

Состояние э-правительства: глобальная перспектива

Оценка продвижения в государствах - членах ООН

Организация Объединенных Наций

Отделение общественной экономики и государственной администрации

Американское общество государственной администрации

Расширенный реферат по материалам: Benchmarking E-government:

A Global Perspective Assessing the Progress of the UN Member States United Nations

Division for Public Economics and Public Administration

American Society for Public Administration

Benchmarking E-government: A Global Perspective --- Assessing the UN Member

States United Nations - DPEPA ASPA

Деятельность Центра компетенции по электронному правительству при Американской Торговой Палате в России осуществляется при финансовой поддержке Агентства США по Международному развитию (USAID).

Настоящий материал разрешается использовать для некоммерческих целей со ссылкой на источник.

.....

Содержание:

| | |
|---|-----------|
| 1. Введение..... | 3 |
| 2. Профиль э-правительства в государствах-членах ООН..... | 4 |
| 3. Индекс э-правительства | 6 |
| 4. Доминирующие глобальные тенденции в 2001 году..... | 10 |
| 5. Государственные администрации и развитие э-правительства..... | 12 |
| 6. Э-руководство (e-governance)..... | 14 |

1. Введение

Американское Общество государственной администрации (American Society for Public Administration – ASPA) и Отделение общественной экономики и государственной администрации ООН (United Nations Division for Public Economics and Public Administration, UNDPЕРА) провели исследование применяемых подходов, уровня продвижения и степени выполнения обязательств в области электронного правительства в 190 государствах – членах ООН. Как известно, электронное правительство (э-правительство) опирается на информационно-коммуникационные платформы и приложения и, согласно установившемуся к настоящему времени определению, означает использование Интернет и глобальной сети WWW для предоставления правительственной информации и услуг отдельным гражданам и обществу в целом.

Для того, чтобы максимизировать эффективность деятельности э-правительства и реализовать содержащийся в нем обширный потенциал национальным правительствам необходимо выполнить ряд фундаментальных условий, направленных на создание соответствующей окружающей среды. Основная цель настоящего исследования состояла в том, чтобы по каждой из анализируемых стран объективно оценить текущее состояние и сделать выводы о степени готовности существующей в ней среды для поддержания устойчивого онлайн-развития общества и деятельности э-правительства. В результате исследования были получены сравнительные характеристики фундаментальных индикаторов информационных технологий (ИТ) и критически важных характеристик человеческих ресурсов для каждого государства – члена ООН.

В исследовании были использованы две методологии. Согласно первой методологии анализировались Web-сайты национальных правительств с позиции их содержания и наличия доступа к услугам, которые могли использовать средние граждане страны. Наличие или отсутствие тех или иных возможностей находило свое отражение в количественной оценке уровня национального прогресса. Вторая методология опиралась на статистический анализ и сопоставление инфраструктур ИКТ и потенциала человеческих ресурсов между 144 государствами – членами ООН. Заключительным результатом второй методологии стал Индекс э-правительства (E-Government Index), который оказался полезным средством для руководителей и политиков, как ежегодно оцениваемая контрольная точка прогресса.

Онлайновый профиль анализируемых государств-членов ООН представлен ниже и характеризуется следующими цифрами:

общее число государств - членов ООН: 190;
демонстрируют правительственное присутствие на Web-сайте: 169;
существует национальный Web-сайт правительства: 84;
существует единый портал: 36;
используются внутренние национальные web-сайты: 84;
реализованы возможности проведения онлайн-транзакций: 17.

2. Профиль э-правительства в государствах-членах ООН

В 2001 г. среди членов ООН отмечалось ускоренное продвижение в национальных программах развития э-правительства. Страны, чье присутствие в сети в предыдущие годы ограничивалось одной-двумя статическими правительственными страницами, начали предлагать сайты, отличающиеся насыщенным содержанием, хорошей проработкой и, главное, их ориентацией на потребности граждан. Тем не менее, в большинстве случаев правительственные сайты ограничиваются только предоставлением информации. Исследование показало также, что по уровню использования Интернет для развития э-правительства между странами существуют значительные различия.

Наиболее полно развитое э-правительство предполагает, что информация, наряду с традиционными предметами потребления и природными ресурсами, становится важнейшим социально-экономическим ресурсом. Более того, в наиболее продвинутых приложениях э-правительства информация преобразуется в знания и является основой знаниеориентированной экономики (или экономики знаний). Сегодня выделяется пять следующих основных стадий развития э-правительства:

начальное появление – развернуто онлайн-присутствие официальных правительственных учреждений;
расширение присутствия – число правительственных сайтов постоянно увеличивается, а информация на них делается все более динамичной;
интерактивное взаимодействие – пользователям предоставляется возможности по загрузке формы различных официальных документов, по получению официальной электронной почты и по организации взаимодействия через web-сайт;
проведение транзакций – пользователи реально могут осуществлять проведение различных сделок (транзакций) в онлайн-режиме;
бесшовное взаимодействие – полная интеграция электронных услуг в пределах административных границ.

Как показали результаты исследования в 2001 году из 190 государств - членов ООН национальные правительства 169 стран (88.9 %) так или иначе использовали Интернет для предоставления информации и услуги.

На рис. 1 показано распределение этих 169 стран по перечисленным выше стадиям развития э-правительства.

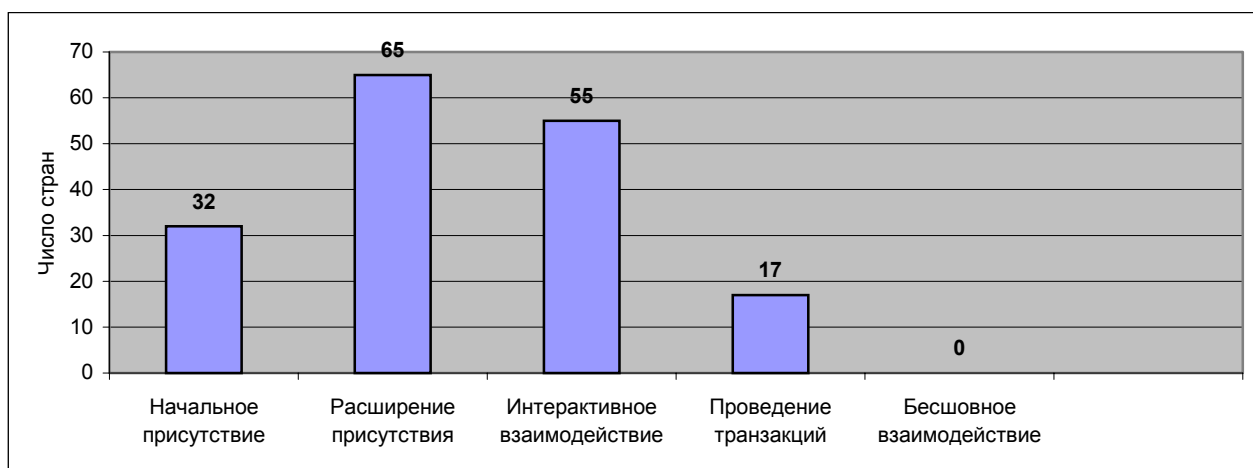


Рис. 1. Распределение стран по стадиям развития э-правительства, 2001 г.

Результаты исследования также показывают, что социальные, политические и экономические факторы, характеризующие состояние страны, сильно коррелированы с уровнем развития ее программы формирования э-правительства, хотя и отмечались определенные исключения в странах с развивающейся и переходной экономикой. Наиболее серьезное влияние на осуществление программ э-правительства оказывают состояние информационно-коммуникационной инфраструктуры, потенциальные возможности человеческого капитала, политическая воля и ответственность национального руководства, а также выбранные политические и административные приоритеты.

Для того, чтобы сформировать благоприятную среду для формирования э-правительства необходимо учитывать институциональные характеристики, состояние культурных и человеческих ресурсов, состояние инфраструктуры ИКТ, а также политическую приверженность идее э-правительства. В таблице 1 представлены основные проблемы и последствия, которые возникают в случае не удовлетворительного их решения.

Таблица 1.

| Сфера | Проблемы | Последствия |
|----------------------------|--|--|
| Институциональные слабости | Неэффективное планирование Неясные цели | Неадекватность проектируемых систем Экономическая неэффективность систем |
| Человеческие ресурсы | Недостаток квалифицированных специалистов Отсутствие профессионального обучения | Неэффективная поддержка систем Изолированность от источников поступления новых, современных |

| | | |
|------------------|---|--|
| | | технологий |
| Финансирование | Недооценка стоимости проектов Отсутствие возмещения затрат | Незавершенные проекты Повышенная стоимость сопровождения систем |
| Внутренняя среда | Отсутствие развитой производственной базы Проблемы с производством и поставкой запасных частей | Отсутствие квалифицированной технической поддержки систем |
| Технологии | Ограничения по оборудованию и программному обеспечению Несоответствующее программное обеспечение | Несовместимость различных систем Отсутствие приложений для потребителей |

Для того, чтобы создать благоприятную среду для формирования электронного правительства, национальные правительства должны поставить перед собой и решать четыре следующих главных задачи:

определять политику и регулирующие структуры;
 доставлять программы и услуги правительства гражданам;
 использовать информационные инфраструктуры для улучшения внутренних административных процессов;
 обеспечивать демократическое участие граждан в деятельности правительства.

3. Индекс э-правительства

Для проведения количественных оценок в данном исследовании был использован Индекс э-правительства, который предназначен для того, чтобы:

1) объективно определить количественные значения критических факторов и
 2) установить точку отсчета текущего состояния для того, чтобы оценивать прогресс в области развития э-правительства. Индекс э-правительства идентифицирует, выделяет и взвешивает условия создания такой среды функционирования э-правительства, которая гарантирует, что любая группа населения страны имеет доступ к необходимой людям общественной информации и правительственным услугам. Ясно, что результаты ранжирования стран по Индексу развития э-правительства очень сильно связаны с уровнем экономического, социального и демократического развития.

По величине Индекса развития э-правительства все государства-члены ООН распределяются по следующим четырем группам:

развитые возможности (значение Индекса в диапазоне 2,00 – 3,25);
 средние возможности (1,60 – 1,99);
 минимальные возможности (1,00 – 1,59);
 трудности с развитием э-правительства (менее 1,00).

Ниже приведены первые десять государств-лидеров по Индексу э-правительства:

1. США – 3,11;
2. Австралия – 2,60;
3. Новая Зеландия – 2,59;
4. Сингапур – 2,58;
5. Норвегия – 2,55;
6. Канада – 2,52;
7. Великобритания – 2,52;
8. Голландия – 2,51;
9. Дания – 2,47;
10. Германия – 2,46.

По географическим регионам усредненное значение Индекса выглядит следующим образом

- | | |
|---------------------|----------|
| Северная Америка | – 2,60; |
| Европа | – 2,01; |
| Южная Америка | – 1,79; |
| Ближний Восток | – 1,76 ; |
| Азия | – 1,38; |
| Карибский регион | –1,34; |
| Центральная Америка | – 1,28; |
| Африка | – 0,84. |

Количественное значение Индекса э-правительства формируется по специальной методике на базе трех основных составляющих: онлайн-присутствие в сети официальных правительственных учреждений (Web-присутствие), текущее состояние телекоммуникационной инфраструктуры и показатели развития человеческого капитала.

Показатель **Web-присутствия** отражает продвижение страны по пяти выделенным выше стадиям развития э-правительства.

Показатель **состояния ИКТ-инфраструктуры** включает традиционные индикаторы развития информационных и коммуникационных технологий, перечень которых приводится ниже в таблицах

Третий показатель – **развитие человеческих ресурсов** – характеризует возможности и подготовленность общества к поддержке онлайн-взаимодействия с правительством. Этот показатель включает три индикатора:

Индекс человеческого развития (UNDP Human Development Index – www.undp.org/humandevlopment), отражающий социально-экономическое состояние общества, включая уровень образования, экономическое состояние и здравоохранение;

Индекс информационного доступа (The Information Access Index), который ежегодно определяется двумя организациями: Transparency International (www.transparency.org) и Freedomhouse International (www.freedomhouse.org);
соотношение городского и сельского населения.

Ниже приводятся три таблицы, содержащие количественные значения каждого из этих показателей и индикаторов. Таблица 2 содержит все страны Европы, включая Россию; в таблице 3 представлены страны, отнесенные ко второй группе классификации по величине Индекса э-правительства (эта группа выбрана в связи с тем, в нее попала Россия). Для сравнения в этой же таблице приведены по пять первых стран из трех оставшихся групп. В таблице 4 приведены усредненные показатели по всем географическим регионам и для сравнения в ней же приведены российские показатели.

Таблица 2. Уровень развития э-правительства в странах Европы

| Страна | Web присут-ствие | Показатели развития ИКТ инфраструктуры | | | | | | Показатели развития человеческого ресурса | | | Индекс э-правительства |
|------------|------------------|--|--------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|--------------|---|------------------------|-----------------------|------------------------|
| | | ПК/100 чел, | Хосты / 10000 чел, | %населения с онлайн-ном | Теле ф/100 чел, | Моб, телеф /100 чел, | ТВ/1000 чел, | Индекс человеческого развития | Индекс информ, доступа | %горо д-ских жи телей | |
| Норвегия | 4,00 | 49,05 | 1009,31 | 54,4 | 72,91 | 70,26 | 579 | 0,939 | 0,999 | 75,1 | 2,55 |
| Англия | 4,00 | 33,78 | 280,75 | 55,3 | 56,72 | 66,96 | 645 | 0,923 | 0,916 | 89,4 | 2,52 |
| Голландия | 3,50 | 39,48 | 1017,49 | 54,4 | 60,67 | 67,12 | 543 | 0,931 | 0,999 | 89,3 | 2,51 |
| Дания | 3,75 | 43,15 | 626,60 | 54,7 | 75,25 | 60,99 | 585 | 0,921 | 0,999 | 85,3 | 2,47 |
| Германия | 4,00 | 33,64 | 248,30 | 34,5 | 60,12 | 58,59 | 580 | 0,921 | 0,916 | 87,3 | 2,46 |
| Швеция | 3,75 | 50,67 | 670,79 | 69,9 | 68,20 | 71,37 | 531 | 0,936 | 0,999 | 83,3 | 2,45 |
| Бельгия | 3,50 | 34,45 | 295,44 | 26,4 | 49,94 | 54,89 | 510 | 0,935 | 0,916 | 97,3 | 2,39 |
| Финляндия | 4,00 | 39,61 | 1022,53 | 48,3 | 54,69 | 72,64 | 64 | 0,925 | 0,999 | 66,7 | 2,33 |
| Франция | 4,00 | 30,48 | 190,89 | 19,7 | 58,02 | 49,41 | 601 | 0,924 | 0,916 | 75,4 | 2,33 |
| Испания | 4,00 | 14,29 | 112,19 | 18,4 | 42,12 | 60,93 | 506 | 0,908 | 0,916 | 77,4 | 2,30 |
| Италия | 3,75 | 20,94 | 177,97 | 33,4 | 47,39 | 73,73 | 486 | 0,909 | 0,916 | 66,9 | 2,21 |
| Люксембург | 3,00 | 45,90 | 271,15 | 22,9 | 75,97 | 87,22 | 619 | 0,924 | 0,999 | 91,0 | 2,20 |
| Ирландия | 4,00 | 36,46 | 296,37 | 32,5 | 42,63 | 66,76 | 456 | 0,916 | 0,999 | 58,8 | 2,16 |
| Португалия | 3,50 | 10,48 | 62,02 | 21,8 | 43,05 | 66,52 | 542 | 0,874 | 0,999 | 62,7 | 2,15 |
| Австрия | 3,50 | 27,65 | 588,49 | 40,6 | 47,36 | 78,55 | 516 | 0,921 | 0,999 | 64,6 | 2,14 |
| Мальта | 3,00 | 18,13 | 169,59 | 11,4 | 52,49 | 29,42 | 518 | 0,866 | 0,999 | 90,3 | 2,11 |
| Исландия | 2,00 | 39,15 | 1419,96 | 60,8 | 67,74 | 66,98 | 356 | 0,932 | 0,999 | 92,4 | 2,10 |
| Чехия | 3,50 | 12,20 | 155,52 | 10,7 | 37,79 | 42,42 | 447 | 0,844 | 0,916 | 74,7 | 2,09 |
| Эстония | 3,75 | 13,52 | 284,25 | 25,6 | 36,33 | 38,70 | 48 | 0,812 | 0,916 | 68,8 | 2,05 |
| СРЕДНЕЕ | 3,25 | 21,14 | 280,93 | 249,7 | 45,41 | 43,54 | 431,75 | 0,861 | 0,863 | 71,48 | 2,01 |
| Польша | 3,50 | 6,89 | 87,66 | 9,1 | 28,24 | 17,40 | 413 | 0,828 | 0,916 | 65,2 | 1,96 |
| Швейцария | 3,00 | 50,25 | 366,41 | 51,5 | 71,99 | 64,46 | 535 | 0,924 | 0,999 | 67,7 | 1,96 |
| Россия | 3,00 | 4,29 | 22,22 | 10,1 | 21,83 | 2,22 | 420 | 0,775 | 0,333 | 77,3 | 1,89 |
| Латвия | 3,00 | 8,20 | 83,72 | 10,1 | 29,99 | 16,86 | 593 | 0,791 | 0,916 | 69,0 | 1,88 |
| Турция | 3,00 | 3,81 | 10,64 | 6,2 | 28,00 | 24,56 | 286 | 0,735 | 0,416 | 74,1 | 1,83 |
| Литва | 3,00 | 5,95 | 48,14 | 7,2 | 32,11 | 14,17 | 376 | 0,803 | 0,916 | 68,4 | 1,81 |

| | | | | | | | | | | | |
|----------|------|-------|--------|------|-------|-------|-----|-------|-------|------|------|
| Украина | 3,00 | 1,58 | 7,09 | 0,4 | 19,89 | 1,62 | 490 | 0,742 | 0,500 | 67,9 | 1,80 |
| Венгрия | 3,00 | 8,51 | 102,09 | 11,9 | 37,09 | 29,34 | 437 | 0,829 | 0,916 | 63,8 | 1,79 |
| Греция | 3,00 | 7,05 | 103,91 | 13,6 | 53,16 | 55,90 | 466 | 0,881 | 0,833 | 59,9 | 1,77 |
| Словакия | 3,00 | 10,93 | 70,16 | 14,2 | 31,42 | 23,94 | 402 | 0,831 | 0,916 | 57,3 | 1,71 |
| Словения | 3,00 | 25,14 | 110,11 | 34,2 | 37,80 | 54,66 | 356 | 0,874 | 0,916 | 50,3 | 1,66 |
| Румыния | 3,00 | 2,68 | 18,60 | 3,6 | 17,46 | 11,19 | 226 | 0,772 | 0,833 | 55,9 | 1,63 |
| Беларусь | 2,50 | 3,15 | 1,99 | 1,7 | 26,88 | 0,48 | 314 | 0,782 | 0,167 | 70,7 | 1,62 |
| Кипр | 2,50 | 19,32 | 117,62 | 15,8 | 64,72 | 32,11 | 167 | 0,877 | 0,999 | 56,2 | 1,50 |
| Болгария | 2,00 | 2,66 | 22,41 | 7,6 | 35,04 | 8,97 | 366 | 0,772 | 0,750 | 69,3 | 1,47 |
| Хорватия | 2,00 | 6,70 | 37,12 | 4,7 | 36,49 | 23,09 | 267 | 0,803 | 0,750 | 57,3 | 1,33 |
| Молдова | 2,25 | 0,80 | 4,03 | 1,1 | 13,33 | 3,02 | 297 | 0,699 | 0,667 | 46,2 | 1,29 |

**Таблица 3. Страны со средним уровнем развития э-правительства
(Значение индекса 1.60 – 1.99)**

| Страна | Web присут-ствие | Показатели развития ИКТ инфраструктуры | | | | | | Показатели развития человеческого ресурса | | | Индекс э-правления |
|--|------------------|--|--------------------|-----------------------|-------------------|---------------------|---------------|---|------------------------|--------------------|--------------------|
| | | ПК/100 чел. | Хосты / 10000 чел. | %населения с онлайн м | Телеф. / 100 чел. | Моб. телеф / 100 ч. | ТВ / 100 чел. | Индекс человеческого развития | Индекс информ. доступа | %горо-ских жителей | |
| Группа развитых возможностей (2,0-3.25) | | | | | | | | | | | |
| США | 4.00 | 58.52 | 2928.32 | 62.1 | 69.97 | 36.45 | 847 | 0.934 | 0.999 | 77.0 | 3.11 |
| Австралия | 4.00 | 46.46 | 843.52 | 52.5 | 52.41 | 44.63 | 639 | 0.936 | 0.999 | 84.7 | 2.60 |
| Н.Зеландия | 4.00 | 36.02 | 900.87 | 46.1 | 49.57 | 40.25 | 501 | 0.913 | 0.999 | 85.7 | 2.59 |
| Сингапур | 4.00 | 48.31 | 437.56 | 49.3 | 48.57 | 68.38 | 348 | 0.876 | 0.333 | 100.0 | 2.58 |
| Норвегия | 4.00 | 49.05 | 1009.31 | 54.4 | 72.91 | 70.26 | 579 | 0.939 | 0.999 | 75.1 | 2.55 |
| Группа средних возможностей (1,60-1,99) | | | | | | | | | | | |
| Польша | 3.50 | 6.89 | 87.66 | 9.1 | 28.24 | 17.40 | 413 | 0.828 | 0.916 | 65.2 | 1.96 |
| Венесуэла | 3.00 | 4.55 | 6.68 | 5.7 | 10.28 | 21.75 | 185 | 0.765 | 0.500 | 86.6 | 1.92 |
| Россия | 3.00 | 4.29 | 22.22 | 10.1 | 21.83 | 2.22 | 420 | 0.775 | 0.333 | 77.3 | 1.89 |
| Колумбия | 3.25 | 3.37 | 11.06 | 3.3 | 16.92 | 5.33 | 217 | 0.765 | 0.500 | 73.5 | 1.88 |
| Латвия | 3.00 | 8.20 | 83.72 | 10.1 | 29.99 | 16.86 | 593 | 0.791 | 0.916 | 69.0 | 1.88 |
| С.Аравия | 3.00 | 5.74 | 1.73 | 2.5 | 13.72 | 6.37 | 26 | 0.754 | 0.001 | 85.1 | 1.86 |
| Турция | 3.00 | 3.81 | 10.64 | 6.2 | 28.00 | 24.56 | 286 | 0.735 | 0.416 | 74.1 | 1.83 |
| Катар | 2.00 | 13.58 | 37.68 | 9.8 | 26.77 | 19.96 | 808 | 0.801 | 0.167 | 92.3 | 1.81 |
| Литва | 3.00 | 5.95 | 48.14 | 7.2 | 32.11 | 14.17 | 376 | 0.803 | 0.916 | 68.4 | 1.81 |
| Украина | 3.00 | 1.58 | 7.09 | 0.4 | 19.89 | 1.62 | 490 | 0.742 | 0.500 | 67.9 | 1.80 |
| Багам.о-а | 2.00 | 2.34 | 0.79 | 5.1 | 37.59 | 10.36 | 896 | 0.820 | 0.999 | 87.9 | 1.79 |
| Венгрия | 3.00 | 8.51 | 102.09 | 11.9 | 37.09 | 29.34 | 437 | 0.829 | 0.916 | 63.8 | 1.79 |
| Греция | 3.00 | 7.05 | 103.91 | 13.6 | 53.16 | 55.90 | 466 | 0.881 | 0.833 | 59.9 | 1.77 |
| Иордания | 3.00 | 1.39 | 1.36 | 4.1 | 9.29 | 5.83 | 52 | 0.714 | 0.500 | 73.6 | 1.75 |
| Боливия | 3.25 | 1.23 | 1.59 | 2.1 | 6.17 | 5.16 | 115 | 0.648 | 0.833 | 61.9 | 1.73 |
| Египет | 3.75 | 1.20 | 0.35 | 1.1 | 8.64 | 2.14 | 127 | 0.635 | 0.250 | 45.5 | 1.73 |
| Словакия | 3.00 | 10.93 | 70.16 | 14.2 | 31.42 | 23.94 | 402 | 0.831 | 0.916 | 57.3 | 1.71 |
| Словения | 3.00 | 25.14 | 110.11 | 34.2 | 37.80 | 54.66 | 356 | 0.874 | 0.916 | 50.3 | 1.66 |
| Монголия | 3.00 | 0.92 | 0.64 | 1.3 | 4.97 | 4.04 | 63 | 0.569 | 0.750 | 63.0 | 1.64 |
| Оман | 2.00 | 2.64 | 11.46 | 2.0 | 8.88 | 6.48 | 595 | 0.747 | 0.250 | 82.2 | 1.64 |
| Эквадор | 2.75 | 2.01 | 0.18 | 1.5 | 10.00 | 3.81 | 293 | 0.726 | 0.667 | 64.3 | 1.63 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|------|------|-------|------|-------|-------|------|-------|-------|------|------|
| Суринам | 2.50 | 1.10 | 0.24 | 3.0 | 18.06 | 9.84 | 217 | 0.758 | 0.916 | 73.5 | 1.63 |
| Малайзия | 3.00 | 9.45 | 29.33 | 17.0 | 19.93 | 21.32 | 166 | 0.774 | 0.333 | 56.7 | 1.63 |
| Румыния | 3.00 | 2.68 | 18.60 | 3.6 | 17.46 | 11.19 | 226 | 0.772 | 0.833 | 55.9 | 1.63 |
| Беларусь | 2.50 | 3.15 | 1.99 | 1.7 | 26.88 | 0.48 | 314 | 0.782 | 0.167 | 70.7 | 1.62 |
| Перу | 2.50 | 3.57 | 4.17 | 1.5 | 6.37 | 4.02 | 144 | 0.743 | 0.583 | 72.4 | 1.60 |
| СРЕДНЕЕ | 2.88 | 5.43 | 29.75 | 7.0 | 21.61 | 14.57 | 3340 | 0.764 | 0.609 | 69.2 | 1.75 |
| Группа минимальных возможностей (1,00-1,59) | | | | | | | | | | | |
| Армения | 250 | 057 | 757 | 11 | 1553 | 023 | 217 | 0743 | 0500 | 697 | 159 |
| Бруней | 200 | 622 | 14121 | 12 | 2459 | 2052 | 638 | 0857 | 0167 | 717 | 159 |
| ЮАР | 300 | 618 | 4295 | 63 | 1136 | 1201 | 125 | 0702 | 0916 | 511 | 156 |
| Парагвай | 275 | 112 | 236 | 13 | 500 | 1955 | 101 | 0735 | 0583 | 553 | 150 |
| Куба | 200 | 099 | 059 | 11 | 436 | 006 | 239 | 0765 | 0001 | 767 | 149 |
| Группа стран, имеющих трудности с развитием э-правительства (ниже 1,00). (показаны пять последних стран) | | | | | | | | | | | |
| Мали | 100 | 010 | 008 | 02 | 025 | 004 | 11 | 0378 | 0750 | 294 | 062 |
| Эфиопия | 125 | 010 | 001 | 02 | 037 | 003 | 5 | 0321 | 0333 | 172 | 057 |
| Чад | 100 | 013 | 001 | 01 | 013 | 100 | 2 | 0359 | 0250 | 235 | 055 |
| Нигер | 100 | 004 | 016 | 03 | 018 | 001 | 26 | 0258 | 0500 | 201 | 053 |
| Уганда | 100 | 025 | 008 | 03 | 026 | 054 | 26 | 0435 | 0250 | 138 | 046 |

Таблица 4. Сравнение индикаторов уровня развития э-правительства по географическим регионам

| Страна | Web прису-ствие | Показатели развития ИКТ инфраструктуры | | | | | | Показатели развития человеческого ресурса | | | Индекс э-правительства |
|-------------------|-----------------|--|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|--------------|---|-----------------------|----------------------|------------------------|
| | | ПК/100 чел. | Хосты/10000 чел. | %насе-ления с онлай-ном | Теле ф/100 чел. | Моб. телеф /100 чел | ТВ/1000 чел. | Индекс человеческого разви-тия | Индекс инфор. доступа | %город-ских жителе й | |
| Северная Америка | 4.00 | 34.20 | 1251.18 | 37.4 | 50.03 | 26.38 | 607.67 | 0.887 | 0.916 | 76.1 | 2.60 |
| Европа | 3.25 | 21.14 | 280.93 | 249.7 | 45.41 | 43.54 | 431.75 | 0.861 | 0.863 | 71.5 | 2.01 |
| Южная Америка | 3.00 | 3.95 | 30.22 | 51.9 | 14.19 | 11.28 | 200.83 | 0.760 | 0.740 | 72.6 | 1.79 |
| Средний Восток | 2.77 | 6.46 | 37.23 | 70.8 | 14.11 | 16.89 | 279.53 | 0.733 | 0.278 | 75.1 | 1.76 |
| Азия/Океания | 2.46 | 7.07 | 96.77 | 88.9 | 14.55 | 1.11 | 227.87 | 0.709 | 0.446 | 47.3 | 1.37 |
| Карибский бассейн | 1.86 | 3.35 | 10.19 | 26.2 | 19.76 | 7.35 | 308.71 | 0.739 | 0.678 | 63.2 | 1.34 |
| Центр. Америка | 2.18 | 4.05 | 13.15 | 2.9 | 11.25 | 4.14 | 201.43 | 0.711 | 0.785 | 50.0 | 1.28 |
| Африка | 1.30 | 1.13 | 3.48 | 09.6 | 2.26 | 1.75 | 50.12 | 0.453 | 0.446 | 38.9 | 0.84 |
| СРЕДНЕЕ | 2.60 | 10.17 | 215.39 | 112.5 | 21.44 | 1.53 | 288.49 | 0.731 | 0.646 | 61.9 | 1.62 |
| РОССИЯ | 3.00 | 4.29 | 22.22 | 10.1 | 21.83 | 2.22 | 420 | 0.775 | 0.333 | 77.3 | 1.89 |

4. Доминирующие глобальные тенденции в 2001 году

Известно, что э-правительство обладает большими возможностями для улучшения обслуживания базовых потребностей общества и его граждан. Однако существуют значительные различия в подходах и путях, которые выбирают национальные правительства, чтобы реализовать этот потенциал.

Проведенное исследование позволило выявить основные тенденции; ниже приводится их перечень и краткое содержание.

1. Общее продвижение стран в сторону формирования э-правительства очень тесно связано с социальными, политическими и экономическими показателями развития страны. Наиболее эффективные программы к числу самых высоких приоритетов относят развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры и технологий, поддержку человеческих ресурсов и улучшение пользовательских возможностей.
2. Национальные программы развития э-правительства остаются несогласованными и не синхронизированными. Практически отсутствует координация в пределах административных и политических границ. В конечном счете это может ставить под угрозу результативность программы и эффективность выполненной работы.
3. Предоставление диалогового обслуживания должно рассматриваться в первую очередь как дополнительный вид услуг в противоположность широко распространенной точке зрения, состоящей в том, что онлайн-обслуживание, в конечном счете, заменит большинство традиционных каналов предоставления услуг.
4. Растущий доступ к мировой сети не сопровождается автоматическим увеличением использования э-правительства, поскольку степень интереса пользователей к э-правительству пока относительно невелика.
5. Существует значительное цифровое расслоение между национальными общественными администрациями.
6. Важное значение имеет принятие и использование стандарта единого входного портала.
7. Предоставление приоритета развитию сферы онлайн-обслуживания бизнес-сообщества является реализацией стратегии создания экономики, ориентированной на потребности граждан.
8. Формирование национальных групп по управлению э-правительством в 2001 г. были скорее исключением, чем правилом.
9. В обществе пока не достаточно высок уровень информированности общества и граждан о том, что национальные правительства предоставляют онлайн-услуги, а также не достаточен уровень осведомленности относительно преимуществ использования онлайн-услуг.
10. Утверждение, что предоставление онлайн-услуг имеет лучший показатель

эффективность/стоимость, чем при предоставлении услуг с использованием других каналов не является полностью обоснованным. В настоящее время нет достаточных свидетельств в поддержку этого утверждения.

11.С незначительными исключениями финансирование э-правительства отнесено к уровню непосредственных обязательств политического руководства.

Основной вывод, который следует из проведенного исследования, состоит в том, что в подавляющем большинстве стран национальные программы формирования э-правительства находятся в состоянии быстрых и динамичных изменений.

5. Государственные администрации и развитие э-правительства

Переход к информационному веку и к электронному руководству (e-governance) ставит перед специалистами ряд вопросов, ответы на которые определяют дальнейшую стратегию перехода к э-правительству и к информационному обществу в целом. В числе ключевых вопросов находятся следующие:

Каким образом будет влиять э-правительство на деятельность общественных организаций?

Какими окажутся структурные воздействия со стороны э-правительства и информационных технологий на общественные организации?

Какие знания и навыки потребуются государственным служащим для того, чтобы максимизировать эффективность выполняемой ими работы в условиях информационного века?

Какие новые знания и навыки в области управления потребуются в условиях века э-руководства?

Будет ли э-правительство создавать в организациях общественного сектора более высокую степень автономии и обеспечивать возможности пересмотра традиционных административных методов?

Развитие эффективной онлайн-государственной администрации или э-администрации означает нахождение баланса между потребностями двух групп общества: первая группа – внешняя, охватывающая граждан или потребителей и вторая группа – внутренняя, которая включает персонал и менеджмент, т.е. внутренние административные операции. Важно отметить, что потребности обеих групп не являются конфликтующими или взаимно исключаемыми. Во всех случаях и в обеих группах Интернет является важнейшим фактором для эффективного выполнения административных функций.

Все барьеры, стоящие на пути формирования э-правительства делятся на три основных группы: институциональные/ оперативные, управленческие и

политические/планирующие. В таблице 5 приведено содержание проблем по каждой из этих трех групп.

Таблица 5. Барьеры для формирования э-правительства

| Институциональные/ оперативные | Управленческие | Политические/планирующие |
|--|--|--|
| Технологические и инфраструктурные затраты и факторы | Отсутствие возможностей по управлению крупномасштабными проектами в области информационных технологий | Отсутствие стратегического координирования и планирования |
| Недостаточные ресурсы для поддержки деятельности в режиме 24x7 | Недостаточная убежденность высших или средних менеджеров | Отсутствие исчерпывающей и постоянно продолжающейся политики/программы |
| Отсутствие инновационных побуждений в общественном секторе и, в особенности, в сфере информационных технологий | Несовпадение ожидаемых пожеланий и практических результатов | Отсутствие руководства по Политике |
| Организационные и культурные противопоставления | Сомнения и сопротивление со стороны руководства | Организационные и культурные противопоставления |
| Отсутствие институциональной поддержки | Противоречия между профессиональными и групповыми интересами | Местные правительства и муниципалитеты в случае их сильного отставания становятся узким местом |
| Нежелание совместно использовать информацию между департаментами. Неправильное обращение с персональными данными | Устаревшая законодательная база для развития инноваций и привлечения частного сектора | Отсутствие исчерпывающей и постоянно продолжающейся политики/программы |
| Отсутствие руководства по Политике | Нежелание совместно использовать информацию между департаментами. Неправильное обращение с персональными данными | Противоречия между профессиональными и групповыми интересами |

6. Э-руководство (e-governance)

Государственное руководство это не только деятельность правительства, как физической организационной структуры, но это сложный процесс, в который вовлечены учреждения, организации и простые граждане. Понятие руководство отражает также аспекты, как взаимодействие в пределах общественного сектора, способы реализации процессов коллективного принятия решения обществом, механизмы, предусмотренные для наблюдения за исполнением принятых решений. Общая структура э-руководства представлена на рис. 2

| | |
|------------------------|---|
| Э-ПРАВИТЕЛЬСТВО | <i>Межведомственные взаимоотношения</i> |
| | Координация политики |
| | Реализация политики |
| Э-АДМИНИСТРАЦИЯ | <i>Внутриведомственные взаимоотношения</i> |
| | Разработка политики |
| | Организационная деятельность |
| Э-РУКОВОДСТВО | <i>Взаимодействие между гражданами, правительственными организациями, государственными и wybranными официальными лицами</i> |
| | Демократизация процессов |
| | Открытое правительство |
| | Прозрачность процессов принятия решений |

Рис. 2. Структура э-руководства

Каждая из трех составляющих структуры э-руководства более подробно рассматривается ниже.

Э-правительство поддерживает межведомственные взаимоотношения через координацию политики, через осуществление этой политики и через предоставление онлайн-услуг гражданам с использованием различных электронных средств. Сюда входит:

разработка программ, ориентированных на потребности граждан;
 содействие и поощрение активного участия граждан в управлении;
 совершенствование онлайн-обслуживания через проведение анализа и оценок,
 через измерение эффективности и других характеристик качества предоставления услуг;
 индексирование в масштабах страны: проведение измерения характеристик, анализ порталов и web-сайтов.

Э-администрация определяет внутриведомственные взаимоотношения или управление внутри государственного сектора и включает:

стратегическое планирование перехода к электронному предоставлению услуг;
определение показателей эффективности/стоимость процессов электронного предоставления услуг;
измерение и анализ характеристик работы;
управление проблемами человеческих ресурсов, включая проблемы обучения и набора персонала и рационального использования всех существующих ресурсов.

Э-руководство обеспечивает взаимодействие между гражданами, правительственными организациями и избранными или официальными должностными лицами; одна из основных задач э-руководства состоит в распространении и использовании Интернет для того, чтобы улучшить процессы принятия решений и процессы руководства. Э-руководство включает следующие аспекты:

оценка влияния технологий (особенно web-технологий) на преобразование процессов управления;
э-федерализм (E-federalism); изменение взаимоотношений между разными уровнями правительства;
социальные последствия – цифровое расслоение;
административный профессионализм: э-этика (E-ethics); повышенная прозрачность;
э-демократия: растущее участие граждан в управлении; онлайн-голосование;
проблемы этики, безопасности и секретности; финансирование э-кампаний (e-campaign); увеличение прозрачности;
структура законодательной базы и среды принятия решений: выработка политических инициатив правительства; регулирующая структура; учет последствий реализации различных инициатив (например, последствия признания правовой законности э-подписи); повышение степени участия граждан в законотворческой деятельности (э-демократия);
международные последствия: анализ воздействия и последствий уменьшения препятствий для информационного обмена; международные стандарты и передовой опыт; влияние информационных технологий и технологий управления знаниями на э-правительство.