

УДК 316.772.5

ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ: ПРОИЗОШЕЛ ЛИ ПЕРЕЛОМ? (по итогам социологических исследований в Свердловской области)



Трахтенберг Анна Давидовна,

Институт философии и права
Уральского отделения Российской академии наук,
старший научный сотрудник,
кандидат политических наук,
Екатеринбург, Россия,
E-mail: cskiit@yandex.ru

Аннотация

В 2015–2015 году начался быстрый рост числа зарегистрированных пользователей Единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации (ЕПГУ). В связи с этим в Министерстве связи и массовых коммуникаций РФ заявили о том, что электронные государственные услуги вытесняют традиционный способ получения государственных услуг на личном приеме. Однако как показывают результаты социологических исследований, проведенных в 2015–2016 гг. в Свердловской области, граждане рассматривают ЕПГУ как инструмент для подготовки к личному приему. Они используют его для того, чтобы выяснить, какие документы необходимы для посещения органа власти, скачивания соответствующих документов и записи на прием. При взаимодействии с органами власти граждане конструируют «арку действий», в которую входят как традиционные, так и электронные услуги, т. е. действуют не в логике исключения (или традиционные услуги, или электронные), а в логике включения (и – и).

Ключевые слова:

электронное правительство, электронные услуги, «тактика слабых», арка действия, логика включения.

Переход к электронному правительству, т. е. к взаимодействию органов власти и граждан с использованием информационно-коммуникационных технологий, рассматривается как революция в сфере управления, которая должна привести к резкому росту качества предоставляемых гражданам государственных услуг и одновременно –

к снижению, а в перспективе – и полной ликвидации отчуждения граждан от власти. Однако между идеологическим конструктом «электронное правительство», каким он присутствует в многочисленных стратегических документах как международного, так и национального уровня, и реальностью внедрения информационных технологий в систему

государственного управления, имеется значительный зазор. Он находит свое выражение в неоднократно сформулированном вопросе: «Почему интерес к электронному правительству так высок, а спрос на электронные услуги – так низок?» [см., напр.: 10; 12].

Недостаточная востребованность электронных услуг является общим местом в исследованиях, посвященных электронному правительству. Это относится не только к странам с переходной экономикой и развивающимся странам (где всегда можно сослаться на недостаточное проникновение Интернета и отсутствие у граждан навыков пользования информационно-коммуникационными технологиями), но и к странам развитым, традиционно занимающим высокие места в рейтингах электронного правительства ООН, учитывающих, в том числе, уровень проникновения Интернета и качество человеческого капитала. Так, Л. Картер и В. Вираккоди [11] зафиксировали данную проблему в Великобритании (1 место в рейтинге электронного правительства ООН 2016 г.) и США (10 место в рейтинге) [13].

Поэтому одним из важнейших исследовательских направлений в сфере электронного правительства стало изучение факторов, влияющих на адаптацию пользователей электронных услуг, и барьеров, препятствующих этой адаптации, и выработка рекомендаций, направленных на снятие этих барьеров.

Данная проблема имеет и четко выраженное практическое измерение: рост спроса на электронные услуги позволяет повысить легитимность системы государственного управления как рациональной и современной, а значит, и степень доверия к государственной власти. Спрос на государственные электронные услуги операционализируется в виде конкретных показателей, как правило, связанных с числом зарегистрированных пользователей государственных информационных ресурсов. То, что данный показатель (как и любой оценочный индикатор) не отражает в полной мере реальной

картины (можно зарегистрироваться, но не пользоваться электронными услугами, или, наоборот, пользоваться рядом услуг без регистрации), не мешает его применению: он является простым и очевидным инструментом контроля.

В России в качестве базового показателя выступает количество посетителей Единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации (ЕПГУ) www.gosuslugi.ru, зарегистрированных в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), т. е. открывших на ЕПГУ «личный кабинет».

С момента его создания в 2009 году ЕПГУ позиционировался как основной, а в перспективе – единственный инструмент предоставления государственных услуг в электронной форме. Совсем недавно в Поручении Президента РФ от 28 июля 2016 г. Пр-1455 по вопросу повышения качества оказания государственных услуг в электронной форме было специально указано на необходимость приведения всех социально значимых региональных и муниципальных услуг к единому общероссийскому стандарту с помощью установления единой формы на ЕПГУ и исключения дублирования такой формы на региональных порталах государственных и муниципальных услуг [2, п. 2б]. Фактически речь шла о полном переводе наиболее востребованных услуг регионального и муниципального уровня на ЕПГУ.

Использование в качестве базового показателя количества граждан, зарегистрированных в ЕСИА, порождает целый ряд технических проблем [см. напр.: 6], однако данный показатель рассматривается как наиболее объективный. Показатели, сформированные Росстатом на основе социологических исследований, вызывают большие нарекания [9].

Важность базового показателя определяется тем, что в соответствии с Указом Президента РФ от 06 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управле-

ния», доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, должна к 2018 году достичь не менее 70% [1]. Соответственно, учитывая специфику базового показателя, 70% граждан, получающих услуги в электронной форме, превращаются в 70% граждан, имеющих регистрацию в ЕСИА.

Поэтому Министерство связи и массовых коммуникаций РФ, отвечающее за технологические аспекты развития электронного правительства, предпринимает активные усилия для повышения привлекательности ЕПГУ и стимулирования регистрации граждан в ЕСИА. В 2015 году экспертной сетью «Rocketmind» по заказу Министерства была организована кампания социальной рекламы, направленная на продвижение электронных услуг (со слоганами «Госуслуги на все случаи жизни», «Госуслуги. Проще, чем кажется» и т. п.). Разработчики использовали классический маркетинговый подход: «нельзя тратить деньги на рекламу, если не понимаешь клиента». Поэтому они «провели более глубокий анализ целевых аудиторий, создали понятные УТП (уникальные торговые предложения – А.Т.) для ключевых услуг, сделали акцент на пользе и в итоге пришли к универсальному конструктору коммуникационных сообщений для каждой аудитории и каждой услуги» [8]. На практике, как видно из рекламных материалов компании, разработчики ориентировались не на «каждую аудиторию», а на молодых, образованных и обеспеченных жителей крупных городов.

В результате по итогам 2015 года на ЕПГУ было зарегистрировано почти 22,5 млн. человек. За год аккаунты в Единой системе идентификации и авторизации (ЕСИА) пользователей завели 9,5 млн. человек, т. е. треть общего их числа, начиная с 2009 года (из них упрощенной регистрацией воспользовались 21,5%) [4]. За первое полугодие 2016 года прирост составил еще 6,4 млн. человек, так что общее число поль-

зователей ЕПГУ составило почти 29 миллионов [7], т. е. около 20% населения России.

В Министерстве связи и массовых коммуникаций заговорили о том, что «мы находимся на переломном этапе, когда электронные услуги становятся не просто дополнительными сервисами к традиционному способу получения госуслуг на личном приеме, а основным»¹. В перспективе должна сложиться ситуация, которую в Министерстве связи описывают как «ноль бумаги, ноль чиновников и ноль проблем взаимодействия» [3]. В соответствии с этим в разработанном в 2016 году «Системном проекте электронного правительства» появился т. н. «реестровый принцип», согласно которому результат предоставления государственной услуги должен в первую очередь фиксироваться в базовом государственном информационном ресурсе (БГИР) без обязательной выдачи гражданину на материальном носителе, а сами услуги носят проактивный комплексный характер «по жизненным ситуациям», т. е. превращаются в «электронный бизнес-процесс без участия гражданина» [5].

В какой мере оправдан данный подход? Можно ли говорить о том, что электронное взаимодействие с органами власти делает традиционный личный контакт ненужным, сводя взаимодействие граждан и власти к обмену информацией между базами данных?

Как показывают результаты исследовательского проекта «Граждане и электронные услуги», реализованного нами в Свердловской области в 2015–2016 гг.², действительно произошел заметный рост доли граждан, готовых взаимодействовать с органами власти

1 Высказывание принадлежит заместителю министра связи и массовых коммуникаций РФ А.О. Козыреву, являющемуся главным идеологом электронного правительства [7].

2 Первый этап проекта был реализован в мае 2015 года, второй этап – в апреле 2016 года, третий, дополнительный – в июле 2016 г. В опросе участвовали жители Свердловской области в возрасте старше 18 лет. Размер выборочной совокупности составлял 500 человек. Выборка носила вероятностный стратифицированный характер.

в электронном виде, однако о вытеснении традиционного способа электронным, на наш взгляд, пока говорить преждевременно.

С 2015 по 2016 год число жителей Свердловской области, которые рассматривали обращение в органы власти по Интернету как возможный и допустимый способ взаимодействия с властью, увеличилось с 35,4% до 42,0% – см. Таблицу 1.

чем моложе были респонденты, тем охотнее они демонстрировали готовность к электронному взаимодействию. В группе респондентов в возрасте до 30 лет о своей готовности заявили 52,6% опрошенных, в то время как в группе респондентов старше 60 лет – 15,1%.

Таким образом, очередной раз подтвердился вывод, что наибольшая готовность к электронному взаимодействию с органами

Таблица 1 – Готовность жителей Свердловской области к электронному взаимодействию с органами власти в динамике.

Если бы был выбор, как официально обратиться в государственное учреждение, предпочли бы обратиться...	2010 г.	2015 г.	2016 г.
только через Интернет	16,4	8,7	11,4
иногда лично, иногда через Интернет – зависит от ситуации	20,4	26,7	30,6
Итого:	36,8	35,4	42,0
прийти и обратиться лично	54,8	61,7	54,4
затруднились ответить	8,4	2,9	3,6

Дополнительно в Таблице 1 приводятся и данные аналогичного опроса за 2010 г. (практически не отличающиеся от данных 2015 года), которые подтверждают вывод о заметном улучшении отношения граждан к электронному взаимодействию с органами государственной власти в 2016 году.

Уровень готовности к электронному взаимодействию в определенной степени зависел от места жительства (коэффициент Крамера 0,252, $p = 0,1$): в ходе второго этапа проекта (апрель 2016 года) среди опрошенных жителей Екатеринбурга о своей готовности взаимодействовать с органами власти по Интернету заявили 54,1%, среди опрошенных жителей Нижнего Тагила – 35,1%, а среди жителей малых городов области (Белоярский, Кировград, Ревда) – 30,9%.

Также значимым фактором являлся возраст (коэффициент Крамера 0,226, $p = 0,1$)³:

власти типична для молодых жителей крупных городов.

Однако при этом рост готовности к такому взаимодействию произошел прежде всего за счет респондентов, которые заявили, что использовали бы обращение по Интернету «в зависимости от ситуации». Одновременно снизилась доля респондентов, заявлявших, что они предпочли бы обращаться в органы власти только по Интернету.

Какого рода формы взаимодействия с органами власти в электронном виде в течение последнего полугодия практиковали участники социологического опроса (см. Таблицу 2)?

Распределение ответов демонстрирует растущую популярность использования Интернета для совершения подготовительных действий, необходимых для того, чтобы личное посещение государственного учреждения оказалось успешным.

Характерно, что чем чаще респондентам приходилось посещать различные

³ Образование являлось заметно менее значимым фактором: коэффициент Крамера 0,163, $p = 1$.

Таблица 2 – Основные формы взаимодействия жителей Свердловской области с органами власти в электронном виде.

Использовали электронное взаимодействие для того, чтобы...	2015 г.	2016 г.
искать информацию о том, что делать при обращении в госучреждения	16,7/2	24,0/1
искать образцы документов для скачивания и заполнения	16,3/3	19,8/3
записаться на прием в госучреждение	7,3/4	13,2/4
получить квитанции для уплаты налогов, штрафов и других сборов	6,3/5	9,8/6
направить в электронном виде документы в госучреждение	5,7/6	11,0/5
ничего такого не делали	66,0	56,8
затруднились ответить	1,7	1,0

Примечание: сумма по столбцу превышает 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.

государственные учреждения, тем активнее они пользовались разного рода формами электронного взаимодействия (коэффициент Крамера 0,280, $p = 0,1$) – см. Таблицу 3.

ственном учреждении только один раз, так поступили две трети – 60,6%)⁴.

Почти половина (45,1%) тех, кому пришлось бывать в органах власти неоднократно,

Таблица 3 – Основные формы взаимодействия с органами власти в электронном виде в зависимости от частоты посещения государственных учреждений.

За последние полгода...	Посещали государственные учреждения за последние полгода...	
	Неоднократно	Однажды
искали информацию о том, что делать при обращении в госучреждения	45,1/1	26,8/1
искали образцы документов для скачивания и заполнения	39,3/2	23,9/3
смотрели информацию по штрафам, задолженностям и т. п.	33,5/3	26,8/1
записывались на прием в госучреждение	26,0/4	15,5/4
направляли в электронном виде документы в госучреждение	18,5/5	14,1/5
получали квитанции для уплаты налогов, штрафов и других сборов	16,8/6	12,7/6
ничего такого не делали	31,2	60,6
затруднились ответить	0,6	1,4

Примечание: сумма по столбцу превышает 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.

Только треть (31,2%) тех, кто за последние полгода был вынужден неоднократно посещать государственные учреждения, вообще не использовали Интернет в процессе взаимодействия с органами власти (в то время как в группе тех, кто побывал в государ-

предварительно искали информацию о том, что делать при обращении, две пятых (39,3%)

⁴ Не менее характерно, что среди постоянных посетителей государственных учреждений уже успели неоднократно побывать на ЕПУ 58,2% опрошенных в группе, а среди однократных посетителей – 30,5%.

искали образцы документов, с которыми необходимо обращаться в органы власти, четверть (26,0%) записывались на прием. Иными словами, представители данной группы активно использовали Интернет именно в качестве «дополнительных сервисов к традиционному способу получения государственных услуг». Перелом, прокламируемого представителями Министерства связи и массовых коммуникаций, пока не произошло.

Чтобы понять, почему, рассмотрим ответы респондентов на вопрос о том, что важнее всего сделать, чтобы добиться нужного результата при обращении в государственное учреждение – см. Таблицу 4 (вопрос задавался в ходе дополнительного этапа исследования вне контекста электронного правительства; варианты ответов были отобраны по итогам серии фокус-групп, в ходе которых участники обсуждали тему).

и настойчивости, умения себя вести и умения договариваться с сотрудниками органов власти. Иными словами, сторонники электронного взаимодействия пока видят в нем дополнительный, наряду с личным обращением, а не основной, и тем более не исключительный способ взаимодействия с органами власти. Можно говорить об успешной адаптации гражданами новых возможностей взаимодействия с органами власти в рамках традиционной «тактики слабых», направленной на то, чтобы минимизировать затраты времени и сил при таком взаимодействии и хотя бы отчасти контролировать его ход и результаты. При взаимодействии с органами власти граждане конструируют «арку действий», в которую входят как традиционные, так и электронные услуги, т.е. действуют не в логике исключения (или традиционные услуги, или электронные), а в логике включения (и – и).

Таблица 4 – Сравнительная оценка основных тактик при обращении в государственные учреждения.

Как вы считаете, что важнее всего сделать, чтобы добиться нужного результата при обращении в государственное учреждение?	%%
правильно оформить все документы	88,3
запасть терпением и настойчивостью	26,5
правильно вести себя на приеме	13,2
суметь договориться с сотрудником учреждения	8,1
найти в учреждении знакомого сотрудника	7,7
в случае чего – сразу писать жалобу	5,0
специально ничего делать не нужно	2,8
затруднились ответить	2,0
все зависит от конкретного учреждения	1,6

Примечание: сумма по столбцу превышает 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов ответа.

Как видим, граждане придают исключительное значение правильному оформлению документов. Поэтому для них официальный портал – это место, где можно узнать, какие документы нужны для обращения и как грамотно их заполнить перед личным обращением, которое, в свою очередь, требует терпения

1. Указ Президента РФ от 06 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [Электронный документ]. URL: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gospravlenie-dok.html> (дата обращения: 01.11.2016).

2. Поручение Президента РФ от 28 июля 2016 г. Пр-1455 по вопросу повышения качества оказания государственных услуг в электронной форме [Электрон-

ный документ]. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/52638> (дата обращения: 01.11.2016).

3. Замминистра связи Алексей Козырев представил завершённую версию Системного проекта // Министерство связи и массовых коммуникаций РФ. 12 октября 2016 г. [Электронный документ]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/35929/> (дата обращения: 01.11.2016).

4. Количество зарегистрированных граждан в ЕСИА выросло на 2,7 млн. в конце 2015 года // Министерство связи и массовых коммуникаций РФ. 22 января 2016 г. [Электронный документ]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34565/> (дата обращения: 01.11.2016).

5. Костылева Т. Минкомсвязь представила предложения по выполнению поручений президента о повышении качества электронных услуг и сокращении расходов на их оказание [Электронный документ] // Экспертный центр электронного государства. 20 мая 2016 г. URL: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-predstavila-predlozheniya-po-vypolneniyu-poruchenij-prezidenta-o-povyshenii-kachestva-elektronnykh-uslug-i-sokrashhenii-raschodov-na-ix-okazanie.html> (дата обращения: 01.11.2016).

6. Минкомсвязь пересчитала рейтинг регионов по доле зарегистрированных граждан на Едином портале госуслуг [Электронный документ] // Экспертный центр электронного государства. 26 августа 2016 г. URL: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-pereschitala-rejting-regionov-po-dole-zaregistrirovannykh-grazhdan-na-edinom-portale-gosuslug.html> (дата обращения: 01.11.2016).

7. Подведены итоги работы Портала госуслуг в первом полугодии 2016 г. [Электронный документ] // Министерство связи и массовых коммуникаций РФ. 13 июля 2016 г. URL: <http://www.minsvyaz.ru/ru/events/35420/> (дата обращения: 01.11.2016).

8. Редизайн государства: Продвижение нового портала госуслуг в 2015 году. Раздел «Аналитика» [Электронный документ]. URL: <http://gosuslugi.rocketmind.ru/analytics.html> (дата обращения: 01.11.2016).

9. Рост зафиксировал рост до 39,6% доли граждан, получающих госуслуги в электронном виде – методика вызывает сомнения [Электронный документ] // Экспертный центр электронного государства. 13 апреля 2016 г. URL: <http://d-russia.ru/rosstat-zafiksiroval-rost-do-396-doli-grazhdan-poluchayushhix-gosuslugi-v-elektronnom-vide-metodika-vyzyvaet-somneniya.html> (дата обращения: 01.11.2016).

10. AlAwadhi S., Morris S. Factors Influencing Adoption of E-Government Services // *Journal of Software*. 2012. V. 4. N 6. Pp. 291–307.

11. Carter L., Weerakkody V. E-Government Adoption: A Cultural Comparison // *Information System Frontiers*. 2008. V. 10. № 4. Pp. 473–482.

12. Kunstelj M., Jukic T., Vintar M. Analysing the Demand Side of E-Government: What We Can Learn from Slovenian Users? // *Electronic Government Lecture Notes in Computer Science*. 2007. 4656. Pp. 315–317.

13. UN Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. UN, 2016. 220 p. [Электронный документ]. URL: <http://workspace.unpan.org/>

[sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf](http://www.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf). (дата обращения: 01.11.2016).

1. Ukaz Prezidenta RF ot 06 maya 2012 g. № 601 «Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya» [E'lektronnyj dokument]. URL: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html> (data obrashheniya: 01.11.2016).

2. Poruchenie Prezidenta RF ot 28 iyulya 2016 g. Pr-1455 po voprosu povysheniya kachestva okazaniya gosudarstvennykh uslug v e'lektronnoy forme [E'lektronnyj dokument]. URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/52638> (data obrashheniya: 01.11.2016).

3. Zamministra svyazi Aleksej Kozыrev predstavil zavershennuyu versiyu Sistemnogo proekta // Ministerstvo svyazi i massovykh kommunikacij RF. 12 oktyabrya 2016 g. [E'lektronnyj dokument]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/35929/> (data obrashheniya: 01.11.2016).

4. Kolichestvo zaregistrirovannykh grazhdan v ESIA vyroslo na 2,7 mln. v konce 2015 goda // Ministerstvo svyazi i massovykh kommunikacij RF. 22 yanvarya 2016 g. [E'lektronnyj dokument]. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34565/> (data obrashheniya: 01.11.2016).

5. Kostyleva T. Minkomsvyaz' predstavila predlozheniya po vypolneniyu poruchenij prezidenta o povyshenii kachestva e'lektronnykh uslug i sokrashhenii raschodov na ix okazanie [E'lektronnyj dokument] // E'kspertnyj centr e'lektronnogo gosudarstva. 20 maya 2016 g. URL: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-predstavila-predlozheniya-po-vypolneniyu-poruchenij-prezidenta-o-povyshenii-kachestva-elektronnykh-uslug-i-sokrashhenii-raschodov-na-ix-okazanie.html> (data obrashheniya: 01.11.2016).

6. Minkomsvyaz' pereschitala rejting regionov po dole zaregistrirovannykh grazhdan na Edinom portale gosuslug [E'lektronnyj dokument] // E'kspertnyj centr e'lektronnogo gosudarstva. 26 avgusta 2016 g. URL: <http://d-russia.ru/minkomsvyaz-pereschitala-rejting-regionov-po-dole-zaregistrirovannykh-grazhdan-na-edinom-portale-gosuslug.html> (data obrashheniya: 01.11.2016).

7. Podvedeny itogi raboty Portala gosuslug v pervom polugodii 2016 g. [E'lektronnyj dokument] // Ministerstvo svyazi i massovykh kommunikacij RF. 13 iyulya 2016 g. URL: <http://www.minsvyaz.ru/ru/events/35420/> (data obrashheniya: 01.11.2016).

8. Redizajn gosudarstva: Prodvizhenie novogo portala gosuslug v 2015 godu. Razdel «Analitika» [E'lektronnyj dokument]. URL: <http://gosuslugi.rocketmind.ru/analytics.html> (data obrashheniya: 01.11.2016).

9. Rosstat zafiksiroval rost do 39,6% doli grazhdan, poluchayushhix gosuslugi v e'lektronnom vide – metodika vyzyvaet somneniya [E'lektronnyj dokument] // E'kspertnyj centr e'lektronnogo gosudarstva. 13 aprelya 2016 g. URL: <http://d-russia.ru/rosstat-zafiksiroval-rost-do-396-doli-grazhdan-poluchayushhix-gosuslugi-v-elektronnom-vide-metodika-vyzyvaet-somneniya.html> (data obrashheniya: 01.11.2016).

10. AlAwadhi S., Morris S. Factors Influencing Adoption of E-Government Services // *Journal of Software*. 2012. V. 4. N 6. Pp. 291–307.

11. Carter L., Weerakkody V. E-Government Adoption: A Cultural Comparison // Information System Frontiers. 2008. V. 10. № 4. Pp. 473–482.

12. Kunstelj M., Jukic T., Vintar M. Analysing the Demand Side of E-Government: What We Can Learn from Slovenian Users? // Electronic Government Lecture Notes

in Computer Science. 2007. 4656. Pp. 315–317.

13. UN Department of Economic and Social Affairs. United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. UN, 2016. 220 p. [Elektronnyj dokument]. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>. (data obrashheniya: 01.11.2016).

UDC 316.772.5

ELECTRONIC STATE SERVICES FROM THE GOVERNMENT'S AND CITIZENS' STANDPOINT: WHETHER THERE WAS A CRISIS? (Following the Results of Sociological Researches in Sverdlovsk Region)

Trakhtenberg Anna Davidovna,

The Institute of Philosophy and Law,
Ural Branch of the Russian Academy of Sciences,
Senior Research Associate,
PhD in Political Sciences,
Ekaterinburg, Russia,
E-mail: cskiit@yandex.ru

Annotation

This article presents a comparative analysis of government officials' and citizens' concept of «electronic government» and «electronic services», based on strategic documents and legal acts, including federal laws, decrees of the President of RF and orders of the Government of RF that accompany and regulate the transition to electronic government in Russia, as well as on the results of sociological surveys conducted in the Sverdlovsk Region in 2010 and 2015. Institutional approach to adoption of information technologies in public administration is employed to substantiate that «rupture talk» is used to describe e-government transition at the level of public authorities. «Rupture» means that adoption of information technologies may entail fundamental changes in the relations between the citizens and the government. Rupture talks support institutional legitimation of the relevant bodies. The need in legitimation gives rise to constant reproduction of rupture talk, and result in variability of «e-services» interpretation, up to total replacement of the initial meaning, dictated by strategic and tactical considerations. At the same time, the citizens themselves carry out operationalisation of the «electronic government» by other means. They use new ways of interaction with the government for solution of conventional problems. Even though they express willingness to use the e-services, real decisions are made at the situational level – they choose whether to use the new or old rules depending on the significance of the particular problem. Electronic interaction is perceived by them as secondary, ancillary, providing no fundamental change in their relations with the public officials.

Key words:

E-government, e-services, rupture talk, technology adoption, rational legitimation, operationalization, tactics of the weak.