Готовность населения Пензенской области к внедрению технологий электронного правительства.

Readiness of the population of the Penza region for introduction of technologies of the e-government.

Н.В. Осипова, к.с.н., доцент кафедры педагогики и психологии,

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Пензенский государственный технологический университет, г. Пенза

NV Osipova, candidate of sociological sciences, associate professor of education and psychology,

State educational institution of higher education Penza State Technological University, Penza

В статье приведены результаты проведенного автором социологического исследования, цель которого – выявить насколько население Пензенской области готово к повсеместному внедрению технологий электронного правительства.

Информационно-коммуникационные технологии, электронное правительство, государственные услуги, население.

Results of the sociological research conducted by the author, which purpose are given in article – is ready to reveal as far as the population of the Penza region to universal introduction of technologies of the electronic government.

Information and communication technologies, electronic government, state services, population.

В современных условиях процесс использования электронных устройств и информационных технологий затрагивает практически все сферы человеческой жизнедеятельности. Во многих странах программы, направленные на внедрение и развитие информационных (электронных) технологий, имеют государственный статус. В Российской Федерации реализация подобных программ происходит с 2002 г. на основе Федеральной целевой программы (ФЦП) «Электронная Россия (2002 – 2010 годы)», «Концепция формирования в РФ электронного правительства до 2010 года», государственной программы «Информационное общество (2011 – 2020 годы)» [1].

Внедрение электронного правительства (ЭП) – это не только развитие новых технологий и возможность повышения эффективности деятельности государственных и муниципальных служб, но и возможность улучшения качества жизни как общества в целом, так и человека в отдельности [2].

Под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения ИКТ качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

Потребность в создании электронного правительства возникла в связи с запросом российского общества на практическое использование всех возможностей, предоставляемых новыми информационными технологиями, прежде всего в интересах рядовых граждан, а также малого и среднего бизнеса [4].

Для эффективного решения задач развития ИКТ и степени готовности к внедрению технологий ЭП необходимо осуществление исследований, направленных как на текущее отслеживание ситуации в регионе, так и на изучение общественного мнения о востребованности населением тех или иных электронных услуг и информационных технологий.

Прошло уже более 10 лет с начала государственного проекта по созданию электронного правительства. Следовательно, успех внедрения ИКТ зависит от двух важных показателей: наличие технических возможностей использования ИКТ и наличие практики использования. Таким образом, изучение практики использования компьютера и сети Интернет дает материал для изучения эффективной системы ЭП и спроса на его услуги со стороны населения и бизнеса. В ходе проведенного социологического исследования[[1]](#footnote-1) было выяснено, имеют ли опрошенные респонденты персональный компьютер (ПК) и умеют ли они работать на ПК (см. рис. 1).

*Рисунок 1. Распределение ответов на вопросы: «Имеете ли Вы дома ПК?» и «Есть ли у Вас навыки работы на ПК» (в % к числу опрошенных)*

При этом в ходе проведенного исследования уточнялась степень владения навыками работы на ПК (см. рис. 2). Так большинство опрошенных нами респондентов считают себя уверенными пользователями ПК (48%)

Большинство опрошенных жителей Пензенской области активно используют ПК и сеть Интернет (см. рис. 2). 66% респондентов наиболее часто используют ПК дома, при этом возможность выйти в сеть Интернет дома имеют 47% опрошенных.

Ежедневно ПК и сетью Интернет пользуются соответственно 66% и 36% респондентов, а совсем не пользуются – 11% и 43% опрошенных жителей г. Пенза (см. рис. 2)

*Рисунок 2. Распределение ответов на вопросы: «Насколько часто Вы пользуетесь ПК?» и «Насколько часто Вы пользуетесь сетью Интернет?»(в % к числу опрошенных)*

Таким образом, как видно из данных проведенного социологического исследования, большинство опрошенных жителей Пензенской области являются уверенными пользователями ПК и сетью Интернет, следовательно, они составляют потенциальную часть потребителей услуг ЭП и при этом они обладают необходимыми ресурсами (наличие дома ПК, возможности выхода в сеть Интернет и т.д.).

Согласно проведенному исследованию, из уже доступных сейчас услуг в электронном виде у жителей Пензенской области наиболее востребованы возможность узнать задолженность по уплате налогов, получить выписку о штрафах ГИБДД, подача заявления на получение загранпаспорта, запись на прием к врачу.

Наиболее важные сферы человеческой жизнедеятельности, в которых развитие технологий электронного правительства наиболее необходимы, по мнению опрошенных, это ЖКХ (65% от числа опрошенных), здравоохранение (52%), социальная поддержка граждан (44%), вопросы правопорядка и безопасности (40%), транспортные проблемы (39%), занятость населения и образование (по 36% соответственно), регистрация актов гражданского состояния (31%), экология (30%).

Большинство опрошенных (64%) считает, что получать госуслуги в электронном виде удобно и дает возможность иметь всегда в удобном месте и в удобное время доступный электронный источник информации о работе государственных органов. Оставшиеся 36% заявили, что не поддерживают «электронное правительство» из-за недоступности госуслуг для тех, у кого нет интернета и компьютера, из-за того, что на портале сложно разобраться и нет доверия к такой системе.

Треть опрошенных - 33% - полагают, что электронный формат предоставления госуслуг лучше, чем традиционный, так как исключается человеческий фактор, 16% предпочитают традиционный формат из-за исключения вероятности технической ошибки, 43% поддерживают оба формата [5].

Исходя из вышеизложенного отметим, что эффективность работы системы ЭП зависит с одной стороны, от наличия технической возможности ее использования, а с другой – от качества организации и доверия со стороны потребителей таких услуг [3].

В современных условиях, информатизация российского общества проходит в условиях постоянных социальных изменений, которые влияют на характер и содержание этого процесса. Постепенно создаются политические, правовые, социально-экономические предпосылки для дальнейшего процесса информатизации нашей страны. Развитие и широкое применение ИКТ, лежащее в основе концепции «электронного правительства», является глобальной тенденцией мирового развития последних десятилетий. Применение современных технологий обработки и передачи информации имеет решающее значение как для повышения конкурентоспособности экономики и расширения возможностей для интеграции ее в мировую систему хозяйства, так и для повышения эффективности процессов государственного управления на всех уровнях власти, в государственном и негосударственном секторах экономики.

Список использованной литературы:

1. Бершадская Л.А. Системный подход к реализации программ подготовки управленцев в сфере электронного правительства// Открытое образование. 2011. №2. Ч.2. – С. 267 – 270.
2. Коротков А. В., Кристальный Б. В., Курносов И. Н. Государственная политика Российской Федерации в области развития информационного общества // Под научной редакцией А. В. Короткова – М.: ООО «ТРЕЙН», 2007. – С. 114.
3. Осипова Н.В. Информационная компетентность государственных служащих: проблемы повышения и взаимодействия с населением//Материалы V Международной научно-практической конференции «Информационная среда вуза XXI века». – Петрозаводск, 2011. – 222 с.
4. <http://www.uipnz.ru/>
5. [http://digit.ru/state/](http://digit.ru/state/20130528/401872655.html#ixzz2e2XrJdJb)

1. В 2011-2013 гг. было проведено социологическое исследование, направленное на изучение мнения жителей города о предоставлении государственных услуг в электронном виде. В ходе анкетирования было опрошено 360 жителей г. Пензы. [↑](#footnote-ref-1)