

УДК 334.01

ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО И СОЦИАЛЬНАЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ БИЗНЕСА В ЦИФРОВУЮ ЭКОНОМИКУ**Тихомирова О.Г.***Санкт-Петербургский национальный университет информационных технологий, механики и оптики, Санкт-Петербург, e-mail: olgatkhomirov@yandex.ru*

В статье рассмотрены основные вопросы электронного правительства и государственных электронных услуг для предпринимательского сообщества и бизнеса. Анализ показал, что в настоящее время отсутствует четкое понимание сущности электронного правительства, а также причин неуспеха инициатив электронного правительства и государственных услуг. Подход к оказанию электронных услуг со стороны государства как «навязывание» и отсутствие заинтересованности целевой группы (предпринимателей, граждан) в данных услугах препятствует развитию цифровой экономики. Таким образом, встает необходимость формирования принципиально нового исходного посыла в развитии проектов электронного правительства, а именно – переход на модель «спроса и предложения», учета и вовлечения целевой аудитории в процесс разработки и реализации данных проектов. Однако это, в свою очередь, требует нового понимания сути использования электронных государственных услуг – не через участие, а через непосредственное вовлечение целевой группы. В статье предложен новый подход к пониманию сущности электронного правительства, изложены результаты исследования динамики и стадий развития электронного правительства. Также в статье предложен подход к пониманию социальной цифровой вовлеченности предпринимательского сообщества в цифровую среду, а также разработан и изложен алгоритм последовательного вовлечения целевой группы в проекты электронного правительства.

Ключевые слова: электронное правительство, цифровая экономика, социальная вовлеченность, электронные государственные услуги

E-GOVERNMENT AND THE SOCIAL INVOLVEMENT OF BUSINESS IN THE DIGITAL ECONOMY**Tikhomirova O.G.***National Research University of Information Technologies, Mechanics and Optics, Saint-Petersburg, e-mail: olgatkhomirov@yandex.ru*

The article deals with the main issues of e-government and public e-services for the business community and business. The analysis showed that there is currently no clear understanding of the nature of e-government, as well as the reasons for the failure of e-government initiatives and public services. The approach to the provision of electronic services by the state as «imposing» and the lack of interest of the target group (entrepreneurs, citizens) in these services hinders the development of the digital economy. Thus, there is a need to form a fundamentally new initial message in the development of e – government projects, namely the transition to the model of «supply and demand», accounting and involvement of the target audience in the process of development and implementation of these projects. However, this, in turn, requires a new understanding of the use of e – government services-not through participation, but through the direct involvement of the target group. The article proposes a new approach to understanding the essence of e-government, presents the results of the study of the dynamics and stages of development of e-government. The article also proposes an approach to understanding the social digital involvement of the business community in the digital environment, as well as the algorithm of consistent involvement of the target group in e-government projects.

Keywords: e-government, digital economy, social inclusion, e-government services

С 1970–1980-х гг. правительственные учреждения внедряют различные цифровые системы, информационные технологии и системы электронной связи для компьютеризации административных процессов и процедур. Концепция электронного правительства была введена в 1990-х гг. Она включала внедрение информационных технологий и цифровых систем во внутренние и внешние процессы и системы управления. С 2010 г. электронное правительство начало проникать в сферу взаимодействия предпринимателей и государства.

Инициативы электронного правительства и государственные цифровые системы имеют большой потенциал в развитии биз-

неса и предоставлении более качественных услуг предпринимателям, а также в предоставлении возможностей для более открытого взаимодействия. Кроме того, цифровые системы и технологии электронного правительства обладают большим потенциалом для преобразования государственных структур и процессов [1]. В свете успеха инициатив электронного правительства и эффективности государственных цифровых систем критически важно использовать их потенциал. Эффективность цифровых систем и электронного управления означает, что большинство заинтересованных групп (прежде всего, предприятия и предприниматели) достигают своих основных

целей и не испытывают значительных нежелательных последствий и результатов.

Цель исследования: содействие лучшему пониманию критериев, используемых для оценки успешности проектов электронного правительства в контексте предпринимательства и взаимодействия государства и бизнеса через цифровые электронные ресурсы. Недостаточность этого вопроса в специальной литературе требует более тщательного изучения в целях повышения эффективности и успешности электронных приложений и государственных ресурсов. Ясность этой сферы обеспечит наилучшее взаимодействие государства и бизнеса, будет способствовать развитию малого и среднего бизнеса, а также оптимизации государственных расходов на разработку и сопровождение цифровых приложений и сайтов для предпринимателей. Это также будет способствовать росту доверия к государству со стороны бизнеса, что позволит улучшить бизнес-среду.

Еще одним направлением исследования, непосредственно связанным с успехом инициатив электронного правительства, является социальная цифровая интеграция предпринимателей в цифровую среду. Социальная интеграция предпринимательства в цифровую экосистему в условиях развития цифровой экономики является важнейшим элементом и фактором роста эффективности бизнеса, поддержания высокого уровня развития компании, роста конкурентоспособности. Цифровые технологии являются ключевыми факторами взаимодействия с потребителями и поставщиками ресурсов, государственными учреждениями и другими субъектами хозяйствования, оптимизации стоимости ресурсов, снижения издержек, повышения общей рентабельности компании. Однако использование информационных технологий само по себе не обеспечивает социальной интеграции предпринимателей. Этот факт обуславливает необходимость углубленного изучения социальной интеграции предпринимательства в цифровую экосистему и необходимость более широкого толкования понятия социальной интеграции/исключения предпринимательства.

Теория и методы исследования электронного правительства

В целом использование электронного правительства в мире началось в 1970-х и 1980-х гг. Однако электронное управление как полномасштабное явление началось в 2000 г. Тем не менее общепринятого определения электронного правительства не существует. Электронное правительство определяется как «использование интернета и Всемирной

паутины для предоставления гражданам правительственной информации и услуг» [2]; как отношения между правительствами, своим клиентам (предприятиям, другим правительствам и гражданам), а также их поставщикам (предприятиям, другим правительствам и гражданам) за счет использования электронных средств; как использование технологии, особенно веб-приложений, для повышения доступности государственной информации и услуг [3, 4].

Исследуя историческую перспективу электронного правительства, можно выявить несколько основных этапов развития электронного правительства:

1. Предоставление первичной информации.
2. Предоставление расширенной информации.
3. Взаимодействие между пользователями и государством через электронные ресурсы.
4. Полный переход на взаимодействие B2G (G2B) и G2B (G2C) в цифровой формат.
5. Создание цифровой экосистемы с участием в цифровой среде: B2G, G2B, G2C, C2G, B2C, C2B, B2B.

Основные этапы развития электронного правительства представлены на рис. 1.

Прежде чем приступить к анализу эффективности и успешности электронного правительства для предпринимателей, необходимо понять основные цели и значение электронного правительства. Согласно Организации Объединенных Наций, электронное правительство определяется как использование ИКТ и их применение правительством для предоставления информации и государственных услуг населению. Таким образом, целью электронного правительства является обеспечение эффективного государственного управления информацией для граждан, улучшение предоставления услуг гражданам и расширение прав и возможностей людей через доступ к информации и участие в принятии решений в области государственной политики [5].

На официальном сайте Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации электронное правительство определено как инструмент, призванный существенно снизить административные барьеры для граждан и необходимость личного посещения государственных учреждений. Переход на электронное правительство упрощает взаимодействие граждан или бизнеса с органами государственной власти всех уровней [6]. Портал государственных услуг Российской Федерации был запущен в 2009 г. и с тех пор каждый желающий может получить ряд государственных услуг в полном объеме в электронном виде.

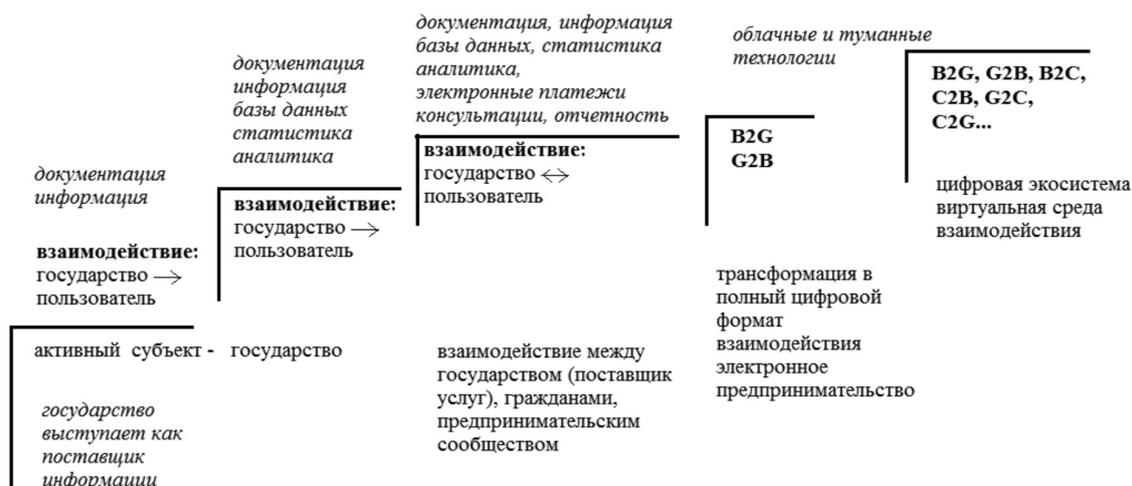


Рис. 1. Основные этапы развития электронного правительства

Таким образом, при формировании теоретической основы успеха проекта электронного правительства и успешной интеграции бизнес-сообщества в цифровую среду мы должны исходить из следующего:

1. Государство и предпринимательское сообщество являются двумя сторонами проекта электронного правительства. В то же время государство выступает в качестве поставщика услуг, а предприниматели – в качестве целевых потребителей.

2. Предпринимательское сообщество имеет свои цели и интересы, которые отличаются от целей и интересов государства.

3. Разработка, внедрение и продвижение государственных услуг проекта электронного правительства должны подчиняться общим законам рыночного взаимодействия («спрос и предложение»).

4. Реализация проектов электронного правительства невозможна в отрыве от объективных процессов цифровизации и глобальных изменений в среде функционирования бизнеса.

5. Необходимо обеспечить не только использование, но и интеграцию предпринимательского сообщества в цифровую среду.

6. Вовлечение предпринимательского сообщества в цифровую среду является неотъемлемой частью всего процесса создания, организации, управления и реализации проектов электронного правительства.

Результаты исследования: модель социальной вовлеченности (интеграции) бизнеса в цифровую среду

Социальная цифровая интеграция (по сравнению с социальной изоляцией) – это процесс интеграции и внедрения отдельных

субъектов общества (граждан, предпринимателей, предприятий) в единую социальную цифровую сеть, которая базируется на электронных и цифровых коммуникациях и связях для реализации процессов жизни, функционирования и развития. Это достигается за счет использования цифровых инструментов и технологий.

Следует иметь в виду, что участие и вовлечение – это разные категории действия и ощущения. Если участие – это активное действие и поведение, то вовлечение – это психологическое состояние, чувство, которое связано с важностью участия и невозможностью неучастия. Таким образом, однократное или даже неоднократное участие целевой группы в цифровых проектах не означает ее вовлеченность. Однако говорить об эффективности и успешности проекта электронного правительства можно только в том случае, если достигнут определенный уровень вовлеченности предпринимательского сообщества в цифровую экосистему, поскольку именно инклюзивность обеспечивает эффективное взаимодействие и развитие бизнес-сообщества и бизнеса, выводя его в новую парадигму функционирования – цифровую среду.

Чтобы увеличить вовлеченность предпринимательского сообщества в проект электронного правительства, необходимо создать поле ответственности за проект, и тогда предприниматели не будут чувствовать, что им предлагаются готовые решения с ответами на все вопросы и полным отсутствием ответственности за процессы и систему. Этот факт переводит предпринимательское сообщество в пассивное состояние ребенка, а государство играет роль родите-

ля. Естественно, у целевой группы есть чувство недовольства и неудовлетворенности, а также желание постоянно критиковать и нежелание использовать ресурс. Решением этой проблемы представляется ранжирование потребностей предпринимателей с точки зрения цифровых решений и расширения их участия в развитии, в зависимости от степени важности для бизнеса.

Схематично алгоритм вовлечения предпринимательского сообщества в проекты электронного правительства представлен на рис. 2.

Таким образом, предлагается сформировать социально инклюзивную модель электронного управления, представляющую модель развития и управления в цифровом обществе для взаимной выгоды со стороны государства и пользователей (предпринимателей и граждан). Она направлена на социальное, культурное, экономическое и экологическое развитие с использованием информационных и цифровых технологий.

Предложенная авторами модель основана на следующих принципах:

- обеспечение всеобщего доступа к информационным ресурсам и сервисам;
- создание условий для принятия решений в информационно-цифровой среде;
- обеспечение участия целевых групп в разработке и реализации проектов электронного правительства с учетом их интересов и целей;
- предоставление возможностей для всех;
- использование ИКТ для создания благоприятных условий для предпринимательской деятельности; равенство возможностей и развития;
- участие целевых групп в реализации государственной программы развития электронного правительства; использование коллективного принятия решений;
- эффективное управление информацией для целевой группы пользователей;
- польза для всех сторон.



Рис. 2. Алгоритм вовлечения предпринимательского сообщества в проекты электронного правительства

Выводы

Цифровая экономика ставит перед предпринимательским сообществом задачи, связанные с необходимостью участия и вовлечения в цифровое общество. Решение этой задачи является компетенцией не только государства, но и самих предпринимателей.

Несмотря на то, что разработка и внедрение электронного правительства продолжается уже несколько десятилетий, успех проектов электронного правительства все еще невысок. Одной из причин неэффективности электронного правительства являются не только чисто технические факторы (недостаточное количество компьютеров на рабочих местах, проникновение широкополосного интернета, мобильной связи и т.д.), но и низкая вовлеченность пользователей в процесс разработки и реализации проектов электронного правительства.

Вовлечение как психологическая категория создает ощущение вовлеченности в процесс, а не создания («навязывания») сверху целевой группы. Это является важнейшим фактором обеспечения реализации и успеха проекта. Дело в том, что чувство вовлеченности создает ощущение совместных действий и совместного развития проекта, поэтому целевая группа будет больше заинтересована в его успешной реализации. Предприниматели должны участвовать в создании проекта электронного правительства, так как это позволит разработчикам учитывать их реальные потребности и особенности, создавая тем самым продукт, который востребован бизнес-сообществом и отвечает его требованиям.

Результаты исследования показали необходимость разработки проектов электронного правительства по следующим направлениям:

1. Улучшение интерфейса электронных площадок для предпринимателей, так как многие вещи непонятны и неудобны для пользователей; например, путем добавления пошагового руководства.

2. Организация учебных курсов для предпринимателей по повышению грамотности в проектах электронного правительства.

3. Расширение информационного пространства вокруг проекта: социальная реклама, информация о возможностях и целях проектов электронного правительства.

4. Разработка программы повышения доверия к государству.

Список литературы

1. Axelsson K., Melin U., Lindgren I. Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: Practice, incentives, and organization. *Transforming Government: People, Process and Policy*. 2010. № 4 (4). P. 299–321.
2. American Society for Public Administration ASPA [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aspanet.org> (дата обращения: 02.02.2019).
3. Means G., Schneider D. *Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*. New York, NY: John Wiley & Sons Inc., 2010. 181 p.
4. Brown M.M., Brudney J.L. Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective. 6th National Public Management Research Conference, Bloomington, Indiana. 2001. P. 213–218.
5. UN Global e-Government Readiness Index, 2018 The United Nations e-Government Survey. 2016. [Электронный ресурс]. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#> (дата обращения: 29.01.2019).
6. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/779/> (дата обращения: 03.02.2019).