

# ПОЛИТОЛОГИЯ

---

# POLITICS

DOI: 10.12731/2070-7568-2016-2-81-100

УДК 354: 316.752.4

## СОЦИАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ: НОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И АКТОРЫ

*Дьякова Е.Г., Трахтенберг А.Д.*

*Внедрение информационных технологий связано с ожиданием кардинальных изменений в отношениях граждан и государства, включая резкое возрастание влияния граждан на деятельность органов власти, в том числе в сфере принятия решений. Переход к «электронному правительству» описывается через «риторику разрыва» с предшествующей системой государственного управления. Операционализация концепции «электронного правительства» осуществляется через концепт «электронные государственные услуги», которые мыслятся в логике исключения, как вытесняющие (и со временем призванные полностью вытеснить) традиционные формы взаимодействия граждан с сотрудниками органов власти. Результаты эмпирического исследования (фокус-групп, проведенных в 2010 и 2015 гг. в Екатеринбурге) показывают, что граждане осуществляют операционализацию «электронного правительства» иными способами, действуя в «логике включения». Даже выражая готовность пользоваться электронными услугами, они принимают реальные решения на ситуативном уровне, где могут действовать как по но-*

вым, так и по старым правилам, в зависимости от значимости для них той или иной проблемы. Электронное взаимодействие выступает для них как вторичное, подсобное, принципиально не меняющее в их отношении с представителями власти. Граждане в отношении электронных услуг выступают относительно самостоятельными акторами, применяющими целый комплекс компетенций, а не пассивными пользователями, действующими в строго заданных рамках.

*Цель.* Статья посвящена вопросам социальной адаптации информационных технологий в сфере взаимодействия граждан с органами власти. Предметом анализа выступает использование гражданами электронных государственных и муниципальных услуг. Авторы ставят целью показать, что граждане являются не пассивными пользователями, а акторами, преобразовывающими предлагаемые электронные услуги в соответствии с собственными интересами.

*Метод проведения работы.* Исследование базируется на результатах фокус-групп, проведенных в 2010 и 2015 гг. в центральном городе крупной индустриальной области. Методологически авторы опираются на принципы теории социального конструирования технологии (SCOT).

*Результаты.* Авторы показывают, что граждане в процессе взаимодействия с органами власти формируют собственные «арки действий», ядром которых выступают традиционные формы взаимодействия, ориентированные на личностное, по возможности неформальное общение с представителями власти. Электронное взаимодействие играет чисто функциональную, подчиненную роль, позволяя решить ряд подготовительных задач (определить набор необходимых документов, записаться на прием и т.п.). Авторы делают вывод, что реальные практики электронного взаимодействия расходятся с нормативными представлениями о том, как такое взаимодействие должно выглядеть с точки зрения концепции «электронного правительства», поскольку граждане являются акторами, а не пассивными пользователями.

*Область применения результатов. Результаты исследования могут быть применены в сфере информатизации государственного и муниципального управления и проектирования государственных и муниципальных электронных услуг.*

**Ключевые слова:** *электронное правительство; электронные услуги; адаптация технологий; акторы; компетенции; логика включения.*

## **INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION: THE EMERGENCE OF NEW COMPETENCIES AND ACTORS**

*Dyakova E.G., Trahtenberg A.D.*

*When speaking about e-government, public officials proceed from the idea of drastic rupture with the conventional forms of government administration, using so called “rupture talk”. “Rupture” means that adoption of information technologies must entail fundamental changes in the relations between the citizens and the government including citizens’ empowerment. Operationalisation of “e-government” is performed via the concept of “e-services”. E-services are conceived in the logic of exclusion as a preemptive (and eventually designed to completely replace) traditional forms of interaction between citizens and public officials. The results of empirical research (focus groups, conducted in 2010 and 2015 in Ekaterinburg, Sverdlovsk Region) show that the citizens operationalize the e-government by other logic – the logic of inclusion. 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. Citizens are actors, applying a set of competencies, rather than passive users, operating in a strictly defined framework.*

*Purpose.* The article is devoted to the study of information technology adoption in the field of interaction between citizens and public authorities. The subject of the analysis is the citizens' use of state and municipal e-services. The authors aim to show that the citizens are not passive users but actors, converting e-services in accordance with their own interests.

*Methodology.* The basis of the research is the results of two focus groups conducted in 2010 and 2015 in one of the Russian industrial areas and its central city. Methodologically the authors proceed from the principles of the theory of social construction of technology (SCOT).

*Results.* The authors show that citizens in the process of interaction with the authorities form their own "arch of action", in the core of which are the traditional forms of citizens – officials interaction, focused on personal communication with the officials. Electronic interaction plays a purely functional, subordinate role. It is used for solving a number of preparatory tasks (to define a set of required documents, make an appointment, etc.). The authors conclude that the actual practice of e-services use diverge from normative ideas about how such interaction should look in the concept of e-government.

*Practical implications.* The research results can be applied in the field of public administration and design of state and municipal e-services.

**Keywords:** e-government; e-services; technology adoption; actors; competences; logic of inclusion.

Внедрение информационных технологий в систему государственного и муниципального управления связано с целым комплексом дискурсивных практик, объединенный вокруг концепции электронного правительства. Эти практики функционируют на основе т.н. «риторики разрыва» [10]: утверждается, что внедрение информационных технологий должно обеспечить переход от традиционного бюрократического управления, основанного на жесткой управленческой иерархии, к гибкой децентрализованной системе, связанной горизонтальными связями и оперативно реагирующим на запросы граждан. Одновременно электронное прави-

тельство рассматривается как инструмент формирования современного технически грамотного и ответственного гражданина и борьбы с абсентизмом (как путем развития систем электронной демократии, так и путем тесного взаимодействия граждан и представителей органов власти в оперативном режиме).

Операционализация «e-government» осуществляется через концепт «электронных услуг». Подсчет количества и видов услуг, которые потенциально могут получить граждане через официальные сайты и порталы, лежит в основе различных международных рейтингов электронного правительства, включая важнейший из них – рейтинг Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (UN DESA), задающий международную управленческую моду в сфере информатизации государственного и муниципального управления.

В 2002 году во втором обзоре UN DESA была разработана ставшая в настоящее время общепринятой модель «пирамиды электронного правительства». Данная модель описывает его развитие с начальной стадии, когда гражданам предоставляются только информационные услуги (фактически речь идет о присутствии государственных структур в сети Интернет) через интерактивную стадию (граждане получают возможность скачивать и заполнять официальные документы и взаимодействовать с чиновниками в электронном виде) к транзакционной стадии (граждане могут не только заполнить форму, но и отправить ее в электронном виде, и в таком же виде получить необходимые документы, имеющие юридическую значимость). На заключительном этапе на основе полной интеграции имеющихся электронных услуг формируется новая форма государственного управления, характеризуемая прежде всего переходом от вертикального к горизонтальным потокам информации [13, с. 2].

Перевод взаимодействия между гражданами и органами власти в электронный вид в рамках господствующей «риторики разрыва» подается как прогресс, преимущества которого очевидны любому рядовому гражданину: услуги можно получить в любое удобное время (в идеале – в

режиме 365/7/24, т.е. все триста шестьдесят пять дней в году, семь дней в неделю и двадцать четыре часа в сутки), сроки ожидания сокращаются, а главное – нет необходимости взаимодействовать с чиновниками и отсутствует зависимость от их дискреционных полномочий.

Однако оказалось, что эти очевидные преимущества далеко не очевидны для граждан. Электронные услуги не пользуются популярностью или пользуются далеко не в той мере, как рассчитывали разработчики. Так, авторы аналитического отчета Организации экономического сотрудничества и развития (OECD), проанализировав статистические данные за 2001–2008 гг., выявили весьма ограниченную корреляцию между количеством и качеством предоставляемых услуг и спросом на эти услуги [12, с. 13]. В последующие годы ситуация не изменилась. В обзоре UN DESA 2014 года (последнем на текущий момент), вновь говорилось о том, что в то время как предложение электронных услуг постоянно растет, спрос на эти услуги развивается недостаточными темпами. При этом отмечалось, что граждане охотно пользуются информационными услугами, но заметно реже – интерактивными и транзакционными [14].

Данная проблема остро стоит и в России. Согласно Указу Президента РФ от 06 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, должна к 2018 году должна достичь не менее 70%, при этом уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составить не менее 90% [2]. Чтобы достичь этого показателя, уже в 2015 году не менее 35% жителей России должны были стать пользователями (зарегистрировать «Личный кабинет») Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (ЕПГУ). Однако к концу 2015 года Количество граждан, зарегистрированных в Единой системе идентификации и аутентификации пользователей (ЕСИА), т.е. имеющих личный кабинет на ЕПГУ, к концу 2015 года достигло 22,5 миллионов человек [5]. Доля

проникновения ЕСИА по России в целом составила 15,62%. Иными словами, в настоящее время имеет аккаунт на ЕПГУ каждый шестой житель России.

За средним показателем скрываются очень значительные различия между регионами. Лидером по использованию ЕСИА является Приморский край с долей проникновения 42,75%, что почти в три раза выше, чем в среднем по стране. В число лидеров также входят три региона Уральского федерального округа: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (доля проникновения – 41,32%), Тюменская область (39,17%), и Ямало-Ненецкий автономный округ (34,92%) [5]. В Свердловской области доля граждан, зарегистрированных в ЕСИА, на конец 2015 года составила 21,4% [6].

Хроническая недостаточная востребованность электронных услуг является общей проблемой для всех стран, переходящих к электронному правительству. Не случайно среди дискурсивных практик, связанных с формированием электронного правительства, значительное место занимают риторические жалобы на неготовность граждан к переменам и их неспособность оценить очевидные преимущества электронного правительства, а одним из важнейших исследовательских направлений в сфере электронного правительства стало изучение факторов, влияющих на адаптацию пользователями электронных услуг, и барьеров, препятствующих этой адаптации.

В рамках этого направления разработано свыше десятка разнообразных моделей адаптации электронных услуг. Базовой является модель технологической адаптации (ТАМ) Ф. Дэвиса, согласно которой существуют два основных фактора, влияющих на адаптацию: ожидаемая польза от технологии и ожидаемые сложности при ее освоении [8]. Если ожидаемая польза оценивается выше, чем ожидаемые сложности, происходит адаптация. Если соотношение оказывается обратным, потенциальные пользователи от адаптации уклоняются.

В дальнейшем базовая модель была дополнена самыми разнообразными факторами. Например, Л. Картер и Ф. Беланже предложили учи-

тивать не только сравнительные преимущества электронных услуг, но также доступность Интернета, наличие у пользователей необходимых компетенции, а также уровень доверия к органам власти, которые предоставляет услуги [7].

В. Венкатеш с соавторами (М. Моррис, Дж. Дэвис, Ф. Дэвис) попытались создать единую теорию адаптации и использования технологий (UTAUT). По их мнению, при адаптации технологий нужно учитывать также различные формы социального влияния, в комплексе формирующие у пользователя впечатление, что использование новой технологии является обязательным [15].

В основе самых сложных моделей по-прежнему лежит представление о том, что адаптация зависит в первую очередь от оценки потенциальными пользователями преимуществ новой формы предоставления государственных и муниципальных услуг по сравнению с традиционной. При этом вопрос о том, *что* именно оценивают граждане, когда речь идет об электронных услугах, не ставится. Исследователи неявно исходят из того, что граждане понимают «электронные услуги» точно так же, как те, кто их разрабатывает и предоставляет.

Однако устойчивое воспроизводство проблемы недостаточной востребованности новой формы взаимодействия граждан и органов власти заставляет предположить, что это может быть и не так. Пользуясь известной моделью С. Холла, можно выдвинуть гипотезу о несовпадении способов кодирования электронных услуг разработчиками и их декодирования пользователями [11]. Мы предполагаем, что пользователи электронных услуг являются самостоятельными акторами: они не пассивно следуют заданным правилам, а способны к творческим активным действиям, процедурам и уловкам, благодаря которым они могут извлечь выгоду из этих правил [9]. Это означает, что то, что сверху описывается как адаптация «электронной услуги», снизу будет восприниматься как использование новых возможностей для решения жизненных проблем путем конструирования некой «арки действий», объединяющей несовместимые, с точ-



ки зрения разработчиков, виды услуг. Граждане могут действовать как «по-новому», так и «по-старому» в зависимости от значимости для них той или иной проблемы. Электронное взаимодействие выступает для них как вторичное, подсобное, ничего принципиально не меняющее в их отношении с представителями власти. Таким образом, «риторика разрыва» оказывается не работающей.

Для проверки данной гипотезы в синхроническом и диахроническом аспекте нами были использованы результаты количественных социологических исследований, проведенных в Свердловской области в 2010 и 2015 годах.

Также были использованы результаты качественных социологических исследований, проведенных в 2010 и 2015 годах в г. Екатеринбурге. В фокус-группах участвовали жители Екатеринбурга, являющиеся активными пользователями Интернета. Скрининг участников фокус-групп осуществлялся по единой схеме, направленной на репрезентацию в них представителей основных слоев городского населения. В дальнейшем реплики участников фокус-групп приводятся косым курсивом. В скобках указываются основные социально-демографические характеристики участника, которому принадлежит реплика.

С целью выявить принципиальное отношение к тому, чтобы вместо личного контакта с чиновником перейти на опосредованное компьютером безличное взаимодействие, респондентам в ходе количественных исследований предлагалось ответить на вопрос о том, как бы они предпочли бы обращаться в органы власти – только лично, только по Интернету, или сочетая обе эти формы.

В данном опросе термин «государственные услуги» был операционализирован через «обращение в органы власти». Это отражает особенности отечественного законодательства: в федеральном законе № 210-ФЗ от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1] государственная услуга определяется законодателем как деятельность по реализации функций соответственно феде-

рального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органов, предоставляющих государственные услуги, а муниципальная услуга – как деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги. Как видим, главной характеристикой как государственной, так и муниципальной услуги является наличие запроса заявителя.

Количественные исследования 2010 и 2015 годов продемонстрировали очень высокую устойчивость позиций пользователей. Фактически, с учетом ошибки репрезентативности при данном объеме выборки (2010 г. – 500 человек, 2015 год – 350 человек), речь идет об одном и том же распределении ответов.

Доля жителей Свердловской области, в той или иной мере готовых взаимодействовать с представителями власти по Интернету, т.е. являющихся активными или ситуативными сторонниками электронного правительства, стабильно равна примерно трети от их общего числа (33,6% в 2010 году и 34,0% в 2015 году). Это означает, что, несмотря на активную работу Портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, а также региональных и муниципальных порталов аналогичного типа, а также значительный рост числа услуг, которые можно получить в электронном виде, прорыва в принципиальном отношении жителей Свердловской области к электронному взаимодействию с органами власти не произошло. Более того, доля респондентов, которые намерены общаться с органами власти только лично, выросла с 58,4% до 64,0%.

Активные сторонники электронного правительства, предпочитающие при любых условиях взаимодействовать с органами власти по Интернету, обладали классическими характеристиками «информационно богатых». И в 2010 (см. [4]), и в 2015 году о безусловном предпочтении, оказываемом электронному взаимодействию чаще всего говорили респонденты

младшего и среднего возраста, с высоким уровнем образования, занимающие руководящие посты или занятые умственным трудом. В 2015 году к двум последним категориям принадлежали 40% опрошенных в группе, что было намного выше среднего по массиву.

Таблица 1.

**Готовность жителей Свердловской области к электронному правительству в динамике**

<b>Если бы был выбор, как официально обратиться в государственное учреждение, предпочли бы...</b>	<b>Июнь 2010 г.</b>	<b>Май 2015 г.</b>
только через Интернет	14,8	13,3
иногда лично, иногда через Интернет – зависит от ситуации	18,8	20,7
<b>Итого:</b>	<b>33,6</b>	<b>34,0</b>
прийти и обратиться лично	58,4	64,0
затруднились ответить	8,0	2,0

В 2015 году 89,9% активных сторонников заявили, что пользуются Интернетом в ежедневном режиме. Поскольку Интернет для них полностью доступен и они овладели всеми необходимыми навыками, они используют его как инструмент решения проблемы взаимодействия с государственными и муниципальными органами и учреждениями (в числе прочих проблем).

Соответственно, противниками взаимодействия с государством в электронном виде и в 2010, и в 2015 годах выступали прежде всего лица старшего возраста с невысоким уровнем образования, находящиеся на пенсии и не имеющие навыков пользования Интернетом, т.е. те, кого принято называть «информационно бедными», находящимися по ту сторону «цифрового разрыва» [3].

В данном случае Свердловская область полностью находится в русле глобальных тенденций: пользователями электронного правительства во всех странах мира являются группы населения, уже находящиеся в относительно привилегированном положении, если речь идет о взаимодействии с представителями власти (для которых они, между прочим, являются

«социально близкими» по основным социально-демографическим параметрам). Они облегчают себе традиционное взаимодействие, используя возможности, предоставляемые государственными информационными ресурсами. Однако при этом характер взаимодействия не претерпевает принципиальных изменений. О том, что это действительно так, говорят результаты фокус-групп, проведенных в Екатеринбурге с интервалом в 5 лет.

В 2010 году участники фокус-группы интерпретировали электронное правительство как возможность *«напрямую общаться с правительством посредством Интернета»*, т.е. *«вопросы задавать в электронном виде», «можно будет написать, и чтобы они ответили»*. Фактически речь шла о подаче «челобитных» в органы власти с позиции просителя/получателя социальных благ. Использование нового, электронного канала оценивалось с точки зрения возможности добиться нужного ответа от адресата «челобитной». Только один участник с весьма характерным демографическим профилем (мужчина, 26 лет, сотрудник компьютерной фирмы) предположил, что между «электронным правительством» и «государственными услугами» может быть связь: *«Может, и государственные услуги в это должны входить. Какие-то справки там получать. Какие-то копии там чего-то. Чтобы не бегать [по учреждениям]»*.

В этом же, 2010 году, при обсуждении электронного взаимодействия с органами власти участники разделились на сторонников и противников в соотношении 6 к 4. Мотивы противников были вполне очевидны: *«Я лично хожу. Мне кажется, что так надежнее. Я сама поговорила, сама посмотрела, сама прочитала, и сама сделала»* (женщина, 50 лет, служащая, бюджетная организация). Все сторонники электронного взаимодействия оказались ситуативными. Они описывали «арку действий», в которой электронные и традиционные способы взаимодействия были объединены в общую схему: *«Через Интернет в том плане обратиться, чтобы узнать, какие документы нужны. Куда подойти. А подходит для меня, вот лично для меня, легче. Самому подойти. Потому что если я приду, то я так просто не отстану!»* (мужчина, 67 лет, пенсионер).

К 2015 году респонденты уже вполне освоили и термин «электронное правительство», и термин «государственные услуги». Они уверенно заявляли, что *«электронное правительство – это услуги правительства, которые я могу получить через Интернет»* (женщина, 31 год, специалист, бюджетное учреждение). Утверждение, что *«электронное правительство – это то, что я должен какие-то пожелания написать, пожаловаться на кого-то»* (мужчина, 50 лет, специалист, частное предприятие) было зафиксировано только один раз.

Участники фокус-группы активно использовали новые возможности: 8 из 10 заявили, что им уже приходилось осуществлять электронное взаимодействие с органами власти, а конкретно – пользоваться ЕПГУ для получения заграничного паспорта, просмотра штрафов ГИБДД, записи на прием к врачу, записи ребенка в детский сад или школу. При подробном описании действий обнаруживалась уже знакомая нам «арка», объединяющая традиционные и электронные элементы. В случае высокой значимости услуги участники специально подчеркивали, что не будут ограничиваться безличным электронным взаимодействием.

В первую очередь это касалось записи в детские сады и школы, поскольку речь о распределении дефицитного ресурса (удобно расположенных детских садов и хороших школ меньше, чем родителей, желающих записать в них детей, поэтому электронная запись не регулирует, а, наоборот, регулярно провоцирует в Екатеринбурге скандалы, связанные с тем, что результаты родителей не удовлетворяют). Поэтому, когда один из участников заявил, что *«записался [в школу в электронном виде], все сделал, а потом съездил и проверил вживую. Когда съездишь, по факту проверишь, это будет надежнее»* (мужчина, 50 лет, специалист, частное предприятие), то остальные его тут же поддержали: *«Да, тут рисковать нельзя»* (женщина, 40 лет, служащая, частное предприятие), *«Хочется еще интуицию свою послушать»* (женщина, 56 лет, неработающая пенсионерка).

В целом для участников фокус-группы 2015 года было характерно сочетание рутинизации использования электронного взаимодействия

(подготовительные действия, осуществляемые через Интернет, рассматривались ими во многом само собой разумеющиеся) и подчеркнута позитивных оценок результатов этого взаимодействия (*«все доступно и понятно», «не надо стоять в очереди»*). Вопросы о том, сложно ли пользоваться Единым порталом государственных и муниципальных услуг, неизменно получал отрицательный ответ: критика навигации и дизайна ЕПГУ воспринималась участниками как сомнение в собственной компетентности.

При этом участники фокус-группы стремились сохранить традиционное ядро взаимодействия – возможность личного общения с представителем власти – в неприкосновенности, особенно когда речь идет об услуги высокой социальной значимости (выбор школы в значительной мере определяет будущее ребенка). Иными словами, «арка действия» строилась вокруг традиционной процедуры, дополненной электронными звеньями.

Характерно, что участники фокус-группы 2015 года не видели особых отличий между услугами, оказываемыми органами государственной власти и местного самоуправления. С их точки зрения, это была скорее разница масштабов:

*«Ничем они не отличаются. Все так же должно быть. Или я большим руководжу предприятием, там больше просто, или маленьким. Все так же должно быть, просто все компактнее и меньше» (мужчина, 50 лет, специалист, частное предприятие).*

*«Муниципальные услуги, я считаю, это более узкое что-то... Специализированное более, именно территориально все-таки. Хотя функции одни и те же, да» (женщина, 34 года, специалист, бюджетное учреждение).*

Услуги интересовали участников фокус-групп, исходя из их жизненных потребностей, а не исходя из полномочий соответствующих органов власти. В глазах сотрудников органов власти такое отношение выглядит как низкий уровень административной компетентности. В ходе серии ин-

тервью, которые мы провели с сотрудниками администрации г. Екатеринбургa летом 2015 года, они отмечали, что *«поток обращений граждан на сайт Администрации города большой, и не все граждане правильно разбираются и направляют свои обращения по адресу, компетенции и пр. Потребителям удобнее задать вопрос напрямую руководителю, нежели прочитать нормативные документы, которые определяют порядок оказания услуги. Не всегда граждане знакомы с порядком оказания услуги (женщина, стаж муниципальной службы более десяти лет, образование высшее педагогическое, специалист, Управление образования)». На самом деле стремление задать вопрос «напрямую руководителю» свидетельствует не о незнании порядка оказания услуги, а о сознательных действиях внутри «арки», ядром которой является как раз личное взаимодействие с представителями власти.*

В целом выдвинутая нами гипотеза подтвердилась. Граждане оперируют электронными услугами в логике включения, используя новые способы взаимодействия с властью для решения традиционных проблем, формируя собственные «арки действий». Даже выражая готовность пользоваться электронными услугами, они принимают реальные решения на ситуативном уровне. В их реальной жизненной практике электронное взаимодействие уже в значительной мере рутинизировано: оно облегчает взаимодействие с органами власти и/или помогает решать вспомогательные задачи. Однако в значимых случаях граждане предпочитают личный контакт с чиновником. Таким образом, граждане выступают в отношении электронных услуг как относительно самостоятельные акторы со сложившимся набором компетенций, а не как пассивные пользователи.

### **Список литературы**

1. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (с изменениями и дополнениями): федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. URL: <http://base.garant.ru/12177515/#ixzz3kOK0wXB0> (дата обращения: 12.01.2016).

2. Указ Президента РФ от 06 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». [Электронный ресурс] // «Российская газета», 05 сентября 2012 г. URL: <http://www.rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html> (дата обращения: 12.01.2016).
3. Дьякова Е.Г. Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации: акторы и компетенции // Труды Международной научно-теоретической конференции Социокультурные среды и коммуникативные стратегии информационного общества. СПб., 2015. С. 220–221.
4. Дьякова Е.Г., Трахтенберг А.Д. Электронное правительство и граждане: результаты комплексного исследования в УрФО: монография. Екатеринбург: изд-во Урал. ун-та. 184 с.
5. Количество зарегистрированных граждан в ЕСИА выросло на 2,7 млн. в конце 2015 года. [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. 21 января 2016. URL: <http://minsvyaz.ru/ru/events/34565/> (дата обращения: 12.01.2016).
6. Отчетность Министерства транспорта и связи Свердловской области по цели «Достижение показателя: «Доля жителей Свердловской области, зарегистрированных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в 2015 году – 15%». [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства транспорта и связи Свердловской области. URL: <http://mtis.midural.ru/article/show/id/1123> (дата обращения: 12.01.2016).
7. Carter L., Belanger F. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factor // Information System Journal. 2005. P. 5–25.
8. Davis F.D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology // MIS Quarterly. 1989. vol. 13. no 3. P. 319-339.
9. de Certeau, M. The Practice of Everyday Life. University of California Press. 3rd eds., 2011. 256 p.
10. Hecht G. Being Nuclear: Africans and the Global Uranium Trade. The MIT Press, 2014. 480 p.



11. Hall S. Encoding/Decoding // Media and Cultural Studies. Key Works. L., 2001.
12. Organization for Economic Co-operation and Development. Rethinking e-Government Services: User-centred Approaches. Paris, 2009. 240 p. URL: [http://www.oecd-ilibrary.org/governance/rethinking-e-government-services\\_9789264059412-en](http://www.oecd-ilibrary.org/governance/rethinking-e-government-services_9789264059412-en) (дата обращения: 12.01.16).
13. UN Department of Economic and Social Affairs. Benchmarking E-Government: A Global Perspective. 2002. UN. 74 p. URL: <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf/> (дата обращения: 12.01.16).
14. UN Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. 2014. UN. 262 p. URL: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (дата обращения: 12.01.16).
15. Venkatesh V., Morris M., Davis G., Davis F. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View // MIS Quarterly. 2003. vol. 27, no 3, pp. 425–478.

### *References*

1. *Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug (s izmeneniyami i dopolneniyami): federal'nyy zakon ot 27 iyulya 2010 g. № 210-FZ* [The Federal Law of July 27, 2010 No. 210-FZ «On the organization of state and municipal services» (as amended)]. <http://base.garant.ru/12177515/#ixzz3kOK0wXB0> (accessed January 12, 2016) (in Russ).
2. *Ukaz Prezidenta RF ot 06 maya 2012 g. № 601 «Ob osnovnykh napravleniyakh sovershenstvovaniya sistemy gosudarstvennogo upravleniya»* [Decree of the President of the Russian Federation dated May 6, 2012 No. 601 “On Main Direction of the System of Public Administration Improving”]. <http://www.rg.ru/2012/05/09/gosupravlenie-dok.html> (accessed January 12, 2016) (in Russ).
3. Dyakova E.G. *Edinyy portal gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug Rossiyskoy Federatsii: aktory i kompetentsii* [The Unified Portal for State

- and Municipal Services of the Russian Federation: actors and competencies]. *Trudy Mezhdunarodnoy nauchno-teoreticheskoy konferentsii "Sotsiokul'turnye sredy i kommunikativnye strategii informatsionnogo obshchestva"* [Proceedings of the International scientific-theoretical conference 'Socio-cultural environment and communication strategies of the information society']. SPb., 2015. pp. 220-221 (in Russ).
4. Dyakova E.G., Trakhtenberg A.D. *Elektronnoe pravitel'stvo i grazhdane: rezul'taty kompleksnogo issledovaniya v UrFO* [E-government and citizens: results of a comprehensive study in the Urals Federal District]. Ekaterinburg: izd-vo Ural. un-ta. 184 p. (in Russ).
  5. *Kolichestvo zaregistrovannykh grazhdan v ESIA vyroslo na 2,7 mln. v kontse 2015 goda* [At the end of 2015 the number of registered citizens in the UPSMS has increased by 2,7 million]. <http://minsvyaz.ru/ru/events/34565/> (accessed January 12, 2016) (in Russ).
  6. *Otchetnost' Ministerstva transporta i svyazi Sverdlovskoy oblasti po tseli «Dostizhenie pokazatelya: «Dolya zhiteley Sverdlovskoy oblasti, zaregistrovannykh na Edinom portale gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug (funktsiy), v 2015 godu – 15%»* [Reports of the Ministry of Transport and Communication of the Sverdlovsk Region on the Indicator of Achievement: "The Share of Residents of the Sverdlovsk region, registered in the Unified Portal of State and Municipal Services (Functions), in 2015 – 15%"]. <http://mtis.midural.ru/article/show/id/1123> (accessed January 12, 2016) (in Russ).
  7. Carter L., Belanger F. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factor. *Information System Journal*. (2005): 5–25.
  8. Davis F.D. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. vol. 13, no 3 (1989): 319-339.
  9. de Certeau, M. *The Practice of Everyday Life*. University of California Press. 3rd eds., 2011. 256 p.

10. Hecht G. Being Nuclear: Africans and the Global Uranium Trade. The MIT Press, 2014. 480 p.
11. Hall S. Encoding/Decoding. *Media and Cultural Studies. Key Works*. L., 2001.
12. Organization for Economic Co-operation and Development. Rethinking e-Government Services: User-centred Approaches. Paris, 2009. 240 p. [http://www.oecd-ilibrary.org/governance/rethinking-e-government-services\\_9789264059412-en](http://www.oecd-ilibrary.org/governance/rethinking-e-government-services_9789264059412-en) (accessed January 12, 2016).
13. UN Department of Economic and Social Affairs. Benchmarking E-Government: A Global Perspective. 2002. UN. 74 p. <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf/> (accessed January 12, 2016).
14. UN Department of Economic and Social Affairs. E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. 2014. UN. 262 p. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf) (accessed January 12, 2016).
15. Venkatesh V., Morris M., Davis G., Davis F. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*. vol. 27, no 3 (2003): 425–478.

#### ДАнные ОБ АВТОРАХ

**Дьякова Елена Григорьевна**, доктор политических наук, ведущий научный сотрудник

*Институт философии и права Уральского отделения РАН  
ул. Софьи Ковалевской, 16, г. Екатеринбург, 620990, Российская  
Федерация  
gf-urfo@bk.ru*

**Трахтенберг Анна Давидовна**, кандидат политических наук, старший научный сотрудник

*Институт философии и права Уральского отделения РАН*

*ул. Софьи Ковалевской, 16, г. Екатеринбург, 620990, Российская  
Федерация  
cskiit@yandex.ru*

#### **DATA ABOUT THE AUTHORS**

**Dyakova Elena Grigorevna**, Doctor of Political Sciences, leading researcher,  
Institute of Philosophy and Law  
*Ural Branch of Russian Academy of Science  
ul. Sof'i Kovalevskoy, 16, Ekaterinburg, 620990, Russian Federation  
gf-urfo@bk.ru*

**Trakhtenberg Anna Davidovna**, Ph.D., senior researcher, Institute of  
Philosophy and Law  
*Ural Branch of Russian Academy of Science  
ul. Sof'i Kovalevskoy, 16, Ekaterinburg, 620990, Russian Federation  
cskiit@yandex.ru*