

## 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](http://www.eduportal.kz), [www.info-health.kz](http://www.info-health.kz)) порталы по культуре ([www.ata-mura.kz](http://www.ata-mura.kz), [madenimura.kz](http://madenimura.kz)), порталы для бизнеса ([www.mit-portal.kz](http://www.mit-portal.kz), [www.bnews.kz](http://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**

<b>Статистика посещений официальных сайтов госорганов за сутки, вторник 29 сентября 2009 г. ( время мониторинга: 21.00-21.30)</b>			
<b>Наименование государственного органа</b>	<b>Название сайта</b>	<b>Счетчик</b>	<b>Количество посетителей</b>
Министерство финансов	<a href="http://www.minfin.kz">www.minfin.kz</a>	Счетчик SoftDeCo	4371
Министерство внутренних дел	<a href="http://www.mvd.kz">www.mvd.kz</a>	Счетчик Spylog	1133
Агентство по статистике	<a href="http://www.stat.kz">www.stat.kz</a>	Счетчик CountZero	1086
Комитет Национальной Безопасности	<a href="http://www.knb.kz">www.knb.kz</a>	Счетчик Spylog	471
Министерство обороны	<a href="http://www.mod.kz">www.mod.kz</a>	Счетчик Hotlog	441
Министерство юстиции	<a href="http://www.miinjust.kz">www.miinjust.kz</a>	Нет внешнего счетчика	408
			данные CountZero
Министерство сельского хозяйства	<a href="http://www.minagri.kz">www.minagri.kz</a>	Счетчик LiveInternet	400
Министерство индустрии и торговли	<a href="http://www.mit.kz">www.mit.kz</a>	Счетчик Hotlog	213
Министерство охраны окружающей среды	<a href="http://www.eco.gov.kz">www.eco.gov.kz</a>	Счетчик Hotlog	188
Счетный комитет по контролю за исполнением республиканского бюджета	<a href="http://www.esep.kz">www.esep.kz</a>	Счетчик Hotlog	157
Министерство культуры и информации	<a href="http://www.mki.gov.kz">www.mki.gov.kz</a>	Счетчик Mail.ru	135

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








<b>Статистика посещений официальных сайтов местных исполнительных органов вторник 1 октября 2009 г. ( время мониторинга: 23.00-23.30)</b>			
<b>Наименование акимата</b>	<b>Название сайта</b>	<b>Счетчик</b>	<b>Количество посетителей за сутки</b>
Акимат г.Астаны	<a href="http://www.astana.kz">www.astana.kz</a>	Нет внешнего счетчика	-
Акимат г. Алматы	<a href="http://www.almaty.kz">www.almaty.kz</a>	Собственный счетчик	2228
Акмолинская область	<a href="http://www.akmo.kz">www.akmo.kz</a>	Счетчик CountZero	165
Актюбинская область	<a href="http://www.akto.kz">www.akto.kz</a>	Нет внешнего счетчика	-
Атырауская область	<a href="http://www.e-atyrau.kz">www.e-atyrau.kz</a>	Нет внешнего счетчика	-
Восточно-Казахстанская обл.	<a href="http://www.akimvko.gov.kz">www.akimvko.gov.kz</a>	Счетчик CountZero	1114
Жамбылская область	<a href="http://www.zhambyl.kz">www.zhambyl.kz</a>	Нет внешнего счетчика	-
Западно-Казахстанская обл.	<a href="http://www.western.kz">www.western.kz</a>	Собственный счетчик	233
Карагандинская область	<a href="http://www.karaganda-region.kz">www.karaganda-region.kz</a>	Счетчик Hotlog	356
Костанайская область		Счетчик Spylog	470
Кызылординская область	<a href="http://www.e-kyzylorda.kz">www.e-kyzylorda.kz</a>	Нет внешнего счетчика	-
Мангыстауская область	<a href="http://www.mangystau.kz">www.mangystau.kz</a>	Счетчик Spylog	164
Павлодарская область	<a href="http://www.pavlodar.gov.kz">www.pavlodar.gov.kz</a>	Счетчик Hotlog	830
Северо-Казахстанская область	<a href="http://www.sko.kz">www.sko.kz</a>	Счетчик Hotlog	290
Южно-Казахстанская область	<a href="http://www.ontustik.gov.kz">www.ontustik.gov.kz</a>	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](http://www.mz.gov.kz)), Министерство образования и науки ([www.edu.gov.kz](http://www.edu.gov.kz)), Министерство труда и социальной защиты ([www.enbek.gov.kz](http://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](http://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](http://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](http://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 Время: 30.09.09 14:48		<a href="#">TOP20 накрутчиков</a>			<a href="#">Рейтинг порталов и холдингов</a>			
#	Название	Казахстан			Все страны			
		Хосты	Полез.	Хиты	Хосты	Полез.	Хиты	
1	<a href="#">Колёса</a>	38899	49129	1105740	41825	53176	1146610	
2	<a href="#">kiwi.kz - Казахстанский видео-сервис</a>	36471	40366	407571	42101	46364	427931	
3	<a href="#">Конференция "Центр Тяжести"</a>	20333	25605	490548	30775	37075	536553	
4	<a href="#">Казахстанский Портал НУР</a>	<b>19301</b>	21850	160904	24581	27628	188820	
5	<a href="#">Информационный портал ZAKON.KZ</a>	<b>15776</b>	22465	180840	20406	27597	197317	
6	<a href="#">Международный казахский сервер KAZAKH.RU</a>	<b>10590</b>	11580	39056	16158	17508	53621	
7	<a href="#">НОМАД</a>	↑ +1	9868	13227	64781	15884	19717	78302
8	<a href="#">Крыша</a>	↓ -1	9854	12186	298223	10697	13180	310086
9	<a href="#">Игровой портал GAMEWORLD.KZ</a>		9585	10093	59454	12189	12796	66086
10	<a href="#">Афиши кинотеатров Казахстана</a>		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
<a href="#">Armenia</a>	2,967,004	30,000	<b>172,800</b>	5.8 %	476.0 %	0.0 %
<a href="#">Azerbaijan</a>	8,238,672	12,000	<b>1,500,000</b>	18.2 %	12,400.0 %	0.2 %
<a href="#">China</a> *	1,338,612,968	22,500,000	<b>338,000,000</b>	25.3 %	1,402.2 %	<b>48.2 %</b>
<a href="#">Georgia</a>	4,615,807	20,000	<b>360,000</b>	7.8 %	1,700.0 %	0.1 %
<a href="#">Hong Kong</a> *	7,055,071	2,283,000	<b>4,878,713</b>	69.2 %	113.7 %	0.7 %
<a href="#">India</a>	1,156,897,766	5,000,000	<b>81,000,000</b>	7.0 %	1,520.0 %	11.6 %
<a href="#">Indonesia</a>	240,271,522	2,000,000	<b>25,000,000</b>	10.4 %	1,150.0 %	3.6 %
<a href="#">Japan</a>	127,078,679	47,080,000	<b>94,000,000</b>	74.0 %	99.7 %	13.4 %

<b>Kazakhstan</b>	<b>15,399,437</b>	<b>70,000</b>	<b>1,900,600</b>	<b>12.3 %</b>	<b>2,615.1 %</b>	<b>0.3 %</b>
<b>Korea, South</b>	48,508,972	19,040,000	<b>37,475,800</b>	77.3 %	96.8 %	5.3 %
<b>Kyrgyzstan</b>	5,431,747	51,600	<b>750,000</b>	13.8 %	1,353.5 %	0.1 %

Динамика отрасли такова, что только в первом полугодии 2009 г., количество интернет-пользователей АО «Казахтелеком» 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](http://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](http://www.edu.gov.kz) и [www.enbek.gov.kz](http://www.enbek.gov.kz), хотя здесь много полезной информации, но она или «запрятана», или плохо изложена.

\*Global E-Government Readiness Repor 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](http://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](http://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 ( $1.9 \times 0.84$ ) без учета спроса на информацию о Казахстане иностранными гражданами. 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  $P_0$  - 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](http://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.**