

УДК 35.01:65.012.1:519

І. В. Клименко,

кандидат фізико-математичних наук, доцент, докторант кафедри державної політики та управління політичними процесами, Національна академія державного управління при Президентові України

# СКЛАДОВІ ЕФЕКТИВНОСТІ ЕЛЕКТРОННОГО ВРЯДУВАННЯ

**Розглянуто інтегральну ефективність електронного врядування, її складові та фактори впливу.**

***It is considered integral efficiency of e-governance, her constituents and factors of influence***

*Ключові слова: електронне врядування, ефективність, складові ефективності.*

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Протягом історичного часу існування людської цивілізації, суспільства та держав завжди існувала й існує проблема побудови відповідних розвитку суспільства державних інституцій та забезпечення їх ефективної діяльності. Без держави і сформованих державних інституцій — державної влади, державного апарату, державної служби — неможливо забезпечити цілісність, суверенітет, безпеку, упорядкованість та розвиток громадянського суспільства, а в ньому — права і свободи кожної людини та громадянина [1].

Не є винятком і сучасний етап становлення інформаційного суспільства, пошук і побудова відповідних йому форм, методів та механізмів державного управління, необхідною умовою запровадження яких є ефективність і результативність їх застосування для держави і суспільства. Однією з таких форм державного управління є електронне врядування, яке широко використовується державами з метою покращення внутрішньої і зовнішньої соціально-економічної та політичної взаємодії, підвищення ефективності та якості державних послуг. Успішність та необхідність впровадження і функціонування в державі електронного врядування повинні базуватися на показниках ефективності цієї інновації, що віддзеркалюють здатність забезпечити розвиток соціально-економічної, наукової, освітньої, соціокультурної сфери у відповідності до динаміки зростання потреб держави і суспільства, бізнесових структур та громадян. Тому є доцільним розглянути ефективність електронного врядування, проаналізувати складові цієї ефективності та фактори, що впливають на неї.

## СТАН ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ

Існує широкий спектр наукових досліджень щодо ефективності державного управління, серед яких провідне місце займають роботи Атаманчука Г.В. [2] щодо забезпечення раціональності державного управління, його соціальної ефективності; Барцица І.Н. [3], де розглянута ефективність реформування державного управління; Цветкова В.В. [1] щодо політико-правових

аспектів ефективності державного управління; Ігнатова В.Г. [4] щодо ефективності державної влади і управління. Також слід згадати показники ефективності державного та публічного управління, розроблені експертами Світового банку, та програми активізації ефективності електронного уряду в країнах Європейського Союзу [5]. Але, незважаючи на ґрунтовність проведених досліджень, ще не досліджувалася ефективність електронного врядування як інтегральна величина, як параметрична функція її складових.

## МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою наукового дослідження є визначення інтегральної ефективності електронного врядування, аналіз її складових та факторів впливу.

## ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

В епоху інформаційного постіндустріалізму об'єкти управління повинні мати відповідний рівень задоволення своїх матеріальних, соціальних, духовних потреб для якісної та творчої реалізації свого життєзабезпечуючого призначення, а суб'єкти управління, в свою чергу, маючи владні, інформаційні, інтелектуальні та правові ресурси, повинні найкращим чином через управлінські впливи, інноваційні форми і механізми державного управління створити умови для сталого розвитку всіх сфер життєдіяльності держави з метою забезпечення якості життя громадян. Передусім державні інституції повинні опанувати і поступово впроваджувати сучасні високі технології в свою діяльність, які являють собою системи типу «цілі — правила — засоби, процедури — мотиви — дії — результати, їх відповідність цілям», для яких властиво: обов'язкове та систематичне здійснення процедур і дій у відповідності до цілей і правил, результатом яких є запланований продукт заданих параметрів; масштабне застосування найбільш раціональних та ефективних процедур вироблення продуктів та послуг із запланованими споживацькими цінностями; використання сучасних засобів та форм управління, які дають максимальний соціальний ефект [1].

Сучасні технологічні та організаційні перетворення суспільства і держави відбуваються у контексті становлення інформаційного суспільства і відповідної йому форми державного управління — електронного врядування. Сучасне розуміння держави як постачальника послуг громадянам та реалізовувача якості їх життя дозволяє розглядати ефективність державного управління як здатність забезпечувати потреби суспільства і кожного окремого громадянина при мінімальному ресурсному забезпеченні. Тобто державне управління буде ефективним за умови реалізації оптимальної моделі його структурно-інституціональної організації, професійної компетенції кадрового складу органів державної влади та місцевого самоврядування, мінімального ресурсного забезпечення та якнайкращого задоволення об'єктивних динамічно змінюваних потреб всього суспільства та кожного окремого громадянина.

Однією з головних складових інтегральної ефективності електронного врядування є ефективність побудованої моделі структурно-інституціональної організації, яка є результатом бізнес-моделювання структури, функціональної та процесної діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Ефективність такої моделі залежить від чіткості поставлених умов оптимізації (цільові функції та обмеження), повноти технологічного опису бізнес-процедур установи, обраного інструментарію моделювання та професійності виконавців проекту.

Розуміючи під врядуванням координацію і використання різних форм формальної і неформальної взаємодії і інституційних перетворень у формуванні державної політики, стратегії розвитку держави і розвитку процесів, які покращують сервісні функції держави, з метою реалізації потреб колективного інтересу сторін, що взаємодіють з державою, можна говорити про цільову ефективність електронного врядування, пов'язану з розробленими і прийнятими політичними та економічними стратегіями, державними програмами соціально-економічного розвитку, інформатизації, соціально-політичні та економічні концепції і їх відповідність рівню здійснення основних функцій державного управління, конституційно задекларованим правам і свободам громадян. Основними факторами цієї складової ефективності виступає відповідність цілей, алгоритмічних схем їх реалізації отриманих результатів і наслідків рішень державним цінностям та принципам, суспільним інтересам; ресурсне забезпечення реалізації цілей та її суспільна вартість.

Ефективність електронного врядування повинна передбачати таку складову, як ефективність реалізації взаємодії держави і громадян через: організацію процесу обробки інформації (розповсюдження інформації на веб-порталах, системи електронних оголошень, системи електронного документообігу, геоінформаційні системи); підтримка комунікацій і дискусій (електронна пошта, форуми, чати, відео конференції); отримання рекомендацій від громадян (електронні збори і референдуми, електронне опитування і голосування); залучення громадян до процесів державного планування і прогнозування (системи підтримки прийняття управлінських рішень); створення віртуальних співтовариств для обговорення проблем у суспільстві і заходів щодо їх

усунення; здійснення політичних транзакцій і ухвалення рішень (електронні вибори).

Наступною складовою ефективності електронного врядування є ефективність забезпечення якості життя громадян, що передбачає реалізацію їх життєвих стратегій, задоволення їхніх життєвих потреб, загальний добробут, приватну та національну безпеку, політичні та економічні свободи, задоволенням своїм приватним та суспільним життям, затребуваністю знань, професійних здібностей, людських якостей людини в суспільстві.

Технологічною основою електронного врядування виступають новітні інформаційно-комунікаційні технології та системи, тому при визначенні інтегральної ефективності електронного врядування слід ввести ефективність впровадження апаратно-програмних засобів у державно-управлінські процеси. Для її розрахунку слід враховувати такі витрати, як капітальні вкладення, які дорівнюють вартості апаратно-програмних засобів, витрати на адміністрування інформаційних систем, витрати на технічну підтримку і систему безпеки, витрати на адаптацію — зміну конфігурації програмного забезпечення під структуру організації, ведення інформаційної бази, комунікаційні витрати — витрати на створення каналів зв'язку та користування ними, вартість системи захисту інформації тощо. Разом зі зростанням витратної частини бюджету на апаратно-програмні засоби спостерігається суттєва економічна економія, пов'язана зі зниженням собівартості матеріальних ресурсів, міжвідомчою взаємодією, скороченням операційних витрат, оптимальністю організаційної структури установи; прискорення процесів надання послуг; підвищення оперативності та якості надання державних послуг громадянам та бізнесовим структурам. Зниження ступеня ризикованості та неоптимальності прийнятого управлінського рішення як наслідок використання спеціалізованих інформаційних систем з базами даних і знань також впливають на ефективність електронного врядування.

Наступною складовою інтегральної ефективності електронного врядування є ефективність професійної діяльності державного службовця. Управління будь-яким об'єктом пов'язане з аналізом відповідності його стану до запланованого відповідно цільовим функціям та необхідної корекції стану через прийняття і впровадження управлінського рішення. Доцільність, якість, мінімізація ресурсної бази, швидкість вироблення, прийняття та впровадження управлінського впливу, результати його реалізації для держави і суспільства, як складові ефективності, залежать від інформаційно-технологічної зрілості, професійних компетенцій, ціннісних орієнтирів державних службовців та організаційної культури органів державної влади та місцевого самоврядування.

Необхідними складовими інформаційно-технологічної зрілості державних службовців є знання і вміння виконувати збір, збереження, аналіз й агрегацію інформації за допомогою інформаційно-аналітичних, експертних систем і систем підтримки прийняття рішень. Важливими складовими професіоналізму державного службовця є також вміння прогнозувати виникнення та розвиток кризової ситуації, передбачати шляхи її попередження, організувати з цією метою моніторинг резуль-

татів впровадження управлінських рішень. Сучасній системі державного управління доводиться оперувати значними масивами різноманітної інформації, «вміти видобувати з них знання» для управління певними об'єктами управління. В зв'язку з цим виникає необхідність визначення відповідних рівнів, стратегій, напрямів підготовки спеціалістів з державного управління у сфері технологій і методів аналізу інформації для прийняття рішень з управління територіями, громадами, економікою, іншими сферами життєдіяльності суспільства. Зрозуміло, що розроблювані освітні програми й методики в цій сфері мають спиратися на моделі інформаційно-технологічної компетенції та моделі інформаційно-комунікаційної зрілості державних службовців.

Виходячи з існуючої багатозначності визначення поняття «компетенції», нам видається, що можна говорити про компетенцію як одиницю виміру й оцінки здатності державного службовця ефективно і результативно здійснювати певний різновид діяльності, вирішувати в її межах певний клас професійних задач, приймаючи та впроваджуючи відповідні управлінські рішення. Індикаторами компетенції державного службовця традиційно (тобто від епохи модерну) вважають кваліфікацію, професіоналізм, професійну відповідність, професійно важливі якості спеціаліста та, в цілому, якість професійної діяльності спеціаліста.

Водночас нова, постмодерна, суспільна епоха змінює соціальну реальність, стверджуючи в якості системоутворювального чинника психологічний контекст діяльності людей. Саме тому вже недостатнім стає оцінювання фахівців за їх знаннями, уміннями, навичками та психофізіологічними особливостями. Дедалі вагомішими стають такі характеристики готовності спеціаліста, як: мотивація до результативної діяльності, здатність працювати в команді (корпоративна лояльність) та в умовах динамічно змінюваної діяльності, здатність виокремлювати, аналізувати та перетворювати інформацію у нові знання, опановувати нові види діяльності, авторитетність, сформованість актуальних в суспільстві операціональних цінностей, здатність «чути» та агрегувати широкі соціальні інтереси тощо.

Для оцінювання професійного рівня державних службовців конструктивним, вважаємо, є також поняття «професійна зрілість», що характеризує якість виробленого спеціалістом управлінського рішення, шляхи його впровадження, результат та ставлення до нього з боку суспільства. Індикаторами професійної зрілості є: рівень необхідних для вироблення управлінського рішення витрат, потреби часу для його втілення, функціональна валідність результату та якість. Зокрема, модель зрілості державного службовця в сфері аналізу та управління інформацією для прийняття управлінських рішень передбачає вироблення принципів, стратегій та технологій видобутку знань з масиву інформації для підготовки, прийняття та впровадження управлінських рішень, що, власне, забезпечують якість як управлінського процесу, так і результату управлінського рішення, свідчать про ступінь інформаційної культури державних службовців. Значимість останнього неабияк посилюється в нинішніх умовах, коли темпи нарощування обсягів інформації подвоюються кожні 9 місяців.

Феномен зрілості державного службовця характеризує його діяльність як складний, циклічно впорядко-

ваний процес, кожен з чергових циклів якого стає фундаментом для функціонування та розвитку наступного. В цьому контексті стратегія вдосконалення управлінського рішення забезпечується установкою державного службовця на розвиток якості управлінського процесу, виявлення його недоліків та їх усунення. Ця стратегія не призначена для швидкого «латання дірок» у разі виникнення кризової ситуації. Вона спрямована на запобігання цієї кризової ситуації. Для оцінки професійної зрілості мають значення як внутрішні, так і зовнішні оцінки результатів прийняття та впровадження управлінських рішень, ступінь задоволеності цими рішеннями з боку суспільства.

Також на ефективність професійної діяльності державних службовців впливають соціальні, організаційно-правові та економічні фактори організаційної культури органів державної влади та місцевого самоврядування, до них можна віднести темпи зростання витрат на соціальний розвиток персоналу, на матеріальне заохочення (зростання заробітної плати, компенсаційні виплати, безвідсоткові кредити тощо), коефіцієнти абсентизму та плинності кадрів, ступінь реалізації інтересів та задоволеності умовами праці персоналу тощо.

### ВИСНОВКИ ТА НАПРЯМИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Характеризуючи діяльність системи державного управління, можна стверджувати, що такий показник, як ефективність, є найбільш інформативною і доцільною при аналізі та прогнозуванні змін в державі і суспільстві в процесах реформування та модифікації державного управління при переході до нових інноваційних форм державного управління. Ефективність є інтегральною категорією, яка базується на системному підході до соціального, культурного, науково-освітнього та економічного розвитку держави та визначається, виходячи з рівня реалізації окреслених перед державою цілей. Напрямами подальших досліджень є побудова моделі оцінювання ефективності електронного врядування на основі визначених показників.

#### Література:

1. Цветков В.В. Державне управління: основні фактори ефективності (політико-правовий аспект). — Х.: Видавництво «Право», 1996. — 164 с.
2. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления: курс лекций. — М.: Юрид. лит., 1997. — 400 с.
3. Барциц И.Н. Показатели эффективности государственного управления (субъективный взгляд на международные стандарты): <http://www.pvlast.ru/archive/index.433.php>
4. Эффективность государственной власти и управления в современной России. Коллектив. моногр. / Авт. коллектив: Игнатов В.Г., Понеделков А.В., Охотский Е.В. и др.; Науч. ред.: Игнатов В. Г. — д-р экон. наук, проф., д. чл. Акад. полит. науки; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ и др. Ростов н. — Д., 1998. — 180 с.
5. Stepping up eGovernment efficiency and effectiveness [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/policy/efficiency/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/policy/efficiency/index_en.htm)  
*Стаття надійшла до редакції 03.08.2010 р.*