуществлялось путем его сопоставления с предъявляемыми к официальным сайтам требованиями с учетом полноты, актуальности, навигационной и форматной доступности, социальной значимости контента, а также компетенции самих органов власти. Используемые в данном исследовании требования к официальным сайтам основаны на положениях действующего законодательства, регулирующего отношения в сфере доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; в них также отражен российский и зарубежный опыт функционирования сайтов в сети Интернет и мнение экспертов о наличии общественного спроса на те или иные характеристики сайтов органов власти. Требования в дальнейшем сформулированы в виде совокупности параметров, которые оцениваются по определенным критериям. Как уже отмечалось выше, в данной работе массив из 170 выбранных в соответствии с целями исследования показателей разбит на три больших по значимости блока в соответствии с функциональной моделью электронного правительства.
2. По каждому из трех блоков показателей (информативность, коммуникативность, транзакционность) высчитывался нормированный рейтинговый индекс (коэффициент), выраженный в баллах, позволяющий производить сопоставление региональных центров по уровню продвинутости того или иного блока показателей. Большому количеству баллов ставился в соответствие наименьший индекс (по аналогии с призовыми местами в спорте: максимальному количеству набранных баллов соответствует меньший по абсолютным цифрам, но больший по значимости ранг — первый, второй и пр.). Уже на этом этапе можно было оценивать попытки региональных властей внедрить цифровое представительство органов власти — в некоторых субъектах РФ предпочтение

отдается соблюдению норм транспарентности, доступности, открытости информации в ущерб существованию элементов коммуникативности и транзакционности сайтов; должного внимания обеспечению возможности для населения решать личные проблемы или участвовать в общественных обсуждениях насущных бытовых и политических проблем не уделяется.

3. На основе рассчитанных по трем блокам показателей индексов путем их суммирования определяется интегральная оценка официальных сайтов органов государственной власти административных центров субъектов РФ. Интегральная оценка позволяет построить линейную шкалу, по которой, в соответствии с подсчитанным с учетом трех блоков показателей рангом, можно упорядочить весь ряд из 83 административных центров в отношении оценки качества их официальных сайтов государственных органов власти. На этом этапе суммируются рассчитанные на предыдущем уровне ранги и определяет наименьший, который соответствует наиболее продвинутому во всех отношениях сайту.

Однако на этом исследование не заканчивается, поскольку мы определили лишь потенциал внедренных инициатив по электронному правительству, рассчитали показатели, которые характеризуют степень и качество возможного информирования населения о государственных делах, возможность быстро и достоверно устанавливать контакты с интересующими чиновниками и пользоваться их услугами в режиме on-line.

В данном случае исследовательская задача ставится значительно шире и включает в себя новые элементы, без учета которых, на наш взгляд, работа по оценке качества и сопоставлению сайтов официальной администрации субъектов Российской Федерации, является неполной и характеризует только отдельно взятую функцию рассматриваемого явления. Методология системного анализа требует всестороннего рассмотрения исследуемого объекта с учетом возможно большего количества характеризующих его функциональных точек зрения. Поэтому адекватно воспринимая значимость оценки таких показателей, как транспарентность и цифровая доступность органов власти, содержательное наполнение и технологические свойства их официальных сайтов, мы считаем необходимым дополнить этот список анализом такого показателя, как *востребованность* данных сайтов со стороны их пользователей, непосредственных участников целевого взаимодействия. Если показатели первой группы характеризуют потенциал электронного правительства, воз-

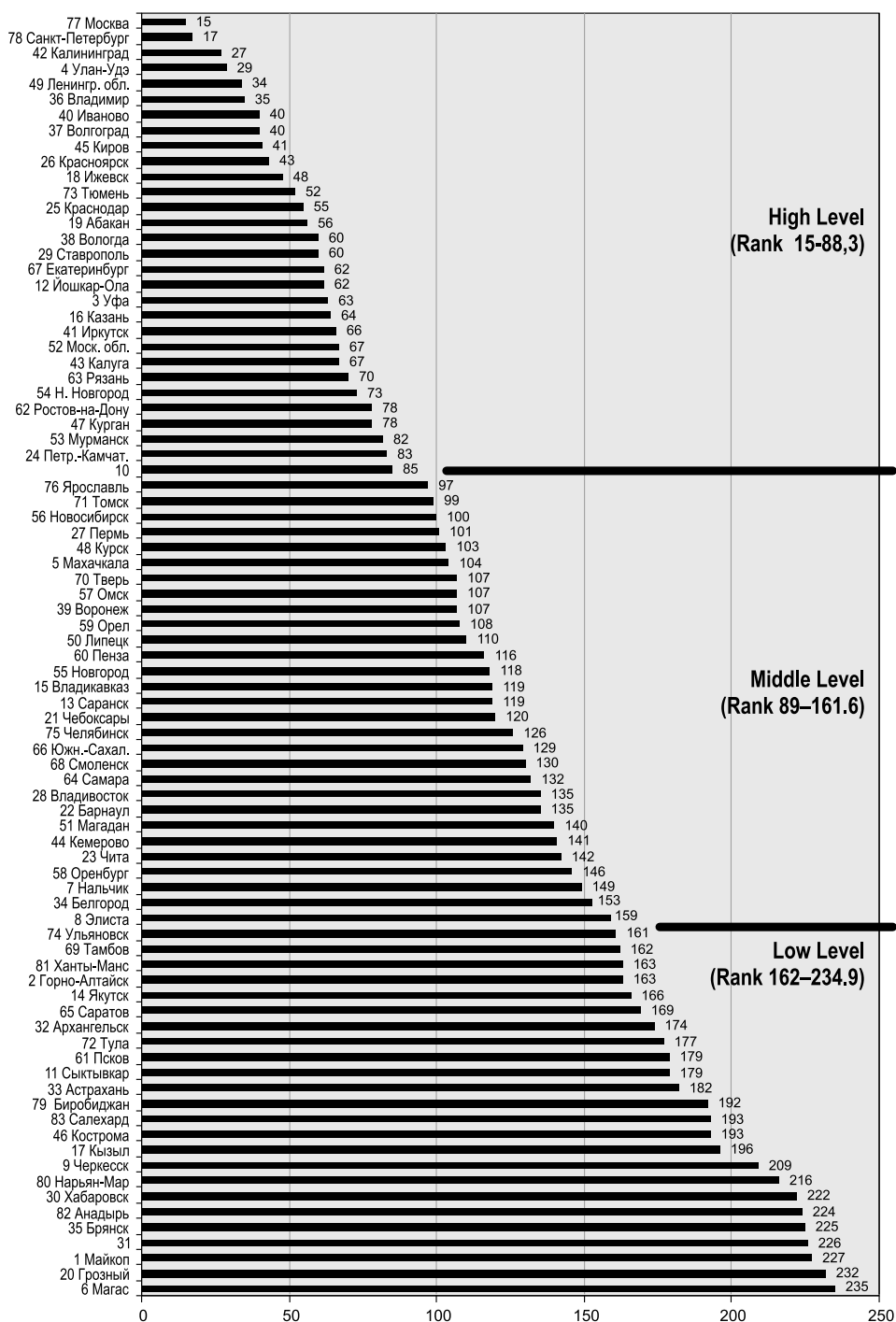


Рис. 1. Рейтинг административных центров по интегральной оценке информатизации органов власти

возможности, которые оно предоставляет на основе использования информационно-коммуникационных технологий гражданам, бизнесу и самим правительственным структурам, то показатели реального практического пользования онлайн-услугами со стороны тех, для кого они пред-

назначены, являются индикаторами эффективности самого инновационного проекта в целом.

Поэтому предполагается дополнить анализ, включив в рассмотрение такой фактор, как востребованность населением административного центра услуг и информации, предоставляемых в рамках офици-

альных административных сайтов. Этим условиям как нельзя лучше соответствует такой показатель в системе российской государственной статистики как доля домохозяйств, использующих доступ к сети Интернет с целью получения информации, оформления документов на сайтах органов государственной власти, госучреждений и ведомств, ко всем домохозяйствам, рассмотренный в разрезе субъектов Российской Федерации.

Приняв эти показатели в качестве весовых коэффициентов, корректирующих интегральные ранговые показатели для каждого региона, в результате получим оценку качества сайтов электронного правительства регионов, учитывающую не только его потенциальные возможности для информирования и взаимодействия с населением, но и корректировку этой оценки, показывающую, насколько он полезен и, главное, востребован населением соответствующего региона.

На основании данных оценок выстраивается рейтинг уровня развития официальных сайтов органов власти путем их сортировки от первого к последнему по возрастанию рассчитанного интегрального индекса (минимальное его значение соответствует наилучшим показателям развития).

Как видно из рис. 1, на котором представлены результаты проведенного исследования в виде суммарных рейтингов административных центров по интегральной оценке информатизации органов власти, все рассматриваемые объекты довольно равномерно распределились на три группы — с низким, средним и высоким уровнем информатизации административных госструктур. Однако, как показал анализ полученных результатов, суммарные рейтинговые оценки могут содержать «внутренние ловушки»: при суммировании происходит усреднение рейтингов по блокам показателей, и в самую слабую группу попадет, например, сайт с исключительно хорошими характеристиками по одному блоку, одновременно совсем не продвинутом в свете двух других групп. Чтобы элиминировать влияние подобных случаев, мы провели дополнительную работу по выявлению таких ресурсов, которые равномерно развиваются по всем трем позициям, т. е. выделить множество сайтов, имеющих одинаковую рейтинговую оценку по всем трем блокам показателей. Результаты такого анализа представлены на рис. 2.

Как видно на рис. 2, среди 83 объектов исследования были выделены группы сайтов административных центров субъектов РФ (их оказалось по 6 в каждой группе), однородные по исследуемым характеристикам:

Группа А — наилучшие показатели функционирования по всем трем блокам показателей (ин-

формативность, коммуникативность, транзакционность) — Москва, Калининград (Калининградская область), Улан-Удэ (Республика Бурятия), Владимир (Владимирская область), Волгоград (Волгоградская область), Киров (Кировская область).

Группа Б — средние показатели по всем трем направлениям — Ростов-на-Дону (Ростовская область), Курск (Курская область), Махачкала (Республика Дагестан), Орел (Орловская область), Липецк (Липецкая область), Южно-Сахалинск (Сахалинская область).

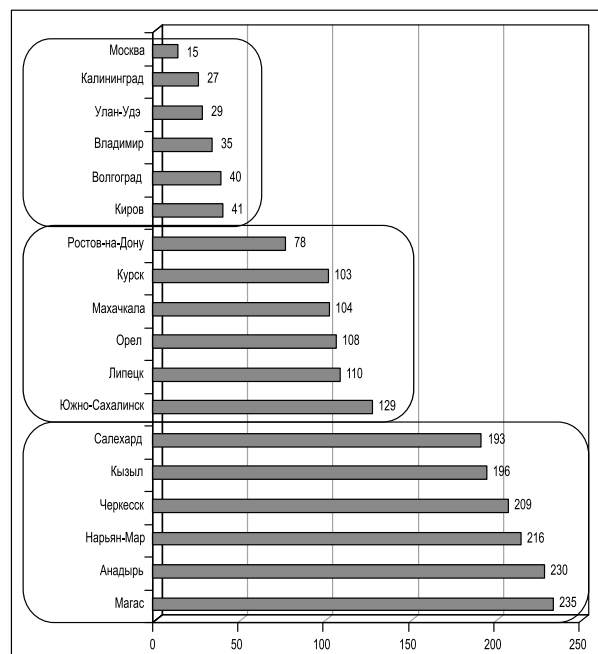


Рис. 2. Результаты выделения групп официальных сайтов административных центров субъектов РФ с равномерным развитием трех блоков функциональной деятельности

Группа В — слабые характеристики одновременно по всем видам функционирования официальных сайтов столиц субъектов РФ — Салехард (Ямало-Ненецкий автономный округ), Кызыл (Республика Тува), Черкесск (Карачаево-Черкесская Республика), Нарьян-Мар (Ненецкий автономный округ), Анадырь (Чукотский автономный округ), Магас (Ингушетия).

Более подробному анализу результатов проведенного исследования будет посвящена отдельная статья. В заключение хотелось бы отметить следующее. В данной работе представлена оригинальная методика для проведения сравнительных и типологических эмпирических исследований по сравнению уровня информатизации выбранных объектов в рамках сетевой инфраструктуры «электронное правительство».



Методика по своей концепции кардинально отличается от существующих в настоящее время исследований, поскольку:

— во-первых, позволяет учитывать не только степень использования ИКТ в сфере государственных органов власти, но направлена на изучение полного потенциала ЭП, т. е. того, что могут получить граждане, бизнес и сами правительственные структуры от использования информационно-коммуникационных технологий при оказании и потреблении услуг. Это оказалось возможным, поскольку критерии для сравнения были сформированы на основании функциональной модели электронного правительства и в равной мере учитывали использование новых инструментов интерактивного взаимодействия власти с населением и бизнесом;

— во-вторых, методика нацелена на учет не только потенциала «электронного правительства», но и на показатели его эффективности или востребованности. Для этого используются данные, отражающие реальный спрос на услуги «электронного правительства» со стороны тех, для кого они предназначены — учитывается количество граждан и представителей бизнеса, которые пользуются услугами «электронного правительства», и характер их использования.

Проведенная аналитическая работа и интерпретация полученных результатов позволяет с уверенностью утверждать, что данная методика дает объективную основу для проведения целого ряда исследований: регулярного осуществления мониторинга уровня информатизации выбранных объектов, выработки рекомендаций по преодолению недостатков в процессе внедрения элементов электронного управления в деятельность органов государственной власти, для проведения сравнительных и типологических исследований, и наконец, для разработки разного рода индексов и коэффициентов, позволяющих отечественной науке предоставлять адекватные показатели России для международных рейтингов развития информационного общества в соответ-

ствии с международными стандартами и рекомендациями международных организаций.

## Литература

1. Постановление Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе „Электронная Россия (2002–2010 годы)“» (с изменениями от 26 июля 2004 г., 15 августа 2006 г., 10 марта, 10 сентября 2009 г.), распоряжение правительства РФ от 20 октября 2010 г. № 1815-р «Государственная программа РФ „Информационное общество (2011–2020 гг.)“».
2. Жукова Т. И. Электронное правительство — диалог с властью? / Сб. Социальные коммуникации в новой информационной среде // Труды Института системного анализа Российской академии наук. Т. 26. 2006. М.: URSS, 2006; Жукова Т. И. Интеграция информационных технологий в структуру управления социально-территориальными сообществами: социальный аспект // Труды третьей международной конференции «Системный анализ и информационные технологии», 14–18 сентября 2009 г., Звенигород. М., 2009.
3. Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями и дополнениями). <http://base.garant.ru/194874/>
4. [Электронный ресурс]. [www.svobodainfo.org](http://www.svobodainfo.org)
5. [Электронный ресурс]. [https://www.apps.gov/cloud/main/start\\_page.do](https://www.apps.gov/cloud/main/start_page.do)
6. Жукова Т. И. Динамика сетевых сообществ участия. Качественный и количественный подходы // Сб. Информатика сообществ и формирование сетей. Перспективы. Подходы. Инструменты. М.: URSS, 2004.

**Жукова Татьяна Ивановна.** Вед. н. с. ИСА РАН. К. э. н. Окончила МГУ в 1974 г. Кол-во печатных работ: более 40. Область научных интересов: информатика сообществ, социологические исследования, виртуальные сообщества, научные коммуникации. E-mail: [gukovati@mail.ru](mailto:gukovati@mail.ru)