

МОТИВАЦИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВЫБОР КАНАЛОВ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

© Поляков С. В., 2016,

канд. техн. наук, доцент кафедры информационных технологий,
Владимирский филиал РАНХиГС

Аннотация: в статье приводится мотивация для использования каналов получения государственных и муниципальных услуг. Дан алгоритм выбора и получения государственных и муниципальных услуг.

Ключевые слова: электронные услуги, государственные услуги, муниципальные услуги, каналы получения услуг, мотивация, алгоритм.

Abstract: the article provides a motivation for using channels of state and municipal services. There is provided an algorithm for the selection and preparation of state and municipal services.

Keywords: e-Services, government services, municipal services, channels of service, motivation, algorithm.

Сокращения:

ЕПГУ – Единый портал государственных и муниципальных услуг.

РПГУ – Региональный портал государственных и муниципальных услуг.

ФОИВ – федеральные органы исполнительной власти Российской Федерации.

МФЦ – Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

ФМС – Федеральная миграционная служба.

Получение государственной или муниципальной услуги в электронном виде на ЕПГУ или РПГУ заключается в выборе удобного времени и места получения **полностью** электронной услуги. Иными словами – «государство там, где ты сейчас и в то время, когда тебе это удобно».

Подачу заявления в электронном виде можно считать удобной, если подать заявление просто и быстро.

Порталы ЕПГУ и РПГУ используются для получения официальной информации о том, какие документы нужны для получения государственной или муниципальной услуги и где это можно сделать. Отсюда мотивация потребителя услуг проста - удобно понимать, какой пакет документов нужен.

С одной стороны, ЕПГУ играет важную роль информационного портала. С другой, доверие к сайту часто подрывается во время попыток воспользоваться информацией или получить услугу в электронном виде.

Если первый опыт пользования порталом был позитивным, то пользователь (потребитель услуг) вернется на него, когда ему вновь понадобятся официальные документы. Если первый опыт (или несколько раз подряд) был негативным, то минимальна вероятность того, что портал будет ассоциироваться с главным местом для получения информации. Это подтверждено цифрами Фонда «Общественное мнение» (исследование от апреля 2014), что лишь 66 % из тех, кто знает о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, хотят им пользоваться¹.

¹ URL: http://egov.ifmo.ru/news_egov/news_14_04_18-3.

Согласно экспертной оценке, старый портал государственных услуг не отвечает требованиям, которые предъявляются пользователями к интернет-ресурсам в 2015 году. Он устарел как морально, так и технически. Некоторые услуги получить практически невозможно без помощи сотрудников колл-центра. В связи с чем 2014 году был запущен и продолжает развиваться сайт beta.gosuslugi.ru. Можно считать, вектор развития бета.ЕПГУ выбран абсолютно верно: на новом сайте получить услуги стало действительно просто и быстро, все шаги прозрачны, нет лишнего текста, который может запутать пользователя. Работа бета.ЕПГУ выполняется быстрее, чем в МФЦ или по телефону. Работа четкая, отсутствуют лишние барьеры, что является главным в оказании интернет-услуг.

Если бета.ЕПГУ станет основным порталом оказания государственных и муниципальных услуг, то удовлетворенность пользователей вырастет, а общее количество обращений в колл-центр будет снижаться по ряду направлений государственных и муниципальных услуг.

Большинству людей, которые остаются на сайте и заполняют заявления или ищут информацию, тратят в среднем около 15-20 минут на выполнение своей задачи.

Среднее время ожидания в очереди в МФЦ «Мои документы» г. Москва (рис. 1) составляет чуть менее 3 минут².



Рис. 1. Изменение среднего времени ожидания в очереди по всем МФЦ г. Москвы в 2014-2015 годах

Если представленную на рис. 1 зависимость среднего времени ожидания (t) от номера квартала (n) аппроксимировать гиперболой, получим:

$$t = 1,7 + 12,05 \times \frac{1}{n}.$$

² URL: <http://md.mos.ru/statistics>.

Эта зависимость показывает, что среднее время ожидания в очереди по всем МФЦ г. Москвы не может быть менее 1,7 минуты. С обновлением МФЦ, в том числе переходом на новый брендинг «Мои документы»³, борьба за скорость оказания услуг осложнилась. Оказание услуг «оффлайн» не всегда заметно медленнее «онлайна». Это значит, что онлайн-услуга, чтобы быть востребованной, должна быть удобнее услуги оффлайн. Иными словами, если онлайн-услугу можно получить в течение 3-10 минут, то опытный пользователь компьютера не пойдет в МФЦ для ее получения, а выберет онлайн-вариант подачи заявлений и/или получения услуги в целом. Но если онлайн-услуга сложная, в том числе и в понимании интерфейса, то МФЦ может даже сэкономить время на получении необходимых справок.

Перечислим основные мотивы клиентов на получение государственной услуги через посещение ФОИВ. Во-первых, это невозможность получить услугу «онлайн». Необходимо отметить, что количество таких услуг уменьшается или такие случаи возникают на некоторый период времени при изменении условий оказания услуг. Примером может служить изменение кодов бюджетной классификации по оплате государственных пошлин услуг Федеральной миграционной службы⁴, что приводит в ряде случаев к необходимости получать государственную услугу исключительно в отделениях ФМС России. Во-вторых, это привычка. Этот мотив имеет тенденцию к ослаблению по мере смены поколений клиентов. В-третьих, ощущение надежности, мотив, который имеет такую же тенденцию, как и предыдущий. В-четвертых, удобство расположения офиса ФОИВ (ближе, чем МФЦ). Этот мотив можно считать частным случаем, не имеющим широкого распространения, поскольку понятие «шаговая доступность» на офисы ФОИВ не распространяются. Таким образом, можно отметить, что мотивы клиентов на получение государственной услуги через посещение ФОИВ со временем будут ослабляться.

Следует отметить общую мотивацию для ФОИВ и МФЦ, заключающуюся в том, что определенная часть услуг требует личного присутствия клиента в месте оказания услуг. Например, временная регистрация по месту пребывания, замена паспорта по возрасту и т.д.

Какова мотивация использовать сторонние мобильные приложения? Это удобно. Особенно в крупных городах, где люди тратят много времени в транспорте и у них под рукой планшет или смартфон. Также приложения удобны, когда государственная или муниципальная услуга необходима именно сейчас (например, штрафы, налоги и проч.), но на руках только планшет или смартфон. Но надо иметь в виду, что мобильные приложения не часто бывают первичным каналом получения услуг.

Наконец, какова мотивация использовать сторонние сервисы. Во-первых, сторонние сервисы используют, если предыдущий сервис (или опыт) был неудобен, непонятен или неприятен. В результате, человек может начать искать новый сервис для получения услуги. С другой стороны, многие сайты действительно удобны, а если они известны пользователю, то он не будет искать новые сервисы. Во-вторых, сервис может оказаться первым в списке: поиска сайта оказания конкретных услуг (использованы механизмы продвижения сайта). Если сайт вызвал доверие и выполнил ожидаемую от него функцию – это наилучшая мотивация к дальнейшему его использованию. И, наконец, в-третьих, сильный инструмент мотивации, если ваш знакомый, которому вы доверяете, будет порекомендовать новый сервис, который проверен, надежен и удобен.

Сценарии выбора каналов получения государственных и муниципальных услуг можно описать алгоритмом, представленным на рис. 2.

³ Портал совершенствования государственного управления [Электронный ресурс]. URL: http://ar.gov.ru/ru/my_documents/index.html.

⁴ URL: <http://taganrog.mfc61.ru/News/inner/7540>.

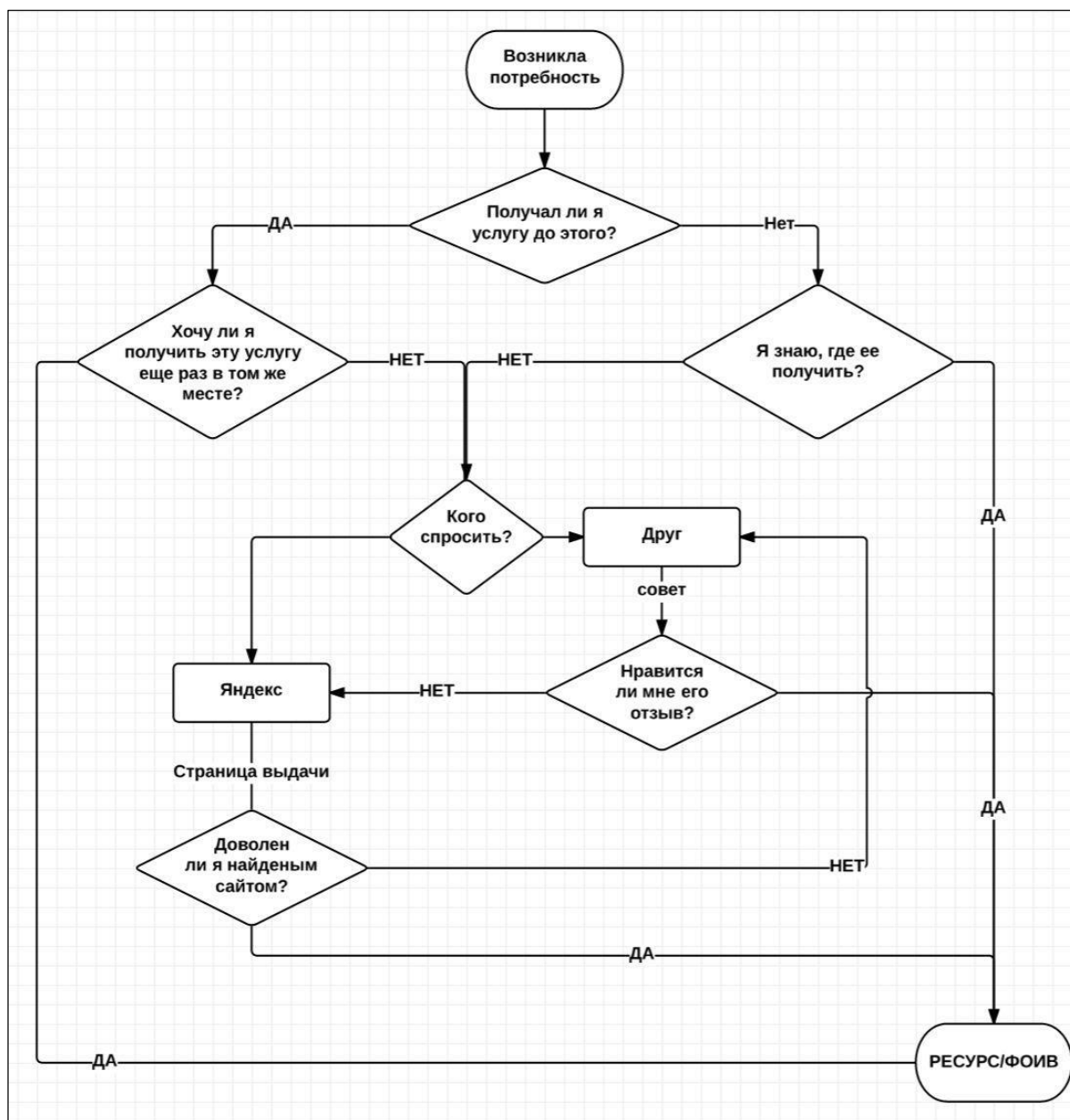


Рис. 2. Алгоритм выбора каналов получения государственных и муниципальных услуг

В соответствии с алгоритмом, если человек уже получал услугу, то у него есть выбор повторить свой опыт или попробовать найти альтернативу. Если человек не знает, как получить услугу, то он будет искать варианты через знакомых или через поисковый сайт. После нахождения способа получения услуги человек начинает действовать. Алгоритм дальнейших действий представлен на рис. 3.

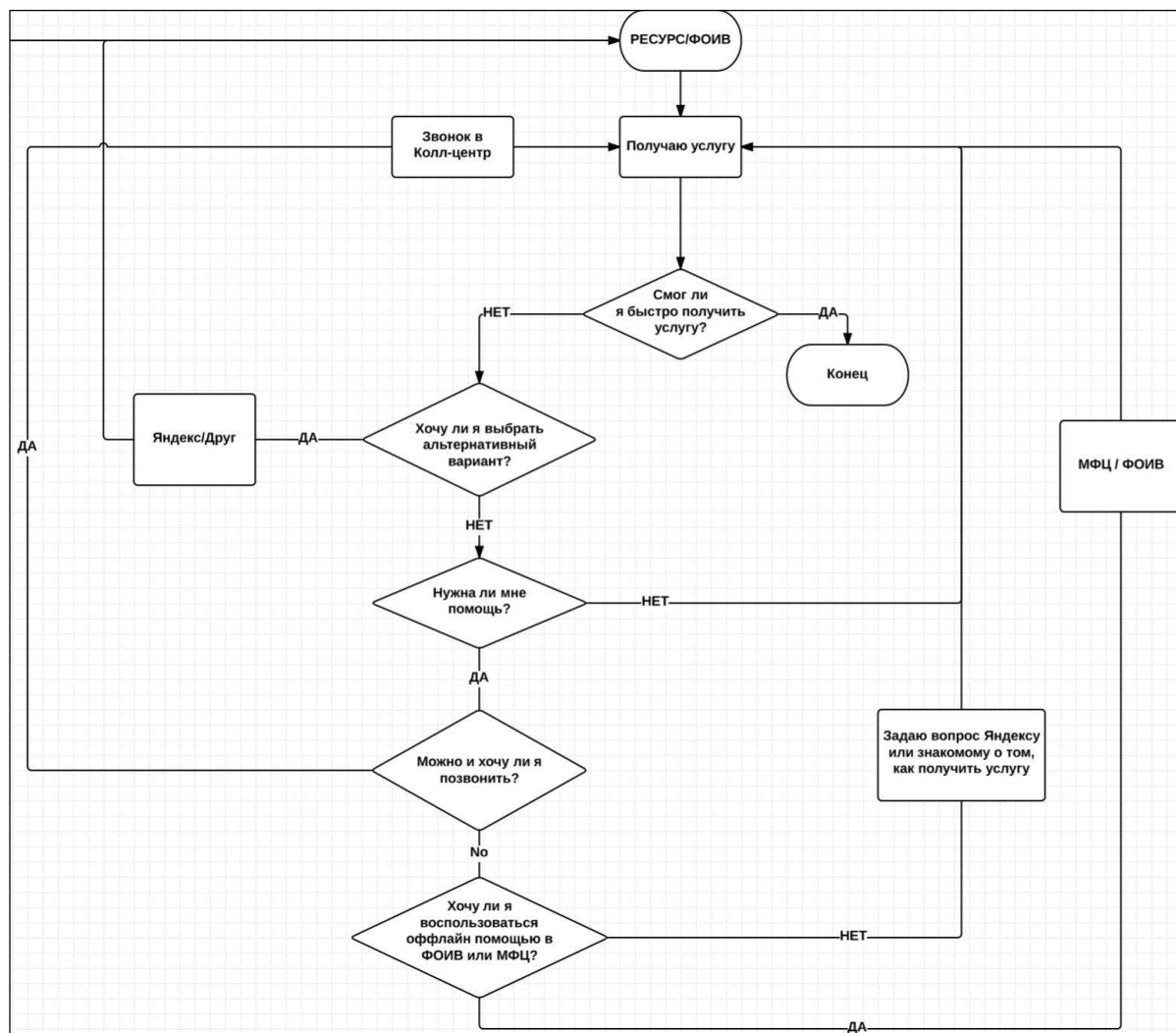


Рис. 3. Алгоритм получения услуги

Если человек быстро получает услугу, то ему этого достаточно. Как только возникнет потребность вновь получить услугу, он выберет этот способ снова, если ему понравился сервис, в ином случае он начнет искать альтернативу.

Если у человека возникли трудности, он попытается найти альтернативный вариант (для некоторых услуг они есть). Попробует получить консультацию.

В ряде случаев он может сделать это по телефону. Конечно, всегда есть возможность посетить ФОИВ/МФЦ лично.

Выводы.

Канал получения государственной или муниципальной услуги выбирается на этапе возникновения потребности.

Если услуга простая, то ее получают через первый «попавшийся» канал, который, как правило, наиболее быстрый.

Если услуга сложная, то начинаются либо выборы альтернативных способов и каналов получения услуг, либо обращения в колл-центры или МФЦ. Дополнительным критерием выбора для части аудитории в случае сложных услуг может быть еще и субъективное ощущение «надежности» того или иного канала.

Вследствие стремительного развития технологий (повсеместное распространение интернет-доступа, создание адаптивных сайтов и приложений) большинство простых услуг будут оказываться онлайн-способом.

Получать простые государственные и муниципальные услуги оффлайн-способом будут только те люди, которые не умеют использовать устройства для доступа в Интернет и не обучены базовым принципам работы в нем.

Некоторые услуги требуют личного присутствия. Поэтому МФЦ останется как канал для получения сложных услуг.

Наметился тренд переноса оффлайн-услуг от ФОИВ в МФЦ. Это удобно, логично и сделает оффлайн-услуги более доступными.

Сторонние сайты и приложения оказываются более релевантными в поисковых серверах на запросы по оказанию государственных и муниципальных услуг. Это связано с тем, что порталами ЕПГУ или РОИВ используется официальный язык в отличие от сторонних сайтов для получения услуг (например, обычный запрос «регистрация нового автомобиля в ГИБДД» в версии государственной услуги выглядит как «регистрация автотранспортного средства, ранее не зарегистрированного в ГИБДД»). В результате зачастую сторонние сайты заменяют собой портал ЕПГУ или РОИВ с аналогичными возможностями.

Сторонние сайты также рекламируют возможность получения услуг на своих ресурсах в фоновом режиме: Яндекс.Штрафы на главной странице Яндекса. Яндекс.Деньги в меню, Сбербанк (и другие банки). Часто пользователи уже знают, где могут получить услугу без необходимости искать, даже если это их первый опыт получения этой услуги.