

Библиографический список

1. Информационные ресурсы развития Российской Федерации: правовые проблемы / отв. ред. И.Л. Бачило. М., 2013.
2. Агамирзян И.Р. Мировой опыт реализации концепции «электронного правительства». URL: <http://emag.iis.ru/arc/infosoc/emag.nsf/BPA/1ed2ca919e0a735dc3256d5d0045e452>
3. Тамманян Д.В. Электронное правительство и политическая модернизация современной России. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/elektronnoe-pravitelstvo-i-politicheskaya-modernizatsiya/>
4. Тоффлер Э. Метаморфозы власти / пер. с англ. М., 2011.
5. Корнейчук Б.В. Информационная экономика. СПб., 2016.
6. О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы): постановление Правительства РФ от 28 янв. 2002 г. № 65. URL: <http://base.garant.ru/184120/#ixzz3BafdWp5X>
7. О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы): распоряжение Правительства РФ от 20 окт. 2010 г. № 1815-р // Российская газета. 2010. 16 нояб.
8. Сундатова О.Ю., Ходина Э.В. Развитие «электронной демократии» в странах Запада // Государственная власть и местное самоуправление. 2008. № 9. С. 47–48.

S.S. Tsukar

Ensuring Availability of Public Services in the Context of Electronic Government

The article deals with new approaches to ensure the availability of public and municipal services using information and communication technologies in the framework of the new concept of electronic government. The technique of personalization of public services which allows to create a list of public services based on the life status of a citizen is developed.

Key words and word-combinations: electronic government, availability of public services, personalization of public services.

Рассматриваются новые подходы к обеспечению доступности государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий в рамках реализации новой концепции электронного государства. Разрабатывается методика персонализации государственных услуг, позволяющая сформировать перечень государственных услуг на основе жизненного статуса гражданина.

Ключевые слова и словосочетания: электронное государство, доступность государственных услуг, персонализация государственных услуг.

УДК 351
ББК 67.401.11

С.С. Цукарь

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДОСТУПНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ
КОНЦЕПЦИИ
ЭЛЕКТРОННОГО
ГОСУДАРСТВА**

В условиях переходного состояния сферы государственного и муниципального управления в России, движения общества от традиционных «кабинетных» форм взаимодействия с властью к современным онлайн-транзакциям взаимодействие происходит по однонаправленной модели С2G (citizen to government), именно от гражданина к государству. Потребитель (гражданин) имеет определенные потребности,

интересы, права; органы власти традиционно оказывают ряд государственных услуг населению по некоторым из этих составляющих. При этом процесс предоставления услуг носит заявительный характер, и пока гражданин не обратился с заявлением в орган власти, государство на его потребности, права, интересы никаким образом не реагирует. Государство как поставщик услуг не заинтересовано в донесении полезной информации до потребителя, со стороны правительства не анализируются потребности граждан, оказание услуг носит массовый (неиндивидуальный) характер.

В данном случае государственная политика направлена лишь на удовлетворение спроса со стороны населения. Для изменения сложившегося формата общения (кабинетного на электронный) происходит внедрение технологий электронизации, оказание государственных услуг в электронном виде. При этом с внедрением технологии электронизации содержательно ничего не меняется: процесс взаимодействия власти с обществом остается однонаправленным.

Часто граждане даже не знают, что имеют право на получение каких-либо льгот по определенной сложившейся жизненной ситуации. Как правило, каналами получения такой информации являются не государственные органы и организации, а газеты, соседи, знакомые, родные, что для современного информационного общества не совсем верно. Эту функцию информирования должно выполнять государство, воздействуя тем самым на спрос на публичные услуги.

Растущий доступ к мировой сети не сопровождается автоматическим увеличением использования электронного государства и повышением спроса населения на электронные государственные услуги. Для измерения данного спроса Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» установлен соответствующий индикатор внедрения и использования технологий электронного государства населением — доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, который к 2018 г. должен составить не менее 70%. Так, в 2014 г. по регионам России значения показателя разбросаны от 63% у лидеров развития сервисов электронного правительства — Республики Татарстан до 1,8% в Республике Дагестан, среднее значение по России остается низким — 35,2% [1].

Все это свидетельствует прежде всего о психологической проблеме неготовности населения к переходу к информационному обществу. Этот переход затрудняется низким уровнем информационной культуры населения, недостаточной осведомленностью граждан относительно преимуществ использования технологий электронного государства, а также проблемами обеспечения доступности государственных услуг с применением информационно-коммуникационных технологий.

По нашему мнению, обеспечить доступность и привлекательность сервисов в пространстве электронного государства призвана сегодня технология персонализации. Персонализация в сфере государственного управления является довольно новым направлением в исследованиях, под персонализацией применительно к электронному правительству можно понимать процессы адаптации государственной информации и сервисов к потребностям каждого гражданина. Персонализация имеет массу преимуществ, таких как соответствие

информации запросам потребителя, экономия его времени, лучшее качество предоставляемой услуги и лояльность потребителей [2].

Тенденции ориентации на потребности граждан находят все большую поддержку в разных странах. Так, Финляндия является лидером в области создания удобных сервисов для граждан, здесь используются различные подходы сегментации на основе демографических, языковых отличий, интересов, профессий и семейных отношений людей, а также базовый подход разделения пользователей на две группы — граждане и бизнес.

Распространен также подход разделения пользователей в терминах демографии, например, в Испании выделяют пожилых, женщин и молодежь, на Мальте используется сегментация по возрасту, Исландия делит граждан по гендерному признаку, возрасту, местонахождению, образованию и роду деятельности [2].

Целью данного исследования является разработка и апробация методики персонализации государственных услуг с использованием информационно-коммуникационных технологий в рамках реализации концепции электронного государства, то есть создание механизмов адаптации государственных сервисов к потребностям граждан. Разработка и применение методик и технологий персонализации, а также создание на этой основе рекомендательных систем в государственном секторе является новым само по себе. Исследование механизмов лояльности клиентов и предложения товаров и услуг распространено именно в коммерческой сфере, но проблема применения данных технологий в государственном секторе, в процессах предоставления государственных услуг является малоизученной, практически не представленной в научной литературе и нуждается в детальной проработке.

Исследование включает три основных блока: описание разработанной методики персонализации; практические рекомендации по созданию архитектуры рекомендательной системы; общие рекомендации по адаптации электронных государственных услуг.

Под методикой персонализации государственных услуг будем понимать последовательную совокупность действий исследователя, приводящую к формированию персонализированного перечня государственных услуг на основе жизненного статуса гражданина (далее — методика персонализации).

Методика персонализации занимает важное место в процессе перехода государственного управления к качественно новой модели взаимодействия государства с населением — сервисной модели государства в рамках концепции электронного государства (как одного из видов концепции нового государственного управления). Применение методики персонализации позволит проанализировать потребности, интересы и права граждан на получение государственных услуг и сформировать для каждого гражданина индивидуальный перечень услуг. Таким образом, государственная политика начнет формироваться с позиций предложения, проводя по отношению к потребителю политику лояльности. Место технологии персонализации в модели предоставления государственных услуг в рамках концепции электронного государства обозначено на рис. 1.

Суть методики заключается в анализе государственных услуг на предмет определения категорий получателей государственных услуг и критериев предоставления услуг и идентификации гражданина и определения критериев получения государственной услуги.



Рис. 1. Место технологии персонализации в модели оказания государственных услуг в электронном виде

Процесс формирования персонализированного перечня государственных услуг состоит из трех основных стадий и ряда этапов:

1. Аналитическая стадия — персонализация услуги состоит из следующих этапов: сбор информации о государственной услуге (формирование источников информации, затрагивающих процесс предоставления государственной услуги); сегментация получателей государственных услуг (определение категорий получателей государственных услуг); определение критериев получателей (определение критериев предоставления услуги для каждой из категорий получателей); классификация государственных услуг (сужение объекта исследования до той области услуг, которая имеет конкретную целевую аудиторию, например, персонализируемые и неперсонализируемые); формирование перечней государственных услуг по каждой из категорий получателей; определение часто встречающихся критериев пользователей (создание опросника для более точного определения принадлежности того или иного гражданина к определенным категориям получателей услуг).

2. Практическая стадия — идентификация гражданина включает в себя следующие этапы: сбор информации о гражданине (получение информации о пользователе для определения его жизненного статуса); определение инструментов получения информации для критериев получателей услуг.

3. Технологическая стадия — определение релевантности критериев предоставления и критериев получения включает такие этапы, как определение отношения гражданина к категориям получателей; определение персонализированного перечня услуг для гражданина (определение доступного для гражданина перечня государственных услуг исходя из категорий получателей государственных услуг, к которым он относится); техническая реализация формирования персонализированного перечня услуг (выбор технологий реализации предлагаемой методики, разработка архитектуры рекомендательной информационной системы).

Рассмотрим вопрос технической реализации методики персонализации, которая представлена в виде рекомендаций по созданию информационного сервиса предложения государственных услуг, архитектуры рекомендательной информационной системы.

Создание на государственном информационном ресурсе сервиса, построенного на алгоритмах рекомендательных систем, а по сути это использование технологии и методики персонализации, позволит сформировать для каждого гражданина, с учетом информации о его жизненном статусе, предложение с набором возможных государственных услуг, на которые он имеет право. На базе технологий персонализации ведутся разработки рекомендательных систем как самых популярных инструментов реализации технологий персонализации, реализуемых в приложениях электронной коммерции [3]. Рекомендательные системы — сравнительно новый класс программного обеспечения, в чью задачу входит изучение вкусов пользователя путем анализа его действий и оценок [4].

Основные структурные части архитектуры системы представлены элементами, изображенными на рис. 2.

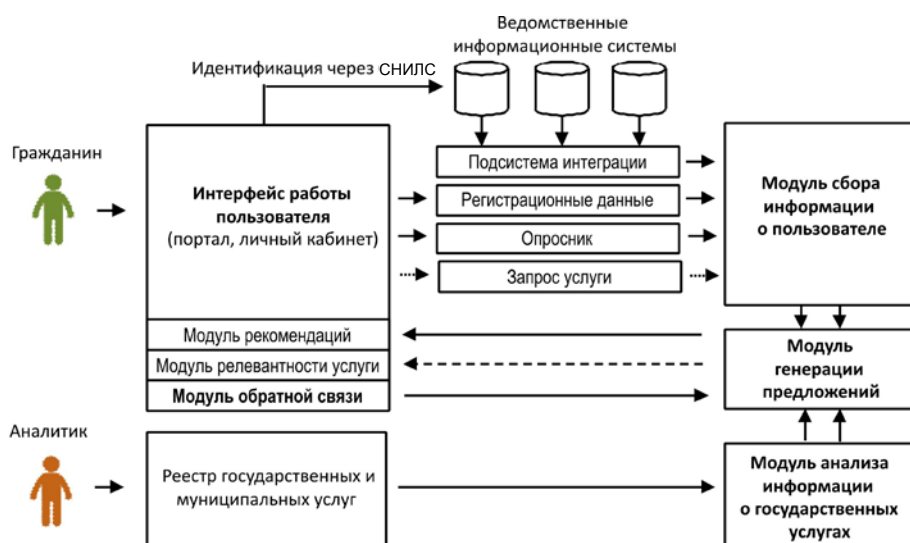


Рис. 2. Архитектура рекомендательной системы по предложению государственных услуг

Думается, что представленная методика персонализации государственных услуг и архитектура рекомендательной системы должны стать основой общих рекомендаций по адаптации электронных государственных услуг в России.

Адаптация электронных государственных услуг связана в первую очередь с определением критериев качества электронных услуг и правильной расстановкой приоритетов в их развитии. Это требует особого подхода, базирующегося на ожиданиях и оценках восприятия электронных услуг со стороны граждан — получателей государственных услуг. Сервисы должны быть удобными, понятными и доступными. Необходимо помнить, что от уровня качества и доступности созда-

ваемых сервисов будет зависеть желание граждан повторно обратиться к электронному формату взаимодействия. Для этого необходимо сформировать систему позитивных практик предоставления государственных услуг в электронном виде.

В рамках повышения мотивации и содействия процессам освоения гражданами электронного государства необходимо проведение целенаправленной политики, формирование конкретного плана мероприятий по повышению уровня осведомленности граждан относительно возможностей и преимуществ использования технологий электронного государства. В основу мероприятий, если применить теорию распространения инноваций Э. Роджерса, могут быть положены результаты 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; степень ее наглядности [5]. При внедрении технологии персонализации услуг государство со своей стороны должно проводить политику лояльности, политику формирования предложения, то есть обратная связь от государства должна происходить на основе изучения потребностей и интересов граждан.

В целях повышения уровня информационной культуры и формирования информационных потребностей граждан необходимо проведение дифференцированной образовательной кампании, направленной на создание и развитие ИКТ-компетенций соответствующих категорий граждан. Подчеркнем, что, по упрощенной модели адаптации технологии Ф. Дэвиса, намерение использовать новую технологию зависит от результата рационального соотнесения ожидаемой пользы от технологии с ожидаемыми сложностями при ее освоении [5]. Вследствие этого необходимо минимизировать уровень сложности в получении электронных государственных услуг.

Сегодня для повышения использования технологий электронного государства особую роль приобретают многофункциональные центры предоставления государственных услуг. Их можно считать государственными институтами переходного этапа от традиционных форм взаимодействия гражданина и государства к новым онлайн формам [6].

Таким образом, в условиях переходного состояния сферы государственного и муниципального управления в России обнаруживается недостаточный уровень информационной грамотности населения, психологическая неготовность к использованию новых технологий, а отсюда и низкий уровень освоения технологий электронного государства. Все это означает, что для повышения востребованности электронных услуг необходима тщательная и выверенная стратегия работы с гражданами, формирование индивидуального сервисного подхода к потребителю, который, на наш взгляд, может быть достигнут за счет внедрения технологий персонализации.

Библиографический список

1. Данные по показателю: «Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» // Единая межведомственная информационно-статистическая система. URL: <http://www.fedstat.ru/indicator/description.do?id=43568>
2. *Lorincz B., Tinholt D., Linden N. van der.* Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition into Action 9th Benchmark Measurement. December 2010.

3. *Al-Hassan M., Lu H., Lu J.* A Framework for Delivering Personalized e-Government Services from a Citizen-Centric Approach // Proceedings of the 11th International Conference on Information Integration and Web-based Applications & Services, USA. Kuala Lumpur, 2009. P. 436–440.

4. *Фёдоровский А.Н., Логачева В.К.* Архитектура рекомендательной системы, работающей на основе неявных пользовательских оценок // Электронные библиотеки: перспективные методы и технологии, электронные коллекции // Труды XIII всероссийской научной конференции RCDL'2011. Воронеж, 2011. С. 76–82.

5. *Трахтенберг А.Д.* Доверие к органам власти и адаптация государственных электронных услуг в России: стимул или барьер? // Интернет и современное общество: труды XIV всероссийской объединенной конференции. СПб., 2011.

6. *Цукарь С.С.* Проблемы адаптации технологий электронного государства в России // Актуальные проблемы управления и экономики: российский и зарубежный опыт: материалы Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием) (Томск, 26–27 апреля 2013 г.). Томск, 2013. С. 316–322.

N.S. Gordeev

Religious Extremism Determination Features (Case Study of the Subjects of the Volga Federal District)

The need to identify the features of determination of religious extremism as a complex phenomenon which has its regional specifics, is substantiated. The conclusion is drawn that the dominant role among the determinants of religious extremism in the regions of the Volga Federal District belongs to the contradictions and conflicts in the religious sphere, which lead to assimilation and dissemination of extremist ideology among a certain group of the faithful and to reproduction of religiously motivated extremism.

Key words and word-combinations: determination, religious extremism, extremist ideology, radicalization, conflict.

Обосновывается необходимость выявления особенностей детерминации религиозного экстремизма как сложного явления, имеющего свою региональную специфику. Делается вывод о том, что доминирующее значение среди детерминант религиозного экстремизма в субъектах Приволжского федерального округа имеют противоречия и конфликты в религиозной сфере, приводящие к распространению экстремистской идеологии среди определенной группы верующих и воспроизводству религиозно мотивированной экстремистской деятельности.

Ключевые слова и словосочетания: детерминация, религиозный экстремизм, экстремистская идеология, радикализация, конфликт.

УДК 341.3
ББК 67.408.16

Н.С. Гордеев

**ОСОБЕННОСТИ
ДЕТЕРМИНАЦИИ
РЕЛИГИОЗНОГО
ЭКСТРЕМИЗМА
(на примере субъектов
Приволжского
федерального округа)**

В ряде субъектов Приволжского федерального округа (далее — ПФО) за последние пять лет существенно возросло количество совершенных экстремистских преступлений, что свидетельствует о сосредоточении в Поволжье, наряду с Северным Кавказом, определенных этноконфессиональных угроз национальной безопасности [1, с. 17–41]. Подтверждением этому, в частности, служат данные статистики по зарегистрированным преступлениям экстремистской направленности, размещенные на официальном сайте МВД России. Так, на третьем месте по этому показателю в 2009 г.