

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІ ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК
БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Басқару институты

қолжазба құқығында

Қайырбаев Аманбек Нүркенұлы

**МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРДЫҢ АҚПАРАТТЫҚ-КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ
ТЕХНОЛОГИЯЛАРЫН ДАМУ**

«7M041 Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша
«7M04107 – Өңірлік даму» білім беру бағдарламасы

Бизнес және басқару магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба

Ғылыми жетекші: _____ Бурханова Д. К., PhD

Жоба қорғауға жіберілді: «__» _____ 2022 жыл

Басқару институтының директоры: _____ Акижанов К.Б., PhD, Профессор

Нұр-Сұлтан, 2022

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....	3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР.....	4
КІРІСПЕ.....	5
ӘДЕБИЕТКЕ ШОЛУ.....	8
ЗЕРТТЕУ ӘДІСТЕРІ.....	18
ТАЛДАУ ЖӘНЕ ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІ.....	20
ҚОРЫТЫНДЫ.....	38
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР	
ТІЗІМІ.....	39
ҚОСЫМШАЛАР.....	44

Нормативтік сілтемелер

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылған:

1. Қазақстан Республикасының «Ақпаратқа қол жеткізу туралы» 2015 жылғы 16 қарашадағы № 401-V Заңы;
2. Қазақстан Республикасының «Ақпараттандыру туралы» 2015 жылғы 24 қарашадағы № 418-V Заңы;
3. Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету саласындағы бірыңғай талаптарды бекіту туралы» 2016 жылғы 20 желтоқсандағы № 832 қаулысы;
4. Қазақстан Республикасы Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің «Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын ақпаратпен толықтыру қағидаларын және олардың мазмұнына қойылатын талаптарды бекіту туралы» 2021 жылғы 2 сәуірдегі № 114/НҚ бұйрығы.

Белгілеулер мен қысқартулар

АКТ - Ақпараттық және коммуникациялық технологиялар

АҚШ - Америка Құрама Штаттары

БҰҰ - Біріккен Ұлттар Ұйымы

ЖІӨ - Жалпы Ішкі Өнім

ИР - Интернет-ресурс (веб-сайт)

ҚР - Қазақстан Республикасы

МО - Мемлекеттік орган

МО ИРБП - Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай порталы

ТДМ - Тұрақты даму мақсаттары

ЭЫДҰ - Экономикалық ынтымақтастық пен даму ұйымы

Кіріспе

Өзектілігі. «Цифрландыру-бұл сән үрдісіне сүйену емес, ұлттық бәсекеге қабілеттілікке қол жеткізудің негізгі құралы», — Қасым-Жомарт Тоқаев [1].

Бүгінде әлем цифрлық жаһандану дәуіріне белсенді түрде енуде. Ақпараттық-коммуникациялық технологиялар тауарлар мен қызметтердің әлемдік саудасының және деректер алмасудың маңызды бөлігіне айналды. Сонымен, Gartner мәліметтері бойынша, 2022 жылы әлемдік ІТ нарығының көлемі 4,5 трлн долларды құрайды. немесе 2021 жылға қарай 5,1% өсу және сарапшылардың болжамдары бойынша бұл көрсеткіштер тек қана өсетін болады [2]. Жалпы, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар мемлекет экономикасын өзгертеді, мемлекеттік басқару саласындағы көптеген міндеттерді шешуге көмектеседі. Әлемде АКТ саласы енді экономика саласы ретінде емес, екінші экономика ретінде қарастырылмайтын сәт туды, өйткені мүлдем барлық салалар АКТ арқасында тәуелді және дамиды. Көптеген елдерде, инновациялық даму моделіне қарамастан, мемлекет басым түрде инновацияларды дамытудың бастамашысы және катализаторы ретінде әрекет етеді, және Қазақстан бұл үрдісте де ерекшелік емес. 2021 қаржы жылына арналған Statista бизнес деректер платформасының деректері бойынша АҚШ федералдық үкіметі ат саласындағы федералдық шығындарға бюджетке 92,17 миллиард АҚШ долларын салды [3]. Оның ішінде азаматтық агенттіктер 54,36 миллиард АҚШ долларын құрайды.

Қазақстан Республикасының басшылығы цифрлық үкіметтердің әлемдік даму үрдістерінен тыс қалмайды. Соңғы жылдары осы салада белгілі бір жетістіктерге қол жеткізілді. Осылайша, 2020 жылы Қазақстан екі жыл ішінде 39-дан 29-орынға көтеріліп, БҰҰ цифрлық Үкіметінің даму рейтингісінің (EDGE, e-Government Development Index) алғашқы отыз көшбасшысына кірді. Ал Азия елдерінің ішінде республика Корея, Жапония, Сингапур, Кипр және БАӘ-ден кейін алтыншы орында. БҰҰ сарапшыларының пікірінше, Қазақстанның цифрлық болашағы зор [4].

АКТ саласының дамуы мен елдің ЖІӨ-нің өсуі арасындағы байланысты растайтын көптеген зерттеулер бар [5]. Осыған байланысты АКТ саласын дамыту туралы мәселе Қазақстан экономикасының одан әрі өсуі үшін өте өзекті және маңызды болып табылады.

Цифрлық әлемнің пайда болуы қоғамда көптеген өзгерістерге әкелгенін жақсы білетіндіктен, бұл мемлекеттік органдардың рөлі мен қызметіне де әсер етеді. Қорғаныс, құқық тәртібі, салық салу, әлеуметтік әділеттілік, білім беру, денсаулық сақтау сияқты дәстүрлі функцияларды орындаудан басқа, үкіметтер енді АКТ-ға негізделген қызметтердің көбірек мүмкіндіктерін қолдана отырып, Азаматтарға мейірімді әкімшілік жүйені құруға мүмкіндік беретін жаңа рөл атқаруы керек. Әр түрлі елдердің тәжірибесінен басқару процесінде адамдардың маргинализациясы артта қалумен және баяу прогреспен байланысты екендігі анықталды. Демек, тиісті басқару идеясы азаматтардың ашық және икемді әкімшілік жүйені қамтамасыз ету үшін басқару процесіне

қатысу идеясын алға тартады. Осы мақсатта АКТ әр азаматты адамдар мен басқарудың өзара әрекеттесу сипатын өзгерту арқылы басқару процестеріне тарту құралы ретінде пайдаланылды. Адамдардың мемлекеттік органдармен коммуникациясының негізгі құралдарының бірі интернет-ресурстар болып табылады. IR-де жүзеге асырылуы мүмкін функциялар өте кең және пайдалы, олардың көмегімен көптеген мәселелер мен мәселелерді шешуге болады. Қазіргі уақытта МО ИРБП жобасының енгізілуімен веб-сайттардың сапалық деңгейі айтарлықтай өсті, бірақ оны одан әрі жетілдіруге болатын кейбір кемшіліктер бар [6].

Азаматтардың цифрлық сауаттылығын дамыту қажет, яғни халық фишингтік сайттар мен басқа да құқыққа қарсы ресурстарға түспестен, ресми ақпарат алу үшін АКТ құралдарын дұрыс пайдалана білуі және сенімді сайттар мен ресурстарды табуы тиіс. Халықтың цифрлық сауаттылығын дамыту, сондай – ақ онлайн-ресурстардың барлық артықшылықтарын пайдалану үшін халықтың мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылын жолға қою пайдасына:

1. Цифрлық Қазақстан бағдарламасына сәйкес:
 - Нысаналы индикаторлар интернет желісін пайдаланушылардың 2022 жылғы үлесі - 82,3%;
 - 2022 жылы халықтың цифрлық сауаттылық деңгейі - 83% [7];
2. Логистика. Офлайн форматтан айырмашылығы (әсіресе ауылдық жерлерде) ақпаратты тарату тәсілі мен жылдамдығы. Мемлекеттік органдардың жұмысы, мемлекеттік көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат алу үшін уақыт үнемделеді. Мүмкіндігі шектеулі адамдар үшін мемлекеттік қызметтерді алу және мемлекетпен өзара әрекеттесу қолайлылығы жақсаруда;
3. Интернет-ресурстар кез келген елді мекеннен қолжетімді. Кадрлық ресурстарды пайдалану оңтайландырылады, телефон арқылы кеңес беру уақыты, сондай-ақ халықпен мамандарды қабылдау уақыты және т. б. азаяды;
4. «Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасына сәйкес III бағытындағы 3-міндет. Азаматтар мен мемлекеттік аппараттың өзара іс-қимылының цифрлық құралдарын енгізу [8].

Магистрлік жобаның мақсаты мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын дамыту бойынша ұсыныстар әзірлеу.

Қойылған мақсатқа қол жеткізу өзара байланысты бірқатар міндеттерді шешу арқылы жүзеге асырылатын болады:

- әлемдегі және Қазақстандағы АКТ-ның ағымдағы жағдайын талдау;
- мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын және зерттеу нәтижелерін пайдаланудың тиімділігі мен қолайлылығын талдау;
- интернет-ресурстардың тиімділігін арттыру бойынша ұсынымдар әзірлеу

Зерттеу нысаны: мемлекеттік органдардың интернет-ресурстары

Зерттеу пәні: халықтың мемлекеттік органдармен өзара әрекеттесуінде интернет ресурстарын пайдалану процесі

Гипотеза. Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын пайдаланудың ыңғайлығын дамуы халықтың мемлекетпен өзара әрекеттесуін жақсартады.

Практикалық маңыздылығы. Жоба шеңберінде әзірленген ұсыныстар мен ұсынымдар, мемлекеттік органдарда жұмыс істеу мақсатында қолдануы мүмкін.

Жарияланымдар. Магистрлік жоба аясында 2022 жылы «Молодой ученый» ғылыми журналында 1 мақала жарияланды.

Әдебиетке шолу

Соңғы бірнеше онжылдықта ақпараттық-коммуникациялық технологиялар (АКТ) экономикалық өсу мен әлеуметтік прогреске ықпал етті. Ақпараттық-коммуникативтік технологиялар жоғары технологиялық, ғылымды қажетсінетін өндіріс бағыттарының бірі болып табылады. Бұл бағытты көптеген елдердің экономикасы дамуының айтарлықтай жоғары қарқынының себебі деп сеніммен айтуға болады. АҚШ мысалында ел экономикасы үшін АКТ саласының маңыздылығын көруге болады, сондықтан (1 – кесте) көріп отырғандай, 2013 жылдан бастап 2017 жылға дейін жоғары технологиялық өнімдердің әлемдік экспортының көлемі 132,5 млрд. АҚШ [9].

Әлемдегі ең ірі экономикасы бар елдер әлемдік нарықта экспорттың үлкен үлесіне ие (2 - кесте) [10].

Кесте 1 – 2013–2017 жылдардағы жоғары технологиялық өнімдердің сыртқы саудасының көлемі

Көрсеткіш	миллиард АҚШ доллары					дүниежүзілік тауар экспортының %				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Экспорт	4993.0	5142.2	4805.2	4709.1	5125.5	26.3	27.1	29.1	29.4	29.0
Импорт	5185.2	5335.5	5059.3	4977,9	5409.6	27.5	28.2	30.5	30.9	30.2

Ескертпе - Біріккен Ұлттар Ұйымының Сауда және даму жөніндегі конференциясының мәліметтері (UNCTAD) мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [11].

Кесте 2– Жоғары технологиялық өнімдерді негізгі экспорттаушы елдердің географиялық құрылымы, млрд АҚШ доллары

ел	2013	Әлемдік нарықтағы экспорт үлесі, %	2014	үлес	2015	үлес	2016	үлес	2017	үлес
Қытай	850.2	17.0	878,9	17.1	834,7	17.4	763.4	16.2	837,7	16.3
АҚШ	464,9	9.3	477,9	9.3	467.3	9.7	457.5	9.7	472,9	9.2
Германия	401.6	8.0	415.1	8.1	374,9	7.8	378,7	8.0	412.7	8.1
Гонконг	280.9	5.6	296.1	5.8	300.5	6.3	306.9	6.5	332.7	6.5
Корея	207.6	4.2	215.9	4.2	205.3	4.3	196.9	4.2	249.6	4.9

Ескерту - Ресей Федерациясының Федералдық мемлекеттік статистика қызметінің ресми сайты мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [10].

Осы деректерге сүйене отырып, АКТ саласы әлемнің көптеген елдерінің экономикасында өте маңызды рөл атқарады деп айтуға болады. Оның дамуы кез-келген мемлекет үшін экономиканы дамытудағы маңызды аспект болып табылады. Алдыңғы зерттеулер АКТ ұлттық электрондық коммерцияның, экономикалық өсудің және елдің дамуында шешуші рөл

атқаратынын көрсетті. Әлемнің дамыған және дамушы елдері өздерінің экономикалық өсуін ынталандыру үшін осы салаға ұлттық инвестицияларын арттырды.

Электрондық компьютерлерді кеңінен қолдану. Қазіргі уақытта АКТ-ның бірыңғай әмбебап анықтамасы жоқ, бірақ бұл термин адамдар мен ұйымдарға (яғни бизнеске, коммерциялық емес ұйымдарға, үкіметтерге) сандық әлемде өзара әрекеттесуге мүмкіндік беретін барлық құрылғыларға, желілік компоненттерге, қосымшалар мен жүйелерге қатысты жалпыға бірдей танылған. АКТ Интернетті қолдайтын саланы да, сымсыз желілерге негізделген мобильді саланы да қамтиды. Ол сондай - ақ жасанды интеллект және робототехника сияқты озық технологиялармен қатар бүгінгі күні кеңінен қолданылатын қалалық телефондар, радио және теледидар сияқты ескірген технологияларды қамтиды [12].

АКТ кейде IT синонимі ретінде қолданылады (Ақпараттық технологиялар үшін); дегенмен, бірінші термин, әдетте, IT-ге қарағанда компьютерлік және сандық технологияларға қатысты барлық компоненттердің кең және жан-жақты тізімін ұсыну үшін қолданылады.

Компоненттер тізімі өсуде. Компьютерлер мен телефондар сияқты кейбір компоненттер бірнеше ондаған жылдар бойы болды. Жақында смартфондар, сандық теледидарлар және роботтар сияқты басқалар пайда болды. Алайда, АКТ әдетте олардың құрамдас бөліктерінің тізімінен гөрі көп нәрсені білдіреді. Бұл сонымен қатар барлық осы компоненттерді қолдануды қамтиды. Дәл осы жерде жаңа технологиялардың нақты әлеуеті мен қуатын табуға болады.

Басқару процесінде АКТ қолдану негізінен тиімді, икемді және есеп беретін әкімшілік жүйені құру идеясымен байланысты. Осы жағдайда халықтың, сондай-ақ әлеуметтік тұрғыда өмір сүру сапасы және еңбек төлемі төмен, одан басқа мемлекеттің экономикасының өсуі болашақта арттыруы күтіледі. Қазіргі таңда цифрландыру тек қана, кеңселер мен мекемелерде компьютерлендіру процесін енгізуді ғана білдірмейді, керісінше бұл үкіметтің қалай жұмыс жасауындағы түбегейлі өзгерістерді көрсетеді. Бұл сонымен қатар мемлекеттік аппарат үшін жаңа міндеттер жиынтығын білдіреді. Бұдан басқа, АКТ ұйымдық қайта құрудың катализаторы ретінде жұмыс істейді, деректердің үлкен көлемін басқарады және әр түрлі қателіктерді азайту арқылы үкіметтің әртүрлі департаменттері мен мекемелері арасында жақсы байланыс орнатады. Бұл сонымен қатар әр түрлі басқару тапсырмаларын қайталамай, тиімділікті қамтамасыз ететін стандартты қосымшалардың дамуына байланысты. Интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар және т. б. сияқты заманауи құралдарды қолдану. басқару процесінде адамдар мен мемлекеттік қызметтерді жеткізушілер арасындағы қашықтықты қысқартады және қоғамдық жұмыстардағы кідірістер, бюрократиялық әуре-сарсаңға салу, сыбайлас жемқорлық, қоғамға қысым көрсету және т.б. сияқты мәселелерді шешеді. Онда негізгі назар неғұрлым жылдам ден қою шағымды жұртшылық. Ашықтық-бұл әр түрлі веб-сайттар арқылы адамдарға әртүрлі ақпарат берілетін қызметтердің

тағы бір ерекшелігі, бұл бюрократтардың ақпараттық монополиясын төмендетеді және азаматтардың өз құқықтарына қатысты мүмкіндіктерін кеңейтеді [13].

Соңғы онжылдықтарда ақпараттық-коммуникациялық технологиялар (АКТ) өндірістік-өткізу тізбектерін, сондай-ақ тауарлар мен қызметтерді өндіруді және оларды сатуды трансформациялау арқылы маңызды экономикалық өзгерістерге алып келді. АКТ ғылым, технология және инновация үшін ақпаратқа қол жеткізуді қамтамасыз ететін, аймақтық және халықаралық ынтымақтастық пен білім алмасуды жеңілдететін және кеңейтетін дамудың маңызды құралына айналуға бастады. Бұл өнімділіктің айтарлықтай өсуіне әкелгенімен, ол кіруге жаңа кедергілер тудырды. Сандық революциядан тек қажетті дағдылары бар адамдар және дұрыс құралдарға қол жеткізе алатын фирмалар ғана пайда көре алады. Сонымен қатар, АКТ секторы тұрақты және жылдам өзгерістермен сипатталады. Бұл өнімділік пен экономикалық даму тұрғысынан үлкен пайда әкелуі мүмкін, бірақ сонымен бірге статус-квоны бұзып, теңсіздік пен оқшаулануға әкелуі мүмкін.

COVID-19 пандемиясы экономикалық белсенділікке үлкен әсер еткенімен, әртүрлі сандық шешімдерді қолданудың ерекше өсуіне әкелді. Дүние жүзіндегі жұмысшылар қашықтан жұмыс істеуге және онлайн-конференцияларға көшті, ал көптеген студенттер әртүрлі цифрлық технологиялардың қолдауымен қашықтықтан өз сабақтарын бақылауға мәжбүр болды. Электрондық сауданы, сандық ойын-сауықты (ағынды, электронды медиа және веб-жаңалықтар қызметі) және әлеуметтік медианы пайдалану 2020 жылы жеделдеді. Көптеген салаларда бизнесті жалғастыруға мүмкіндік берумен қатар, сандық шешімдер пандемия кезінде әлеуметтік және мәдени қызметті жалғастыруға көмектесті, осылайша оқшаулау жағдайында өмір сүру сапасын жақсартуға ықпал етті.

Бұл көптеген салаларда, тіпті дағдарыстан кейін де АКТ-ны енгізуге ұзақ мерзімді әсер етуі мүмкін, бірақ елдер арасында да, олардың ішінде де осы сандық тауарлар мен қызметтерге тең емес қол жетімділік туралы алаңдаушылық бар. COVID-19 басталғанға дейін ерлер мен әйелдердің, қалалық және ауылдық секторлардың, төмен және жоғары білікті жұмысшылардың, ірі және кіші фирмалардың, мемлекеттік және жеке мектептердің және басқалардың қол жетімділігінде үнемі айырмашылықтар болды. Пандемияны болдырмау үшін үкіметтер қабылдаған шаралар осы теңсіздікті күшейтуі мүмкін. Сонымен қатар, құпиялылық және деректерді қорғау мәселелері өсті. АКТ-ға Жалпыға бірдей қолжетімділікті қамтамасыз ету бойынша ТДМ мақсаттарына қол жеткізу үшін көптеген елдер мен халықтың барлық топтарына цифрлық технологиялардың артықшылықтарын пайдалануға мүмкіндік беру үшін қолданыстағы және туындайтын цифрлық алшақтықты еңсеру бойынша күш-жігерді жандандыру қажет.

Қазақстанда ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың дамуы бірнеше мақалалардың авторлардың ойы бойынша, АКТ дамуы келесідей

кезеңдерден өтеді: «Қалыптасуы – 90-жылдардың басы»; «Бастапқы даму – 1995-1999 жж.»; «Қалыптасу – 2000-2005 жж.» [14].

АКТ саласындағы проблемалардың бірі заңнамалық актілерде цифрландыруды түсіндірудің болмауы болып табылады. Осылайша, Зубарев С.М. осы құбылысты зерттеген басқа ғалымдармен, в. г. Халинмен және Г. в. Черновамен «цифрландыру экономиканың тиімділігін арттыруға және өмір сапасын жақсартуға бағытталған ақпаратты ұсынудың сандық форматына көшуге негізделген экономика мен қоғам дамуының басты заманауи тренді болып табылады» деп келіседі [15].

Осы магистрлік жобада біз АКТ-ның маңызды компоненттерінің бірін интернет-ресурс ретінде пайдалануды тереңірек талдаймыз. Шет елдерде WebSite термині жиі қолданылады, бірақ екі термин де синоним болып табылады. Мәселен, «Ақпараттандыру туралы» ҚР Заңының 1-бабының 18-1 — тармақшасына сәйкес интернет-ресурс-бұл ашық ақпараттық-коммуникациялық желіде жұмыс істейтін электрондық ақпараттық ресурс, оны жүргізу және (немесе) пайдалану технологиясы, сондай-ақ ақпараттық өзара іс-қимылды қамтамасыз ететін Ұйымдастырылған құрылым» [16]. Веб-сайт - бұл бір домен атауын қолданатын жалпыға ортақ, өзара байланысты веб-беттер жиынтығы. Осылайша, осы екі терминді де осы магистрлік жобада синоним ретінде қолдануға болады.

Интернеттің Интернеттегі жалпыға қол жетімді қызмет ретінде басталуы 1991 жылы 6 тамызда Бернерс-Ли алғашқы веб-сайтты жариялаған кезде басталды. Веб-сайт желіні және оны пайдалану әдістерін сипаттайтын World Wide Web жобасына арналғаны орынды. Бернерс-Лидің келесі компьютерінде CERN-де орналастырылған, сайттың URL мекен-жайы болды <http://info.cern.ch>. [17]. Алғашқы веб-сайттар тек мәтіннен және бірнеше суреттерден тұрды. Интернетті коммерцияландыру және интернет-провайдерлердің өткізу қабілетін кеңейту барысында веб-сайттар күрделене түсті. Алайда, Интернетті мобильді қолданудың арқасында дизайнды жеңілдету үрдісі тағы да байқалды.

Ақпараттық технологияларды жаһандық басқару жоспарында қолдану тұжырымдамасы 1990 жылдардың басында қалыптасты. Содан кейін олар саудаға, банктік операцияларға көшті. Көп ұзамай ұлттық ақпараттық инфрақұрылым пайда болды, оның басты қағидаттары – жүйелілік, қол жетімділік, ыңғайлылық және ақпараттық қауіпсіздік. Ұлыбританияда билік құрылымдарының азаматтармен интернет-байланысы бүгінде барлық 200 орталық министрліктер мен ведомстволардың ауқымында ұйымдастырылған. Испанияда «Enterprise Content Management Documentum» платформасының негізінде жылжымайтын мүлікке құқықтарды тіркеу жүйесі жолға қойылған. Финляндияда әлемде алғаш рет медициналық жазбалардың Ұлттық мұрағаты құрылды. Германияда құжаттармен және мұрағат материалдарымен жұмысты ақпараттандыру үшін «FAVORIT» ведомствоаралық жүйесі құрылды, электрондық сауда алаңдары, Тауарлар мен қызметтерді жеткізудің электрондық тетіктері және қаржы-салық проблемаларын шешу кеңінен

қолданылады. Басқа елдердегі ұқсас көрініс. Басқаруды ақпараттандырудың шетелдік және отандық тәжірибесін талдау бүгінгі таңда ақпараттық өнім демократиялық қайта құру мен басқару тиімділігін арттырудың шешуші факторларының бірі болып табылады деп сендіреді [18].

Міне, сондықтан да әлеуметтік желілер, веб-сайттар, жұмыс кабинеттері, электрондық пошталар, порталдар, форумдар, ведомствоішілік және ведомствоаралық ақпараттық желілер, электрондық құжат айналымы осылай қажет. Мұның бәрі: мемлекеттік қызметтердің сапасы мен қол жетімділігін арттыру, рәсімдерді жеңілдету және оларды ұсыну мерзімдерін қысқарту; әкімшілік шығындарды азайту; басқарушылық өзара іс-қимылдың бірыңғай стандарттарын енгізу; мемлекеттік және муниципалды органдардың қызметі туралы ақпараттың ашықтығы шектерін кеңейту. Ең бастысы: «желілік басқару және ашық үкімет» режимінде әртүрлі деңгейдегі билік органдарының өзара іс — қимылын оңтайландыру, сондай-ақ «government to government — G2G» және «үкімет — жеке кәсіпкерлік» (government to business - G2B) ведомствоаралық өзара іс-қимыл желілері бойынша [19].

Күн тәртібінде қоғамда цифрлық сауаттылықты дамыту жолдары туралы мәселе тұр. Ақпараттық технологиялардың жылдам және үздіксіз дамуы қоғамның әдеттегі өмір салтын өзгертті: бұдан былай цифрлық ортада тиімді жұмыс істеу қажет цифрлық сауаттылық - техникалық, әлеуметтік және танымдық дағдылардың жиынтығы.

Еуропалық Комиссияға сәйкес, цифрлық сауаттылық креативтілікті, инновацияларды және кәсіпкерлікті дамыту үшін қажетті шартқа айналады, ал оның болмауы қоғамдық өмірге дұрыс қатыспауға әкеп соғады. Басқаша айтқанда, бұл сауаттылық пен санау қабілетімен қатар өмірлік шеберлік. Цифрлық сауаттылықты арттыру қажеттілігі келесі факторларға байланысты: технологиялардың кең таралуы және өмір сүру сапасының жақсаруы.

Біріншіден, цифрлық сауаттылық-заманауи әлемнің талабы. Күнделікті өмірде де, кәсіби ортада да міндеттердің көп бөлігі цифрлық технологияларды пайдалануды білдіреді. Жеке өнімділікті жақсарту үшін, кем дегенде, құрылғылар мен жүйелерді тиімді және мақсатты пайдалану мүмкіндігі қажет. Білім беру, мәдениет және қоғамдық қызметтер саласы түрлі технологиялармен қолдау табуда және біртіндеп онлайн режимге көшірілуде. Мысалы, студенттер мен оқушылар үшін академиялық жыл компьютерлерді, компьютерлік желілерді үнемі қолданумен қатар жүреді, ал шоттарды онлайн төлеудің жаңа жүйесі, жазылымдарды рәсімдеу, банк операциялары күн сайын жүзеге асырылады. 2010 жылдар цифрлық жүйелер, қызметтер және қосымшалар арқылы басқарылатын қоғамның әртүрлі аспектілерінің айтарлықтай өсуі байқалатын онжылдық болды. «Электрондық үкімет», «электрондық денсаулық сақтау» мемлекеттік қызметтерді онлайн режимде көрсетеді. Алайда, цифрлық технологиялармен жұмыс істеу дағдысы ғана жеткіліксіз.

Сонымен қатар, цифрлық сауаттылық жеке адамдар мен жалпы қоғамның өмір сүру деңгейін жақсартуға көмектеседі. Экономика саласында ақпараттық-коммуникациялық технологиялардың (АКТ) болуы еңбек

өнімділігінің Елеулі артуымен, жаңа нарықтардың пайда болуымен және жаңа өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің енгізілуімен байланыстырылады. Жеке деңгейде цифрлық технологиялар өнімді өмір сүруге мүмкіндік береді және өзін-өзі дамытуға мүмкіндік береді. Цифрлық технологияларды пайдалануды білдірмейтін дәстүрлі білім беру жүйесі қолжетімділік пен байланысқа кедергі жасайды. Өз кезегінде, АКТ оқу материалдарын табуға және жеке оқу ортасын құруға мүмкіндік береді. Басқаша айтқанда, бұдан былай адамдар қалай және нені үйрену керектігін білу үшін мәтіннің бекітілген нұсқауларын ұстанудың қажеті жоқ, керісінше, цифрлық сауаттылықтың дамыған дағдылары жеке тұлғаларға ресурстарды өз бетінше іздеуге және пайдалануға, шатастыратын ақпараттық жүйеге назар аударуға және ресурстар көздерін сүзуге мүмкіндік береді. Адамдар өзін-өзі тәрбиелеу және өзін-өзі дамыту үшін жауапкершілікті алуға үйренеді.

Қазіргі уақытта азаматтар арасында Цифрлық сауаттылықтың маңыздылығы өмірдің әрбір аспектісінің басты құрамдас бөлігі болып табылады. 2020 жылғы наурызда Қазақстанда карантинді енгізу АКТ-ны пайдалану қабілеті коронавирустық пандемия салдарын жеңілдету үшін қажетті дағдыға айналғанын көрсетті. Оқушылар қашықтықтан білім беру проблемасына тап болды, қашықтықтан жұмыс істеу оңтайлы балама болды, ал зейнеткерлер қоғамдық өмірдің жаңа ережелеріне таң қалды, өйткені олардың көпшілігі АКТ-ны әлі игермеген. РІААС мәліметтері бойынша, ересек халықтың (16-75 жас) цифрлық сауаттылық деңгейі, сондай-ақ АКТ саласындағы негізгі дағдыларды білуі бойынша Қазақстан ЭЫДҰ-ның 34 елінің арасында соңғы орынға ие [20]. Карантин Қазақстан Республикасының азаматтары арасындағы базалық АКТ білімдеріндегі олқылықтарға, сондай-ақ өткізілетін іс-шаралардың тиімсіздігіне назар аударды.

Мемлекеттік органдар мен олардың ведомстволық бағынысты ұйымдарының интернет-ресурстары үшін олардың тиімділігі мен пайдалану ыңғайлылығында маңызды құрауыштар ретінде көптеген факторлардың болуы қажет.

Азаматтар жеке сектордағы веб-сайттарды жасау сияқты қарапайым тәжірибені күтуге дағдыланған. Атап айтқанда, Мемлекеттік веб-сайтты жобалау функциялары іздеу навигациясын, ең жақсы Қызметтерді көрсетуді, географияға негізделген жеке тәжірибені ұсынуды және тағы басқаларды қамтуы керек.

Жеке сектор сайттарынан айырмашылығы, Мемлекеттік веб-сайттардың дизайны барлық демографиялық топтардың адамдарын қамтитын азаматтардың мінез-құлқымен анықталуы керек. Жеке секторда мақсатты демографиялық клиенттер болуы мүмкін, ал мемлекеттік Веб-сайттың дизайны барлық адамдарға, соның ішінде мүгедектерге де қызмет етуі керек. Нәтижесінде, ең озық эзирлемелер ақпаратты оңай жеткізуді және мобильді, жауапты және қол жетімді тапсырмаларды орындауды қамтиды. Мемлекеттік сектордың деректерге негізделген және азаматтарға бағытталған дизайн

элементтерінің өлшемдеріне сәйкес келетін Веб-сайттары азаматтардың қанағаттанушылығы мен тартылуын арттырады.

Жергілікті билік органдарына күшті қауымдастықтар құру тапсырылды және олардың веб-сайты көбінесе азаматтардың өмірін байыту үшін пайдаланатын алғашқы және негізгі ақпарат көзі болып табылады - үй жануарларын асырап алудан бастап бизнесті жүргізуге лицензия алуға дейін [21].

Адамдардың жергілікті үкіметтің веб-сайтына кіруінің басты себебі-тапсырманы немесе транзакцияны орындау, сондықтан жергілікті үкіметтің веб-сайтының дизайны клиенттердің сапарларын ескере отырып және тәжірибе құрылғыға байланысты қалай ерекшеленетінін түсіну керек. Мысалы, егер біреу мобильді құрылғыдан сот туралы ақпарат іздесе, олар мекен-жайы немесе телефон нөмірі сияқты деректерді іздейді, сондықтан мұндай ақпараттың көрінетін жерде көрсетілуін қамтамасыз ету маңызды.

Осылайша, жергілікті билік органдарының веб-сайттары нақты міндеттерге назар аудару және азаматтарға бұл тапсырманы тез орындауға мүмкіндік беру үшін олардың CMS-ке тәуелді. 1500-ден астам жергілікті өзін-өзі басқару ұйымдары өздерінің жергілікті веб-сайттарының дизайнын жасауда govAccess-ке тәуелді, өйткені олар азаматтардың деректері мен мінез-құлқына сүйенеді және жергілікті билік басшыларына қолдануға оңай қосымшаны ұсынады.

АКТ дамуының осы кезеңінде мобильді болу маңызды. Мемлекеттік веб-сайттардағы барлық трафиктің жартысы мобильді құрылғыларға тиесілі және азаматтардың көпшілігі мемлекеттік қызметтерге қол жетімділікті талап еткен сайын, олардың саны күрт артады деп күтілуде. Мұны біле отырып, мемлекеттік сектор ұйымдары өздерінің веб-сайттарын мобильді құрылғыларға ыңғайлы ету үшін жетілдіреді, яғни сайт мобильді құрылғы экранына бейімделеді, қол жетімді және оқылады, сонымен қатар қарапайым навигацияны қамтамасыз етеді.

Құрылғыны пайдалану бірнеше себептерге байланысты бақылаудың маңызды көрсеткіші болып табылады. Ең бастысы, бұл пайдаланушылардың мемлекеттік веб-сайттардың дизайнына қалай қол жеткізетінін және бұл тәжірибе құрылғыға байланысты қалай ерекшеленетінін көрсетеді. Сандық қатысуымен көшбасшы болған үкіметтер өздерінің веб-сайттарын жобалауға қызмет көрсетуге бағытталған тәсілдің Күшін түсінеді. Бұл ұйымдар веб-сайтпен кез-келген қарым-қатынасты өз азаматтарына сандық форматта қалай жақсы қызмет көрсету керектігін білу мүмкіндігі ретінде қарастырады. Сондай-ақ, олар өздерінің веб-сайттарын икемді CMS-те жасайды, осылайша олар ақпарат негізінде әрекет ете алады және қолданушы тәжірибесін үнемі жетілдіре алады.

Ең жақсы мемлекеттік веб-сайттар жақсы ұйымдастырылған, мазмұнға бай және оларды іздеуге оңай. Қызмет көрсетуге бағытталған Мемлекеттік веб-сайтты оңтайландыру үшін қарапайым тілді қолдана отырып, түсінікті мазмұн жақсы нәтижелерге әкелуі мүмкін.

«Электрондық үкімет» деген ауқымды қалыптастыру үшін үкімет мемлекеттік бағдарламаларды қабылдады. Сондай-ақ, мемлекеттік бағдарламаларды жүзеге асыру барысында «электрондық үкіметтің» жиырмадан астам қорлар құрамдас бөлшектері келесідей, бұл: «мүлік тіркелуі», «мекенжай тіркелуі», «жеке тұлға», «заңды тұлға», «үкіметтік дерекқорлар», электронды мәлімет айналымы жүйесі, мемлекеттік органдардың бірыңғай көлік ортасы, Интранет портал және т.б. «Электрондық үкіметтің» шлюзі іске қосылғанның арқасында, халыққа негізінде айтқанда көптеген қызметтерді алуын электроны түрде жасауға мүмкіншілігін ұсынады [22].

Қоғам және азаматтар мемлекеттік шешімдер қабылдау процесі мен олардың жүзеге асырылуына тікелей қатысуы қажет. Жергілікті басқару органдары арқылы халыққа жергілікті маңызы бар мәселелерді өз бетімен және жауапкершілікпен шешуге нақты мүмкіндік беру керек [23]. Жоғарыда келтірілген сөйлемді жүзеге асыру үшін барлық құралдарды дамыту қажет.

Осылайша, мемлекет экономиканың жұмыс істеуі мен оны басқарудың тиімді тетігі ретінде АКТ саласын дамыту процестеріне белсенді қатысуды жалғастыруда.

Осы талдауда цифрлық сауаттылықты арттыру бойынша ағымдағы іске асырылып жатқан мемлекеттік бағдарламалармен қатар ішкі және халықаралық зерттеулер қаралатын болады. Қазақстан Республикасы жоспарларының бірі 2020 жылға қарай ҚР азаматтары арасында ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдаланудың базалық дағдыларын 83% - ға дейін арттыру болды [24].

Орталық үкіметтің АКТ-ға арналған шығыстары орталық үкіметтің АКТ-ға бөлінетін жалпы бюджетінің үлесін білдіреді (мысалы, аппараттық және бағдарламалық қамтамасыз етуге Инвестициялар, ат-инфрақұрылымға арналған ағымдағы шығыстар, АКТ саласындағы мамандардың жалақысы және оқыту). Үкімет технологияларды, әсіресе Интернетті пайдалануды ішкі операциялардың тиімділігін арттыру, мемлекеттік қызметтердің сапасын жақсарту үшін тетік ретінде қарастырады. сапа, сондай-ақ саясатты тиімді және ашық түрде қалыптастыру. Саясатқа қатысты нәтижелерге қол жеткізуді күту де жоғары, өйткені АКТ шығындары айтарлықтай. Жұмсалған абсолютті сомалардың мысалдары негізгі заңдылықтарды түсіну және АКТ қолдануды оңтайландыру маңызды екенін көрсетеді: Америка Құрама Штаттарындағы орталық Үкіметте 75 миллиард доллар; Ұлыбританияда 10 миллиард доллар; Канадада, Францияда 4-тен 5 миллиард долларға дейін және Австралия. АКТ шығыстарының кейбір көлемі орталық үкімет бюджетінің 2% - дан астамын құрауы мүмкін. Алайда, АКТ шығындарының жоғары немесе төмен үлесін басымдық, тиімділік немесе тиімділік көрсеткіші ретінде түсіндіру дұрыс болмас еді. Маңызды контекстік факторларды ескеру қажет, бірақ олардың рөлі әлі анық емес [25].

Орталық үкіметтер өз бюджетінің 1,5% - дан астамын АКТ-ға жұмсайтын елдерге орталықтандырудың жоғары деңгейі бар екі ел (Жаңа Зеландия, Финляндия) және федералды елдер (Америка Құрама Штаттары,

Канада, Швейцария), сондай-ақ Халқы бойынша өлшенетін үлкен де, кіші де елдер кіреді. Мемлекеттік басқарудың абсолютті мөлшері шығындар құрылымына да әсер етуі мүмкін. Словения мен Эстония үкіметтері Жұмыспен қамтудың ұқсас көрсеткіштеріне ие және бір қызметкерге АКТ капиталы мен операцияларына бірдей соманы жұмсайды; Италия, Испания және Германия үлкен мемлекеттік әкімшіліктерге ие және бір қызметкерге АКТ - ға көп ақша жұмсайды (шамамен 3000 АҚШ доллары). Америка Құрама Штаттары бойынша 26 000 АҚШ долларынан астам бір қызметкерге АКТ-ға жұмсалатын орташа шығынмен, одан кейін Швейцария, Біріккен Корольдік, Корея және Австралия бөлінеді [26].

Сонымен бірге, мемлекеттік басқару мөлшері бәрін түсіндірмейді. Австралия мен Кореяның орталық үкіметтері де ұқсас өлшемдерге ие, бірақ Чили мен Финляндияға қарағанда бір қызметкерге АКТ-ға шамамен үш есе көп жұмсайды. Франция мен Америка Құрама Штаттарында жоғары орталық үкімет үлгіге қарағанда жұмыспен қамту көлемі, бірақ Америка Құрама Штаттары бір қызметкерге АКТ-ға айтарлықтай көп қаражат жұмсайды. Масштабты үнемдеу үлкен әкімшіліктердегі бір қызметкердің орташа шығындарын азайтады деп күтуге болады; сонымен бірге, үлкен әкімшіліктер мемлекеттік саясатты жүзеге асыруда үлкен қиындықтарға тап болуы мүмкін, бұл масштабты үнемдеудің төмендеуіне әкеледі.

Кейбір елдер шығындардың құрылымын жақсы түсіну, ішкі контекст факторларын ескеру және Үкіметтің АКТ-ны пайдаланудан қайтарымдылығын арттыру үшін АКТ-ға арнайы шолуларды қолданды. АКТ шығындары туралы толығырақ ақпарат, оның ішінде дезагрегацияланған деректерді салыстыру АКТ шығындары туралы шешім қабылдауды жақсартуға көмектеседі. Мұндай деректерді талдау уақыт өте келе АКТ шығындарының жеке санаттары қалай өзгеретінін, мысалы, аутсорсингпен салыстырғанда мемлекеттік Жұмыспен қамту шығындары қалай өзгеретінін көрсете алады; орталық үкіметтің АКТ шығындары мемлекеттік қызметтердің көпшілігі ұсынылатын жергілікті шығындармен қалай өзара әрекеттеседі; немесе технологияны қолдану Денсаулық сақтау, білім беру немесе сот төрелігі сияқты салалардағы саясат мақсаттарына қалай ықпал етеді.

Зерттеу әдістері

Бұл бөлімнің мақсаты магистрлік жобаның тақырыбын зерттеуде әдіснаманы таңдауды көрсету және негіздеу қажеттілігі болып табылады.

Эмпирикалық зерттеулер белгілі бір тақырыпты зерттеу және сұрақтарға жауап алу үшін деректерді қажет етеді. Зерттеудің ерекшеліктеріне байланысты қажетті деректерді екі түрлі түрге бөлуге болады: сапалық және сандық.

Жұмыста жобаның проблемаларын ашу үшін сапалы және сандық зерттеу әдістері қолданылды.

Зерттеудің сапалы әдістерінің бірі әдеби ресурстарды талдау және өңдеу әдісі болды. Бұл әдіс АКТ дамуының ағымдағы жағдайын, оның маңыздылығын, одан әрі жұмыс істеудің негізгі ережелерін анықтауға, Қазақстанның мемлекеттік органдарында оны қалыптастыру бойынша ұсыныстарды негіздеуге көмектесті.

Сондай-ақ Қазақстан Республикасының **412** интернет пайдаланушысы арасында сауалнама түрінде сандық зерттеу жүргізілді. Сауалнама мессенджерлер мен әлеуметтік желілер арқылы таратылды. Негізінен бюджеттік ұйымдардың қызметкерлері мен мемлекеттік қызметшілер қатысты, олардың көпшілігі мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын пайдаланады және олардың кемшіліктері мен артықшылықтары туралы түсініктері бар.

Сауалнаманың негізгі мақсаты-азаматтардың интернет-ресурстарды онлайн-форматта ұсыну сапасы мен пайдалану ыңғайлылығына қанағаттану деңгейін анықтау, сондай-ақ күтулердің алынған нәтижеге сәйкестік дәрежесін анықтау. Сауалнама қорытындысы бойынша Қазақстан Республикасы тұрғындарының релеванттық тәжірибесі туралы толық ақпарат алуға, сондай-ақ пысықталуы азаматтардың қанағаттану деңгейін арттыруға көмектесетін бағыттарды сәйкестендіруге қол жеткізілді.

Сауалнама онлайн жүргізілді, осылайша басқа әдістер мен құралдардан артықшылығы болды, бұл елдің әртүрлі аймақтарынан ақпаратты қашықтықтан жинауға мүмкіндік берді. Жауаптар жіберілгеннен кейін өте қысқа уақыт ішінде алынды. Сонымен қатар, онлайн-сауалнаманы тарату зерттеудің қымбат құралы емес. Осылайша, біз таңдаған әдіс уақыт пен қаржы ресурстарын азайтуға мүмкіндік берді.

Сауалнама 15 сұрақтан тұрады. 14 сұрақ жауап беруге міндетті болып табылады, ал қалған 1 сұраққа респонденттер өздерінің жеке тәжірибелеріне сүйене отырып жауап берді. Осылайша, жауаптардағы субъективизмнің максималды толықтығы мен төмендеуі жүзеге асырылды.

Сауалнама Google Forms платформасы арқылы жүргізілді, онда жауаптарды тез алуға және жақсы көріну үшін Графиктер мен кестелер құруға мүмкіндік беретін функциялар бар.

Зерттеудің сапалы әдістерінің бірі эксперимент болды, оның барысында сұрақтар қойылды және мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының функционалын пайдалану бойынша нұсқаулар берілді. Эксперимент әр түрлі

бэкграундпен 5 адамның қатысуымен өткізілді, әрқайсысы қатысуға жазбаша түрде өз келісімін берді және нәтижелері бейнеге жазылды.

Эксперименттердің басты мақсаты пайдаланудың қолайсыздығының себептерін анықтауға, сондай-ақ қатысушылардың сапалы пікірін білуге тырысу болды.

АКТ құралдарын пайдалану бойынша шет елдер мен бизнестің тәжірибесін қарастыру, әсіресе веб-сайттар ерекше назар аударды және оларды Мемлекеттік интернет-ресурстарда іске асырудың жаңа мүмкіндіктерін бөлуге көмектесті.

Жүргізілген зерттеу нәтижелерін назарға ала отырып, интернет-ресурстар мемлекеттің халықпен өзара іс-қимылының тиімді құралы болып табылады деп айтуға болады, алайда азаматтарды мемлекеттік саясатты іске асыруға тарту үшін олардың тиімділігін жақсарту мүмкіндіктері бар.

Талдау және зерттеу нәтижелері

Қазақстан қолданыстағы инфрақұрылымды жаңғыртуды және АКТ-ны экономиканың түрлі секторларында іске асырылатын жобаларға біріктіруді жалғастыруда. 2017 жылы Үкімет елдің цифрлық инфрақұрылымын жақсартуға бағытталған 2018-2022 жылдарға арналған Цифрлық Қазақстан бағдарламасын іске қосты [27]. Бағдарламаның бюджеті 1 миллиард АҚШ долларынан аз және мемлекеттік және жеке секторлар арасында тең бөлінеді. Бағдарлама энергетика, көлік, ауыл шаруашылығы, электрондық сауда және қаржы секторын қоса алғанда, экономика секторларын цифрландыру сияқты бес негізгі салаға бағытталған.; мемлекеттік көрсетілетін қызметтер мен «ақылды қалаларды» қоса алғанда, Цифрлық мемлекетке көшу; бүкіл ел бойынша жоғары жылдамдықты және қауіпсіз байланыс желілері мен АТ-инфрақұрылымын дамыту; орта, техникалық және кәсіптік жоғары білім беруде цифрлық сауаттылықты арттыру; технологиялық кәсіпкерлікті, стартап-ортаны және қаржы экожүйесін дамыту үшін жағдайларды қамтамасыз ету.

Қазақстандық АКТ нарығының жалпы көлемі 2020 жылы шамамен 5 миллиард АҚШ долларына бағаланып отыр, бұл ЖІӨ-нің 3,0% - ын құрайды. Телекоммуникация және ақпараттық технологиялар нарығы тиісінше 66% және 34% - ды құрайды. 2020 жылы телекоммуникациялық қызметтерден түскен жалпы табыс шамамен 2 миллиард АҚШ долларын құрады; Интернет (38%), ұялы байланыс (26%) және басқа да телекоммуникациялық қызметтер (19%) [28].

Халықаралық Электр байланысы одағының деректері бойынша 2017 жылы (соңғы есеп) Қазақстан АКТ дамыту индексі бойынша 176 елдің ішінен 52-орынды иеленді [29]. Қазақстанда интернеттің енуі 80% - ға бағаланады (2019 жылдың соңы). 2019 жылдың соңына қарай тіркелген телефон желілерінің саны шамамен 3 миллионды құрады; 24 миллион ұялы байланыс абоненті, оның 15 миллионға жуығы Интернетке қол жеткізе алады; және 2,57 миллион тіркелген Интернет абоненті.

Жетекші кіші секторлар:

- мемлекеттік қызметтерді, ақылды көлікті, қалалық инфрақұрылымды және қаржы секторына арналған қосымшаларды дамыту үшін қолданылатын цифрлық технологиялар ;
- Мұнай-газ, тау-кен өнеркәсібі және ауыл шаруашылығы салаларындағы процестерді автоматтандыру технологиялары;
- Қолданыстағы тіркелген және мобильді желілерді жаңғырту және кеңейту;
- Мазмұнмен байытылған мобильді қосымша құны бар қызметтер;
- 5G ұялы байланыс технологиялары;
- Ұялы нөмірлерді тасымалдау (MNP) технологиялары;
- Интернет заттары (IoT) жабдықтары мен технологиялары [11].

Азаматтардың қатысуына жәрдемдесу әлеуметтік инклюзивтік басқарудың іргетасы болып табылады. Электрондық қатысу жөніндегі

бастамалардың мақсаты азаматтардың ақпаратқа және мемлекеттік қызметтерге қол жеткізуін жақсарту; тұтас алғанда қоғамның және атап айтқанда жеке адамның әл-ауқатына ықпал ететін мемлекеттік шешімдер қабылдауға қатысуға жәрдемдесу болуға тиіс.

Электрондық қатысу индексі (ЕРІ) БҰҰ электрондық үкіметін шолуға қосымша көрсеткіш ретінде есептеледі. Ол үкіметтердің азаматтарға ақпарат беруін жеңілдету («электрондық ақпарат алмасу»), мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау («электрондық консультациялар») және шешім қабылдау процестеріне қатысу («электрондық шешім қабылдау») үшін онлайн-сервистерді пайдалануға ерекше назар аудара отырып, сауалнаманың қамту аясын кеңейтеді.

Электрондық қатысу шеңбері:

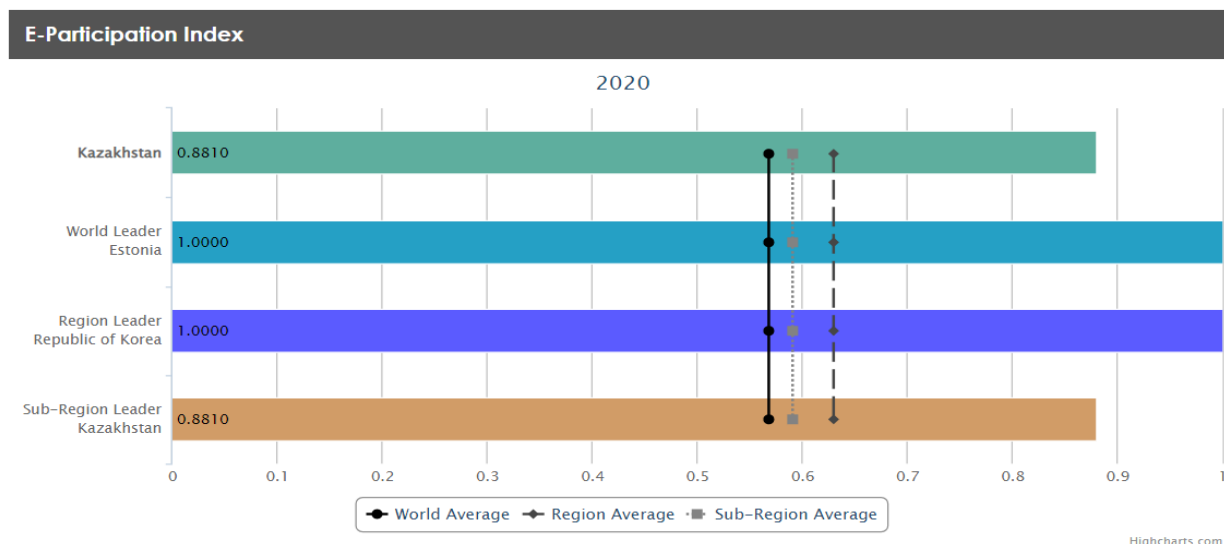
- Электрондық ақпарат: азаматтарды ашық ақпаратпен қамтамасыз ету және ақпаратқа сұраусыз немесе сұрау бойынша қол жеткізу арқылы қатысуды қамтамасыз ету
- Электрондық консультациялар: азаматтарды мемлекеттік саясат пен қызметтерді енгізуге және талқылауға тарту
- Электрондық шешім қабылдау: саясат нұсқаларын бірлесіп әзірлеу және қызмет құрамдастарын және оларды жеткізу тәсілдерін бірлесіп өндіру арқылы азаматтардың мүмкіндіктерін кеңейту.

Осылайша, технологияларды дамыту мен жақсарту ғана емес, сондай-ақ ел азаматтарының электрондық үкіметті тарту және пайдалану деңгейін арттыру қажет. Азаматтардың мемлекеттің цифрлық кеңістігіне қатысуын өлшеу үшін E-Participation Index сияқты индекс жасалды (3 - кесте).

Кесте 3 – E-participation – қатысу рейтингі

Е -Қатысу индексі	2020	2018	2016	2014
Қазақстан (орын)	26	42	67	22
Қазақстан (құн)	0,88100	0,83710	0,59322	0,76470

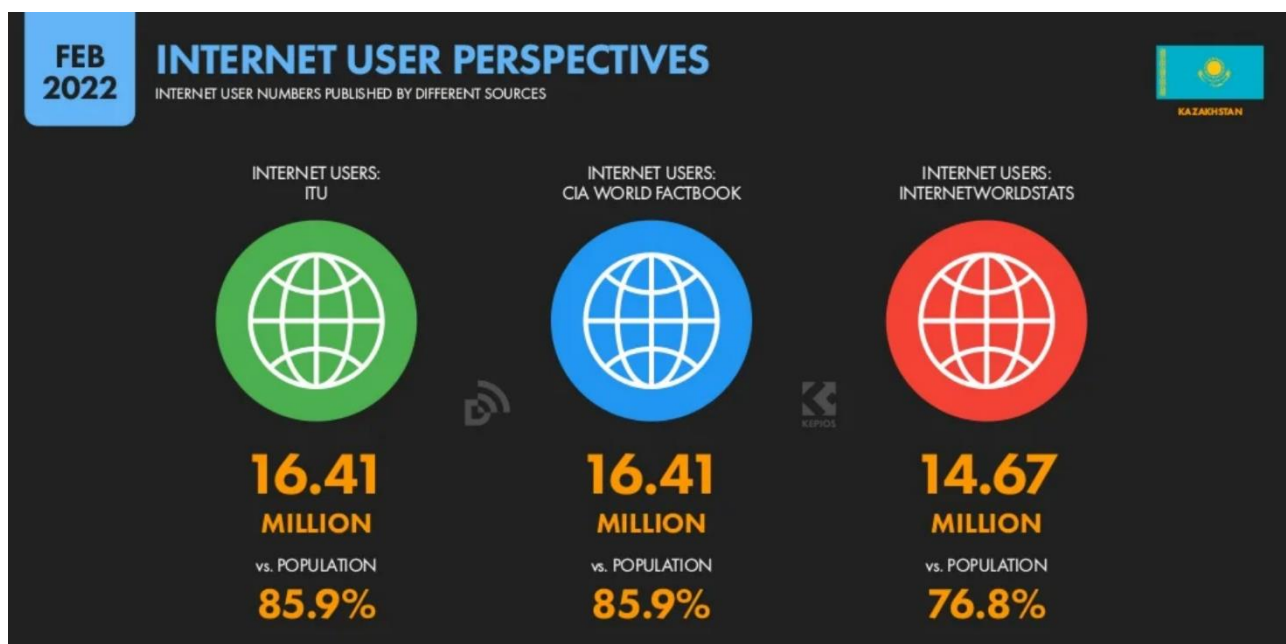
Ескертпе - БҰҰ электрондық үкіметінің білім қоры мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [30].



1-сурет – Индекс бойынша Қазақстанның рейтингі Е – Қатысу

Ескертпе - БҰҰ электрондық үкіметінің білім қоры мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [30].


Түрлі көздер бойынша Қазақстандағы интернет-пайдаланушылардың саны орта есеппен 16,41 миллион немесе халықтың 85,9% - ын құрайды [31].



2 -сурет – Өртүрлі көздерден алынған деректер бойынша интернет пайдаланушылардың саны

Ескертпе – Datareportal дерекқоры мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [31].

FEB 2022 **MOST-VISITED WEBSITES: ALEXA RANKING**
 RANKING OF THE MOST-VISITED WEBSITES ACCORDING TO ALEXA INTERNET, BASED ON TOTAL MONTHLY WEBSITE TRAFFIC



#	WEBSITE	TIME PER DAY	PAGES PER DAY	#	WEBSITE	TIME PER DAY	PAGES PER DAY
01	GOOGLE.COM	17M 26S	18.49	11	OK.RU	04M 15S	2.24
02	YOUTUBE.COM	19M 22S	10.53	12	USTKZ	03M 54S	2.54
03	KUNDELIK.KZ	00M 28S	11.30	13	OLX.KZ	10M 56S	7.68
04	MAIL.RU	04M 06S	3.22	14	GOOGLE.RU	03M 39S	4.35
05	NUR.KZ	03M 49S	2.00	15	KOLESA.KZ	15M 07S	9.91
06	VK.COM	07M 03S	3.58	16	YANDEX.RU	07M 41S	4.34
07	GOOGLE.KZ	04M 34S	4.68	17	ZOOM.US	06M 27S	3.52
08	EGOV.KZ	10M 41S	6.50	18	TELEGRAM.ORG	05M 58S	2.84
09	WIKIPEDIA.ORG	03M 39S	3.05	19	GOSZAKUR.GOV.KZ	21M 36S	15.70
10	YANDEX.KZ	03M 40S	1.94	20	REZKA.AG	03M 03S	3.86

3-сурет – Өртүрлі көздерден алынған деректер бойынша интернет пайдаланушылардың саны

Ескертпе – Datareportal дерекқоры мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [31].

Alexa ranking веб-сайттарын талдау сервисінің деректері бойынша 1-суретте Қазақстандағы ең көп кіретін сайттар және оларда болудың орташа уақыты көрсетілген.

Мемлекеттік органдардың Интернет-ресурстарының бірыңғай платформасы мемлекеттік органдардың ақпараттық контентін жариялау үшін алаң ұсыну бойынша кешенді қызметті іске асыру мақсатында Қазақстан Республикасының мемлекеттік ақпараттық саясатын іске асыру мәселелері жөніндегі комиссия төрағасының 2018 жылғы 7 маусымдағы №3 хаттамалық тапсырмасына сәйкес іске асырылады [32].

Қазақстан Республикасында Мемлекеттік орган туралы негізгі ақпарат ашық қолжетімділікте оның ресми интернет-ресурсында жарияланатын практика жүзеге асырылады. Соңғы жылдары мұндай ресурстардың саны едәуір өсті, олардың саны жүзге жетті. Әрбір министрліктің, іс жүзінде әрбір комитет пен Департаменттің, облыстардың, қалалардың, аудандардың, ауылдардың және басқа да ведомстволардың әкімдіктерінің өздерінің жеке интернет-ресурсы болды. Азаматтарға мемлекеттік орган туралы ақпаратты іздеу және көптеген сайттарды бір жүйеге біріктіру процесін жеңілдету үшін Үкімет ақпарат алу мен өзара іс-қимылдың бірыңғай терезесіне айналған мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай алаңын құрды. Жобаның әзірлеушілері «Ұлттық ақпараттық технологиялар» АҚ болды, олар

17 Жергілікті атқарушы органдардың және 18 орталық мемлекеттік органдардың ресми сайттарын бірыңғай алаңға көшіру бойынша жұмыс жасады. Қазіргі уақытта бөлімдердің жалпы саны 900-ге жуық. МО ИРБП интерфейсі мемлекеттік органдардың жаналықтарын, анықтамалық ақпаратты, құжаттарды, НҚА және т.б. басқа ресурстарға өтпей-ақ, Бірыңғай платформада 2 рет басу арқылы табуға мүмкіндік береді. Қазіргі уақытта барлық 17 ЖАО МО ИРБП-ға, ОМО-дан ҚР Президентіне есепті 13 МО-дан барлық 18 министрлік пен 54 комитет өтті [33].

Белгілі бір мемлекеттік органның бөлімдерін контенттік толтыру және орналастырылатын ақпараттың толықтығы, сапасы үшін жауапкершілік тиісті ұйымның қызметкерлеріне бекітілген. ҚР ЦДИАӨМ және «ҰАТ» АҚ тарапынан тек әдіснамалық және техникалық қолдау көрсетіледі.

МО ИРБП-да өмірлік жағдайлар бойынша 117 материал орналастырылды. Оларды өзектендіру бойынша жұмыстар жүргізілуде. Мысалы, «анықтаманы қалай алуға болады» МО ИРБП-дағы іздеу жолындағы сұрау салуға портал жылжымайтын мүлік, жұмыстың жоқтығы, сотталғандығы және т. б. туралы анықтаманы алумен байланысты осы мәселенің бірнеше тұжырымын берді.

МО ИРБП-да мемлекеттік органдардың мынадай сервистері іске асырылды, жаңғыртылды және іске қосылды:

- Қазақстан Республикасы Орталық сайлау комиссиясының «Сайлау учаскесін іздеу» қызметі, ол арқылы өз сайлау учаскесінің мекенжайын көрсетуге болады;
- «Әкімшілік лауазымдарға арналған жұмыс орындары» бөлімі, онда әрбір бос жұмыс орны бөлек, неғұрлым ақпараттандырылған нысанда жарияланады және танымал жұмыс іздеу сайттарында сияқты ыңғайлы сүзгілеудің арқасында табуға болады;
- «Сұрақ-жауап» қызметі, ол арқылы пайдаланушылар ЭСҚ пайдаланбай ашық сұрақтар қойып, МО ИРБП-да жауап ала алады;
- «Қоғамдық қатысу бюджеті» қызметі, ол арқылы азаматтар қаланы абаттандыру жобаларын жүзеге асыруға өтініш бере алады;
- «Интернет-ресурсқа шағымдану» қызметі және ҚР ІІМ Тыйым салынған сайттардың тізілімі;
- Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігінің «Дұрыс тамақтану тізілімі» қызметі;
- Павлодар облысының әкімдігі үшін «Тұрғын үй алу кезегін іздеу» қызметі;
- Жоғарғы Сот Кеңесінің сынақ тестілеу қызметі;
- ҚР АРРФР регистрлері мен калькуляторлары;
- ҚР АРРФР «Тестілеудің онлайн трансляциясы» қызметі;
- Қазақстан Республикасы МКҚК «Сұрақ-жауап» мұрағаты;
- ҚР МО «Мемориал» қызметі ;
- «Интерактивті карталар» қызметі;
- ҚР ВСС «Сенің пікірің» қызметі;

- Шығыс Қазақстан облысы әкімдігінің «Егу пункттері» қызметі;
- «Жасырын бөлім» қызметі.

«ҰАТ» АҚ мемлекеттік органдардың МО ИРБП-да өз бөлімдерін толтыруы мәртебесіне тұрақты мониторинг жүргізеді. Қазіргі уақытта порталға барлық орталық және жергілікті атқарушы органдар көшті. Алайда, әртүрлі мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын іріктеп іздеу кезінде кейбір мемлекеттік органдар әлі күнге дейін бірыңғай порталдан бөлек өзінің интернет-ресурсының алаңын пайдаланатыны анықталды.

Осы платформаны талдау кезінде табылған негізгі кемшіліктер:

1. Әрбір ИР сәйкес бөлімнің мазмұнын дербес толтырады. Бұл процесті толтырылатын бөлімдердің үлесі бойынша бақылайды, бірақ орналастырылған ақпараттың қолжетімділігі мен сапасына бақылау жоқ.
2. ИР-ға ЭЦҚ қолданбай сұрақ қою мүмкіндігі. Қазақстан Республикасының заңнамасында азаматтық қорғанысқа мұндай жүгіну реттелмеген. Жауап бермегені үшін ДА-ның уақыты мен жауапкершілігі туралы нақты түсінік жоқ, бірақ берілген
3. Электрондық үкімет жұмысының қайталануы. МО ИРБП бойынша жауаптар әлі де пайдаланушыларды egov.kz қызметтерін пайдалануға жібереді

Бұл тек платформаның негізгі кемшіліктері.

Ашық деректерден жиналған техникалық сипаттамаларға сәйкес көптеген субдомендерді атап өтуге болады - 73 бірлік [34]. 73 субдомендер арасында мыналар ерекшеленеді <https://taldau.stat.gov.kz/>, <https://project.gov.kz/>, <http://esutd.gov.kz/sutd/>, <https://www.kgd.gov.kz/kk> олар өте жақсы жұмыс істейді. Дегенмен, сайттың өзінде осы сайттар мен оларды пайдалану мүмкіндіктері туралы айтатын сілтемелер жоқ.

Субдомен (ағылш. *subdomain*) - жоғары деңгейлі доменнің бөлігі болып табылатын домен.

DNS жүйесінде ағаштың иерархиялық жүйесі бар, онда ағаштың әр тармағы домендік атау болып табылады. Қосалқы домен-жоғары деңгейлі доменнің бөлігі болып табылатын домен. Қосалқы домендер емес жалғыз домендер — түбірлік домендер. Мысалы, «[mail.example.com](mailto:example.com)» және «calendar.example.com» қосалқы домендер «example.com», бұл өз кезегінде [.com](http://example.com) жоғарғы деңгейлі доменнің қосалқы домені.

«Субдомен» ұғымы абсолютті тәуелділікті емес, салыстырмалы түрде білдіреді: мысалы, «wikipedia.org». [org](http://wikipedia.org) қосалқы домені, а «en.wikipedia.org» - поддомен «wikipedia.org». ішкі домендер деңгейінің максималды саны-127, және олардың әрқайсысында домен атауының жалпы ұзындығы 255 таңбаның ұзындығына жеткенше 63 таңба болуы мүмкін. Кейбір домендік тіркеушілер қатаң талаптар қояды [35].

Ұлттық статистикаға сәйкес 2020 жылы интернет пайдаланушылардың жалпы саны жалпы халыққа 88,2% құрады [36].

Халықтың қатысуын түсіну үшін Ақтау қаласы әкімдігінің сайтына контент-талдау жүргіземіз.

Келушілердің саны бойынша ашық деректердің болмауына және Яндекс немесе Гугл метрика сияқты құралдарды пайдалану мүмкіндігінің болмауына байланысты біз Ақтау қаласы әкімдігінің сайты мысалында бір ай ішінде жаңалықтарды қараған адамдардың орташа санын пайдаланатын боламыз. Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар жөніндегі агенттігінің ұлттық статистика бюросының ресми статистикасын келтірейік [37].

Маңғыстау облысында 6-74 жас аралығындағы қала тұрғындары арасында интернет пайдаланушылардың саны 87,2% - ды құрайды. Ақтау қаласының 2020 жылғы халқы 183 097 адамды құрайды. Осылайша, Ақтау қаласында интернетті пайдаланатын тұрғындардың шамамен саны-159 660 адамды құрайды.

Ақтау қаласы әкімдігінің 2022 жылғы сәуір айындағы веб-сайтының жаңалықтарының орташа санын талдаймыз. Біз Айдың әр аптасы үшін 2 жаңалықты таңдаймыз. Сәуір айында 61 жаңалық жарияланды.

Келесі жаңалықтар парақтары талданды:

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/367493?lang=ru> – 1 қапау, 29 сәуір 2022 - 16: 08

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/367486?lang=ru> – 1 қапау, 29 сәуір 2022 - 16: 11

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/362910?lang=ru> – 20 рет қаралды, 23 сәуір 2022 - 15:54

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/361736?lang=ru> – 14 рет қаралды, 22 Сәуір 2022 - 15: 13

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/357171?lang=ru> – 12 рет қаралды, 12 сәуір 2022 - 17: 41

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/357031?lang=ru> – 7 рет қаралды, 11 сәуір 2022 - 11: 48

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/357006?lang=ru> – 2 қапау, 07 Сәуір 2022-13:30

<https://www.gov.kz/memleket/entities/akimat-goroda-aktau/press/news/details/350407?lang=ru> – 40 рет қаралды, 04 Сәуір 2022 - 15:49

Осылайша, орташа есеппен алғанда, веб-сайтта бір жаңалық Ақтау қаласының 159 660 интернет-пайдаланушысы болған кезде 1 айда 12 рет қаралады, бұл қала халқының белсенділігі мен МО ИРБП-мен цифрлық өзара іс-қимылының төмендігін көрсетеді.

Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын ақпараттық толықтырудың қолданыстағы қағидаларына және олардың мазмұнына қойылатын талаптарға сәйкес ақпаратқа қолжетімділік үшін мынадай тармақтар қажет:

2) навигациялық қолжетімділік (кез келген құжатқа немесе ақпаратқа навигациялық мәзірді пайдалана отырып, басты беттен бастап интернет-

ресурста 3 рет басу арқылы қол жеткізуге болады);
3) интернет-ресурстың әрбір бетінде негізгі навигациялық мәзірдің, басты бетке сілтемелердің, сайт карталарының, іздеу нысандарының болуы;

б) ақпараттың іздеу қолжетімділігі:

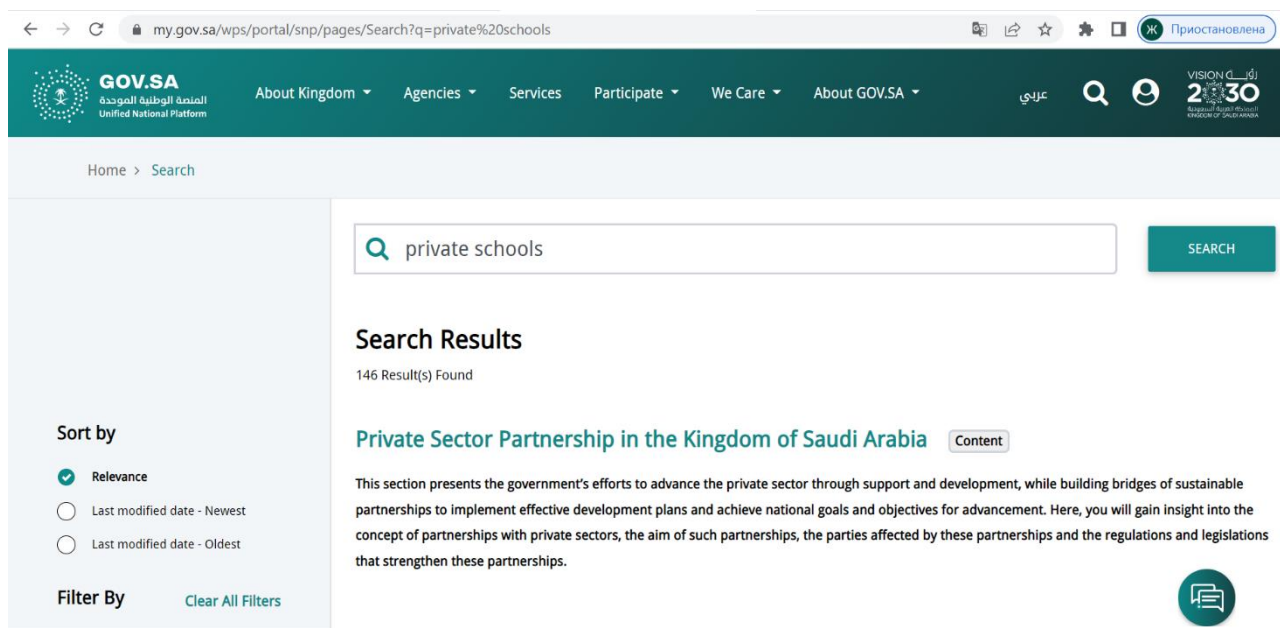
іздеу өрісіне кемінде 20 таңба енгізіңіз;

интернет-ресурста орналастырылған барлық мәтіндік ақпаратты контекстік іздеудің болуы;

интернет-ресурста кеңейтілген іздеу функциясының болуы;

іздеу нәтижелерін бөлек бетте көрсету (бір уақытта іздеу сұрауы іздеу жолағында қалуы керек) [38].

Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстары платформасына Сауд Арабиясы мемлекеттік органдарының интернет-ресурстарымен салыстырмалы талдау жүргіземіз. Халықаралық тәжірибеде мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай порталы Сауд Арабиясы, Біріккен Араб Әмірліктері және Мексика сияқты елдерде бар. Сондықтан мысал үшін Сауд Арабиясының платформасын қарастырайық (4-сурет) [39].

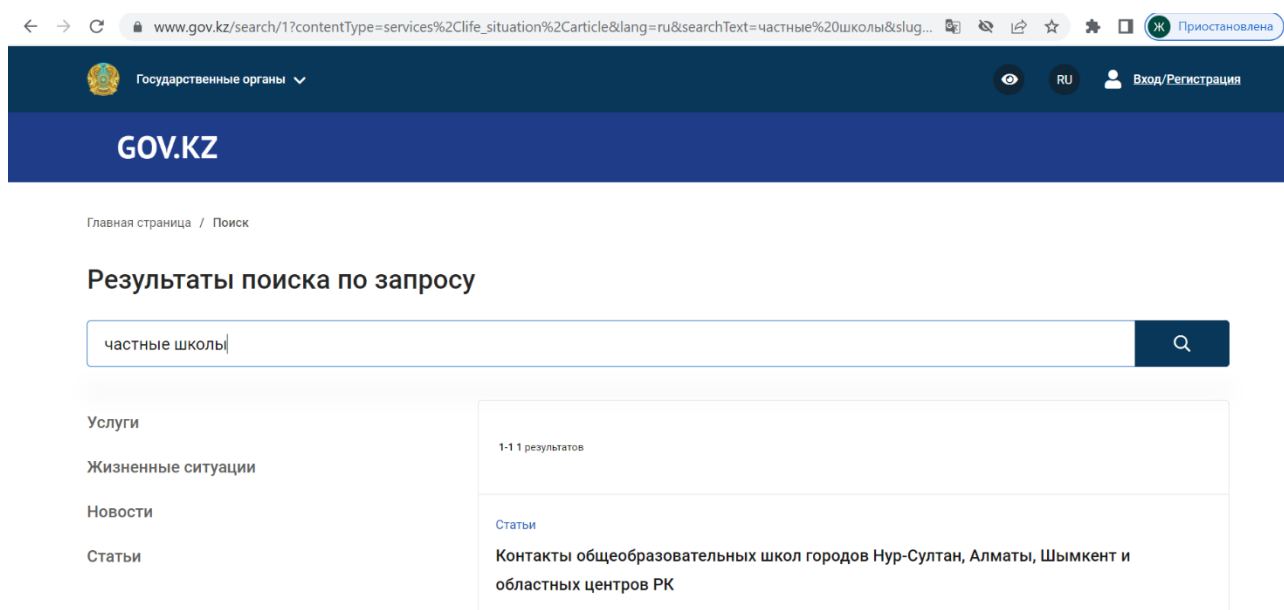


4-сурет – Сауд Арабиясының үкіметтік платформасы

Ескертпе - Сауд Арабиясының үкіметтік платформасы мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [39].

Осы платформадағы іздеу жолағы бүкіл веб-сайтта, санаттар мен оның ішкі домендерінде жұмыс істейді. Басты бетте іздеу жолына «жеке мектептер» сұранысы енгізілді. Сұрағаннан кейін парақтың сол жағындағы іздеу жолағында нәтижелерді сұрыптау үшін сүзгілерді орнатуға болатын өріс бар. Шығару өзекті болды, кілт сөздерге қатысты 146 нәтиже табылды. Нәтижелер

арасында мектептегі білім туралы жалпы ақпарат, сонымен қатар мектеп карталары және олардың тізімі бар.



5-сурет – Қазақстан мемлекеттік органдарының платформасы

Ескертпе - Қазақстан мемлекеттік органдарының платформасының мәліметтері негізінде жоба авторы құрастырды [33].

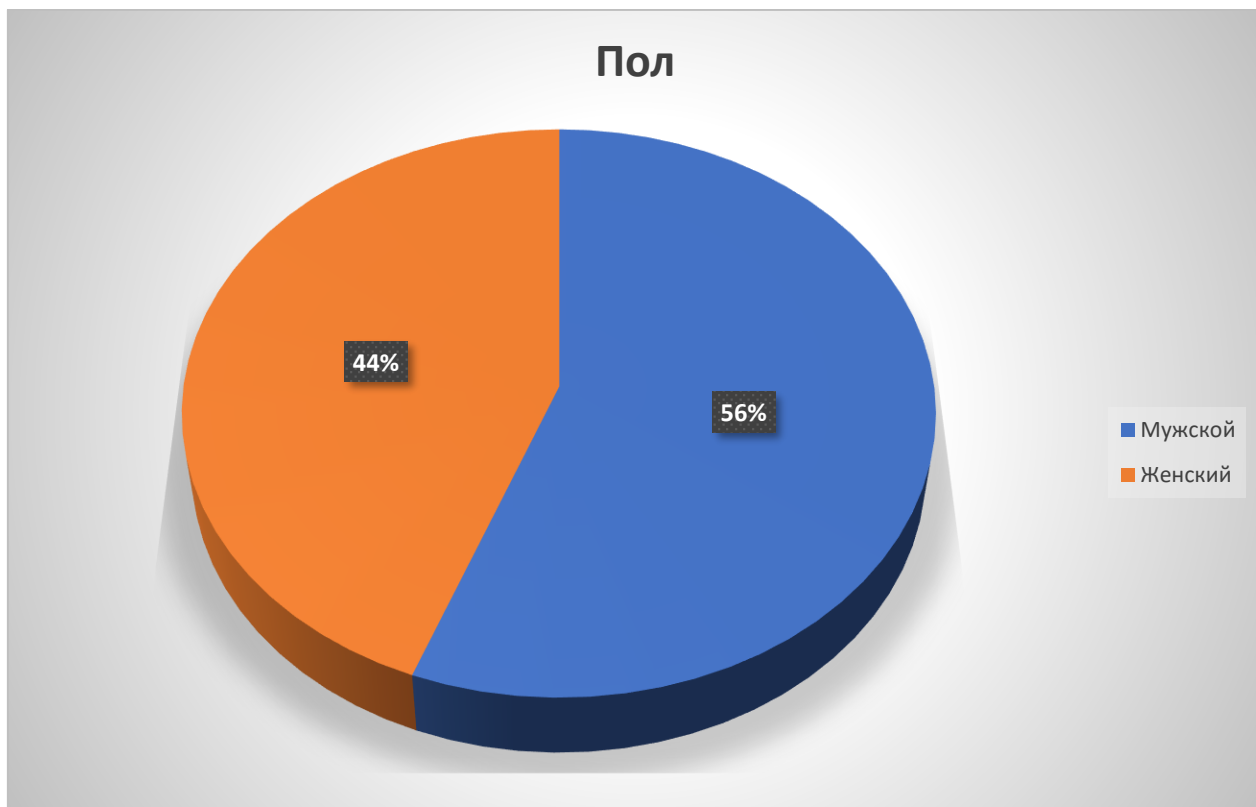
Осындай сұрау салу кезінде қазақстандық платформаның іздеу жүйесінде «Нұр-сұлтан, Алматы, Шымкент қалаларының және облыс орталықтарының жалпы білім беретін мектептерінің байланыстары» деген 1 ғана нәтиже берілді (5 - сурет).

Осылайша, екі платформаның іздеу жүйелерін салыстыру кезінде қазақстандық платформада нашар оңтайландырылған іздеу жүйесін байқауға болады. Аз ақпарат беріледі, негізгі сөздер бойынша нәтиже бермейді.

Мәселені тереңірек зерттеу үшін сауалнама жүргізілді. Сауалнама жүргізудің мақсаты ағымдағы жағдайдың жалпы көрінісін анықтау мақсатында МО интернет-ресурстарын пайдаланған адамдардың жауаптарын зерделеу және практикалық ұсынымдар алу, қолданыстағы практиканы талдау болып табылады. Сауалнамаға 412 респондент қатысты.

Жүргізілген сауалнаманың статистикасына сәйкес Мемлекеттік веб-ресурстарды пайдаланушылардың контингенті өте әртүрлі.

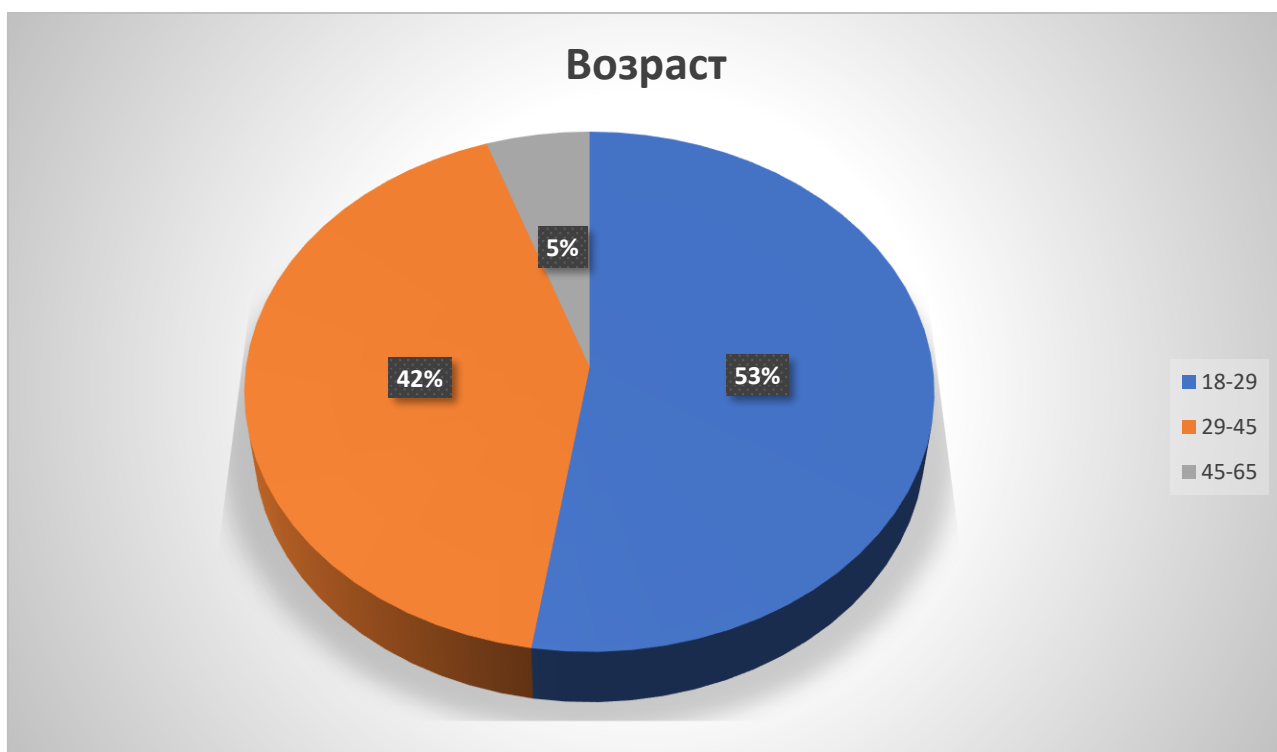
Сұралғандардың гендерлік қатынасы еркек жынысының шамалы артықшылығымен тең. Респонденттердің орташа жасы 18-ден 29 жасқа дейін, екінші жас тобы 29-дан 45 жасқа дейін (1 - график).



1 – график - Жауап гендер туралы респонденттер

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы құрастырды

Сауалнамаға негізінен 18-29 жас және 29-45 жас аралығындағы екі жас тобы қатысты. (2 - график) осылайша Қазақстан Республикасының интернет-пайдаланушысының портреті туралы қорытынды жасауға болады.



2-график - Жауап респонденттердің жасы туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы құрастырды

Респонденттердің көпшілігінде компьютерлік техниканы меңгеру дағдысы сенімді пайдаланушы ретінде бағаланады, сұралғандар арасында шамамен – 86%. Озық пайдаланушылар өздерін 11% және қалған 3% - ды жаңадан пайдаланушылар деп атады. (3-график)

Компьютерлік технологияны меңгеру деңгейі



3-график - жауап респонденттер технологияны қолдану деңгейі туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы құрастырды

Сауалнама географиясы біртекті емес, басым көпшілігі – 67,3% елорда тұрғындары, екінші страта Маңғыстау облысы. Алайда, сұралғандардың арасында кему реті бойынша мына қалалардың өкілдері бар: Алматы, Шымкент, Алматы облысы, Ақмола облысы, Атырау, ШҚО, Ақтөбе, Жамбыл облыстары және одан әрі.

Қаланың негізгі мекендеу географиясы респонденттердің жалпы санының 93,6% - ын құрайды.

Ұсынылған страталардың арасында пайдаланушылардың мынадай ірі санаттары бар: мемлекеттік қызметшілер, студенттер, квазимемлекеттік сектор қызметкерлері, жеке сала өкілдері және үй шаруасындағы әйелдер. (4-график) Пайдаланушылардың ең ірі елі респонденттердің жалпы санының 48% - ын құрайтын бюджеттік ұйымдардың қызметкерлері болып табылады. Пайдаланушылардың келесі үлкен санаты-студенттер, олардың пайызы жалпы санның 21% құрайды.

Үшінші санат бойынша 17% пайыздық көрсеткішпен Мемлекеттік қызмет жұмыскерлері ұсынылған.

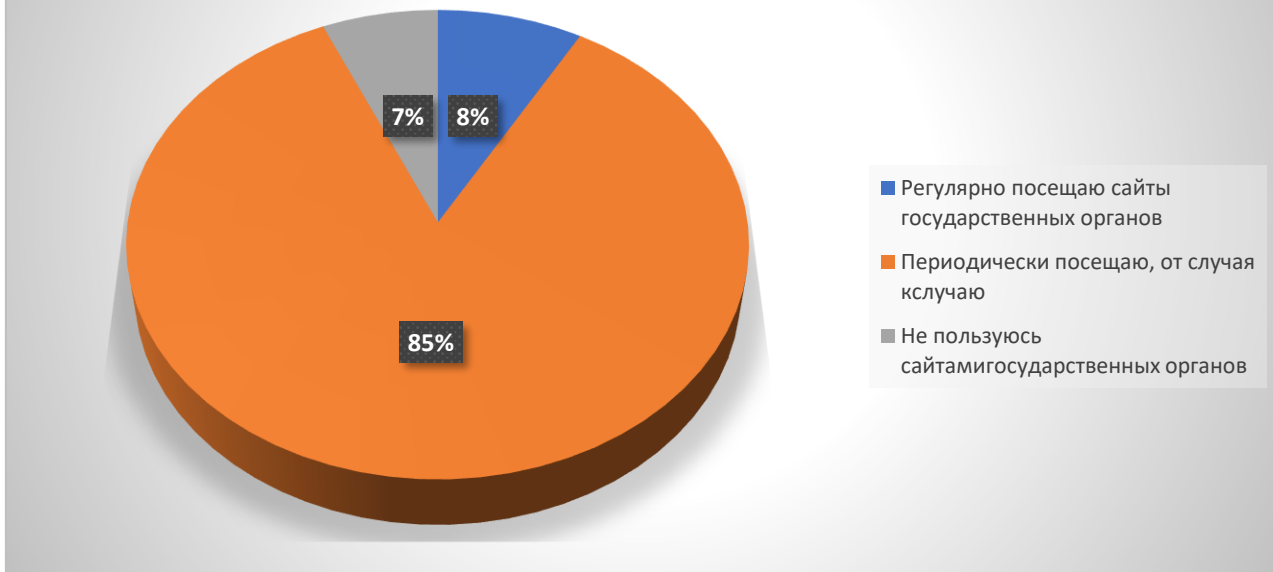
Жеке меншік иелері респонденттердің жалпы санының 9%, үй шаруасындағы әйелдер 5% құрайды.



4-график - Жауап респонденттер технологияны қолдану деңгейі туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы құрастырды

Азаматтық қорғаныстың интернет ресурстарын пайдалану



5-график - Жауап респонденттер азаматтық қорғаныстың интернет-ресурстарын пайдалану туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы құрастырды

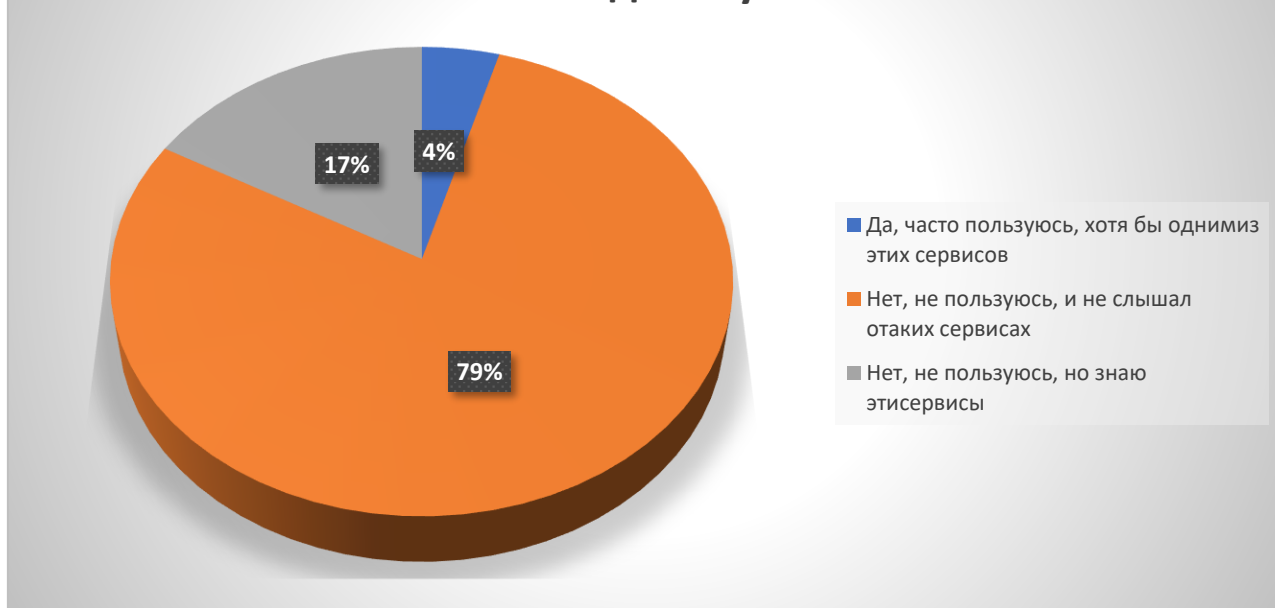
Барлық сұралған респонденттердің арасында-85% Мемлекеттік мекемелердің сайттарына мерзімді түрде барады, 8% - ға жуығы үкіметтің веб-ресурстарына тұрақты түрде барады және 7% - ы оларды мүлдем пайдаланбайды (5-график).

Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстары туралы ақпараттың негізгі көзі – Google және Яндекс сияқты жалпы іздеу желілері.

Одан әрі танымал-ресми ақпарат көздерінен, хаттар мен теледидарлардан, сондай-ақ әртүрлі әлеуметтік желілерден тану. Респонденттердің аз ғана бөлігі ҚР мемлекеттік органдарында веб-ресурстардың бар екендігі туралы естімеген. Сонымен қатар, ресми веб-ресурстарда ұсынылған жаңалықтарға, «өмірлік жағдайлар» мақалаларына пошталық жазылу, ҚР ОСК «сайлау учаскесін іздеу» сервисі, «сұрақ-жауап» сервисі, «халыққа қатысу бюджеті» сервисі және т.б. сияқты қызметтер мен сервистерді пайдалану жағдайы бір мәнді емес.

Статистикаға сәйкес, респонденттердің 17% - ы қол жетімді қызметтерді немесе қызметтерді пайдаланбайды, ал респонденттердің 78,8% - ы мүлдем естімеген және олардың бар екендігі туралы білмейді. Респонденттердің жалпы санының тек 4% - дан астамы осы қызметтерді кем дегенде біреуінің тұрақты негізде біледі және пайдаланады (6-график). Осылайша, мемлекеттік органдар сайттарын және олардың функционалын нашар ілгерілету мен тарату туралы айқын қорытынды жасауға болады.

Азаматтық қорғаныстың интернет ресурстарын пайдалану



б-график - Жауап респонденттердің ұсынылған IR функцияларын білуі туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы жасады

Веб-ресурстардың техникалық мүмкіндіктерінің сапасын және интуитивті пайдалану деңгейін бағалау туралы сауалнама бағанында респонденттердің көпшілігі Үкімет пен мемлекеттік органдардың веб-сайттарының деңгейін барлық сұралғандардың 3 немесе 74,7% - ына бағалайды деп жауап берді. 13% 4 бағасын берді және тек 6 пайызы «өте жақсы» деген баға берді.

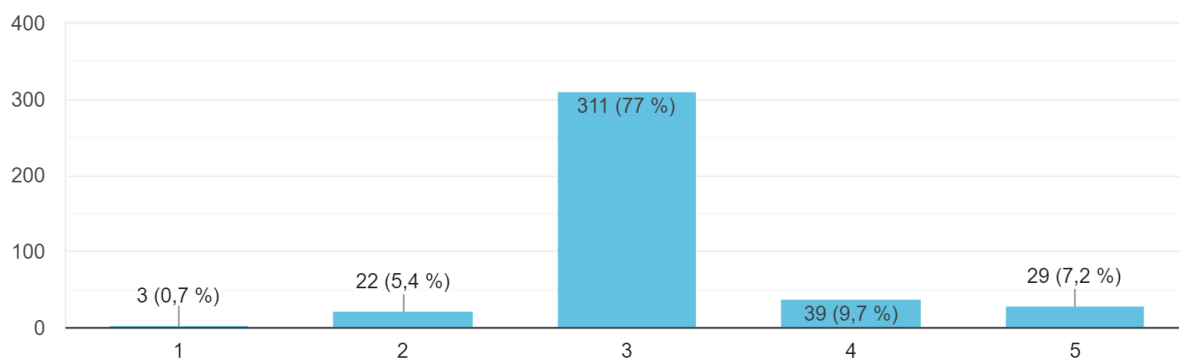
Мемлекеттік органдардың сайттарына және респонденттердің көпшілігінің ресми беттеріне кіруге арналған негізгі құрылғы-Бұл компьютер немесе ноутбук. Алайда, планшеттен немесе смартфоннан кірулер арасындағы айырмашылық бірдей емес. 51% - компьютер пайдаланушылары және 49% планшет немесе смартфон арқылы кіреді.

Мемлекеттік веб-ресурстарда ұсынылған ақпараттың өзектілігін бағалау шеңберінде респонденттердің көпшілігі өзектілігін 3, шамамен 72,2% - ға бағалады. 11% 4 бағасын берді және 8% - дан астамы ақпаратты өзекті деп тапты. Яғни, мемлекеттік органдардың Ар толтыратын ақпараты шындыққа сәйкес келмейді. Өзектілігі бар негізгі проблемаларды байланыс нөмірлері, мекен-жайы, Мемлекеттік органдардың басшылары туралы мәліметтер жарамсыз етеді. (7 график)

12. Насколько актуальна информация на сайтах государственных органов?
по 5 бальной шкале, где 5 - актуальна, 1 - сильно устарела



404 ответа



7 график - Жауап респонденттерге мазмұнның өзектілігі туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы жасады

Пайдаланушы оған қажетті ақпаратты алған кезде жағдай қайғылы емес. Респонденттердің 80,5% - ы қажетті ақпаратты тек ішінара алады деп жауап берді. Әрі қарай, жалпы санның 13,2% - ы барлық ақпаратты толық алады, ал қалған 4,4% - ы оны мүлдем алмайды.

Сұралғандардың мемлекеттік органдардың сайттарын жақсарту бойынша негізгі тілектерінің арасында келесі қайталанатын тілектері атап өтілді:

- қазақ тіліндегі дұрыс және түсінікті ақпарат,
- әр түрлі мемлекеттік органдар жинайтын статистикалық мәліметтер, бюджеттер мен шығындар жобасы,
- веб-ресурсты пайдалану бойынша түсіндірме,
- жетілдірілген техникалық мүмкіндіктер және жылдам Интернет-трафик,
- жаңартылған және жаңартылған ақпарат,
- мемлекеттік бағдарламаларды іске асыру бойынша есептер,
- мемлекеттік құрылым қызметкерлерінің штаттық саны,
- тұрақты кері байланыс, ыңғайлы және түсінікті интерфейс,
- тиімді іздеу сұранысы.

Респондент мемлекеттік органдардың қызметі туралы білетін негізгі ақпараттық арналар туралы сұраққа жауап берушілердің ең көп саны негізгі ақпарат көзі ретінде Facebook, Instagram, Telegram сияқты әлеуметтік желілерді және басқа да әлеуметтік желілерді таңдаған адамдардың жалпы санының 91,5% - ын құрады. (8-график)

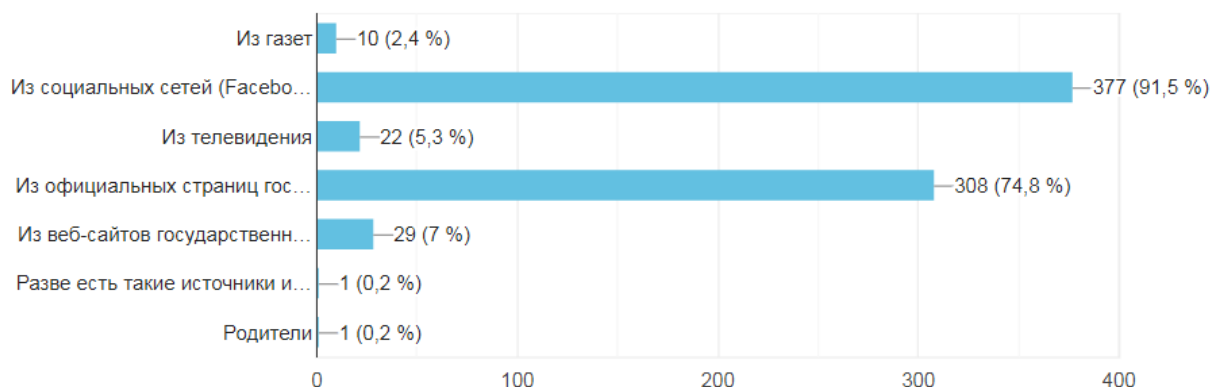
Сонымен қатар, әлеуметтік желілердің ішінде негізгі арналар мемлекеттік органдардың осы платформалардағы ресми парақтары болды, шамамен 74,8%.

Әрі қарай, танымалдылық бойынша ресми веб-ресурс 8,5% құрайды және теледидар тек 5,3% құрайды.

15. Из каких источников вы чаще получаете информацию о работе государственных органов?

 Копировать

412 ответов



8-график - Жауап респонденттерге мазмұнның өзектілігі туралы

Ескертпе – графикті сауалнама негізінде жоба авторы жасады

Сондай-ақ, сауалнама нәтижелері бойынша келесі қорытынды жасауға және проблемаларды анықтауға болады:

1. Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарындағы өзекті емес ақпарат;

2. Қажетті ақпаратты іздеудің қолайсыздығы, мүдделі тұлғалардың көпшілігі мемлекеттік бағдарламалардың, ұлттық жобалардың және бюджеттің есептерін іздеуде қиындық тудырады;

3. Ашық қолжетімділікте орналастыруға міндетті ақпараттың болмауы немесе дұрыс емес мәселелері бойынша кері байланыс мүмкіндігі жоқ;

4. Халықтың мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының функционалы туралы нашар хабардар болуы, соншалықты көп адамдар Жаңалықтарды таратуға жазылу мүмкіндігі туралы білмейді, ЭЦҚ пайдаланбай сұрақ қояды;

5. Ақпаратты қазақ тілінде дұрыс толтырмау және оның орыс тілімен сәйкес келмеуі;

6. Интуитивті түсініксіз интерфейс.

Зерттеудің екінші әдісі эксперимент форматында жүргізілді. Негізгі мақсаттары:

- customer journey map (пайдаланушының саяхат картасы) - пайдаланушының платформамен өзара әрекеттесу процесі;
- МО ИРБП пайдалылығын бағалау;
- қажетті ақпаратты алудағы проблемаларды анықтау.

Экспериментке жазбаша келісімімен әр түрлі бэкграундпен 5 адам қатысты. Эксперимент барысында бейнежазба жүргізілді, сонымен қатар эксперименттер нәтижесінде қажетті ақпаратты алмаудың негізгі себептері анықталды және қатысушылардың пайдалану ыңғайлылығын жақсарту бойынша ұсыныстары жазылды.

Осылайша, эксперимент нәтижелері бойынша келесі мәселелерді анықтауға болады:

1. 3 түрлі қала (Атырау, Ақтау, Нұр-сұлтан) әкімдерінің жеке қабылдауына жазылу үшін өзекті байланыс деректерінің болмауы;

2. Іздеу жолағындағы сұраулар кезінде қажетті нәтиже берілмеді:

- мемлекеттік бағдарламалардың есептері;
- әскери есепке қою;
- жеке куәлікті алу нұсқаулары;
- әкімге қабылдауға жазылу.

Қажетті ақпаратты іздеудің қолайсыздығы, SEO нашар оңтайландырылған.

3. Экспериментке қатысушылардың MO платформасының пайдалылығының орташа бағасы 5 балдық шкала бойынша 2,5 баллды құрады.

Эксперименттің барлық 5 қатысушысының интернет-ресурстарын жақсарту бойынша негізгі ұсыныстар платформада ақпаратты іздеуді жақсарту болып табылады.

Интернет ресурстарының тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар.

Зерттеу және тақырыпты талдау нәтижелері бойынша анықталған мәселелерді шешуге ұсыныстар бар.

Пайдаланушылардың негізгі проблемасы оларға қажетті ақпаратты ала алмау болды. Іздеу сұрауын енгізген кезде релевантты ақпарат немесе ҚР басқа платформаларына гиперсілтемелер бермейді. Мысалы, ҚР туристік саласын дамытудың 2019-2025 жылдарға арналған мемлекеттік бағдарламасы бойынша есепті іздеу кезінде орташа статистикалық пайдаланушы іздеу сұрауы арқылы қажет деп таппайды. Алайда, бұл есеп сайтта түрінде бар .doc файл, бұл есепті алу үшін ұзақ жол жүру керек:

1. мәдениет және спорт министрлігінің парақшасына кіріңіз,
2. министрліктің құрылымына кіру
3. туризм комитеті бетіне өтіңіз
4. комитеттің құжаттарына кіру
5. есепті іздеу

бұл есепті комитеттің құжаттарынан қолмен ізденіңіз.

Осылайша, қорытынды жасалады - интернет-ресурстардың негізгі функциясы ақпарат беру сапасыз деңгейде жүзеге асырылады, осыған байланысты пайдаланушының платформамен өзара әрекеті күрделене түседі, интернет-ресурсты пайдалану өте ыңғайсыз, пайдалану төмен деңгейде. Бұл платформа тиімсіз және халықтың мемлекеттік органдармен өзара іс-қимылын жақсарту төмен деңгейде жүзеге асырылады.

Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарын ақпараттық толықтырудың қолданыстағы қағидаларында көрсетілген талаптарды атап өту қажет:

1) навигациялық қолжетімділік (кез келген құжат немесе ақпарат басты беттен бастап навигация мәзірін пайдалана отырып, интернет-ресурс бойынша 3 ауысудан артық емес уақытта қолжетімді болуы тиіс);

2) ақпараттың іздестіру қолжетімділігі:

іздеу өрісіне кемінде 20 таңба енгізу;

интернет-ресурста орналастырылатын Барлық мәтіндік ақпарат бойынша контекстік іздеудің болуы;

интернет-ресурс бойынша кеңейтілген іздеу функциясының болуы;

жеке бетте іздеу нәтижелерін шығару (іздеу сұрауы іздеу жолағында қалуы керек) орындалмайды.

МО ИРБП-ның Қазақстан Республикасының мемлекеттік ақпараттық саясатын іске асыру мәселелері жөніндегі комиссия төрағасының 2018 жылғы 7 маусымдағы №3 хаттамалық тапсырмасымен әзірлене бастағанын ескере отырып, 4 жыл ішінде халыққа қажетті ақпаратты алуға мүмкіндік беретін МО ИРБП платформасында тиімді іздеу жүйесі әзірленбеген.

№1 шешім.

«Ұлттық ақпараттық технологиялар» акционерлік қоғамы Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 29 қаңтардағы № 40 қаулысына сәйкес «электрондық үкіметтің» ақпараттық-коммуникациялық инфрақұрылымының операторы болып анықталды, оператор сұрау салу кезінде әрбір түйінді сөз ескеріліп, мемлекеттік органдардың барлық платформаларынан нәтиже берілуі үшін іздеу жүйесін жақсартуы, SEO оптимизациялауы тиіс egov.kz, taldau.gov және т.б.) және МО ИРБП қосалқы домендері.

Көптеген пайдаланушылар бастапқыда белгілі бір құжат немесе қызмет деп аталатындығын білмеуі мүмкін. Кілт сөздерді сұраған кезде синонимдер мен сөз формалары жазылуы үшін семантикалық өзек жасау керек. Осылайша, платформаны пайдалану ыңғайлылығы артады және халықтың мемлекетпен нашар өзара әрекеттесу мәселесі шешіледі.

№2 шешім.

Сайттың мазмұны мен қолдауын алып тастаңыз. Платформада egov.kz барлық мемлекеттік органдар мен жалпы құрылымның байланыстары бар парақ құру. Осылайша, платформаны қолдауға ресурстар жұмсалмайды, күн сайын жаңалықтарды толтыратын, аз қатысатын қызметкерлердің уақыты оңтайландырылады. Сұрақ-жауап, сайлау учаскесі, қатысу бюджеті сияқты МО ИРБП-нің функцияларын мыналарға аударуға болады egov.kz ал мемлекеттік органдардың қажетті құжаттары мен датафайлдары data.egov.kz.

ҚОРЫТЫНДЫ

Біздің өміріміздің қазіргі заманғы болмысы мен жаңа сын-қатерлерді ескере отырып, интернет-ресурстарды пайдалану қазір кез келген бизнес-ұйым, сондай-ақ мемлекеттік органдар қызметінің халықты мемлекеттік органдармен диалог пен коммуникацияға тарту үшін аса маңызды құрамдас бөліктерінің бірі болып табылады. АКТ-ны, атап айтқанда веб-сайттарды дамыту үшін оларды жетілдіру және зерттеу жұмыстарын одан әрі жалғастыру қажет. Қазір АКТ компоненті қызмет алушылармен, ШОБ өкілдерімен және қарапайым халықпен жақсы қарым-қатынас жасау үшін халық арасында ресми және заңды ақпаратты таратуда басты болып табылады.

Интернет-ресурстарды дамыту мемлекетке оның барлық функцияларын тиімді пайдалануға және цифрлық кеңістікте көптеген міндеттерді шешуге мүмкіндік береді.

Қоғамның мемлекеттік саясатты іске асыруға қатысуы туралы өзекті ақпарат алу жолымен «жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытудың қиын жолы» мақаласының авторлары да жазады [40]. Жергілікті атқарушы органдардың өзін-өзі басқару процесіне жұртшылықты тартудың негізгі құралы хабардар болу және коммуникация болып табылады. Тартудың түрлі нысандарын кезең-кезеңімен пайдалану, түсіндіру жұмыстарын жүргізу, қоғамдық мойындаумен уәждеу қажет. Жергілікті өзін-өзі басқаруды дамытудың қазақстандық жолын жоспарлау кезінде шет елдердің тәжірибесін ғана емес, сондай-ақ еліміздің тарихын да ескеру қажет. Еуропалық елдердің халықтарына ұқсамайтын қазақ ділін ескере отырып, енгізілетін халықаралық практиканы жергілікті халықтың ерекшеліктеріне бейімдеу мағынасы бар.

Жасыратыны жоқ, құрмет, құрмет және қоғамдық мойындау біздің халқымыздың көз алдында ерекше мәнге ие, сондықтан басқарушылық шешімдер қабылдау процесіне белсенді қатысатын азаматтарды қоғамдық тану, бұл ретте билік өкілі бола отырып, отандық азаматтарды мемлекетті басқаруға тартуға ынталандыруы мүмкін. Ал бұл мәселені ең тиімді және тікелей шешетін мемлекеттік органдардың интернет-ресурстары болып табылады.

Пайдаланылған дереккөздер тізімі

- 1 Цифровизация базовые элемент реформ – URL: <https://profit.kz/news/61771/Prezident-RK-Cifrovizaciya-bazovij-element-reform/>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – электронды ресурс
- 2 Gartner Forecasts Worldwide IT Spending to Grow 5.1% in 2022 – URL: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-01-18-gartner-forecasts-worldwide-it-spending-to-grow-five-point-1-percent-in-2022>. Жүгінген күні: 19.01.2022ж. – Электронды ресурс
- 3 Федеральные расходы в сфере ИТ. – URL: <https://www.statista.com/statistics/506409/united-states-federal-it-expenditure/#:~:text=U.S.%20federal%20government%20IT%20expenditure%202011%2D2021&text=For%20the%202021%20fiscal%20year,dollars%20for%20federal%20IT%20spending>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – электронды ресурс
- 4 Рейтинг стран в развитии электронного правительства – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center> жүгінген күні: 20.01.2022
- 5 Impact of ICT development on economic growth. A study of OECD European union countries Antonio Fernandez-Portillo, Dr. Manuel Almodovar-Gonzalez, Ricardo Hernandez-Mogollon, Finance Economics and Accounting Department, Faculty of Business, Financial and Tourism, University of Extremadura, Avda. Universidad S/n, Caceres, 10003, 2010 – тікелей мәтін.
- 6 Мемлекеттік органдардың интернет-ресурстарының бірыңғай платформасы – URL: <https://www.nitec.kz/en/node/621>. Жүгінген күні: 08.08.2021ж. – Электронды ресурс.
- 7 «Цифрлық Қазақстан» мемлекеттік бағдарламасы – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>. Жүгінген күні: 15.03.2021ж. – Электронды ресурс.
- 8 «Цифрландыру, ғылым және инновациялар есебінен технологиялық серпіліс» ұлттық жобасы – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P2100000727> Жүгінген күні: 18.11.2021ж. – Электронды ресурс.
- 9 Состояние высокотехнологичного экспорта стран ЕАЭС – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sostoyanie-vysokotehnologichnogo-eksporta-stran-eaes>. Жүгінген күні: 13.04.2021ж. – Электронды ресурс.
- 10 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. – URL: <http://www.gks.ru>. Жүгінген күні: 13.04.2021ж. – Электронды ресурс.

11 Official website of the United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD) – URL: <http://unctad.org/>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

12 ICT (information and communications technology, or technoplogies) – URL: <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies> Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

13 Открытость, прозрачность, подотчетность – URL: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38798925&pos=5;-88#pos=5;-88 Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

14 Научный журнал Фундаментальные исследования. – 2013. – № 4 (часть 4) – С. 950-954 – тікелей мәтін.

15 Зубарев С.М. Правовые риски цифровизации государственного управления. Актуальные проблемы российского права. – URL: <https://doi.org/10.17803/1994-1471.2020.115.6.023-032>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

16 Закон РК «Об информатизации» от 16 ноября 2017 года № 401 – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P1700000827>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

17 Первый веб-сайт в мире – URL: <https://www.history.com/news/the-worlds-first-web-site>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

18 Охотский Е.В. Информационно-коммуникативные технологии в государственном управлении: состояние, планы, перспективы. – Коммуникология. Том 5.№1.С.195–203 – тікелей мәтін.

19 Рейтинг по индексу развития ИКТ – URL: <https://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

20 William Melody et al., Information and Communication Technologies: Social Sciences Research and Training: A Report by the ESRC Programme on Information and Communication Technologies, ISBN 0-86226-179-1, 1986. Roger Silverstone et al., «Listening to a long conversation: an ethnographic approach to the study of information and communication technologies in the home», Cultural Studies, 5(2), pages 204–227, 1991. – тікелей мәтін.

21 Principles of good web-design – URL: <https://www.feelingpeaky.com/9-principles-of-good-web-design/>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

22 Электронное правительство Республики Казахстан – URL: <https://egov.kz/cms/ru/information/about/help-elektronnoe-pravitelstvo>. Жүгінген күні: 10.01.2022ж. – Электронды ресурс.

23 Қазақстан Республикасының Президенті - елбасы Н. Ә. Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы, Астана қ., 2012 жылғы 14 желтоқсан. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K1200002050>. Жүгінген күні: 15.01.2022ж. – Электронды ресурс.

24 «Ақпаратты Қазақстан» - 2020 мемлекеттік бағдарламасы – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/P1200001534>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

25 Информационные и коммуникационные технологии в образовании <https://iite.unesco.org/pics/publications/ru/files/3214728.pdf>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

26 Special feature: Central government ICT spending – URL: https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/gov_glance-2013-25-en.pdf?expires=1652369654&id=id&accname=guest&checksum=FA56FB96DE061E866D8F04865EAD1F49 Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

27 Отчет по цифровизации Казахстана – URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2018-kazakhstan>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

28 Информационно-коммуникационные технологии в Казахстане – URL: <https://www.trade.gov/country-commercial-guides/kazakhstan-information-and-communication-technologies>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

29 Data and analytics: taking the pulse of the information society – URL: <https://www.itu.int/itu-d/sites/statistics/>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

30 Department of Economic and Social Affairs Public Institutions of UN – URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

31 Data bank – URL: <https://datareportal.com/>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

32 Сайты государственных органов перешли на единую платформу интернет-ресурсов // Портал электронного правительства. – URL: <https://egov.kz/cms/ru/news/internetresursy>. Жүгінген күні: 08.08.2021ж

33 GOV.KZ – Единая платформа интернет-ресурсов государственных органов (ЕПИРГО). – URL: gov.kz. Жүгінген күні: 08.08.2021ж. – Электронды ресурс.

34 Узнать поддомены сайта <https://be1.ru/uznat-poddomeni-saita/?url=www.gov.kz>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

35 P. Mockapetris. 1987. Domain Names—Concepts and Facilities. RFC 1034. RFC Editor. Retrieved from <https://tools.ietf.org/html/rfc1034> Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

36 Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан – URL: https://gender.stat.gov.kz/page/frontend/detail?id=103&slug=674&cat_id=11&lang=ru. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

37 Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан – URL: https://gender.stat.gov.kz/page/frontend/detail?id=103&slug=674&cat_id=11&lang=ru. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

38 Правила информационного наполнения интернет-ресурсов государственных органов и требований к их содержанию – URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2100022491>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

39 Saudi National Portal for Government Services GOV.SA – URL: https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutPortal!/ut/p/z0/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8zivQIsTAwdDQz9_d29TAwCnQ1DjUy9wgmLEz1g1Pz9AuyHRUBI89e_A!/. Жүгінген күні: 20.01.2022ж. – Электронды ресурс.

40 Департамент анализа и оценки регионов Министерства национальной экономики Республики Казахстан. Нелёгкий путь развития местного самоуправления // Актюбинский вестник. – 2019. – URL: <https://mezet.org/red-tsiya/item/6463-neljogkij-put-razvitiya-mestnogo-samoupravleniya.html>. Жүгінген күні: 20.01.2022ж.

1 қосымша

Интернет қолданушылардың арасында сауалнама

Эффективность интернет-ресурсов (веб-сайтов) государственных органов
Просим уделить 2 минуты времени для прохождения опроса, которое проводится в рамках магистерского проекта. По итогам опроса планируется разработать рекомендации для развития интернет-ресурсов государственных органов. (Опрос проводится анонимно)

1. Ваш пол *

Женский

Мужской

2. Ваш возраст *

18-29

29-45

45-65

65 и старше

3. Ваш уровень использования компьютерными технологиями и интернетом? *

Продвинутый пользователь

Уверенный пользователь

Начинающий

Вообще не использую

4. Из какой Вы области? *

Нур-Султан

Алматы

Шымкент

Алматинская область

Акмолинская область

Атырауская область

Актюбинская область

Восточно-Казахстанская область

Жамбылская область

Западно-Казахстанская область

Карагандинская область

Костанайская область

Кызылординская область

Мангистауская область

Павлодарская область

Северо-Казахстанская область

Туркестанская область

5. Вы живете в городе или селе? *

Город

Село

6. Ваш социально-профессиональный статус *

Госслужащий

Работаю в бюджетной организации

Работаю в частной сфере

Собственный бизнес с привлечением наемных работников

Индивидуальная трудовая деятельность

Фрилансер (работник на договорах услуг)

Занятый в личном подсобном хозяйстве, семейном предприятии

Пенсионер

Студент

Домохозяйка

Безработный

Не работаю по причине инвалидности

Другое:

7. Как часто вы посещаете веб-сайты государственных органов? (Gov.kz) *

Регулярно посещаю сайты государственных органов

Периодически посещаю, от случая к случаю

Не пользуюсь сайтами государственных органов

8. Откуда вы узнали о веб-сайтах государственных органов? *

Через общую поисковую систему (Google, Яндекс)

Узнали через социальные сети

Узнали от официальных писем, уведомлений или новостях СМИ

Не слышал о веб-сайтах

Другое:

9. Пользовались вы сервисами/функциями, представленными на веб-сайтах государственных органов, такие как: почтовая подписка на новости, статьи "Жизненные ситуации", сервис ЦИК РК «Поиск избирательного участка», сервис «Вопрос-ответ», сервис «Бюджет народного участия» и т.д.? *

Да, часто пользуюсь, хотя бы одним из этих сервисов

Нет, не пользуюсь, и не слышал о таких сервисах

Нет, не пользуюсь, но знаю эти сервисы

10. Как вы оцениваете технический уровень сайтов государственных органов (интуитивно понятный интерфейс, скорость и стабильность работы) по 5 бальной шкале, где 5 - хорошо, 1 - плохо?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Через какое устройство вы обычно посещаете сайты государственных органов?

Компьютер (Ноутбук)

Смартфон (Планшет)

12. Насколько актуальна информация на сайтах государственных органов? по 5-бальной шкале, где 5 - актуальна, 1 - сильно устарела

Плохо

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Хорошо

13. Если вы посещали сайт государственных органов, получали ли вы необходимую вам информацию? *

Да, получал информацию в полном объеме

Нет, получил только частично нужную мне информацию

Не получил нужной мне информации

Не посещал сайт государственных органов

14. Какие функции, информацию или компонент вы бы хотели видеть в сайтах государственных органов?

15. Из каких источников вы чаще получаете информацию о работе государственных органов? *

Из газет

Из социальных сетей (Facebook, Instagram, Telegram и другие)

Из телевидения

Из официальных страниц государственных органов в социальных сетях

Из веб-сайтов государственных органов

Другое: