

РОЛЬ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯTHE ROLE OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES
IN ENSURING THE EFFICIENCY OF PUBLIC ADMINISTRATION

У статті розкрито сутність інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ), наведено різні точки зору щодо визначення цього поняття серед науковців. Узагальнюючи підходи до визначення сутності інформаційно-комунікаційних технологій, наведено авторське визначення цього терміну.

У статті розглядається місце інформаційно-комунікаційних технологій у сучасному розвитку суспільства. Визначено, що сучасні інформаційно-комунікаційні технології є основою функціонування електронного уряду.

Розкрито вплив інформаційно-комунікаційних технологій на ефективність державного управління, значення ефективної співпраці органів влади з громадянами завдяки новітнім електронним ресурсам та мережі Інтернет; порушується питання можливості безпосередньої участі громадян в управлінні державними і недержавними структурами. Висвітлено роль і функції інформаційно-комунікаційних технологій в управлінні як визначальній функції публічного адміністрування. Визначено, що ефективність державного управління багато в чому залежить від рівня налагодження комунікації між різними органами державної влади, суспільними групами та засобами масової інформації.

У статті також йдеться про чинники, які заважають впровадженню ІКТ у сферу державного управління або взагалі його унеможливають. Визначаються можливості, проблеми і перспективи реалізації модернізаційного потенціалу ІКТ в державному управлінні. Коротко охарактеризовано деякі країни світу – лідери з широкого впровадження ІКТ в державному управлінні та побудові роботи органів державної влади на нових принципах відкритості, «єдиного вікна» і зворотного зв'язку.

Стан розвитку ІКТ у різних країнах в сучасній світовій практиці вимірюється за допомогою Індексу розвитку ІКТ (далі – ICT Development Index), який розраховується за 11 показниками. Наведено результати останнього дослідження Індексу розвитку ІКТ, яке проводилося у 2017 році, зокрема проаналізовано місце України серед інших країн у цьому рейтингу.

Ключові слова: інформаційно-комунікаційні технології, інформаційне суспільство, електронний уряд, державне управління, ефективність державного управління.

The essence of information and communication technologies (ICT) is revealed on the article, different points of view on the definition of this concept among scientists are given. The approaches to defining the essence of information and communication technologies are summarized, the author's definition of this term is given.

The place of information and communication technologies in the modern society is considered in the article. It is determined that modern information and communication technologies are the basis of e-government.

The influence of information and communication technologies on the efficiency of public administration, the importance of effective cooperation of government agencies with citizens through the latest electronic resources and the Internet are revealed; the question of the possibility of direct participation of citizens in the management of state and non-state structures is raised. The role and functions of information and communication technologies in management as a determining function of public administration are highlighted. It is determined that the effectiveness of public administration largely depends on the level of communication between various public authorities, social groups and the media.

It is also discusses about the factors that hinder the introduction of ICT in the field of public administration or make it impossible at all. Opportunities, problems and prospects of realization of ICT modernization potential in public administration are determined. Some countries of the world – leaders in the widespread introduction of ICT in public administration and building the work of public authorities on the new principles of openness, “single window” and feedback are briefly described.

The state of ICT development in different countries in modern world practice is measured using the ICT Development Index, which is calculated by 11 indicators. The results of the latest study of the ICT Development Index, which was conducted in 2017, are presented, in particular, the place of Ukraine among other countries in this ranking is analyzed.

Key words: information and communication technologies, information society, e-government, public administration, efficiency of public administration.

УДК 35.076

DOI <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2020.18.6>

Ведмідь П.В.

аспірантка кафедри державного управління

філософського факультету

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Постановка проблеми в загальному вигляді. В сучасному суспільстві все більшої значимості і властивості стратегічного ресурсу набуває інформація, стаючи вирішальним фактором сучасного політичного та економічного розвитку. Інформаційний

продукт нині є одним із визначальних чинників демократичної трансформації управління. Інформаційне суспільство пропонує громадянам нові можливості впливу на політичну систему та участі у підготовці і прийнятті високоефективних рішень. Зокрема,

це відбувається з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Основою наукових досліджень інформаційно-комунікаційних технологій є більш узагальнені теорії, в яких досліджувалося поняття інформаційного суспільства і нова роль держави в ньому. Проблемами дослідження, аналізом форм, механізмів і перспектив використання інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) в державному управлінні займалися чимало вітчизняних і зарубіжних учених. Серед них варто назвати В. Бебика, О. Литвиненка, А. Москаленка, І. Панаріна, Г. Почепцова, Т. Приступенко, В. Шкляра, П. Бурдьє, Л. Гроссмана, Р. Даля, Н. Негропонтє, Х. Рейнгольда, М. Херманна.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Питання використання інформаційно-комунікаційних технологій та їх ефективності в структурі інформаційно-комунікаційного простору в системі органів державної влади ще залишаються не розкритими.

Мета статті. Дослідження цієї проблеми зумовлює необхідність розкрити сутність, особливості та перспективи впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні.

Виклад основного матеріалу. Останніми роками розвинені країни світу почали інтенсивно використовувати інформаційно-комунікаційні технології з метою підвищення ефективності і якості своїх послуг. Світовий досвід показує, що впровадження технологій електронного уряду надає громадянам і бізнесу доступ до високоякісних послуг держорганів і одночасно зменшує вартість цих послуг. Головна мета полягає в тому, щоб на практиці домогтися змін у системі органів виконавчої влади з метою підвищення рівня ефективності їх функціонування, інформаційної відкритості та оптимального надання державних послуг.

ІКТ дають можливість перейти до сучасної моделі демократії, в якій доступ до інформації, можливість безпосередньої участі в управлінні державними і недержавними структурами стане доступною всім громадянам. ІКТ стають найважливішим засобом комунікації і використовуються для інформування громадян з широкого кола питань у різних сферах життя, для обговорення законопроектів та інших правових актів у процесі їх підготовки і вироблення політичних рішень. ІКТ здатні докорінно змінити сучасну культуру, мораль, політику, трансформувати сприйняття часу і простору. Широке застосування ІКТ є необхідною умовою для демократизації суспільства, розвитку громадянських ініціатив, самоорганізації людей.

О. Гора вважає, що будь-яка система організаційного управління, зокрема й державного, не може працювати без інформації про стан керованого об'єкта і зовнішнього середовища, без передачі інформації про прийняті управлінські рішення. Визначення оптимальних об'ємів інформації, що надходить від різних органів управління, оптимального розподілу потоків інформації в часі і просторі є необхідною умовою ефективного функціонування інформаційних систем організаційного управління [1, с. 22].

Н. Шпак, О. Венгер вважають, що впровадження новітніх інфокомунікаційних технологій дасть змогу пришвидшити реалізацію поставлених цілей через скорочення часу на передавання та отримання інформації, а також зменшити обсяг паперової роботи завдяки електронним носіям інформації. Впровадження ІКТ у публічну адміністрацію дозволить швидко оптимізувати публічне адміністрування: знизити витрати на утримання держави, пришвидшити взаємодію органів влади між собою, з юридичними та фізичними особами [8].

Р. Даль зазначав, що інформаційно-комунікаційні технології відіграють ключову роль у створенні передумов «передового демократичного суспільства», в якому політичні рішення спираються на думки й судження народу [2]. Один із провідних популяризаторів теми Інтернету в державному управлінні Х. Рейнгольд називає мережу «великим зрівнювачем», здатним «вирівняти баланс влади між громадянами та політичними баронами» [10]. У. Ліппманн, критикуючи технологічний оптимізм «епохи радіо», зазначав, що ідея інформованих громадян, які виконують роль колективних керівників суспільними справами, є утопією, оскільки припускає існування «надкомпетентних» індивідів [9].

Більшість українських вчених, які досліджували цю проблематику, акцентували увагу на необхідності системного впровадження ІКТ в державному управлінні.

У Окинавській хартії глобального інформаційного суспільства, затвердженій країнами-постійними членами Ради Безпеки ООН 22 липня 2000 року, декларується, що «інформаційно-комунікаційні технології є одним із найважливіших факторів, які впливають на формування суспільства XXI століття» [7].

Термін «інформаційно-комунікаційні технології» часто використовується як синонім «інформаційних технологій». Проте ІКТ має ширше значення, в якому наголошується на ролі уніфікованих технологій та інтеграції телекомунікацій.

Серед науковців існують різні точки зору щодо визначення поняття цих технологій. Дослідник О. Значенко вважає, що інформаційно-комунікаційні технології можуть бути визначені як інформаційні технології на базі персональних комп'ютерів, комп'ютерних мереж засобів зв'язку [4, с. 24]. Це визначення також демонструє відмінність між двома поняттями. З таким визначенням погоджується і Г. Захарова. Під інформаційно-комунікаційними технологіями вона розуміє конкретний спосіб роботи з інформацією: це і сукупність знань про способи та засоби роботи з інформаційними ресурсами, і спосіб та засоби збору, обробки та передавання інформації для набуття нових відомостей про об'єкт, що вивчається [3, с. 35].

О. Лосенков називає ІКТ новими інформаційними технологіями та визначає їх як «сукупність сучасних електронних технічних засобів і програмного забезпечення, а також організації, форм і методів їх застосування в інформаційній роботі, спрямованій на ефективне використання інформаційних ресурсів у різних сферах життєдіяльності людей» [6, с. 304].

Отже, під інформаційно-комунікаційними технологіями слід розуміти сукупність інформаційних процесів і засобів комунікації, що здійснюються із застосуванням передових технічних засобів для збору, отримання, пошуку, опрацювання, кодування, передачі та зберігання різних видів інформації, а також забезпечення процесу спілкування з метою задоволення потреб користувачів.

Аналіз сучасного стану діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування свідчить, що інформаційна комунікація та впровадження сучасних ІКТ є важливим складником ефективного державного управління. Перші кроки у масовому впровадженні ІКТ у процеси, пов'язані з публічним адмініструванням, почалися з появою комп'ютерів у державних установах та з приєднання їх до внутрішніх мереж всередині 80-х років минулого століття.

Активне впровадження новітніх ІКТ в усі сфери суспільного життя і в діяльність органів влади та органів місцевого самоврядування є одним із пріоритетних напрямів державної політики. ІКТ, проникаючи в державне управління, трансформують його, сприяють реалізації нової моделі державного управління, що докорінно змінює відносини громадян і влади, насамперед передбачаючи партнерські стосунки, забезпечує чесність, прозорість, контроль влади, сприяє подоланню корупції. Завдяки інтенсифікації процесів обміну інформацією та розвитку ІКТ зміню-

ються принципи, методи і форми управлінського впливу владних структур в інформаційно-комунікаційному просторі на всі системи об'єкт-суб'єктних, суб'єкт-об'єктних і суб'єкт-суб'єктних відносин.

Застосування сучасних ІКТ в органах державного управління має беззаперечні переваги. Основні переваги використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій полягають у тому, що вони переводять інформаційний обмін на безпаперовий рівень; автоматизують більшість функцій в інформаційних і комунікаційних процесах; перетворюють масиви документів в інформаційні ресурси розвитку й вирішення складних проблем життєдіяльності суспільства. Крім того, широке використання ІКТ сприяє:

- інформуванню громадян з широкого кола питань у різних сферах життя;
- розширенню прав громадян завдяки доступу їх до інформаційних ресурсів;
- участі громадян у процесі прийняття політичних рішень і здійснення контролю за їх реалізацією;
- забезпеченню прозорості діяльності влади;
- підвищенню довіри населення до діяльності органів державної влади;
- збільшенню обсягу виконуваних завдань, раціональному підходу до їх виконання завдяки використанню комп'ютерної техніки та відповідного програмного забезпечення, зменшенню витрат коштів і часу;
- зменшенню корупції.

Для успішного та результативного впровадження ІКТ у діяльність органів влади необхідна нова державна політика, спрямована на створення умов для виробництва, збереження, поширення та комплексного використання всіх видів державних інформаційних ресурсів, вільного доступу до них громадян та організацій всіх форм власності, на підвищення ефективності діяльності органів державної влади, управління та місцевого самоврядування.

Модернізація державного управління, розвиток демократії – не лише технічні і технологічні проблеми, які можна вирішити застосуванням ІКТ. Насамперед необхідні радикальні інституційні реформи в системі державного управління, єдина правова система регулювання функціонування електронного уряду, використання інформаційно-комунікаційних технологій органами державної влади та місцевого самоврядування.

Тільки на основі системного комплексного підходу впровадження інформаційно-комунікаційних технологій є шанс, що інструментальні можливості ІКТ сприятимуть переходу

на якісно новий рівень державного управління та стануть інструментом для побудови принципово нового формату роботи. В державі, де немає демократії, розвиненого громадянського суспільства інформаційно-комунікаційні технології в кращому випадку стануть лише вивіскою і додатковим навантаженням на державний бюджет, а в гіршому – синонімом суспільства постійного контролю. Отже, застосування ІКТ органами державної влади включають в себе весь спектр методів і засобів роботи з інформацією, які використовують всі політичні суб'єкти.

Розвинені країни світу вже понад два десятиліття намагаються активно застосовувати ІКТ в державному управлінні та будують роботи органів державної влади на принципах відкритості, «єдиного вікна» і зворотного зв'язку. Однією з перших країн, де інформаційно-комунікаційні технології почали широко впроваджуватися для зниження витрат і підвищення якості послуг громадянам, став Сінгапур. Саме його досвід надалі наслідувала більшість країн світу.

Національні програми переходу до інформаційного суспільства реалізуються у Великобританії – “UK online”, США – «Національна інформаційна інфраструктура», Франції – “Government Action Program for Information Society” та інші. Головний урядовий портал США (FirstGov) об'єднує в собі близько 30 млн урядових web-сторінок для забезпечення більш ефективного пошуку необхідної інформації і надання державних послуг своїм громадянам.

Для вимірювання стану розвитку ІКТ в різних країнах у сучасній світовій практиці використовується Індекс розвитку ІКТ (ICT Development Index, далі – Індекс). Цей індекс розраховується, починаючи з 2009 року, відколи щорічно до 2017 року він публікувався за методикою Міжнародного союзу електрозв'язку. Індекс охоплює 11 показників, які базуються на оцінюванні доступу до ІКТ, використання ІКТ, а також ІКТ-навичок, тобто практичне знання цих технологій населенням окремих держав і територій світу [5]. Натепер випуск Індeksu припинений через перегляд показників, включених у це дослідження, а також методів їх вимірювання. Секретаріат Міжнародного союзу електрозв'язку проводить з державами-членами консультації щодо цього питання і планує відновити щорічну публікацію результатів дослідження у 2020 році.

Відповідно до результатів дослідження Індeksu розвитку ІКТ у 2017 році перше місце посіла Ісландія, друге – Південна Корея, третє – Швейцарія, четверте – Данія,

п'яте – Великобританія. Лідерами серед країн і територій світу було названо Гонконг (Китай), Нідерланди, Норвегію, Люксембург, Японію, Швецію, Німеччину, Нову Зеландію, Австралію, Францію, США, Естонію, Сінгапур, Монако, Ірландію. Країни, які знаходяться в першій третині цього рейтингу, вирізняються високим ступенем відкритості і прозорості державного управління. Проблема модернізації державного управління в цих країнах вирішується за рахунок активного використання потенціалу інфокомунікаційних та інноваційних технологій.

Україна в цьому рейтингу посіла 79 місце зі 176 країн [11]. Рівень розвитку ІКТ в Україні помітно знизився. Для порівняння у 2010 році наша держава була на 69 місці. Це дає підстави зробити висновки про недостатню доступність і поширеність використання ІКТ, а також брак практичних навичок користування ІКТ у громадян України.

Натепер Україна відстає від розвинених країн за розвитком інформаційного суспільства, інформатизації та електронного урядування. Проте окремі її показники у рейтингу все ж демонструють позитивну динаміку. Це такі показники як збільшення частки сімей, у яких є комп'ютер; збільшення частки житлових приміщень, підключених до інтернету; частки населення, яке користується інтернетом.

Ефективність державного управління багато в чому залежить від рівня налагодження комунікації між різними органами державної влади, суспільними групами та засобами масової інформації. Значна роль у забезпеченні інформаційно-комунікаційної взаємодії в державному управлінні належить засобам масової інформації. Саме з цих джерел людина отримує необхідні для неї відомості, які при вмілому використанні органами державної влади здатні впливати на суспільне життя громадян.

Широкі можливості для впровадження інформаційно-комунікаційних технологій і здійснення на новому рівні інформаційного забезпечення процесів прийняття політичних рішень в органах державної влади за участю громадянського суспільства зростають і завдяки розширенню аудиторії інтернет-користувачів. Останніми роками інтернет серед багатьох видів ІКТ став беззаперечним лідером. Нині він є найважливішим елементом інформаційної інфраструктури всієї світової спільноти.

Соціальні медіа забезпечують просування політичних ідей у суспільстві, формують суспільно-політичну організацію, є майданчиком для політичних дискусій, сприяють організації політичних акцій і в мережі, і в реальному житті. У зв'язку з цим необхідним є врахування ступеня впливу сфери блогів і соціальних мереж

на стан і розвиток соціально-економічної ситуації. Необхідно використовувати ці ресурси для організації діалогу з громадянським суспільством з метою підвищення рівня довіри населення до дій держави. Функціонування соціальних медіа має ґрунтуватися на таких основних принципах: об'єктивність, правдивість, соціальна відповідальність, достовірність розміщеної інформації, етичність, юридична відповідальність авторів.

Висновки. Отже, застосування нових інформаційно-комунікаційних технологій створює широкі можливості для залучення громадянського суспільства до політичного життя. За сучасних умов мережева взаємодія громадян, організацій та інститутів через електронну комунікаційну систему стала важливим технологічним засобом впливу на демократичні процеси, результати якого можуть забезпечити прийняття більш ефективних політичних рішень і підвищити легітимність демократії.

Немає сумнівів, що нові інформаційні технології істотно змінюватимуть способи впливу на громадську думку в межах сучасних політичних кампаній з метою завоювання суспільної довіри, все активніше проникаючи в основні сфери життя суспільства, трансформуючи способи комунікації як всередині нього, так і між суспільством та владою, змінюючи моделі поведінки і комунікаторів, і цільових аудиторій комунікації.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гора О. Інформаційні технології як засіб забезпечення виконання рішень Ради національної безпеки і оборони України. *Регістрація, зберігання і обробка даних*. 2010. Т. 12. № 3. С. 56–64.
2. Даль Р. Демократия и ее критики. Пер. с англ. М. : РОССПЭН, 2003. 576 с.
3. Захарова Г.И. Информационные технологии в образовании : учебное пособие для студентов высших педагогических учебных заведений. М. : Академия, 2003. 112 с.
4. Значенко О.П. Формування інформаційної культури майбутніх учителів гуманітарних дисциплін : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04. К, 2005. 24 с.
5. Индекс развития ИКТ – справочный документ. URL: https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/IDI2019consultation/IDI_BackgroundDocument_R.pdf.
6. Лосенков О.И. Интернет-технологии как фактор политического процесса в современном глобальном пространстве. *Вестник Астраханского государственного технического университета*. 2006. № 3.
7. Окинавская Хартия глобального информационного общества от 22.07.2000. *Дипломатический вестник*. 2000. № 8.
8. Шпак Н., Венгер О. Переваги використання інформаційно-комунікаційних технологій в Україні. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»: Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку*. 2012. № 72. С. 461–467.
9. Lippmann W. *Public Opinion*. New-York, 1934.
10. Rheingold H. *The Great Equaliser*. Whole Earth Review. Summer. 1991.
11. 2017 Global ICT Development Index. URL: <https://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html>.