

Библиотекосведение

УДК 027.6:364.65-056.262

ББК 78.34+78.37

DOI 10.20913/1815-3186-2018-3-36-43

ПРОБЛЕМЫ ДОСТУПА К ГОСУДАРСТВЕННЫМ УСЛУГАМ ДЛЯ СЛЕПЫХ И СЛАБОВИДЯЩИХ И РОЛЬ БИБЛИОТЕК В ИХ РЕШЕНИИ

© С. С. Батталова, М. С. Петрова, 2018

*Санкт-Петербургская государственная библиотека для слепых и слабовидящих,
Санкт-Петербург, Россия; e-mail: battalova@gbs.spb.ru*

Изложены результаты исследования потребностей целевой аудитории по оценке состояния и выявления проблем доступа к государственным услугам для людей с проблемами зрения. Показано, что специальная библиотека может взять на себя консультационные функции для оказания всесторонней профессиональной информационной поддержки своих пользователей.

Ключевые слова: государственные услуги, доступ к государственным услугам, незрячие и слабовидящие, проблемы доступа к государственным услугам, роль библиотек

Для цитирования: Батталова С. С., Петрова М. С. Проблемы доступа к государственным услугам для слепых и слабовидящих и роль библиотек в их решении // Библиосфера. 2018. № 3. С. 36–43. DOI: 10.20913/1815-3186-2018-3-36-43.

The problems to access state services for blind and visually impaired persons and the libraries role of in their solution

S. S. Battalova, M. S. Petrova

*Saint-Petersburg State Library for the Blind and Visually Impaired, Saint Petersburg, Russia;
e-mail: battalova@gbs.spb.ru*

Access to public services, both online and in situ (through multifunctional public service centers) is a key element in developing e-government and provision of equal opportunities for all groups of citizens. Saint Petersburg State Library for the Blind and Visually Impaired Persons in cooperation with the Saint Petersburg Regional Organization of the All-Russian Society of the Blind carried on a research to determine the target audience needs to assess the state and identify problems of access to public services for people with visual impairments. The study main objective was to evaluate principles and methods of obtaining public services by people with visual problems, reveal main problems in obtaining services and determine ways to solve them. The results obtained during the research show both a high degree of demand in public services for the target audience and a number of problems in obtaining them both online and in multifunctional service centers. In this regard, the library can take over consultative functions to provide comprehensive professional information support to its users in the area of public services.

Keywords: public services, access to public services, blind and visually impaired persons, problems to access public services, libraries role

Citation: Battalova S. S., Petrova M. S. The problems to access state services for blind and visually impaired persons and the libraries role of in their solution // *Bibliosphere*. 2018. № 3. P. 36–43. DOI: 10.20913/1815-3186-2018-3-36-43.

Вопросы равенства возможностей по активному включению в социальную, культурную и образовательную жизнь общества являются приоритетными для Санкт-Петербургской государственной библиотеки для слепых и слабовидящих (СПб ГБСС). Одним из направлений работы является изучение потребностей целевой аудитории, а также выявление основных проблем для расширения спектра предоставляемых библиотекой информационных, консультационных и образовательных услуг.

Библиотека уделяет большое внимание вопросам обеспечения широкого доступа пользователей с проблемами зрения к информационным ресурсам и услугам, в том числе государственным, для обеспечения всесторонней поддержки своей целевой аудитории.

Для оценки состояния и выявления проблем доступа к государственным услугам для людей с про-

блемами зрения СПб ГБСС при поддержке и в сотрудничестве с Санкт-Петербургской региональной организацией Всероссийского общества слепых (СПб РО ВОС) было проведено исследование о доступности получения государственных услуг как в многофункциональных центрах (МФЦ), так и на портале государственных услуг <https://gu.spb.ru>.

На основании полученных результатов были сделаны выводы о необходимости взаимодействия государственных структур, действующих в секторе оказания услуг населению, и библиотек.

1. Цели и задачи исследования, целевая аудитория

Оценка уровня качества и доступности государственных (муниципальных) услуг является одним из важных инструментов «обратной связи», позволяющих

оценить эффективность деятельности соответствующих структур и органов государственного управления и местного самоуправления, определить пути дальнейшего развития. Проведение социологических исследований как государственными структурами, так и общественными организациями по различным направлениям, связанным с оказанием государственных услуг, развитием системы их оказания, является важным инструментом мониторинга развития этого сектора¹ [1, 3, 5].

Как отмечают исследователи [4, 7, 10], с ростом числа предоставляемых услуг, увеличением числа многофункциональных центров, дальнейшей информатизацией общества и развитием механизмов оказания государственных услуг в режиме онлайн необходимо формирование базы обратной связи с пользователями, анализ которой позволяет проводить работу по совершенствованию принципов оказания услуг для различных целевых групп.

Главной целью исследования стало изучение принципов и способов получения государственных услуг людьми с проблемами зрения, определение основных проблем при получении услуг и выявление путей для их решения.

Задачи, реализуемые в ходе опроса:

- определение путей получения и степени востребованности государственных услуг слабовидящими и незрячими пользователями;
- анализ и оценка удобства доступа к получению государственных услуг для людей с проблемами зрения (через интернет-портал и в многофункциональных центрах обслуживания);
- выявление проблем и трудностей в получении государственных услуг.

Исследование проводилось с июля по сентябрь 2017 г.

В исследовании приняли участие 111 респондентов – незрячие и слабовидящие получатели государственных (муниципальных) услуг в Санкт-Петербурге и Ленинградской области. Респонденты были опрошены в 19 местных организациях СПб РО ВОС, СПб ГБУК ГБСС, а также при проведении культурно-массовых и реабилитационных программ. В исследовании использовалась случайная выборка.

Из 111 опрошенных:

- 81 человек из 19 местных организаций СПб РО ВОС (52 человека – в Санкт-Петербурге; 29 человек – в Ленинградской области). Всего в СПб РО ВОС насчитывается 28 местных организаций;
- 22 человека – незрячие и слабовидящие граждане (в рамках культурно-массовых и реабилитационных программ);
- 8 человек – пользователи СПб ГБУК ГБСС.

Для справки: СПб РО ВОС объединяет более 11 000 человек, в том числе порядка 10 000 инвали-

дов по зрению первой и второй группы (инвалидов 1 группы (незрячие) – 39%, инвалидов 2 группы (слабовидящие) – 61%)².

Из опрошенных – 67 респондентов женского пола и 43 – мужского.

Респонденты разделились на группы:

- слабовидящие – 70 респондентов;
- незрячие – 41 респондент.

Распределение респондентов по возрастным группам приведено на рисунке 1.

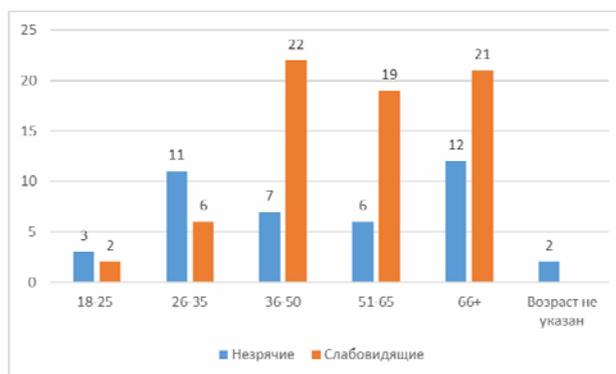


Рис. 1. Распределение респондентов по возрастным группам

Fig. 1. Distribution of respondents by age groups

2. Государственные услуги и способы их получения

Респонденты обращаются за получением государственных услуг с разной частотой (рис. 2):



Рис. 2. Частота обращения респондентов за государственными услугами

Fig. 2. Frequency of respondents' requests for public services

На вопрос, когда последний раз респондент обращался за госуслугой, ответы распределились следующим образом:

² О нас: Санкт-Петербургская региональная организация Всероссийского общества слепых. URL: <http://www.spbvos.ru/about/> (дата обращения: 19.11.2017).

¹ Лучшие практики мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации. URL: <http://ac.gov.ru/files/content/4886/materialy-regionalnaj-opyt-mfc-pdf.pdf> (дата обращения: 12.12.2017).

- меньше месяца назад – 37 человек (из них 14 незрячих и 23 слабовидящих);
- три месяца назад – 21 человек (12 незрячих, 9 слабовидящих);
- полгода назад – 28 человек (7 незрячих, 21 слабовидящий);
- год назад – 12 человек (4 незрячих, 8 слабовидящих);
- выбрали ответ «Другое» – 12 человек (4 незрячих, 8 слабовидящих);
- один человек не ответил на этот вопрос анкеты.

Таким образом, представители целевой группы достаточно активно обращаются за государственными услугами.

Респондентам также предлагалось выбрать из списка те виды государственных услуг, которыми они **пользуются наиболее часто**. Перечень категорий государственных услуг был взят с федерального портала госуслуг <https://www.gosuslugi.ru/category> (Санкт-Петербург)³:

Наиболее популярными госуслугами среди всех респондентов оказались услуги:

- 2. Паспорта, регистрации, визы (например, паспорт гражданина РФ).
- 5. «Моё здоровье» (получение медицинской помощи, оформление инвалидности).
- 6. Пенсия, пособия, льготы (пенсионные начисления и получение льгот).
- 8. Квартиры, строительство, земля (например, оплата ЖКХ).

Востребованы услуги в следующих категориях:

- 1. Семья и дети.
- 4. Налоги и финансы.
- 11. Культура, досуг, спорт.

Наименьшей популярностью пользуются услуги 9, 12, 13, 14:

- 9. Безопасность, правопорядок (например, судебная задолженность).
- 12. Бизнес, предпринимательство (например, регистрация юридических лиц и предпринимателей).
- 13. Производство и торговля (например, информация о соблюдении технических регламентов).
- 14. Информация, связь, реклама (например, заявление о нарушении законодательства о рекламе).

Среди незрячих и слабовидящих респондентов одинаково востребованными оказались услуги 5 и 6:

- «Моё здоровье» (получение медицинской помощи, оформление инвалидности).
- Пенсия, пособия, льготы (пенсионные начисления и получение льгот).

В ходе опроса респондентам был задан вопрос о том, какой из **способов получения государственной услуги** является для них наиболее предпочтительным:

1) Обращение в МФЦ (Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг).

2) Обращение в государственные структуры (например, паспортный стол и другие в зависимости от запроса).

3) Обращение через портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru>.

Распределение ответов следующее:

1) Обращаются за госуслугой непосредственно в МФЦ – 93 респондента: из них 34 незрячих, 59 слабовидящих.

2) Обращаются непосредственно в государственные структуры – 43 человека (18 незрячих, 25 слабовидящих).

3) Обращаются за госуслугой через портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> – 14 человек (5 незрячих, 9 слабовидящих).

Таким образом, для получения госуслуги люди предпочитают идти в МФЦ (83,8% опрошенных) или непосредственно в определенную государственную структуру (37,7%), что не всегда удобно для таких маломобильных групп населения. И только 13,5% пользуются порталом госуслуг в интернете.

Из респондентов, которые обращаются за государственными услугами на **интернет-портал <https://gu.spb.ru>**, наиболее активными являются представители возрастной группы от 26 до 35 лет. В ней представлены как незрячие, так и зрячие пользователи. Следует подчеркнуть, что и в группе возраста 66+ также отмечены два положительных ответа респондентов (рис. 3).

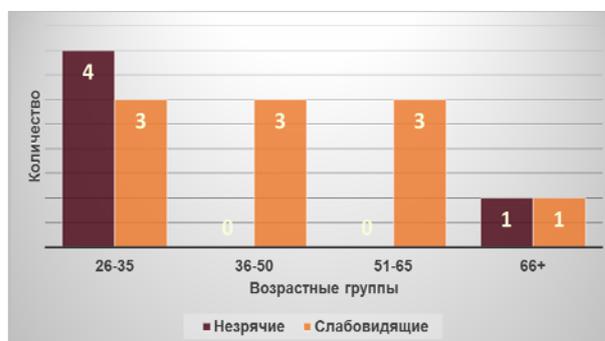


Рис. 3. Обращение за получением госуслуги на интернет-портале <https://gu.spb.ru/> – распределение по возрастным группам

Fig. 3. Requests for public service on the Internet portal <https://gu.spb.ru/> – distribution by age groups

3. Обращение за государственными услугами онлайн (интернет-портал государственных услуг Санкт-Петербурга <https://gu.spb.ru/>)

Ответы на вопрос о том, как часто используют респонденты для своих целей портал государственных услуг, показали, что уровень использования интернет-портала и онлайн-услуг достаточно низкий.

1) обращаются на портал госуслуг один раз в месяц и чаще – 4 человека (из них: 1 незрячий, 3 слабовидящих);

³ Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге». Каталог услуг. URL: <https://gu.spb.ru/catalog/> (дата обращения: 01.11.2017).

- 2) 1–2 раза в три месяца – 11 человек (4 незрячих, 7 слабовидящих);
- 3) 1–2 раза в полгода – 9 человек (4 незрячих, 5 слабовидящих);
- 4) 1–2 раза в год и реже – 18 человек (4 незрячих, 14 слабовидящих);
- 5) другое (не обращаются) – 44 человека (16 незрячих, 28 слабовидящих);
- 6) нет ответа на вопрос – 25 человек (10 незрячих, 15 слабовидящих).

Таким образом, 10% незрячих и 20% слабовидящих посещают портал реже одного-двух раз в год. А 24% незрячих респондентов и 21% слабовидящих не посещают портал государственных услуг вообще, с учетом тех, кто не дал ответа на этот вопрос, цифры возрастают значительно, до 63% (незрячие) и 61% (слабовидящие).

Респондентам также предлагалось оценить качество работы интернет-портала госуслуг <https://gu.spb.ru> и получения госуслуг в офисах МФЦ. Практически все респонденты в возрастной категории от 66 лет оставили вопросы по portalу госуслуг неотвеченными, в комментариях некоторые из них написали, что не умеют пользоваться компьютером. Респонденты от 51 до 65 лет чаще остальных негативно отзывались о портале госуслуг.

Из 111 респондентов на вопросы об опыте получения госуслуг на портале ответили всего 48 человек (43% опрошенных).

Респондентам было предложено несколько формулировок, чтобы получить ответы, позволяющие оценить их опыт работы с порталом госуслуг <https://gu.spb.ru>. Оценка можно было ранжировать от 1 до 5, причем 1 означало «совершенно не согласен», а 5 – «полностью согласен».

Оценка опыта работы с порталом госуслуг:

1. Информация и правила получения услуг на портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> понятны и удобны в поиске (рис. 4).

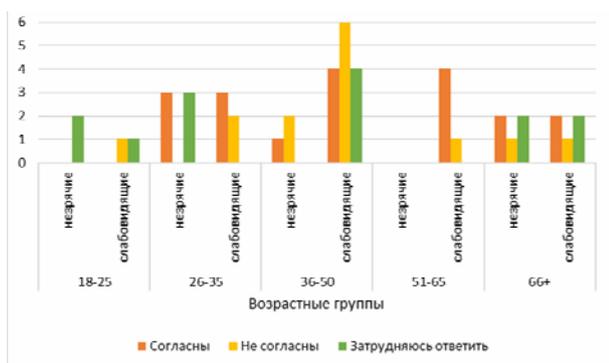


Рис. 4. Оценка утверждения «Информация и правила получения услуг на портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> понятны и удобны в поиске»

Fig. 4. Evaluation of the assertion «Information and rules to obtain services on portal "State and municipal services (functions) in St. Petersburg" <https://gu.spb.ru> are clear and easy to search»

2. Я без особых трудностей смог (смогла) получить необходимую мне услугу на портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> (рис. 5).

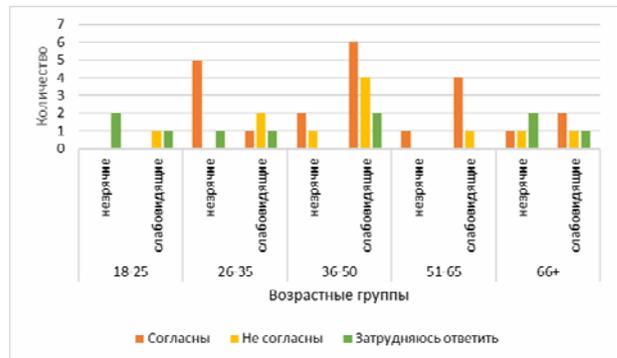


Рис. 5. Оценка утверждения «Я без особых трудностей смог (смогла) получить необходимую мне услугу на портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru>»

Fig. 5. Evaluation of the assertion «I was able (without any difficulties) to receive the necessary service on portal "State and municipal services (functions) in St. Petersburg" <https://gu.spb.ru>»

3. Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> удобен в использовании и адаптирован для пользователей с нарушением функции зрительного восприятия (рис. 6).

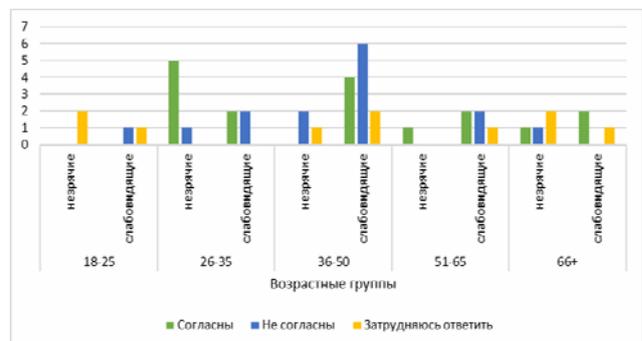


Рис. 6. Оценка утверждения «Портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> удобен в использовании и адаптирован для пользователей с нарушением функции зрительного восприятия»

Fig. 6. Evaluation of the assertion «Portal "State and municipal services (functions) in St. Petersburg" <https://gu.spb.ru> is easy to use and adapted for users with visual impairment»

4. Мне была оказана необходимая консультационная поддержка при получении услуги на портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» <https://gu.spb.ru> (рис. 7).

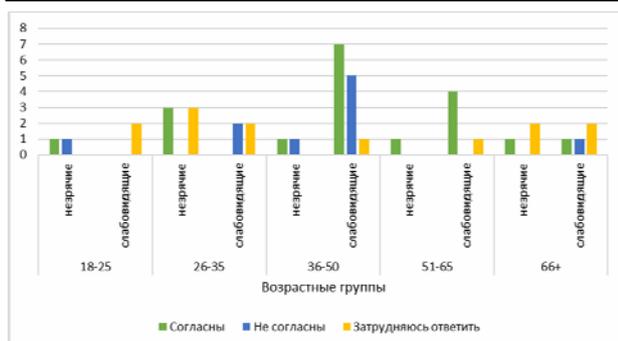


Рис. 7. Оценка утверждения «Мне была оказана необходимая консультационная поддержка при получении услуги на портале "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге" <https://gu.spb.ru>»

Fig. 7. Evaluation of the assertion «Portal "State and municipal services (functions) in St. Petersburg" <https://gu.spb.ru> is easy to use and adapted for users with visual impairment»

Суммируя оценки указанных выше формулировок, мы видим, что 44% из ответивших на вопросы удовлетворены опытом работы с интернет-порталом государственных услуг, 29% – не удовлетворены. Процент опрошенных, выбравших вариант «Затрудняюсь с ответом», достаточно высок – 27% (рис. 8).

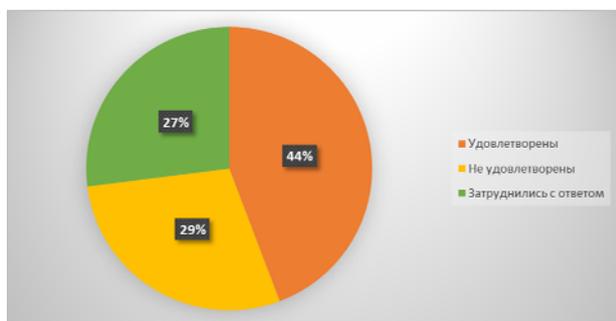


Рис. 8. Удовлетворенность опытом работы на портале госуслуг <https://gu.spb.ru>

Fig. 8. Satisfaction with the experience of work on the portal of state services <https://gu.spb.ru>

На открытый вопрос: «В чём заключаются основные трудности при получении госуслуг на портале "Государственные услуги в Санкт-Петербурге" <https://gu.spb.ru>», были получены ответы:

- сложное меню и затрудненный доступ к необходимой информации;
- сложный поиск;
- недостаточно озвучивания информации;
- портал технически не адаптирован к сенсорным возможностям незрячих и слабовидящих пользователей. Кроме того, не понятен сам алгоритм действий пользователя на портале при обращении за государственными и муниципальными услугами;
- в мобильном приложении невозможно без зрения взять номерок к врачу. Возможно выбрать район,

поликлинику и врача, но на этом доступность завершается;

- медленная работа сайта, информация размещена по углам страницы;
- недостаточно хорошо разработана поисковая система, постоянно сбивался регион поиска;
- плохо работает с программами экранного доступа.

Таким образом, в числе основных проблем, связанных с низким использованием интернет-портала госуслуг, мы видим как недостаточный уровень компьютерной грамотности, так и низкую степень адаптированности сайта к потребностям людей с проблемами зрения.

Респондентов попросили дать рекомендации по совершенствованию работы интернет-портала для более эффективного использования услуг. Получили рекомендации:

- проводить обучение компьютерной грамотности;
- провести курсы пользования сайтом, разместить краткое описание пользования сайтом и получения услуги;
- портал ... необходимо привести в соответствие требованиям Международного стандарта доступности интернет-контента WCAG 2.0;
- портал должен быть полностью доступен для использования незрячими без посторонней помощи;
- улучшить информирование о портале;
- улучшить взаимодействие с программами экранного доступа.

4. Обращение за государственными услугами в многофункциональные центры (МФЦ) обслуживания населения

В целом респонденты положительно оценили предоставление госуслуг в МФЦ:

- 36 респондентов отметили, что в МФЦ им было понятно, куда идти;
- 9 респондентов не согласны с тем, что в МФЦ им было все понятно;
- 8 человек затруднились ответить.

Не все респонденты были согласны с тем, что МФЦ оборудованы и обладают всем необходимым оснащением для комфортного и быстрого обслуживания людей с проблемами зрения:

- 11 респондентов не согласны с тем, что МФЦ оборудованы соответствующим образом;
- 34 – согласны с тем, что МФЦ оборудованы соответствующим образом;
- 6 – затрудняются ответить;
- 20 – не ответили на данный вопрос.

Можно заключить, что большая часть из 88 респондентов, ответивших на вопросы анкеты об опыте работы в МФЦ, удовлетворены уровнем услуг, предоставляемых в МФЦ (рис. 9).

На вопрос: «В чём заключаются основные трудности при получении госуслуг на месте в МФЦ?», респонденты чаще всего отвечали, что им сложно ориентироваться, сложно самостоятельно заполнить документы и найти нужное окно, нет помощи консультанта

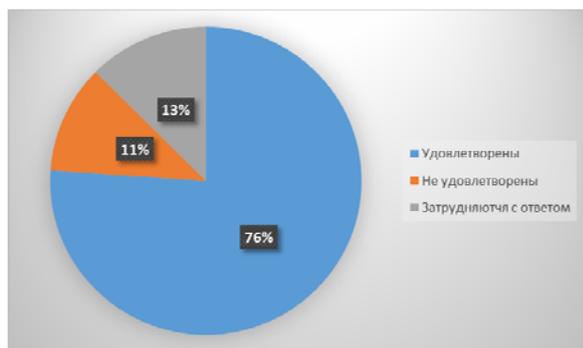


Рис. 9. Удовлетворенность опытом обращения за госуслугой в МФЦ

Fig. 9. Satisfaction with the experience of applying for the state service at the Multifunctional Center

и звукового сопровождения, персонал был не готов общаться с незрячими и слабовидящими людьми.

Один из респондентов сообщил, что сотрудники МФЦ не отслеживают информацию, которая размещена на портале госуслуг: «Когда я лично пришла за справкой, оказалось, что они даже не смотрели на мою заявку, хотя на сайте был ответ о ее регистрации».

Вот и другие комментарии:

- сложно ориентироваться;
- основные затруднения вызывает «электронная очередь» – терминалы для выдачи талонов недоступны для самостоятельного пользования незрячими и слабовидящими людьми (приходится обращаться к сотрудникам для получения талона);
 - система голосового оповещения посетителей часто не работает, информация отображается только на дисплее; кроме того, незрячему человеку приходится обращаться за посторонней помощью еще и для того, чтобы узнать номер талона;
 - незрячий человек самостоятельно не в состоянии определить, где находится окно, к которому ему необходимо пройти, особенно в помещениях с большим количеством окон;
 - отсутствие информации об исчерпывающем перечне документов, которые необходимо предоставить для получения конкретной услуги;
 - не хватает указателей и ориентиров;
 - непонятно куда идти;
 - проблемы с заполнением бланков.

Для повышения уровня обслуживания незрячих и слабовидящих пользователей в МФЦ респонденты поделились следующими рекомендациями:

- нанести желтые линии на ступенях лестницы (первая и последняя);
- нужен консультант для помощи на месте;
- необходимо периодически проводить обучение сотрудников общению и взаимодействию с незрячими людьми;
 - озвучивать программу терминала;
 - установить номера окон на уровне глаз;
 - нанести тактильную разметку, установить таблички с текстом, написанным по системе Брайля;
 - оказывать помощь в оформлении документов.

Проведенное исследование показывает, что развитие и повышение качества государственных услуг во многом зависят от того, насколько государственные структуры, ответственные на эту работу [6], ориентируются в потребностях различных целевых аудиторий.

Государственная программа «Информационное общество 2011–2020 гг.», утвержденная Постановлением Правительства РФ от 15.04.2014 № 313⁴, а также Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. № 2516-р [9], ставят важные цели перед государством в цифровую эпоху в части обеспечения равного и свободного доступа граждан к информационным ресурсам, услугам, инновационным технологиям и средствам взаимодействия, а также повышения эффективности государственного управления, что в свою очередь влияет на улучшение качества жизни людей, степени доверия граждан к государственным институтам⁵ [2].

Повышение уровня доступности государственных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), в частности с проблемами зрительного восприятия, во многом зависит от того, насколько эффективно ответственные структуры смогут принять и реализовать в полной мере необходимые изменения и ответить на запросы отдельных целевых групп [11–13] в рамках развития системы электронного правительства и участия граждан в общественной жизни и принятии решений [14].

Данная работа предполагает сотрудничество как с организациями, представляющими интересы людей с ОВЗ, так и с другими структурами, в частности с библиотеками, имеющими опыт работы с указанными целевыми аудиториями и накопившими практику работы консультирования, и которые, в свою очередь, смогут оказать содействие как в организации обратной связи, так и в обучении основам работы в современной информационной и телекоммуникационной среде [8].

Санкт-Петербургская государственная библиотека для слепых и слабовидящих выделяет основные направления деятельности, которые могут помочь в повышении уровня получения государственных услуг для людей с проблемами зрения:

- 1) наладить взаимодействие и взаимное сотрудничество с разработчиками портала государственных услуг на предмет согласования и доработки интерфейсов, дружественных для незрячих и слабовидящих. Сотрудники библиотеки и незрячие эксперты готовы

⁴ Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)» от 15.04.2014 № 313 (ред. от 30.03.2018). В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

⁵ Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ : принят Гос. Думой 7 июля 2010 г. В данном виде документ опубликован не был. Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».

оказать необходимую консультационную поддержку. Разработчикам портала следует обратить внимание на потребности целевой аудитории, включающей людей с проблемами зрительного восприятия, и внести соответствующие изменения в концепцию портала и процессы навигации по ресурсам;

2) библиотека в сотрудничестве с заинтересованными службами портала госуслуг готова разработать и предложить своим пользователям консультационную поддержку в обучении и эффективном использовании возможностей портала государственных услуг. В рамках существующих курсов по компьютерной грамотности библиотека готова включить в их программу практические рекомендации по работе с порталом, принципам эффективного поиска информации и получения услуг в режиме онлайн и другим востребованным целевой аудиторией вопросам;

3) для адаптации пространств МФЦ для нужд людей с проблемами зрения библиотека готова сотрудничать в этом направлении с руководством многофункциональных центров в части предоставления данных об эффективных методах адаптации;

4) библиотека также готова к сотрудничеству в части изучения вопросов, связанных с процедурами оказания государственных услуг по наиболее востребованным незрячими и слабовидящими, а также другими категориями людей с ОВЗ услугами. Полученные библиотекарями знания помогут организовать эффективную консультационную поддержку пользователей, что позволит им понять механизм оказания государственной услуги, процедуры ее получения, а значит оказать консультацию пользователю на высоком профессиональном уровне, снизить время на

получение услуги, повысить эффективность обращения за государственной услугой.

Мы полагаем, что подобное сотрудничество позволит не только повысить уровень информационной грамотности наших пользователей в современной цифровой среде, но и содействовать формированию инклюзивного информационного пространства в получении доступа к государственным услугам для людей с проблемами зрения, повышению степени их вовлеченности в социальную жизнь общества.

В заключение можно отметить, что результаты проведенного исследования говорят о высокой степени заинтересованности пользователей с проблемами зрения в получении государственных услуг. При этом отмечаются проблемы, связанные как с доступностью виртуальных точек доступа и физических пространств к государственным услугам (интернет-портал, МФЦ), так и проблемами с пониманием принципов оказания услуг, заполнением форм документов и др.

Библиотека в этом случае может взять на себя консультационные и информационные функции, помогая пользователям понять принципы оказания требуемой услуги и подготовить необходимые для получения документы, в верном порядке и в соответствии с регламентами подать запрос на получение услуги. Результатом такого взаимодействия станет повышение уровня понимания системы оказания государственных услуг населением и, в частности, людьми с проблемами зрения, а также повышение уровня цифровой и информационной грамотности, эффективности системы оказания государственных услуг населению.

Список источников

1. Аджубей Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. 2017. № 1. С. 135–140.
2. Балюков А. С. Электронное правительство и гражданская активность. Исследование спроса и предложения // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Компьютерные технологии, управление, радиоэлектроника». 2014. Т. 14, № 3. С. 39–46.
3. Бойков В. Э., Добролюбова Е. И., Зыбуновская Н. В., Покида А. Н., Южаков В. Н. Результаты исследования общей удовлетворенности граждан качеством государственных и муниципальных услуг // Социология власти. 2012. № 1. С. 40–65.
4. Гришанова Е. М., Антипов А. А. Проблемы оказания услуг в рамках электронного правительства // Т-Сотм: Телекоммуникации и транспорт. 2015. Т. 9, № 7. С. 84–88.
5. Гусева Е. Г., Орлова А. В. Опыт общественной оценки качества государственных и социальных услуг в Санкт-Петербурге. Санкт-Петербург: ЦРНО, 2014. 79 с.
6. Демушина О. Н. Электронное участие граждан как форма взаимодействия власти и общества // Карельский научный журнал. 2015. № 1. С. 114–117.
7. Малик Е. Н. Проблемы и перспективы оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг населению на базе МФЦ // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2014. Т. 20. С. 151–155. URL: <http://e-koncept.ru/2014/54290.htm> (дата обращения: 10.12.2017).
8. Наумов В.Н., Кучеренко Д. В. Предоставление государственных и муниципальных услуг гражданам Санкт-Петербурга сетью многофункциональных центров // Управленческое консультирование. 2015. № 5. С. 18–28.
9. Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде: распоряжение Правительства РФ от 25 дек. 2013 г. № 2516-р // Собрание законодательства Российской Федерации. 2014. № 2, ч. 2. Ст. 155.
10. Трегубова В. М., Куржунова Л. В., Рязанова Е. Л., Мхран Кхвашки. Современные технологии в предоставлении государственных услуг // Социально-экономические явления и процессы. 2016. Т. 11, № 2. С. 47–52.
11. Шулакова А. А. Значение государственных услуг в реализации основных прав человека // Вопросы управления. 2014. № 3. С. 38–45.
12. Bournaris T., Manos B., Moulgianni C., Kiomourtzi F., Tandini M. Measuring users satisfaction of an e-Government portal // Procedia Technology. 2013. № 8. P. 371–377.
13. Raudah D., Akilah A. User's satisfaction on e-government services: an integrated model // Procedia – Social and Behavioral Sciences. 2014. Vol. 164. P. 575–582. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.11.148.
14. Sharma S. K. Adoption of e-government services: the role of service quality dimensions and demographic variables // Transforming Government: People, Process and Policy. 2015. Vol. 9, iss. 2. P. 207–222.

References

1. Adzhubei R. V. Effectiveness evaluation of providing state and municipal services for the population. *Molodoi uchenyj*, 2017, 1, 135–140. (In Russ.).
2. Balyukov A. S. Electronic government and civic engagement. Investigation of supply and demand. *Vestnik YurGU. Seriya «Komp'yuternye tekhnologii, upravlenie, radioelektronika»*, 2014, 14 (3), 39–46. (In Russ.).
3. Boikov V. E., Dobrolyubova E. I., Zybunovskaya N. V., Pokida A. N., Yuzhakov V. N. Study results of citizens' general satisfaction with the quality of state and municipal services. *Sotsiologiya vlasti*, 2012, 1, 40–65. (In Russ.).
4. Grishanova E. M., Antipov A. A. Problems of rendering services in the e-government framework. *T-Comm: Telekommunikatsii i transport*, 2015, 9 (7), 84–88. (In Russ.).
5. Guseva E. G., Orlova A. V. *Opyt obshchestvennoi otsenki kachestva gosudarstvennykh i sotsial'nykh uslug v Sankt-Peterburge* [The experience of public evaluation of public and social services quality in Saint Petersburg]. Saint Petersburg, CRNO, 2014. 79 p. (In Russ.).
6. Demushina O. N. Electronic participation of citizens as a form of interacting the power and society. *Karel'skii nauchnyi zhurnal*, 2015, 1, 114–117. (In Russ.).
7. Malik E. N. Problems and prospects to optimize the provision of public and municipal services to the population based on MFCs. *Koncept : nauchno-metodicheskii elektronnyi zhurnal*, 2014, 20, 151–155. URL: <http://e-koncept.ru/2014/54290.htm> (accessed 10.12.2017). (In Russ.).
8. Naumov V. N., Kucherenko D. V. Provision of state and municipal services to citizens of Saint Petersburg by a network of multifunctional centers. *Upravlencheskoe konsul'tirovanie*, 2015, 5, 18–28. (In Russ.).
9. On the approval of the Concept for mechanisms development to provide state and municipal services in electronic form : a decree of the Government of the Russian Federation of 25.12. 2013 No. 2516-p. *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii*, 2014, 2 (2), art. 155. (In Russ.).
10. Tregubova V. M., Kurzhunova L. V., Ryazanova E. L., Mkhran K. Modern technologies of public services provision. *Sotsial'no-ekonomicheskie yavleniya i protsessy*, 2016, 11 (2), 47–52. (In Russ.).
11. Shulakova A. A. The importance of public services in realizing basic human rights. *Voprosy upravleniya*, 2014, 3, 38–45. (In Russ.).
12. Bournaris Th., Manos B., Moulougianni Ch., Kiomourtzi F., Tandini M. Measuring users satisfaction of an e-government portal. *Procedia Technology*, 2013, 8, 371–377.
13. Raudah D., Akilah A. User's satisfaction on e-government services: an integrated model. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 2014, 164, 575–582. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.11.148.
14. Sharma S. K. Adoption of e-government services: the role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2015, 9 (2), 207–222.

Материал поступил в редакцию 13.07.2018 г.

Сведения об авторах: Батталова Сания Салихзяновна – заведующий отделом автоматизации СПб ГБСС,
Петрова Мария Сергеевна – библиотекарь СПб ГБСС