

Аксенова Нателла Сергеевна

ОЦЕНКА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИННОВАЦИОННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ОТРАСЛИ СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

В статье раскрыто содержание понятия "государственные инновационные услуги". Представлен новый подход к оценке эффективности внедрения государством инновационных услуг, основанный на методике, разработанной автором, а также один из инструментов данной методики, являющийся первым этапом оценки тенденций, существующих в сфере оказания государственных инновационных услуг.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2013/8/1.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2013. № 8 (75). С. 11-13. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2013/8/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

УДК 332.1

Экономические науки

В статье раскрыто содержание понятия «государственные инновационные услуги». Представлен новый подход к оценке эффективности внедрения государством инновационных услуг, основанный на методике, разработанной автором, а также один из инструментов данной методики, являющийся первым этапом оценки тенденций, существующих в сфере оказания государственных инновационных услуг.

Ключевые слова и фразы: государственные инновационные услуги; государственные электронные услуги; оценка эффективности внедрения; отрасль связи.

Аксенова Нателла Сергеевна

*Казанский национальный исследовательский технический университет им. А. Н. Туполева – КАИ
vns08@list.ru*

**ОЦЕНКА ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИННОВАЦИОННЫХ УСЛУГ
НА ПРИМЕРЕ ОТРАСЛИ СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН[©]**

Государственные инновационные услуги – это деятельность органов исполнительной власти, направленная на удовлетворение запросов общества, основанная на использовании высоких технологий, оптимизирующих выполнение функций государственной власти и характеризующаяся социально-экономической эффективностью за счет снижения затрат взаимодействия, результативности и доступности, улучшающая качество жизни граждан.

Одним из примеров государственных инновационных услуг являются государственные электронные услуги, основанные на применении современной информационно-аналитической системы, на новых программных разработках, качественно меняющих механизм взаимодействия государства и общества.

Исследования в области методических подходов к оценке инновационных услуг, оказываемых государством, показали, что существуют различные подходы к оценке эффективности использования и применения государственных инновационных услуг. В основном они направлены на оценку и анализ социально-экономического эффекта от внедрения инновационных технологий в сферу государственного управления и взаимодействия с обществом. Но открытыми остаются вопросы контроля, мониторинга за эффективным внедрением и использованием государственных инновационных услуг.

По данным Министерства информатизации и связи РТ, 138 услуг оказываются в электронной форме. В 2012 году более 16 млн раз жители Республики воспользовались электронными услугами: 10 млн запросов, 3,7 млн записей на приём к врачам и специалистам ведомств, 728 электронных заявлений, более 1,8 млн платежей на сумму 738 млн рублей (в 65% случаев – в безналичной форме). На портале услуг www.uslugi.tatar.ru зафиксировано более 2,12 млн уникальных посетителей, просмотревших более 50 млн страниц, создано 256 личных кабинетов. В Республике установлено 175 инфоматов, которые регулярно модернизируются, то есть можно говорить о создании хорошей инфраструктуры, способствующей внедрению инновационных услуг государства [3].

Однако, несмотря на столь внушительные цифры, необходимо проведение серьезной аналитической и мониторинговой работы, позволяющей анализировать существующие тенденции. Автором предлагается методика, основанная на комплексном анализе, состоящая из 3-х этапов: на первом этапе предполагается анализ абсолютных показателей динамических рядов, на втором – анализ тенденций и построение прогнозов, а на третьем – анализ посещения портала уникальными посетителями и расчет коэффициента использования государственных электронных услуг.

На первом этапе была проведена оценка оказания государственных инновационных услуг на примере государственных электронных услуг.

Электронные государственные услуги многообразны, они реализуются через различные средства связи. Все государственные электронные услуги дифференцируются по признаку «вид услуги» на запрос, заявление, запись в очередь и оплату. В оказании вышеперечисленных электронных государственных услуг используются информационные технологии следующих средств: инфомат, Интернет или мобильный портал, колл-центр, терминал электронной очереди, автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора электронной очереди.

Эффективность работы конкретного вида связи оказывает влияние на общее число государственных и муниципальных услуг, оказываемых в электронной форме. Поэтому каждый из видов услуг в соответствии с признаком «вид связи» разделяется соответственно:

- электронный запрос: через инфомат, через Интернет и мобильный портал, через колл-центр;
- электронное заявление: через инфомат, через Интернет и мобильный портал;

- электронная запись в очередь: через инфомат, через Интернет и мобильный портал, через колл-центр, через электронную очередь (ЭО), через автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора электронной очереди (ЭО);

- электронные оплаты: через инфомат, через Интернет и мобильный портал.

Используя ежемесячные статистические данные, предоставленные Министерством информатизации и связи РТ с 2011 по 2013 годы, построены графики, отражающие динамику развития государственных электронных услуг. На Рис. 1 представлен график, описывающий общую картину в сфере оказания государственных электронных услуг.

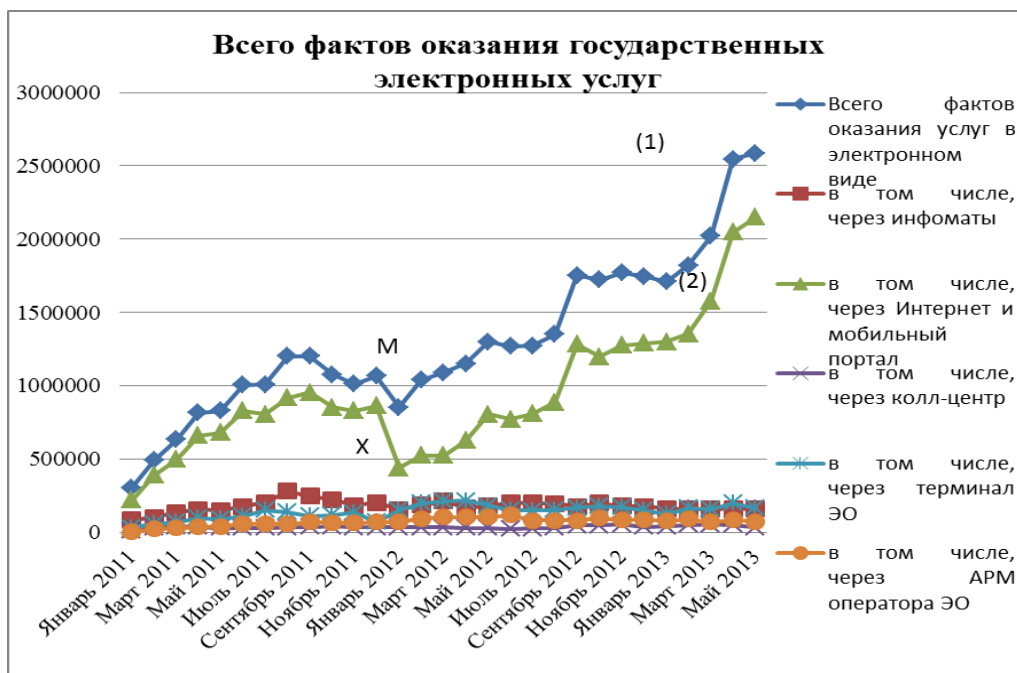


Рис. 1. Динамика оказания государственных электронных услуг и видов связи

Из рисунка видно, что наблюдается рост количества оказанных государственных электронных услуг, о чем говорит кривая (1). Однако она демонстрирует как периоды роста, так и периоды провала, что свидетельствует о сбоях в работе. Так, в 2011 и 2012 гг. наблюдается снижение роста объемов оказания электронных услуг. Однако уже в 2013 году можно констатировать резкое оживление интереса к государственным электронным услугам. Одну из зон снижения роста объемов или сбоя в работе демонстрирует точка «М» на кривой (1). При этом, как видно на графике, основными видами предоставления услуг являются Интернет и мобильный портал (кривая 2). Причем снижение роста объемов оказания услуг в целом происходит в результате сбоя в работе именно этих видов связи, что демонстрирует падение кривой в точке «Х».

Таким образом, политика, проводимая Министерством информатизации и связи РТ в части продвижения высоких технологий в оказании интернет-услуг, а именно внедрение на территории Республики современных технологий широкополосного доступа в сеть Интернет (технологий 3G, 4G, Wi-Fi, мобильного WiMAX, LTE), полностью оправдана. Данный вид связи стал доступным большинству граждан, характеризуется высоким качеством и, как следствие, пользуется высоким потребительским спросом и становится одним из основных средств оказания государственных электронных услуг.

Относительно остальных видов связи можно говорить об отсутствии в развитии положительной динамики, так как не наблюдается подъемов, кривые демонстрируют стагнацию. Наиболее низкие показатели просматриваются в работе колл-центра. Следовательно, следует проанализировать работу этого вида связи. Очевидно, что инфоматы, колл-центр, терминалы электронной очереди (ЭО) не способны конкурировать с Интернетом, особенно в части доступности, но все-таки положительная динамика должна иметь место, так как при покрытии Интернетом 70% территории Республики, остается 30% территории, еще не охваченной им, жители которой являются потенциальными пользователями альтернативных видов связи.

График демонстрирует значительный разрыв в работе других видов связи – колл-центра и инфоматов. Для роста объемов оказания государственных электронных услуг необходим тщательный анализ в работе этих каналов для выявления причин их низкой востребованности.

В отношении колл-центра причинами низкой эффективности работы могут быть как недостаточная информированность населения о существовании такого вида услуг, что предполагает необходимость ведения разъяснительной работы среди населения о возможностях использования услуг колл-центра, так и сбой в работе диспетчеров, а именно загруженность телефонных каналов центра и т.д.

К низковостребованным каналам связи относятся АРМ операторов электронной очереди и терминалы электронной очереди, что может быть объяснено нарушением в работе операторов, недостаточным количеством автоматизированных рабочих мест и терминалов ЭО либо формальным характером электронной очереди, то есть не улучшающим качество услуг.

Низкие показатели использования инфоматов могут свидетельствовать о недоверии общества к этому виду связи и недостаточном количестве оборудования, а соответственно, его низкой доступности. В этой связи, должны применяться эффективные маркетинговые решения, популяризирующие данный вид связи.

В результате проведенного исследования становится очевидно, что в целях повышения эффективности внедрения и применения государственных инновационных услуг, увеличения отдачи от их оказания, а значит и социально-экономического эффекта, необходимо проведение аналитической работы. Такая работа, проводимая тем или иным ведомством, должна быть основана на мониторинге функционирования инновационной инфраструктуры, выявлении сбоев в ее работе и выработке эффективных управленческих решений.

Список литературы

1. Никифоров Н. А. Основные предпосылки формирования системы государственных электронных услуг в Республике Татарстан // Вестник Казанского технологического университета. 2011. № 5. С. 214-223.
2. Юртаев А. Н. Моделирование инновационной деятельности в системе технологий государственного управления: автореф. дисс. ... д.э.н. Казань, 2009.
3. <http://www.mic.tatarstan.ru>

УДК 32.019.52:004.946

Политология

В данной статье рассматривается проблема идеологического конструирования в киберпространстве. Автором обосновывается идея притягательности киберпространства для формирования новых идеологий. Это актуализирует необходимость переоценки роли идеологий, их эвристического потенциала. Основное внимание в статье автор акцентирует на программных документах киберидеологий – манифестах и декларациях, анализе ключевых идей их ведущих теоретиков.

Ключевые слова и фразы: идеология; киберидеология; идеологическое конструирование; Интернет; киберпространство; виртуализация идеологии.

Алимова Сауле Бисембаевна, к. филос. н., доцент

Карагандинский государственный университет им. Е. А. Букетова, Казахстан

alimova_s@inbox.ru

ИДЕОЛОГИЧЕСКИЕ МАНИФЕСТЫ КИБЕРПРОСТРАНСТВА[©]

На рубеже веков мир переживает идеологический ренессанс особого рода. Благодаря неограниченным возможностям научно-технической революции и компьютерных технологий началась активная экспансия киберпространства классическими идеологиями. Более того, киберпространство, обладая уникальными атрибутами и законами, актуализирует конструирование новых идеологических форм.

Притягательность киберпространства для идеологического конструирования очевидна. Во-первых, гигантские масштабы интернет-аудитории позволяют киберидеологиям не только популяризовать свои программные цели и ценности, но и активно рекрутировать новых последователей. В 2012 г. число пользователей Интернета достигло 2,4 млрд. Проекция на будущее выглядит еще более революционно: к концу 2013 г., учитывая динамику Интернета, прогнозируется их увеличение до 2,7 млрд человек, или 39% населения Земли [2]. Фиксируя, признавая и учитывая эти реалии современного мира, ООН провозгласила доступ к Интернету одним из базовых прав человека [7]. Во-вторых, киберпространство обладает развивающимся идеологическим сегментом. Виртуализация идеологии является сравнительно новой формой ее существования, но эта область Интернета активно расширяется и обогащается, учитывая его экстерриториальный, трансграничный, наднациональный характер. В-третьих, киберпространство способно вместить все богатство и многообразие человеческих отношений, преодолеть ограниченность географической карты мира, его политическую, национальную, религиозную разобщенность. Киберпространство открыто диалогу, полемике, реализации творческих импульсов, свободному интеллектуальному творчеству. В-четвертых, киберпространство, в отличие от реального мира, приобщает личность к особому типу свободы – выбирать свой мир, в котором она «живет» и творит. Киберпространство стало полигоном творческих проектов и идеологического конструирования.