

Эффективность государственных интернет-проектов

Развитие программы «электронного правительства» в Казахстане форсировало создание веб-сайтов практически во всех госучреждениях. В рамках программы разработаны также специализированные интернет-порталы: образовательные и медицинские (www.eduportal.kz, www.info-health.kz) порталы по культуре (www.ata-mura.kz, madenimura.kz), порталы для бизнеса (www.mit-portal.kz, www.bnews.kz), и многие другие. И если ещё вчера были актуальны количественные показатели развития отрасли, то сегодня на повестке дня вопрос о качественном развитии Казнета. Как правило, веб-ресурсы оцениваются по дизайну, удобной навигации, количеству выставленных услуг, интерактивности, функциональности и другим критериям во время ежегодно проводимых конкурсов. В 2009 году к участию в конкурсе Национальная интернет-премия AWARD.kz было допущено 854 сайта, среди них только 41 сайт в номинации «органы власти и самоуправления», есть компании с государственным участием и в других номинациях: масс-медиа, корпоративные сайты. Конкурс выявляет лучшие интернет-ресурсы, способствует их развитию, победа в таком конкурсе престижна. **Но государству необходимо иметь собственный механизм оценки сайтов госорганов в рамках управления эффективностью программы «электронного правительства».**

В государственном управлении по состоянию на сентябрь 2009 г., как сообщает Агентство РК по статистике, зарегистрировано 9824 предприятия, из них 9 тысяч - предприятия активные. В настоящее время, по экспертным оценкам, несколько тысяч сайтов финансируются из государственного бюджета (сайты центральных государственных органов, маслихатов, акиматов всех уровней, департаментов, комитетов, управлений и акционерных обществ со 100%-ным участием государства).

Таблица 1

Статистика посещений официальных сайтов госорганов за сутки, вторник 29 сентября 2009 г. (время мониторинга: 21.00-21.30)			
Наименование государственного органа	Название сайта	Счетчик	Количество посетителей
Министерство финансов	www.minfin.kz	Счетчик SoftDeCo	4371
Министерство внутренних дел	www.mvd.kz	Счетчик Spylog	1133
Агентство по статистике	www.stat.kz	Счетчик CountZero	1086
Комитет Национальной Безопасности	www.knb.kz	Счетчик Spylog	471
Министерство обороны	www.mod.kz	Счетчик Hotlog	441
Министерство юстиции	www.miinjust.kz	Нет внешнего счетчика	408
			данные CountZero
Министерство сельского хозяйства	www.minagri.kz	Счетчик LiveInternet	400
Министерство индустрии и торговли	www.mit.kz	Счетчик Hotlog	213
Министерство охраны окружающей среды	www.eco.gov.kz	Счетчик Hotlog	188
Счетный комитет по контролю за исполнением республиканского	www.esep.kz	Счетчик Hotlog	157

бюджета			
Министерство культуры и информации	www.mki.gov.kz	Счетчик Mail.ru	135
Агентство по управлению земельными ресурсами	www.auzr.kz	Счетчик Mail.ru	101

На разработку и поддержание интернет-ресурсов расходуются значительные денежные средства. Как оценить их эффективность и заинтересовать команду разработчиков в создании качественного интернет-продукта, максимально удовлетворяющего запросы пользователей? Ведь все государственные информационные системы изначально создаются для решения определенных проблем пользователей (граждан, бизнеса, самой власти) и призваны сэкономить время, упростить процедуры получения услуг, повысить эффективность управления. Необходим показатель, учитывающий **конечные цели «электронного правительства» - обеспечение граждан и организаций быстрым и качественным доступом к государственным услугам, в том числе и информационным**. Таким ключевым показателем эффективности работы в сфере информатизации, в частности развития веб-сайтов, может стать степень использования разработок пользователями. Это особенно важно для государственных структур, когда финансирование осуществляется по результатам отчетов и фактам создания новых проектов, а сами интернет-порталы рассчитаны на решение социально значимых задач, информационные ресурсы предоставляются пользователям на бесплатной основе, то есть не приносят прибыль, а только должны обеспечить косвенный социально-экономический эффект. Как показал анализ сайтов и порталов государственных структур, учету посетителей сайтов и их продвижению в Интернет уделяется слабое внимание. В таблицах 1-2 представлены данные мониторинга внешних счетчиков сайтов госорганов, оказывающих государственные услуги населению и бизнесу. В качестве периода сравнения были выбраны сутки и рабочий день недели (в выходные интерес к деловым ресурсам значительно ниже).

Таблица 2








Статистика посещений официальных сайтов местных исполнительных органов вторник 1 октября 2009 г. (время мониторинга: 23.00-23.30)			
Наименование акимата	Название сайта	Счетчик	Количество посетителей за сутки
Акимат г.Астаны	www.astana.kz	Нет внешнего счетчика	-
Акимат г. Алматы	www.almaty.kz	Собственный счетчик	2228
Акмолинская область	www.akmo.kz	Счетчик CountZero	165
Актюбинская область	www.akto.kz	Нет внешнего счетчика	-
Атырауская область	www.e-atyrau.kz	Нет внешнего счетчика	-
Восточно-Казахстанская обл.	www.akimvko.gov.kz	Счетчик CountZero	1114
Жамбылская область	www.zhambyl.kz	Нет внешнего счетчика	-
Западно-Казахстанская обл.	www.western.kz	Собственный счетчик	233
Карагандинская область	www.karaganda-region.kz	Счетчик Hotlog	356
Костанайская область		Счетчик Spylog	470
Кызылординская область	www.e-kyzylorda.kz	Нет внешнего счетчика	-
Мангыстауская область	www.mangystau.kz	Счетчик Spylog	164
Павлодарская область	www.pavlodar.gov.kz	Счетчик Hotlog	830
Северо-Казахстанская область	www.sko.kz	Счетчик Hotlog	290
Южно-Казахстанская область	www.ontustik.gov.kz	Нет внешнего счетчика	-

На сайтах остальных министерств и агентств нет внешних счетчиков, в том числе и у таких министерств, оказывающих социально значимые услуги, как Министерство здравоохранения (www.mz.gov.kz), Министерство образования и науки (www.edu.gov.kz),

Министерство труда и социальной защиты (www.enbek.gov.kz). На страницах последнего указывается общее число посещений на сайте, но неизвестно, с какого периода ведется их отсчет.

На некоторых сайтах акиматов и маслихатов городов и районов бывает до 20-30 посещений в сутки. Не используется в полной мере и потенциал портала «электронного правительства» www.e.gov.kz, на котором выставлено около 1500 информационных услуг, а с середины 2009 г. вводятся поэтапно электронные сервисы. По данным внешнего счетчика www.e.gov.kz, 1 октября 2009 г. (время 23.50) портал посетили 2346 уникальных посетителей. Как показал мониторинг, в среднем в рабочие дни портал посещают 2 тыс. человек. Структура посетителей выглядит следующим образом (данные интернет-опроса на портале): Диаграмма 1

Каков ваш социальный статус?




госслужащий		20.17%	1128
бизнесмен		7.53%	421
пенсионер		1.52%	85
студент		28.5%	1594
школьник		9.4%	526
безработный		11.17%	625
др. категория граждан		21.71%	1214

Дата проведения опроса: 2009-07-09 - 2009-10-01

Как видно из опроса, среди посетителей портала лидируют студенты, по понятным причинам минимальный удельный вес в категории «пенсионер». Положительный момент - интерес временно безработных граждан к portalу, где достаточно полно представлена полезная информация в разделе «Труд». Слабое звено- бизнес. Низкий интерес данной категории посетителей к portalу свидетельствует не только о плохой информированности о нем, но и об отсутствии действительно актуальной информации для предпринимателей. Не удовлетворили свои информационные запросы и другие категории пользователей, их количество на момент опроса составило 50%*. Это еще раз подтверждает необходимость ориентироваться не на количество выставленных услуг, а на качество и актуализацию контента. Посещения www.e.gov.kz значительно возросли после внедрения новой информационной архитектуры, навигация стала более удобной, и пользователи быстро находят информацию, если она выставлена на портале, о чем свидетельствуют данные интернет-опроса:

Результаты опросов

Нашли ли Вы на портале интересующую Вас информацию?

Нашел быстро		50%	10
Нашел с большим трудом		0%	0
Не нашел то, что нужно		50%	10

Дата проведения опроса: 2009-10-01 - 2009-09-30

Но большая часть казахстанских интернет - пользователей, среди которых, по данным исследовательской компании ICT-Marketing (г. Алматы), в 2008 году 68% были активными (использовали Интернет минимум один раз в неделю), ни разу не посетила портал, для которых он и создан. В то время как частные информационные порталы и порталы с законодательной базой достаточно посещаемы. Сравнительные данные по

посещению порталов за тот же период приведены в таблице 3.

Таблица 3

Рейтинг посещения веб-порталов CountZero.kz *

Категория: Все		TOP20 накрутчиков			Рейтинг порталов и холдингов			
Время: 30.09.09 14:48								
#	Название	Казахстан			Все страны			
		Хосты	Польз.	Хиты	Хосты	Польз.	Хиты	
1	Колёса	38899	49129	1105740	41825	53176	1146610	
2	kiwi.kz - Казахстанский видео-сервис	36471	40366	407571	42101	46364	427931	
3	Конференция "Центр Тяжести"	20333	25605	490548	30775	37075	536553	
4	Казахстанский Портал НУР	19301	21850	160904	24581	27628	188820	
5	Информационный портал ZAKON.KZ	15776	22465	180840	20406	27597	197317	
6	Международный казахский сервер KAZAKH.RU	10590	11580	39056	16158	17508	53621	
7	НОМАД	↑ +1	9868	13227	64781	15884	19717	78302
8	Крыша	↓ -1	9854	12186	298223	10697	13180	310086
9	Игровой портал GAMEWORLD.KZ		9585	10093	59454	12189	12796	66086
10	Афиши кинотеатров Казахстана		8705	10223	65263	9782	11639	70504

* Хосты – количество уникальных посетителей, данные приводятся за последние 24 часа.

Как видим, законы Республики Казахстан и информацию о Казахстане пользователи предпочитают узнавать на частных порталах. Портал [www.nur.kz](#), стартовав 4 марта 2009 года, увеличил количество посещений за полгода более чем в 7 раз, с 2529 посетителей в сутки (данные 27 марта) до 18-19 тысяч в октябре. А это около 500 тыс. посещений в месяц. Растет и аудитория Казнета. По данным сайта [www.internetworldstats.com](#), количество пользователей Интернет в Казахстане на июнь 2009 г. составило 1.9 млн. человек (см. табл.4).

Таблица 4

Количество пользователей Интернет в странах Азии

ASIA INTERNET USAGE AND POPULATION						
ASIA	Population (2009 Est.)	Internet Users, (Year 2000)	Internet Users, Latest Data	Penetration (% Population)	User Growth (2000-2009)	Users (%) in Asia
Armenia	2,967,004	30,000	172,800	5.8 %	476.0 %	0.0 %
Azerbaijan	8,238,672	12,000	1,500,000	18.2 %	12,400.0 %	0.2 %
China *	1,338,612,968	22,500,000	338,000,000	25.3 %	1,402.2 %	48.2 %
Georgia	4,615,807	20,000	360,000	7.8 %	1,700.0 %	0.1 %
Hong Kong *	7,055,071	2,283,000	4,878,713	69.2 %	113.7 %	0.7 %
India	1,156,897,766	5,000,000	81,000,000	7.0 %	1,520.0 %	11.6 %

Indonesia	240,271,522	2,000,000	25,000,000	10.4 %	1,150.0 %	3.6 %
Japan	127,078,679	47,080,000	94,000,000	74.0 %	99.7 %	13.4 %
Kazakhstan	15,399,437	70,000	1,900,600	12.3 %	2,615.1 %	0.3 %
Korea, South	48,508,972	19,040,000	37,475,800	77.3 %	96.8 %	5.3 %
Kyrgystan	5,431,747	51,600	750,000	13.8 %	1,353.5 %	0.1 %

Динамика отрасли такова, что только в первом полугодии 2009 г., количество интернет-пользователей АО «Казакхтелеком» выросло в 1.6 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Соответственно должен наблюдаться и рост посещения сайтов проектов «электронного правительства». И если этого не происходит, то необходимо обратить внимание на два фактора: качество веб-сайтов и грамотное продвижение их именно в сети Интернет. Агентство по информатизации связи Республики Казахстан (АИС) уже работает в данном направлении, счетчики установлены на порталах е-акиматов, там, где их не было в феврале этого года. Но необходим единый подход по всей Республике и специальное Постановление, регулирующее взаимоотношения АИС и государственных органов, как местных, так и центральных, в вопросах развития «электронного правительства». Сегодня АИС отвечает в целом за реализацию программы «электронного правительства», за рейтинги Казахстана на международной арене, за качество государственных услуг (в том числе информационных), реализованных на портале, но нет действенного механизма управления данными процессами и взаимодействия с государственными органами (министерствами, ведомствами). В результате, согласно последнему отчету ООН, рейтинг готовности «электронного правительства» Казахстана упал на 16 пунктов: с 65-го места в 2005 году до 81-го в 2008 году *. Анализ данных отчета выявил, что на интегрированный индекс e-Government Readiness index существенное значение оказал подиндекс развития правительственных сайтов - web-Measure index. По данному индексу Казахстан занимает в рейтинге 87 место, уступая Грузии (0.3545), Гондурасу (0.3712) и другим странам. Так как невозможно осуществить оценку всех сайтов министерств и агентств в обследуемых странах, ООН рассматривает лишь шесть веб-ресурсов: сайт правительства и сайты пяти министерств или агентств (здравоохранения, образования, социального обеспечения, труда и занятости, Министерства финансов). И если портал Министерства финансов Республики Казахстан сегодня самый посещаемый (табл.1), то о веб-сайтах Министерства здравоохранения, Министерства образования и Министерства труда и социальной защиты мы не можем этого сказать. Но анализ данных порталов показал, что информация, представленная на них, или неактуальна (не отвечает на вопросы пользователей), или имеет неудобный формат. Так, в самом востребованном для граждан разделе на портале www.mz.gov.kz «Лечение, диагностика, профилактика» даны лишь общие определения о лечении за рубежом и ссылки на Постановление правительства в транскрипции правовой системы «Юрист», немного о профилактических осмотрах женщин репродуктивного возраста и перечень документов для получения высокоспециализированной помощи. Нет контактной информации, куда обращаться и т.д. Поэтому в критических ситуациях люди пишут сразу на блог министру. На портале «электронного правительства» существует раздел с точно таким же названием, здесь представлена краткая информация о вакцинации, медицинской реабилитации и дезинфекции. Плохо структурированы порталы www.edu.gov.kz и www.enbek.gov.kz, хотя здесь много полезной информации, но она или «запрятана», или плохо изложена.

*Global E-Government Readiness Report 2008, с.175.

По мнению журналистов, «для общества государство является владельцем самого большого объема социально-значимой информации, именно поэтому государственные информационные ресурсы являются самыми востребованными среди населения»*. Мы бы сказали, что востребованность эта - потенциальная. Для того, чтобы проекты «электронного правительства» были реально востребованы, необходимо четко представлять потребности граждан и бизнеса и устанавливать в стратегических планах измеримые показатели для разработчиков проектов. Интегрированным показателем, характеризующим качество государственных веб-проектов, а значит и эффективность работы команды разработчиков, является общее количество уникальных посетителей в определенный период времени. Этот показатель характеризует и удовлетворенность пользователя ресурсом, и информированность о нем. Очень важно не только создать портал, но и продвинуть его в сети Интернет, довести до целевой аудитории. Относительным показателем может служить степень использования веб-ресурса. Степень использования веб-сайта (портала) можно определить как отношение фактической численности уникальных посетителей сайта в течение анализируемого периода (месяца, года) к потенциально возможному.

$$Si = (Чф / Чв) \times 100,$$

где S_i - степень использования i -ого интернет - проекта, % $Чф$ - численность уникальных посетителей сайта за анализируемый период (данные счетчика), тыс. чел. $Чв$ - минимальный уровень возможных посещений (экспертная оценка целевой аудитории), тыс. чел. Так, для портала «электронного правительства» www.e.gov.kz степень использования S_i для условий сентября 2009 года составляет всего 3%. Расчет основан на следующих показателях: Численность уникальных посетителей $Чф$ - около 57 тыс. чел. в месяц (в среднем 1900 уникальных посетителей в сутки по результатам мониторинга внешнего счетчика портала). Минимальный уровень возможных посещений $Чв$ - 1.59 млн. человек. Расчет численности возможных посещений построен на следующих данных: По данным www.internetworldstats.com, на июнь 2009 г. в Казахстане численность аудитории Интернет составила 1.9 млн. человек. Согласно исследованиям компании ICT-Marketing (Алматы), проведенными в конце 2008 года, 84% пользователей регулярно используют Интернет (несколько раз в месяц). На портале выставлено около 1500 услуг, они ориентированы на всех граждан страны, бизнес-структуры и иностранцев. Казахстанцам, не имеющим доступ в Интернет, предоставлена возможность бесплатно воспользоваться ПОДами (пунктами общественного доступа). То есть при качественном контенте, удовлетворяющем запросы пользователей, и информированности о портале, каждый казахстанец, регулярно работающий в Интернете, мог хотя бы один раз в месяц зайти на портал за той или иной информацией. Таким образом, принимаем минимально возможный спрос на уровне 1,59 млн. в месяц (1.9×0.84) без учета спроса на информацию о Казахстане иностранцами. По оценке Яндекса - минимальный уровень запросов иностранцев о Казахстане по состоянию на начало 2008 г. составлял 400 тыс. в месяц. Учитывая то, что поисковик Google лидирует в рейтингах на Западе, реальный спрос значительно выше. В целом востребованность интернет-проектов (их полезность) в государственном секторе можно оценить как, где P_o - степень общественной полезности интернет-проектов S_i - степень использования i -ого интернет - проекта, n - количество реализованных интернет проектов, k_i - коэффициент социальной значимости i -ого проекта И эффективность дополнительных вложений в поддержание и развитие интернет - порталов госорганов должна учитываться с позиции соотношения затрат и результатов. А главный результат - прирост числа пользователей.

*Землякова Т. Качественную обратную связь- народу. 29.03.2009, // www.dgt.kz).

Пока же веб-сайты некоторых государственных органов чуть ли не каждый год меняют свой дизайн и структуру (не всегда в лучшую сторону, и связано это в основном со сменой команды), а количество посетителей не только не растет, но иногда и сокращается, несмотря на увеличение интернет-аудитории в Казахстане (табл.4). В бизнесе с усилением тенденции перехода рекламы в Интернет создана система оценки эффективности интернет-рекламы. Она также связана с учетом количества посетителей, расчетом показателя кликабельности (CTR), показателя эффективности СТВ, измеряемого как отношение числа покупателей к общему числу посетителей и расчетами других параметров. Но, как правило, число фактических посещений сайтов - в знаменателе. Мы же выносим его в числитель. Задача государства - учитывать данный показатель, чтобы привлечь как можно больше казахстанцев на интернет-порталы «электронного правительства». Коммерческие порталы демонстрируют, что это возможно и технически и идеологически.

Деловая неделя, № 40(868) от 23 октября 2009г. , с.4-6.