

ИНТЕРНЕТ ИСТОЧНИКИ:

1. <https://quarterly.blog.gov.uk/tag/government-digital-service/>
2. <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020/government-transformation-strategy>
3. <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020>
4. <https://www.usds.gov/story.html>
5. https://www.usds.gov/resources/IMPACT_REPORT-Transforming_Government_Services_through_Technology_and_Innovation.pdf
6. <file:///C:/Users/botakoz.kazbek/Downloads/Singapore%20govt%20digital%20leader.pdf>
7. <https://civilservice.blog.gov.uk/2016/07/20/three-top-tips-for-designing-the-next-generation-of-government-services/>
8. <https://www.globalgovernmentforum.com/>
9. <https://digileaders.com/future-civil-service/>
10. <http://www.computerweekly.com/news/450421494/Government-needs-to-build-digital-skills-says-Civil-Service-Group-director-general>
11. <https://www.gov.uk/government/publications/digital-skills-in-the-civil-service/internet-tools-for-civil-servants-an-introduction>

WEB-САЙТЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ВЛАСТИ КАК СОВРЕМЕННЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАТИВНОЙ ПОЛИТИКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Аннотация. Статья посвящена изучению web-сайтов органов исполнительной власти Республики Казахстан как современному инструменту коммуникативной политики. Используя структурный контент-анализ, автор подробно рассматривает содержательные и технические факторы определяющие посещаемость интернет-ресурсов и их эффективность. Посредством множественной регрессии выявлена иерархия факторов, определяющая вовлеченность аудитории и эффективность коммуникации посредством web-сайтов, с учетом инфраструктурной специфики страны. Подготовлены соответствующие рекомендации, наблюдения и выводы для государственных органов и академического сообщества касательно обратной связи с аудиторией, учета интересов лиц с ограниченными возможностями, и фактора цифрового неравенства. Обозначены перспективы для дальнейших исследований.

Ключевые слова: web-сайт, исполнительные органы власти, государственная коммуникативная политика, цифровое неравенство, контент-анализ, регрессионный анализ, цифровизация

Аңдатпа. Мақала Қазақстан Республикасының атқарушы билік органдарының веб-сайттарын коммуникативтік саясаттың заманауи құралы ретінде зерттеуге арналған. Құрылымдық мазмұнды талдауды пайдалана отырып, автор интернет-ресурстарды және олардың тиімділігін анықтайтын мазмұнды және техникалық факторларды жан-жақты қарайды. Жиынтық регрессия арқылы, еліміздің инфрақұрылымдық ерекшелігін ескере отырып, аудиторияның қатысуын және веб-сайттар арқылы байланыс тиімділігін анықтайтын факторлардың иерархиясы анықталды. Мемлекеттік органдар мен академиялық қоғамдастық үшін кері байланыс, мүгедектердің мүдделері және сандық теңсіздік коэффициенті туралы тиісті ұсынымдар мен ескертулер жасалды. Әрі қарайғы зерттеулердің келешегі көрсетілді.

Тірек сөздер: веб-сайт, атқарушы билік органдары, мемлекеттік коммуникациялық саясат, сандық теңсіздік, мазмұнды талдау, регрессиялық талдау, цифрландыру

Annotation. The paper has a goal to study websites of government institutions representing executive branch of power in the Republic of Kazakhstan as an instrument of communicative politics. Applying structural content analysis, the author provides a detailed consideration of contextual and technological factors influencing attendance rate of websites and functional efficacy. Further, using multiple regression analysis the study provides hierarchy of factors determining involvement of users and efficacy of communications. As the result of implemented research there are recommendations, observations and conclusions for governmental institutions and academic community regarding feedback with audience, barriers for people with disabilities, and factor of digital inequality. Finally, the study outlines perspectives for future research.

Key words: websites, executive institutions of government, state communication politics, digital inequality, content analysis, multiple regression analysis, and digitalization

JEL код: H70, H79.

Байжанов С.А.	главный эксперт Департамента оперативной аналитики, ТОО «Институт Евразийской Интеграции», Астана, Казахстан
----------------------	--

Эффективность web-сайтов как одного из важных средств реализации коммуникативной политики и предоставления онлайн услуг государственными органами является актуальной темой. Данная сфера является одной из

составляющих государственной программы «Информационный Казахстан – 2020». Принятие программы является не случайностью, а необходимостью обусловленной глобальными процессами информатизации [1]. В контексте

Программной статьи Президента Республики Казахстан Нурсултана Назарбаева «Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания», модернизация общества не может осуществляться без параллельной модернизации органов власти и принципов коммуникации с общественностью. Принципы открытости и прагматизма в полной мере относятся к институтам исполнительной власти и инструментам коммуникативной политики [2].

Статья имеет целью изучить факторы, определяющие доступность и посещаемость web-сайтов государственных органов. Имеют место следующие задачи. В частности, исследовать имеющиеся наработки в научной литературе; собрать данные для факторов, характеризующих технические возможности сайтов и их содержательную составляющую; изучить степень влияния отдельных факторов на посещаемость. Статья включает обзор литературы; методологическую часть, рассматривающую особенности структурного и регрессионного анализов; заключительную часть, содержащую выводы и рекомендации.

Обзор литературы ставит целью изучение материала исследований Казахстана, русскоязычных и англоязычных источников в области мониторинга и оценки web-сайтов государственных органов. В казахстанской научной и академической среде данной теме уделено недостаточно внимания. В основном это исследования в форме мониторингов осуществлены неправительственными организациями в рамках текущей оценки работы электронного правительства и зафиксированы в научных изданиях.

Мониторинг веб-сайтов государственных органов в Республике Казахстан был проведен под эгидой программы «Общественный диалог» Международным фондом Counterpart International, г. Усть-Каменогорск, в мае 2009 года. Его результаты в основном показали: отсутствие систематичности в обновлении, языковой сбалансированности; информации об исполнении бюджета, статистических данных, информации о вакансиях возможностей оказания транзакционных услуг и др. [3].

В период с ноября 2008 по январь 2009 года международный центр журналистики MediaNet протестировал 70 сайтов государственных органов по 42 критериям. Отмечены недостаточная представленность статистической и аналитической информации, данных о тендерах и конкурсах; обновление проводилось не на регулярной основе; дисбаланс языковых версий. На тот период экспертами отмечалась необходимость принятия Закона «О доступе к информации» [4].

В период с марта по июнь 2013 года исследование было проведено ОФ ЦСПИ «Стратегия» при поддержке Фонда Эберта в Казахстане. Барьерами, препятствующими

развитию сектора, отмечены ограниченность аудитории и слабая ресурсная база. Отсутствие инвестиций в сектор негативным образом сказывается на качестве материала и технических возможностях интернет-изданий. Тем не менее, в сравнении с печатными изданиями, интернет-источники имеют высокую частоту взаимодействия с аудиторией. Сопровождение текстовой информации графическими материалами повышает вовлеченность аудитории [5].

С января по ноябрь 2015 года исследование интернет-ресурсов было проведено Акционерным Обществом «Казконтент». По мнению экспертов «государственные органы показывают более высокую степень вовлеченности и систематичности при работе с интернет-ресурсами. Наблюдаются позитивные изменения в использовании интерактивных сервисов, расширяется спектр онлайн услуг, и запущены онлайн кабинеты чиновников» [6].

В ноябре 2016 года независимое исследование государственных органов и коммунальных предприятий города Алматы было проведено маркетинговым бюро DPR. По результатам исследования наиболее часто не соблюдаются следующие требования: частота обновления сайта, размещение информации о проделанной работе, баланс языкового сопровождения; и информация о вакансиях. Среди технических критериев выделены: отсутствие мобильной версии, низкая скорость загрузки; и низкая видимость сайта для поисковых систем. Недостаточная оптимизация сайта под поисковые системы создает барьеры для пользователя при поиске информации; и повышает вероятность использования неофициальных или устаревших данных [7].

Одно из последних исследований интернет-ресурсов местных исполнительных органов, датированное третьим кварталом 2016 года, было проведено неправительственной организацией Transparency Kazakhstan. Критериями оценки выступают нормы законов «О доступе к информации» и «О противодействии коррупции». По итогам мониторинга отмечено: отсутствие публикаций по исполнению бюджета, данных по исполнению государственных и отраслевых программ, отсутствует график приема граждан [8].

В зарубежных русскоязычных и англоязычных источниках данная тема получила более широкую представленность в научных изданиях. Интерес к объекту обусловлен практической значимостью web-сайтов и интернет коммуникаций с обществом при установлении обратной связи [9, с. 221; 10, с. 74; 11, с. 34]. Последнее выполняет функцию реализации символического капитала власти, формирующую в общественном сознании стереотипы, оценку и имидж.

Другим аспектом проблематики является уровень цифрового неравенства, как социально-

экономического феномена, являющегося следствием неравных возможностей доступа к информации, доступности технических средств, разницы в уровне дохода, грамотности и образования, степени развития компьютерных навыков, культуры и законодательства [12, с.214]. Цифровое неравенство особо сильно проявляется при различающемся уровне социально-технического и экономического развития в разных регионах, городах и сельской местности. В этой связи технологическим преимуществом web-сайтов отмечается нивелирование факторов расстояния, барьеров времени, и обеспечение непосредственного доступа к услугам [13, с. 164].

В англоязычных источниках фактор цифрового неравенства предусматривает значительное внимание лицам с ограниченными возможностями [14, с. 75]. В Соединенных Штатах Америки субъектами нормативного регулирования выступают не только правительственные структуры, но и неправительственные организации (далее – НПО). В частности, последние не только проводят мониторинг и исследования в области доступности электронных ресурсов, но и вырабатывают руководства [15, с. 32]. Подчеркивается фактор доступности веб-сайтов не только для людей с ограниченными возможностями, но и для людей пожилого возраста, которые потенциально могут испытывать аналогичные трудности. Средняя продолжительность жизни растет, соответственно необходимость адаптирования информационно-технологической среды под запросы и потребности населения актуализируется [15, с. 36].

По результатам мониторинга федеральных органов власти России, в недостаточном объеме представлены: информация о внутренней работе, бюджетных расходах, результатах проверок, ведомственные планы, данные о государственных закупках и вакансиях. С технической стороны функции расширенного поиска требуют доработок. Работающая функция «поиск» имеет важное значение для поиска данных в условиях растущей информационной загруженности сайтов [16, с.14]. Имеет место практика сохранения данных в архивном виде, в результате чего данные не в полной мере отражаются на карте сайта [17, с.55]. Также отмечена разница в информационной наполненности между региональными и федеральными сайтами [9]. Негативное влияние на посещаемость и осведомленность пользователей влияет частая смена названий органов власти.

Ряд экспертов отмечают человеческий фактор. В частности, руководство зачастую отдает приоритет внешнему виду сайта, нежели его доступности. Фактор персонала и его компетентность также оказывают влияние на

соответствие сайтов требованиям нормативов. Муниципальным служащим помимо технических средств, не хватает знаний в области законодательства и требований к содержанию сайтов [15, с.84; 18, с.101].

Доступность Интернет-ресурсов для лиц с ограниченными возможностями подчеркивает важность принятия специализированного законодательства [19]. Технические аспекты включают расширение комплексности и сложности веб-сайтов в целях повышения эстетичности и интерактивности для восприятия контента. Барьеры наиболее часто присутствующие на web-ресурсах включают отсутствие вкладок по увеличению шрифта, недостаточный интервал между строк, и использование трудноразличимых цветов [20, с.170]. Evans-Cowley отмечает недостатком, отсутствие альтернативного текста для сообщений с изображениями [14].

Обзор литературы показал, что наиболее распространенным методом исследования выступает web-контент анализ или интернет-серфинг [16; 21]. Несмотря на различие в терминологии, ученые едины во мнении, что метод удобен при оценке открытости и доступности информации безотносительно к страновой или ведомственной специфике. Метод максимально приближен к средствам поиска информации рядовым пользователем [16, с.84;17]. Наряду с веб-контент анализом, англоязычные исследователи применяют комплексные методики. Например, анализ публичных комментариев опросов и фокус групп; техники лог-анализа, что включает учет количества просмотренных страниц, числа посетителей сайта, и продолжительности визита; техническая оценка посредством программного обеспечения [19; 22, с.11].

Отдельное внимание адресовано к рассмотрению теоретических моделей и стадий формирования виртуального правительства. Выделяются последовательные стадии от менее к более разработанному: начального присутствия, сайта-справочника, развитие взаимодействия, и стадии сетевых транзакций [13]. Layne&Lee выделяют 4 стадии в развитии электронного правительства: каталогизация, транзакции, вертикальная и горизонтальная интеграции [23, с. 126]. Рассматривая доступность электронных ресурсов для людей с ограниченными возможностями Jaeger выделяет группы критериев в зависимости от типа физического ограничения [20, с. 170]. Подобный подход обусловлен тем, что сайт может быть доступен для одной категории, но быть неадаптирован для других категорий.

Методы исследования

На начальном этапе первичный сбор данных осуществлялся по средством программы SimilarWebPro. В частности, был осуществлен сбор данных 78 web-сайтов органов

исполнительной власти, которые включали 2 города республиканского значения, сайты областей, областных центров, городов, и районных центров. Ключевой переменной является «посещаемость сайта» за 3 месяца: с 17 апреля по 17 июня 2017 года. Период сбора данных обусловлен условиями предоставления информации Similar Web Pro. При дальнейшем анализе было выявлено, что программа не предоставляет точные данные для web-сайтов с индексом посещаемости менее 5000. Это послужило поводом для сокращения списка сайтов с 78 до 51. Среди сайтов, исключенных из анализа, большинство составляют районные центры. Данный фактор, несомненно, представляет один из недостатков данного исследования, так как исключает определенную группу сайтов, которой предположительно могут быть присущи ряд характеристик.

Для выполнения задач исследования применяется два ключевых метода: структурный контент-анализ и регрессионный анализ. Данные для контент-анализа собирались посредством интернет-серфинга web-сайтов государственных органов. Задачей контент-анализа выступает подсчет коэффициентов двух переменных для каждого сайта: «технической оснащенности» и «содержательности». Переменная «содержательность» выступает в качестве фактора обеспечивающего заинтересованность посетителя web-сайта. То есть, переменная демонстрирует - содержит ли web-сайт данные, которые могут послужить поводом для его посещения или способствовать удовлетворению информационных потребностей посетителя. С другой стороны, переменная «техническая оснащенность» отражает техническое и программное обеспечение, облегчающее пользование web-сайтом для посетителей и тем самым выступающее дополнительным стимулом для посещения в перспективе и альтернативой непосредственному визиту в государственный орган.

Каждая переменная представляет собой коэффициент, подсчитываемый на основе группы критериев. Для переменной «технической оснащенности» выделяется 17 критериев и 19 критериев для переменной «содержательности». Коэффициент демонстрирует степень содержательной наполненности и технической оснащенности веб-сайта. При составлении списка критериев по каждой переменной учитывались сведения собранные при обзоре литературы и требования, действующих нормативных правовых актов и законов Республики Казахстан.

Каждому web-сайту по критериям присуждался код. В некоторых случаях используется дихотомическая градация, т.е 0 и 1, в других случаях присуждаются троичная градация: 0, 1, или 2. В первом случае значение «0» означает несоответствие заданному

критерию, например, «отсутствие порядка рассмотрения запросов», или «1» его наличие. Во втором случае «0» подразумевает несоответствие, «1» – наличие, но нефункциональность, и «2» – наличие и функциональность. Например, языковая поддержка: 0 – отсутствие языковых вкладок, 1 – наличие вкладок языковых версий, но имеется дисбаланс в наполняемости, 2 – наличие вкладок и языковая сбалансированность. Формула для подсчета коэффициента для каждого веб-сайта представляет собой сумму присужденных значений по каждому критерию, разделенное на максимально допустимое суммарное значение по всем критериям (константа знаменателя). Для переменной «техническая оснащенность» константа для знаменателя соответствует 24, а для переменной «содержательность» 25.

Для определения дополнительных факторов определяющих посещаемость web-сайта государственного органа проводился множественный регрессионный анализ. Регрессионный анализ проводился на платформе StatalC 14 и IBMSPSSStatistics 21. В качестве зависимой переменной выступает переменная «общее количество посещений» за установленный период (totalvis). Независимые переменные, рассматриваемой административно-территориальной единицы, в количестве 9 единиц включают население (popul), количество интернет ресурсов 2015 (inetres), удельный вес пользователей пользующихся услугами электронного правительства для населения через сеть Интернет 2016 (egovuser), удельный вес пользователей Интернет осуществляющих заказ товаров и услуг через сеть Интернет 2016 (order_inet), уровень компьютерной грамотности в 2015 году (computer_literacy_2015), доля пользователей мобильными телефонами 2015 (mobile-use), доля пользователей компьютером 2014 (ПК, планшет, ноутбук) (use_pc), так же 2 переменные техническая составляющая (tech) и содержательность (content). Кроме того, в регрессионный анализ включены 6 переменных: pc2, mob2, comp2, order2, egov2, и inet2 для проверки нелинейного характера связей. Независимые переменные представлены вторичными данными, собранными на основе информационно-аналитической системы «Талдау», Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК [24].

Результаты исследования

Структурный контент анализ

На основании структурного контент-анализа были собраны данные и подсчитаны соответствующие коэффициенты переменных для 51 web-сайтов исполнительных органов власти.

Из семнадцати критериев, определяющих переменную «техническая составляющая», 10 критериев (Таблица 1) выполняются

большинством web-сайтов (или более 50% соответствия требованиям), 6 критериев имеют диапазон соответствия между 19% и 50%, и 1 критерий не выполнен ни одним из изученных сайтов. Среди параметров наименее представленных на web-сайтах являются подписка на новости, наличие сервисов для онлайн-транзакций, мобильные версии, публикация индивидуальной почты руководителя, и наличие мобильных приложений.

Итого показали, что возможности пользователей на подписку и электронную

рассылку новостей ограничены. По параметру «подписка на новости сайта» только 15.7% сайтов имеют функционирующую функцию подписки.

Большинство web-сайтов не располагают собственной виртуальной инфраструктурой для осуществления онлайн-транзакций. Большинство или 80.3% web-сайтов предоставляют информацию о возможности осуществления онлайн-транзакций посредством ссылки на другой web-сайт.

Таблица 1. Критерии переменной «техническая составляющая»

№	Критерий	Коэффициент	Статус
1	наименование файлов+формат	0.941176471	
2	поисковая строка	0.882352941	
3	карта сайта	0.803921569	
4	блог-руководителя	0.774509804	
5	обновление (1 раз в день)	0.764705882	Должен
6	вопрос-ответ	0.745098039	Обязан
7	версия для слабовидящих	0.666666667	
8	интерактивные опросы граждан	0.647058824	Обязан
9	электронная почта (обратная связь)	0.637254902	Обязан
10	кнопки соц сетей перенаправляют на страницы органа	0.568627451	
11	счетчик посещений (сайта)	0.509803922	
12	подписка на новости сайта RSS	0.480392157	
13	сервисы-онлайн (транзакции)	0.441176471	Обязан
14	мобильная версия	0.392156863	
15	индивидуальная почта у руководителя	0.294117647	
16	мобильные приложения	0.196078431	
17	readspeaker (субтитры - голос)	0	

Рост пользователей смартфонов и других мобильных устройств создает благоприятные предпосылки для адаптации виртуальных инфраструктур государственных органов. Согласно данным ИАС «Талдау», доля пользователей мобильными телефонами и смартфонами по Республике Казахстан достигла 88% в 2015 году. Мониторинг выявил отсутствие готовности государственных органов по созданию необходимых условий для посетителей. В частности, 38.5% процентов web-сайтов располагают мобильной версией. Только 19.2% сайтов используют мобильные приложения для получения информации об услугах государственного органа.

Использование электронной почты руководителями как инструмента обратной связи не практикуется большинством web-сайтов. Только 28.8% сайтов предоставляют индивидуальную электронную почту руководителя. Отсутствие электронной почты может быть компенсировано наличием блога для обращений. Тем не менее, блог требует регистрации пользователя, т.е. введение персональных данных; процедура регистрации занимает время; обращение может быть публично доступным для других пользователей.

Данные характеристики не свойственны электронной почте и могут рассматриваться пользователями как не всегда приемлемые.

По критерию, «readspeaker», т.е., наличие альтернативных инструментов для лиц с ограниченными возможностями и особыми потребностями здоровья, ни один из рассмотренных сайтов не располагает инфраструктурой. Функционирующие «Версии для слабовидящих» представлены на - 50.9% сайтов.

С точки зрения возможности обращения гражданами в государственный орган посредством индивидуального блога руководителя, вкладки «вопрос-ответ», и электронной почты состояние является удовлетворительным. По критерию блог руководителя 60.78% сайтов имеют действующий блог руководителя; 54.9% сайтов имеют функционирующую вкладку «вопрос-ответ». Третья составляющая установления обратной связи является наличие вкладки электронной почты государственного органа. Согласно данным 50% сайтов имеют функционирующую вкладку.

Несмотря на растущее использование социальных сетей в повседневной жизни, только 39.22% рассмотренных учреждений имеют

действующие и обновляемые представительства в социальных сетях. Факты указывают на недостаточное использование государственными органами потенциала социальных сетей в коммуникативной политике. Использование социальных сетей для информирования населения об общественно-значимых новостях и событиях предоставляет широкие возможности, которые не требуют значительного финансирования в условиях расширяющейся аудитории пользователей Facebook, ВКонтакте, Instagram и др.

В диапазоне свыше 80% соответствия находятся критерии «поисковая строка» и «наименование файла». В частности, только 13.7 процентов сайтов не имеют, либо располагают не функционирующей строкой «поиска». По критерию «наименование файла» только 5.88% сайтов используют названия не позволяющие посетителям идентифицировать содержание файла без его загрузки. Сочетание функционирующей строки «Поиск» и использование корректных наименований файлов значительным образом облегчает навигацию и поиск необходимой информации, что, несомненно, актуально в условиях расширения объема данных.

Согласно таблице 2, из 17 критериев по переменной «техническая составляющая» 4 критерия являются обязательными и 1 должным к исполнению в соответствии с Законом «О доступе к информации» [25]. В частности, веб-сайты государственных органов должны иметь следующие рабочие функции: «вопрос-ответ», «интерактивные опросы граждан», «адрес электронной почты для обратной связи», «сервисы-онлайн» (онлайн услуги и возможность транзакций). Кроме того, веб-сайты государственных органов обязуются осуществлять обновление не реже 1 раза в день. Для данных критериев, большинство изученных сайтов выполняют требования законодательства, за исключением критерия «сервисы-онлайн» (онлайн услуги и возможность транзакций). Для критерия «обновление» 76% сайтов выполняют требования Закона «О доступе к информации».

Согласно таблице 2, наиболее полно информация на веб-сайтах государственных органов или более 95% наполнения представлено по критериям «каталог правовых актов, по которым работает государственный орган», «информация об использовании средств государственного бюджета», и «информация о программах и планах работы».

Таблица 2. Критерии переменной «содержательность»

№	Наименование	Процент соответствия	Статус
1	каталог правовых актов, согласно которым работает гос орган	0.980392	Обязан
2	информация об использовании средств респ бюджета	0.980392	Обязан
3	информация о программах и планах работы	0.960784	Обязан
4	Вакансии	0.901961	Должен
5	порядок рассмотрения запросов	0.882353	Обязан
6	физический адрес, телефон	0.862745	
7	доклады о проделанной работе	0.843137	Обязан
8	структурные подразделения и контактные лица (тел, эл почта)	0.813725	Обязан
9	анонсы или пост-фактом	0.803922	
10	публикация ответов предыдущих обращений	0.72549	
11	языковая поддержка	0.686275	Должен
12	сведения о открытых тендерах/гос закупки	0.637255	Обязан
13	номер телефона, часы приема руководителя	0.607843	
14	контакты администратора сайта	0.45098	
15	образцы принимаемых заявления	0.411765	Обязан
16	статистические данные	0.411765	Обязан
17	результаты финансового аудита, контроля, финансовая отчетность	0.294118	Должен
18	информация о доходах	0.156863	

6 критериев имеют диапазон соответствия между 80 и 90%. По критерию вакансии, 9.8% сайтов не предоставляют информация; 14% сайтов не предоставляют информацию относительно физического адреса и телефона государственного органа; в 16% случаев не в полной мере отражены доклады о проделанной

работе. Отсутствие информации о физическом адресе и контактной информации, препятствует коммуникации по средством почтового сообщения. Несмотря на распространение информационно-коммуникационных технологий, для жителей отдаленных регионов области почтовое сообщение все еще играет важную роль.

Более того государственные органы зачастую не принимают электронные копии документов.

По критерию - «анонсы и объявления» - 62.8% сайтов осуществляют публикацию анонсов и объявлений, актуальных на данный момент и для будущего. В диапазоне свыше - 60% и менее - 80% соответствия требованиям находятся 4 критерия: публикация ответов предыдущих обращений, языковая поддержка, сведения об открытых тендерах, а также контактные данные руководителя.

50.1% сайтов публикуют обращения граждан и ответы на них. Публикация предыдущих обращений и ответов является важным показателем транспарентности и обратной связи с населением. Посредством ознакомления с предыдущими обращениями необходимость дальнейшего обращения у посетителя исчезает, следовательно, отпадает необходимость тратить дополнительные административные ресурсы.

37.25% веб-сайтов предоставляют сбалансированную языковую поддержку по двум, либо по трем языкам. Наличие несбалансированного языкового обеспечения является преградой для посетителей. Зачастую сбалансированной является только общая часть информации, которая не подвержена частым обновлениям, в то время как динамичный контент представлен частично.

Информация и сведения об открытых тендерах и государственных закупках опубликована в 43% случаев. Отсутствие информации относительно объявлений о государственных закупках и тендерах не способствует созданию конкурентной среды для поставщиков. В результате возможно не соблюдение принципов эффективности и прозрачности при отборе услугодателей.

50.98% сайтов не предоставляют полной контактной информации и графика приема первого руководителя. Отсутствие данных не способствует работе руководителя административно-территориальной единицы с населением. Создание персональных блогов руководителей не снимает необходимости личных встреч и бесед с гражданами.

В третьей группе факторов, находятся критерии с индексом менее 50%. 74.5% сайтов предоставляют образцы принимаемых заявлений в формате не доступном для скачивания и дальнейшей обработки. Наличие форм запрашиваемых документов позволило бы значительно ускорить процесс подготовки гражданами документации, сбора реквизитов и данных для их заполнения.

Преобладающее большинство или 66.7% субъектов предоставляют статистические данные в текстовом формате. Публикация данных в текстовой информации представляют одну из форм интерпретации, которая может не отражать информацию объективно. Публикация

информации в форме таблиц excel и баз данных предоставляет более широкие возможности для ознакомления.

Наибольшие пробелы с содержательной точки зрения наблюдаются по критериям «результаты внешнего финансового аудита» и «информация о доходах руководителей». Результаты внешнего финансового аудита для обозрения общественности предоставляют только 29.41% субъектов; в 15.6% случаев имеет место публикация доходов руководителей учреждения. Информация о результатах внешнего финансового аудита играет важную роль в реализации принципов ответственности перед избирателями и транспарентности. Предоставление информации о доходах не является обязательным к исполнению, тем не менее, публикация положительным образом сказывается на имидже руководителя и повышает степень доверия у населения.

Регрессионный анализ

На основании регрессионного анализа рассмотрено 6 моделей, включающих различные факторы и определяющие посещаемость web-сайтов государственных органов (Таблица 3).

Модель А (1) рассматривает численность населения административно-территориальной единицы в качестве определяющего фактора. Переменная *popul* (численность населения) является статистически значимой с 99% уверенностью. Модель объясняет 23.9% вариативности зависимой переменной *totalvis* (посещаемость). Соответственно, увеличение численности населения сопровождается повышением посещаемости web-сайтов.

Модель В (2) включает 3 независимые переменные. В дополнение к численности населения добавлено 2 переменные, такие как *tech* (техническая оснащенность) и *content* (содержательность). Численность населения по-прежнему является статистически значимой с 99% уверенностью, в то время как 2 другие независимые переменные статистически не значимы. Объяснительная способность меняется незначительно с 23.9 до 27%.

Модель С (3), помимо независимых переменных модели В (2), включает 6 дополнительных независимых переменных, а именно *inetres* (количество интернет-ресурсов), *egovuser* (удельный вес пользователей, пользующихся услугами электронного правительства), *order_inet_2016* (удельный вес пользователей, осуществляющих заказ товаров и услуг через Интернет), *computer_literacy_2016* (уровень компьютерной грамотности населения), *mobile_use2015* (доля пользователей компьютером), и *use_pc_2014* (доля пользователей компьютером). Статистически значимыми являются переменные численность населения (с вероятностью 95%), *computer_literacy_2016* (95%), *mobile_use2015*

(95%). Модель объясняет 46% вариативности зависимой переменной «посещаемость».

Модель D (4), в дополнение к переменным из Модель C (3), рассматривает нелинейный характер зависимости между переменными. Согласно таблице №2, статистически значимыми с 95% вероятностью являются переменные *popul*, *inetres*, *computer_literacy_2016*, *mobile_use2015*, а также нелинейная функция переменных *mobile_use2015*, *inetres*, и *computer_literacy_2016*. С 90% вероятностью статистически значимыми являются переменные «использование компьютеров» и «содержательность». Модель объясняет 65% вариативности зависимой переменной «посещаемость». Апробирование нелинейного характера переменных «содержательность» и «техническая составляющая» не является статистически значимой. Более того включение переменных *tech2* и *cont2* не способствует повышению объяснительной способности модели и показателя R-квадрат.

И наконец, модель F (6) рассматривает в отдельности переменные численность населения, количество источников интернета, компьютерная грамотность, использование мобильных телефонов, а также переменные отражающие нелинейный характер: *mob2*, *inet2* и *comp2*. На основании таблицы №2, статистически значимыми с 95% вероятностью являются переменные: численность населения, количество источников интернета, нелинейная функция переменной *inet2*; с 99% вероятностью статистически значимыми являются удельный вес пользователей мобильных телефонов, нелинейные функции переменных *mob2*, и *comp2*. Переменная компьютерная грамотность является статистически значимой в 90% случаев. Модель объясняет - 56% вариативности независимой переменной. Несмотря на высокую статистическую значимость независимой переменной *mob2* индекс имеет отрицательной значение, что на практике означает снижение посещаемости веб сайтов с одновременным ростом удельного веса пользователей мобильных

телефонов. Данное наблюдение противоречит ожиданиям.

Среднеквадратичное значение погрешностей (RootMSE) имеет наибольшее значение в модели A (1) или 37,443 и наименьшее значение в Модели D (4), 29,997 соответственно. Модель F (5) имеющее наибольшее количество статистически значимых переменных и относительно высокий индекс R-квадрат, также демонстрирует среднеквадратичное значение погрешностей приближенное к минимальному или 30,491. В целом, среди всех моделей величина индекса среднеквадратичного значения указывает на неточную оценку моделью зависимой переменной «посещаемость».

Для проверки линейных ограничений на параметры классической нормальной регрессии используется F-тест. На основе критических значений для переменных *mobile_use2015* и *mob2*, т.е F-statistic, и P-значений факторы являются значимыми в 99% случаях; факторы *popul*, *inetres*, и *inet2* являются значимыми в 95% случаях; и факторы *computer_literacy_2016* и *comp2* являются статистически значимыми в 90% случаях. Следовательно, используя 5% уровень значимости переменные *mobile_use 2015*, *mob2*, *popul*, *inetres*, и *inet2* должны быть включены в анализ множественной регрессии. Переменные «техническая составляющая» и «содержательность» не являются статистически значимыми ни в одной из рассмотренных моделей. Величина корреляции обеих переменных в отношении переменной «посещаемость» является незначительной. В случае переменной «технической оснащенности» коэффициент корреляции составляет 0.2341, т.е рост технической оснащенности сопровождается незначительным ростом посещаемости. Напротив, коэффициент корреляции между переменными «содержательность» и «посещаемость» имеет негативное значение или -0.1243. На практике это означает, что качественный рост показателя «содержательность» вызывает снижение посещаемости.

Таблица 3. Модели регрессионного анализа

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
VARIABLES	ModelA	ModelB	ModelC	ModelD	ModelE	ModelF
Popul	0.037*** (0.012)	0.034*** (0.012)	0.024** (0.010)	0.024** (0.010)	0.023* (0.012)	0.022** (0.008)
Inetres			7.315 (4.938)	28.395** (11.107)	28.476** (12.515)	27.703** (11.033)
Egovuser			-278.620 (208.500)	-1,095.740 (733.873)	-1,081.322 (735.229)	
order_inet_2016			-52.442 (334.540)	215.316 (833.198)	166.921 (949.402)	
computer_literacy_2016			3,729.255** (1,808.139)	-53,251.652** (21,551.141)	-53,707.030** (22,958.820)	-48,276.405* (25,653.444)
mobile_use2015			-2,532.670** (1,099.658)	60,971.521** (24,713.495)	61,110.363** (25,253.856)	50,294.568*** (16,893.213)
use_pc_2014			-11.605 (456.984)	-2,915.237* (1,718.442)	-2,986.365 (1,769.869)	
Tech		34,842.320 (40,836.301)	38,805.504 (42,183.114)	44,408.534 (41,227.372)	20,398.804 (299,303.897)	

Content		-77,434.961 (54,025.786)	-102,132.837 (67,670.591)	-114,332.509* (62,935.524)	-38,382.403 (658,158.415)	
pc2				85.982 (52.922)	87.709 (54.135)	
mob2				-371.615** (145.764)	-372.283** (149.153)	-308.562*** (101.594)
egov2				12.623* (7.424)	12.513 (7.502)	
order2				-9.255 (16.266)	-8.155 (18.923)	
inet2				-0.002** (0.001)	-0.002* (0.001)	-0.002** (0.001)
comp2				364.215** (140.065)	366.949** (148.702)	327.617* (167.854)
tech2					19,081.145 (238,691.055)	
cont2					-53,539.382 (442,188.411)	
Constant	18,179.596* **(4,872.564)	52,083.068* (30,711.632)	6,225.684 (58,778.958)	-462,672.761 (1223339.922)	-469,788.068 (1246683.625)	-258,322.282 (841,874.539)
Observations	51	51	51	51	51	51
R-squared	0.239	0.270	0.463	0.651	0.651	0.557
Root MSE	37443	37448	34386	29997	30884	30491

Обсуждение результатов

Обзор мониторингов и научной литературы выявил ряд факторов, наиболее часто упоминаемых в более ранних исследованиях и отмечавших необходимость улучшения их работы. В частности, топ-7 критериев web-сайтов требующих улучшения составляли: систематичность в обновлении, языковая сбалансированность, информация об исполнении бюджета, информация о вакансиях, данные о тендерах и конкурсах, информация о проделанной работе, и статистические данные.

Рассматривая результаты данного структурного контент-анализа можно констатировать позитивные изменения в 5 из 6 критериев:

- информация об использовании средств республиканского бюджета публикуется - 98%;
- информация о вакансиях предоставляется - 90% web-сайтов;
- 84% - субъектов государственных органов публикуют информацию о проделанной работе; по критерию обновления - 76% web-сайтов осуществляются регулярно;
- языковая сбалансированность поддерживается - 69% web-сайтов;
- 64% - сайтов публикуют данные о тендерах и конкурсах; только - 41% субъектов публикуют развернутые статистические данные.

И только по критерию статистические данные «текущее состояние» требует доработок.

Существующее положение указывает на устранение недостатков, выявленных в более ранних исследованиях. Тем не менее, выявлены ряд других критериев, функционирование которых требует внимания в современных условиях. В частности, приложения «readspeakers» (0%), мобильные приложения (20%), мобильная версия (39%), сервисы-онлайн (44%) и подписка на новости сайта (48%).

Таким образом, изучение web-сайтов государственных органов указывает на динамичный характер развития среды. Степень функционирования ряда факторов,

охарактеризованных как «неудовлетворительно» в более ранних исследованиях, напротив, оценен «хорошо» в данном исследовании. Это указывает на работу, проводимую в государственных органах по устранению ранее выявленных недостатков. Тем не менее, отмечается ряд других факторов, заслуживающих внимания и улучшения. По улучшению технологической и содержательной составляющих web-сайтов, предлагаются следующие рекомендации:

- ввести функцию «readspeakers»;
- ввести и расширить спектр мобильных приложений;
- ввести функционирующую мобильную версию;
- разработать и ввести возможность осуществления онлайн-транзакций;
- наладить работу подписки на новости сайтов RSS;
- публиковать развернутые статистические данные в различных форматах;
- осуществлять публикацию результатов финансового аудита и контроля;
- проводить более активную работу в социальных сетях;
- улучшить работу вкладок для лиц с ограниченными возможностями;

Результаты регрессионного анализа указывают на следующую иерархию факторов положительным образом влияющих на посещаемость web-сайтов: удельный вес пользователей мобильных телефонов (99% вероятности), количество источников интернета (95%), и компьютерная грамотность (90%).

Последние факторы особенно актуальны для регионов и населенных пунктов в сельской местности и должны быть взяты на вооружения сотрудниками государственных органов, так как отражают уровень цифрового неравенства.

В качестве направления для дальнейшего исследования выступают изучение мнений государственных служащих по выявлению уровня осведомленности и подготовки относительно

требований законодательства по организации web-сайтов. Считается необходимым осуществить дальнейший сбор данных для административно-территориальных единиц с индексом посещаемости менее 5000. Напомним, что данная категория была исключена из анализа

в силу отсутствия точных данных. Последнее обстоятельство, по мнению исследования, не позволило выявить подлинный эффект технической и содержательной составляющих на посещаемость в регрессионном анализе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Государственная программа «Информационный Казахстан – 2020». Указ Президента Республики Казахстан от 8 января 2013 года №464. - Министерство информации и коммуникаций Республики Казахстан. URL: mic.gov.kz/sites/default/files/pages/ukaz_ik-2020.rus_.docx (доступ: 05.06.2017).
2. Назарбаев, Н.А. Взгляд в будущее: модернизаций общественного сознания. – Астана, 2017. URL: http://www.akorda.kz/ru/events/akorda_news /press_conferences/ statya-glavy-gosudarstva-vzglyad-v-budushchee-modernizaci-ya-obshchestvennogo-soznaniya (доступ: 08.06.2017).
3. Рекомендации государственным органам по улучшению качества содержания действующих web-сайтов государственных органов Республики Казахстан, повышению уровня соответствия их принципу «ориентации на потребителя». - Усть-Каменогорск, 2009: Официальный интернет-ресурс Акима Восточно-Казахстанской области. URL: www.akimvko.gov.kz/assets/ru/ files/technology12.html (доступ: 12.06.2017).
4. Лучшим сайтом признан сайт Агенства РК по регулированию естественных монополий. – Алматы, 2009: ИТ-портал Profit. URL: <http://profit.kz/news/4512/Luchshim-sajtom-priznan-sajt-Agentstva-RK-po-regulirovani- u - estestvennih-monopolij/> (доступ: 25.06.2017).
5. Аналитический доклад по результатам исследования «Контент-анализ казаскоязычных сайтов общественно-политической направленности». Центр социальных и политических исследований СТРАТЕГИЯ. – Алматы, 2013. URL: <http://www.nomad.su/i2013/0710.pdf> (доступ: 17.06.2017).
6. Опубликован рейтинг сайтов госорганов в Казахстане. - Информационный портал Today.kz, 2015. URL: <http://today.kz/news/kazakhstan/2015-12-08/704663-opublikovan-rejting-sajtov-gosorganov-v-kazahstane> (доступ: 20.06.2017).
7. Информационная доступность сайтов государственных органов и коммунальных предприятий г. Алматы. DPRStudio. – Алматы, 2016. URL: <http://prashkevich.com/informatsionnaya-dostupnost-sajtov-gosudarstvennyh-organov-i-kommunalnyh-predpriyatij-g-almaty/> (доступ: 28.06.2017).
8. Мониторинг доступности интернет-ресурсов министерств. Transparency International Kazakhstan. Общественный Фонд «Транспаренси Казахстан» – Алматы, 2016. URL: <http://tikazakhstan.org/monitoring-dostupnosti-internet-resursov-ministerstv/> (доступ: 04.07.2017).
9. Филатова О.Г., Шабанова Е.С. Публичные коммуникации органов государственной власти РФ в пространстве Веб 2.0: анализ блогов и социальных сетей. - Санкт-Петербург, 2014: Материалы научной конференции «Интернет и современное общество». URL: https://www.researchgate.net/publication/267199107_Publicnye_kommunikacii_organov_gosudarstvennoj_vlasti_RF_v_prostranstve_Veb_20_analiz_blogov_i_socialnyh_setej; (доступ: 01.06.2017).
10. Ирхин Ю.В. «Электронное правительство» и общество: мировые реалии и Россия (сравнительный анализ). – Москва, 2006: Социологические исследования. URL: <http://ecsocman.hse.ru/socis/msg/19085702.html>; (доступ: 02.06.2017).
11. Максимович Д.С. Официальный сайт Правительства РФ как инструмент реализации символического капитала власти. – Краснодар, 2010: Теория и практика общественного развития. URL: <https://cyberleninka.ru/article /n/ofitsialnyy-sayt-pravitelstva-rf-kak-instrument-realizatsii-simvolicheskogo-kapitala-vlasti>; (доступ: 01.06.2017).
12. Изотова В.Ф., Изотова Е.В. Информационное взаимодействие власти и общества: повышение роли официального сайта. – Саратов, 2013: Вестник Саратовской государственной юридической академии. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnoe-vzaimodeystvie-vlasti-i-obshchestva-povyshenie-rol-i-ofitsialnogo-sayta>; (доступ: 05.06.2017).
13. Голубева А.А., Меркурьева И.С., Шулаков Н.А. Оценка веб-сайтов органов исполнительной власти Санкт-Петербурга. – Санкт-Петербург, 2005: Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 8. Менеджмент. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-veb-saytov-organov-ispolnitelnoy-vlasti-sankt-peterburga-1>; (доступ: 02.06.2017).
14. Evans-Cowley, J.S. The accessibility of municipal government websites. – 2006: Journal of e-Government, 2(2). URL: http://www.tandfonline.com/doi/ /10.1300/J399v02n02_05; (доступ: 04.06.2017).
15. Hackett, S., Parmanto, B. and Zeng, X. Accessibility of Internet websites through time. - 2004: ACM SIGAccess Accessibility and Computing ACM. URL: <https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1028638>; (доступ: 05.06.2017).
16. Шевердяев С.Н. Методика оценки сайтов российских органов власти. – Москва, 2007: Издательский дом ГУ ВШЭ. URL: https://www.hse.ru /data/2010/05/05/1216436426/WP8_2007_02.pdf; (доступ: 02.06.2017).
17. Сидорова, А.Г. Композиционно-графический анализ сайтов органов власти (на материале Алтайского края). – Красноярск, 2012: Современные исследования социальных проблем. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompozitsionno-graficheskij-analiz-saytov-organov-vlasti-na-materiale-altayskogo-kрая>; (доступ: 03.06.2017).
18. Гасумова С.Е. К проблеме информационной открытости органов местного самоуправления. –Пермь, 2012: Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-probleme-informatsionnoy-otkrytosti-organov-mestnogo-samoupravleniya>; (доступ: 02.06.2017).

-
19. Abanumy, A., Al-Badi, A. and Mayhew, P., e-Government Website accessibility: in-depth evaluation of Saudi Arabia and Oman. – 2005: The Electronic Journal of e-Government, 3(3). URL: http://www.academia.edu/16133121/e-Government_website_accessibility_in-depth_evaluation_of_Saudi_Arabia_and_Oman; (доступ: 07.06.2017).
20. Jaeger, P.T. Assessing Section 508 compliance on federal e-government Web sites: A multi-method, user-centered evaluation of accessibility for persons with disabilities. – 2006: Government Information Quarterly, 23(2). URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X06000487>; (доступ: 05.06.2017).
21. Павлов И.Ю., Голубева Е.Г. and Голубев В.О. Методика мониторинга официальных сайтов органов власти. – Санкт-Петербург, 2011: Институт Развития Свободы Информации. Электрон. дан. URL: <http://infometer.org/monitoring/metodika/vvedenie>; (доступ: 04.06.2017).
22. Thompson K.M., McClure C.R. and Jaeger P.T. Evaluating federal websites: Improving e-government for the people. – 2003: Computers in society: Privacy, ethics, and the Internet. URL: <http://ii.fsu.edu/sites/g/files/imported/storage/original/application/2c95895d754620dda40e9e72f2ebce3f.pdf>; (доступ: 02.06.2017).
23. Layne K. and Lee J. Developing fully functional E-government: A four stage model. – 2001: Government information quarterly, 18(2); URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X01000661>; (доступ: 08.06.2017).
24. Информационно-аналитическая система «Талдау». – 2017: Комитет по статистике Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК. URL: <http://taldau.stat.gov.kz/>; (доступ: 07 – 08.2017).
25. Закон от 16.11.2015 № 401-V «О доступе к информации» (с изменениями и дополнениями на 28.12.2016 г.) – Информационная система «Параграф». URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39415981#pos=0;0; (доступ: 02.06.2017).
-