

Два измерения "электронного правительства": потенциал и практическое использование

Алексей Кузьмин, Компания "Процесс Консалтинг", г. Москва

pccmos@online.ru, www.processconsulting.ru

В последние несколько лет правительства во всем мире интенсивно используют информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности и качества своих услуг. Эти инициативы даже получили особое название - "электронное правительство" (e-Government).

На веб-сайтах государственных учреждений можно получить информацию о деятельности структур разного уровня, сведения о режиме их работы, адреса и телефоны отдельных подразделений и даже конкретных чиновников, нормативно правовую документацию. Целый ряд услуг, которые правительственные учреждения оказывают гражданам и бизнесу, уже сегодня доступен в режиме он-лайн во многих странах. Можно, например, не выходя из дома, заполнить и подать в налоговую инспекцию декларацию о доходах; зарегистрировать новое предприятие; обновить водительское удостоверение.

Отслеживание процесса развития "электронных правительств" и оценка их эффективности являются особыми задачами, поскольку объект исследования динамичен, нов и слабо изучен.

Большинство исследований направлено на изучение **потенциала "электронных правительств"**, то есть того, что *могут получить* граждане, бизнес и сами правительственные структуры от использования информационно-коммуникационных технологий при оказании и потреблении услуг.

Например, в исследовании, проведенном ООН ([Benchmarking E-government: A Global Perspective](#)), введено понятие "*индекса развития "электронного правительства"*" (e-Government index) и определено значение этого индекса для 169 стран-членов ООН. Измерение производилось по трем параметрам: присутствие во Всемирной Паутине (Web presence), развитие телекоммуникационной инфраструктуры (Telecommunications Infrastructure) и развитие человеческого капитала (Human Capital). Чем выше уровень присутствия правительства в Интернет, чем более развита телекоммуникационная инфраструктура в стране и чем выше индекс человеческого развития, тем выше индекс развития "электронного правительства". То есть, индекс развития "электронного правительства" отражает *потенциал страны в использовании онлайн-оказываемых правительственных услуг*, но не реальное использование этих услуг.

В известном исследовании компании Accenture ([eGovernment Leadership – Realizing the Vision](#)) оценка *уровня зрелости "электронных правительств"* производилась по уровню развития услуг (Service Maturity) и качеству управления взаимоотношениями с клиентами (Cus-

tomers Relationship Management). Эксперты Accenture заходили на правительственные веб-сайты и, выступая под видом клиентов, оценивали указанные выше параметры "электронных правительств". Таким образом, и в этом случае оценивался потенциал "электронных правительств" - то, что *могут получить клиенты*, но не то, что именно и в каких объемах они получают в действительности.

Вопросом **практического использования онлайн-правительственных услуг** задавалась маркетинговая компания Taylor Nelson Sofres (TNS). В 2002 году TNS изучила использование "электронных правительств" взрослыми жителями 31 страны ([Government online – an International Perspective](#)). В отличие от упомянутых выше случаев, TNS обратилась непосредственно к клиентам "электронных правительств". Для сбора информации был использован метод интервью. В общей сложности выборка составила более 29000 человек. Это исследование позволило понять, *сколько людей действительно пользовались услугами "электронных правительств"*. Оценка потенциала (уровня развития) самих "электронных правительств" в данном случае не проводилась.

Мы считаем, что для оценки развития "электронных правительств" в мире, отдельной стране, регионе или городе, необходимо учитывать оба измерения:

- 1) **Потенциал "электронного правительства"** – количество услуг, доступных в онлайн-режиме; степень интерактивности этих услуг; ориентированность на пользователя и удобство.
- 2) **Реальный спрос на услуги "электронного правительства"** со стороны тех, для кого они предназначены – количество граждан и представителей бизнеса, которые пользуются услугами "электронного правительства", и то, как именно они пользуются этими услугами.

Приведенный ниже сопоставительный анализ данных, опубликованных в отчетах ООН и TNS, иллюстрирует продуктивность такого подхода.

По оси X на диаграмме 1 отложены значения индекса развития "электронного правительства" по данным, опубликованным в отчете ООН. По оси Y – процент взрослых жителей, которые в течение последнего года пользовались услугами своего "электронного правительства" (по данным TNS¹). На диаграмме указаны только те страны, по которым имелись и те, и другие данные.

Разделим все поле диаграммы на четыре квадранта. Используем для этого средние значения по каждой из осей.

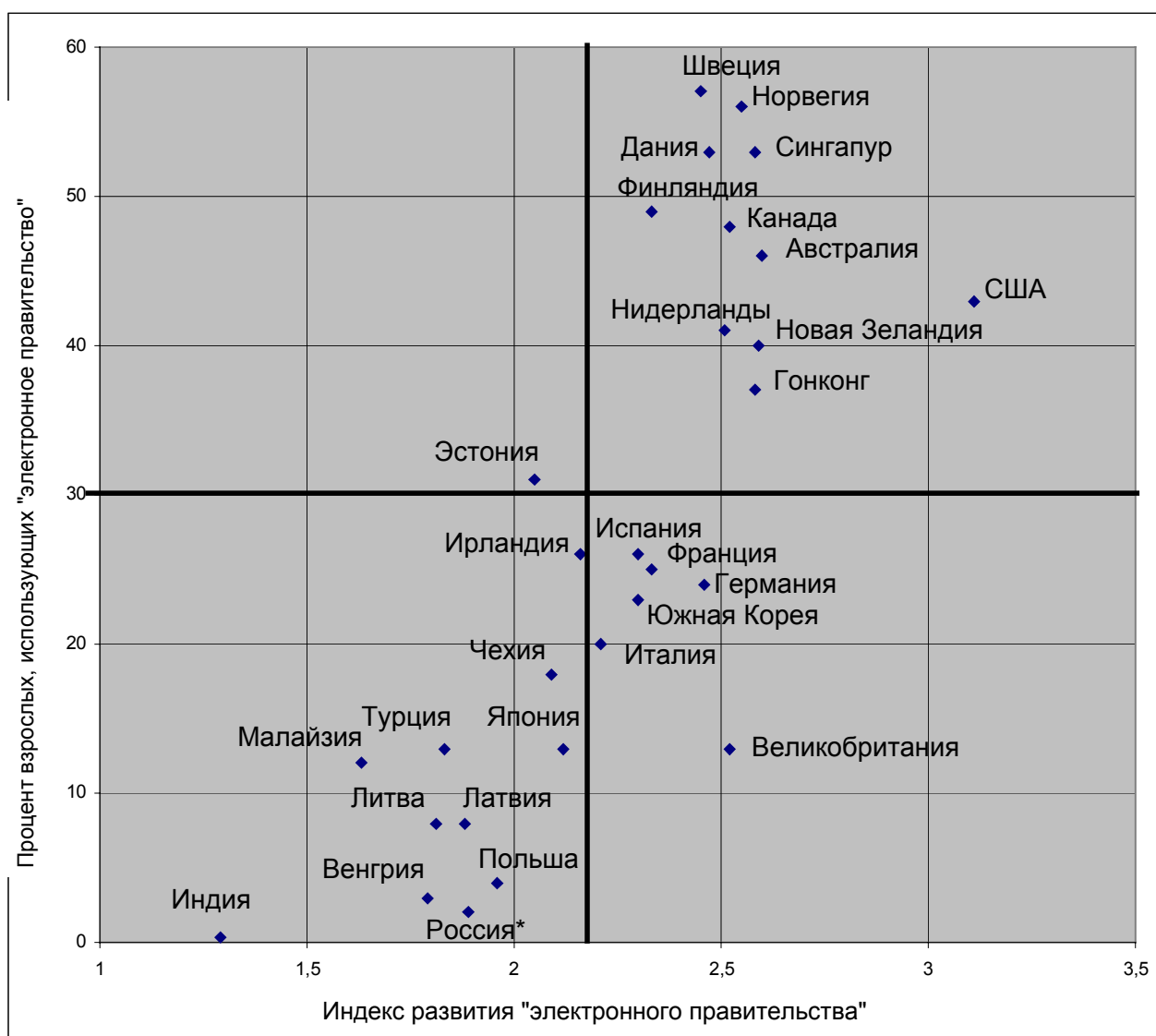
Страны в левом нижнем квадранте имеют относительно низкий индекс развития "электронных правительств". При этом доля взрослого населения, пользующихся услугами "электрон-

¹ Данные по России и Индии – ориентировочные.

ных правительств" в этих странах также ниже среднего значения. По нашим оценкам, к этой группе стран относится и Россия. Перед этими странами стоит задача наращивания потенциала "электронных правительств" и "продвижения" услуг. Важно работать в обоих направлениях, чтобы, сделав большие вложения в развитие "электронного правительства", не оказаться перед лицом низкого спроса на его услуги.

Страны в нижнем правом квадранте имеют относительно высокий индекс развития "электронных правительств" и низкий процент использования. Можно сказать, что это своеобразная "зона риска". При высоком потенциале "электронного правительства" жители пользуются им не очень активно. В частности, в этой зоне оказалась Великобритания, которая уверенно входит в число лидеров по уровню развития "электронного правительства" (см. исследования ООН и Accenture). При этом услуги последнего оказываются не очень-то востребованы жителями. Приоритетная задача для стран, находящихся в этой зоне, – увеличение "продаж", то есть практического использования "электронных правительств".

Диаграмма 1. Анализ развития "электронных правительств": два измерения.

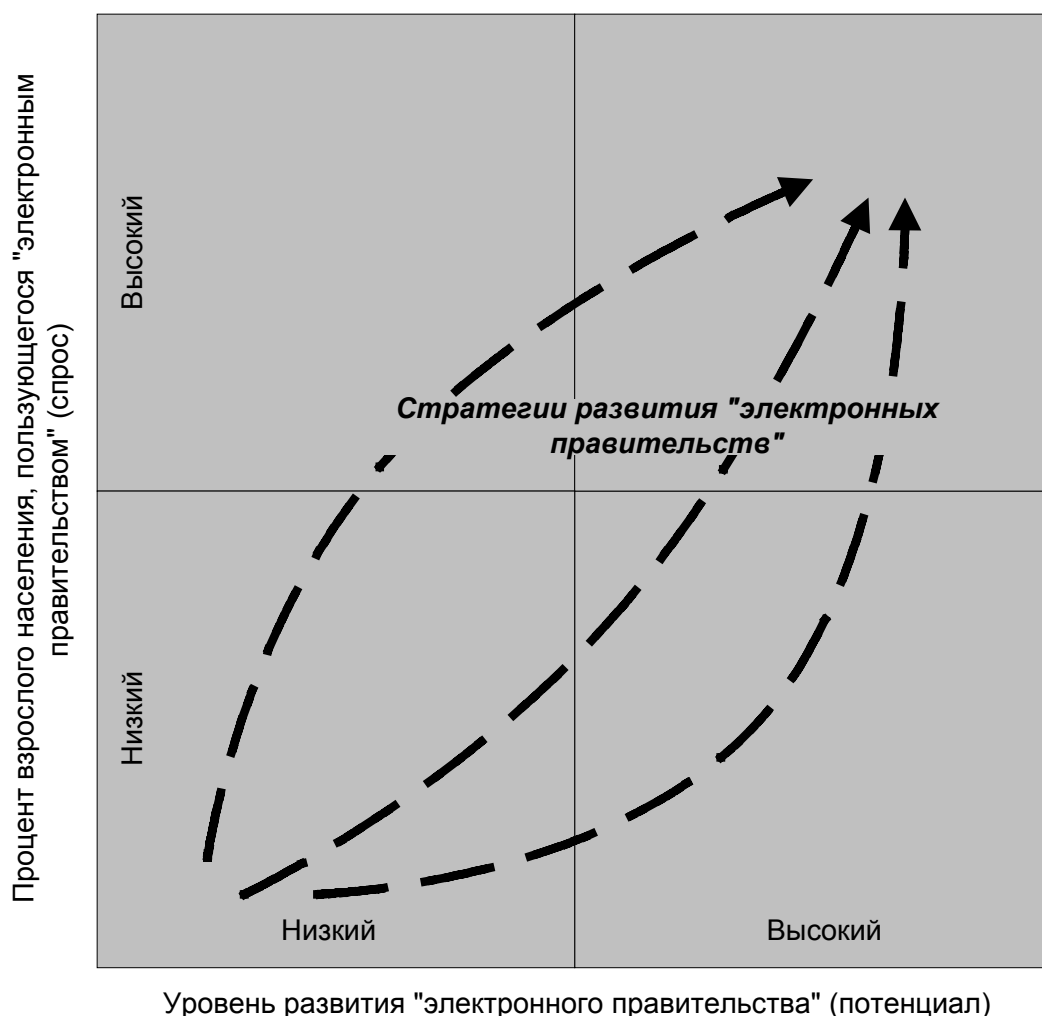


Страны в правом верхнем квадранте имеют высокий e-Government индекс и относительно высокий процент взрослых жителей, пользующихся "электронным правительством". Для них приоритетной задачей может быть повышение качества онлайн-услуг.

Левый верхний квадрант, в котором оказалась только одна Эстония, представляет особый интерес. Он характеризуется высоким спросом на услуги и относительно низким потенциалом развития "электронного правительства". Здесь темп роста "продаж" опережает развитие услуг. Страны, оказавшиеся в этой зоне, имеют прекрасную возможность для получения быстрой отдачи на каждое нововведение, поскольку спрос на существующие услуги уже высокий. Нам не удалось найти подробных аналитических материалов по развитию "электронного правительства" в Эстонии. Однако феномен Эстонии требует самого пристального рассмотрения. Возможно, то, что удалось сделать Эстонии, может послужить моделью для многих других стран, находящихся в начале пути или испытывающих затруднения с "продажей" услуг "электронных правительств".

Обобщая сказанное выше, можно предложить универсальную матрицу для оценки развития "электронных правительств".

Диаграмма 2. Матрица оценки развития "электронных правительств".



Пунктирными линиями показаны возможные стратегии развития "электронных правительств" в зависимости от темпов роста спроса на их услуги и темпов увеличения потенциала "электронных правительств" и развития самих услуг. Аналогичную матрицу можно применить для анализа развития услуг "электронных правительств" для бизнеса.

Такой взгляд на развитие "электронных правительств" дает, по-нашему мнению, более полную и объективную картину как для лиц, принимающих решения, так и для тех, чьи налоги вкладываются в развитие онлайн-правительственных услуг.

© Компания "Процесс Консалтинг", 2003