

ТЕХНОЛОГИИ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В МЕНЕДЖМЕНТЕ

ИССЛЕДОВАНИЕ МОДЕЛЕЙ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИЙ И НА ГОСУДАРСТВЕННОМ УРОВНЕ В СТРАНАХ-ЛИДЕРАХ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Получено: 02.12.2019; одобрено: 26.12.2019; опубликовано: 30.12.2019

УДК 004.031.43 JEL D20, D80, M31 DOI 10.26425/2658-3445-2019-4-41-50

Якунина Галина Евгеньевна

Д-р физ.-мат. наук, профессор, ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», г. Москва, Российская Федерация

ORCID: 0000-0002-0356-8553

e-mail: galina_yakunina@mail.ru

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены проблемы цифровой трансформации государственного управления России в приложении к сфере коммуникативных связей правительственных структур и бизнеса. Исследован опыт стран-лидеров в использовании цифровых коммуникативных технологий на государственном уровне при создании «электронного правительства» в США, Великобритании и Франции. При этом сначала проведен анализ моделей внутренних межличностных коммуникаций в организациях этих стран, а затем изучены национальные программы, принятые в этих странах для цифровой трансформации государственного управления, и исследован опыт этих стран по их реализации. Главной целью исследования является анализ зарубежного опыта реализации проектов цифровизации экономики в национальном масштабе с целью адаптации решений к сфере цифровых коммуникаций в правительственных структурах и предпринимательства в России.

На основе проведенного исследования сделаны выводы и даны рекомендации для успешной реализации национальной программы цифровой трансформации государственного управления в России. В частности, в исследовании отмечено, что почва для цифровой трансформации процессов государственного управления в странах-лидерах была подготовлена ранее сложившимися традициями и моделями межличностных коммуникаций в обществе. Опыт повсеместного внедрения и использования информационно-коммуникативных технологий для внутренних коммуникаций в организациях, развитие электронной коммерции и электронной рекламы послужили базой в этих странах для развития цифровых коммуникационных каналов связи в правительственных структурах и среди населения. Показано, что при создании «электронного правительства» одновременно проводились государственные реформы по реорганизации государственных структур, обучению госслужащих основам работы на компьютере и в сети «Интернет».

По итогам проведенного исследования в статье даны рекомендации для успешной реализации программы цифровой трансформации экономики России. Отмечено, что главной из них является необходимость кардинальной реорганизации работы государственных структур России. Без этого отставание России от стран-лидеров в сфере цифровой трансформации коммуникации правительственных структур и предпринимательства не преодолеть, и это может поставить под сомнение успешность выполнения национальной программы.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Цифровая трансформация, цифровая экономика, электронное правительство, цифровые коммуникативные технологии, цифровое государственное управление, мобильная связь, Интернет, электронная коммерция, страны-лидеры, межличностные коммуникации, электронная реклама, население, информационно-коммуникационные технологии.

ЦИТИРОВАНИЕ

Якунина Г.Е. Исследование моделей цифровых коммуникаций внутри организаций и на государственном уровне в странах-лидерах по использованию цифровых коммуникативных технологий//E-Management. 2019. № 4. С. 41–50.

Благодарности. «Публикация была подготовлена по проекту № 2 в рамках договора пожертвования от 1 марта 2019 года № 1154». © Якунина Г.Е., 2019. Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGIES IN MANAGEMENT

RESEARCH OF DIGITAL COMMUNICATIONS MODELS WITHIN ORGANIZATIONS AND AT THE STATE LEVEL IN THE COUNTRIES-LEADERS IN THE USE OF DIGITAL COMMUNICATION TECHNOLOGIES

Received: 02.12.2019; approved: 26.12.2019; published: 30.12.2019

JEL CLASSIFICATION D20, D80, M31 DOI 10.26425/2658-3445-2019-4-41-50

Yakunina Galina

Doctor of Physical and Mathematical Sciences, State University of Management, Moscow, Russia

ORCID: 0000-0002-0356-8553

e-mail: galina_yakunina@mail.ru

ABSTRACT

The problems of digital transformation of public administration in Russia in the application to the sphere of communication relations between government structures and business have been considered in the article. The experience of the leading countries in the use of digital communication technologies at the state level in the creation of E-Government in the United States, Great Britain and France has been investigated. At the same time, first, an analysis of the models of internal interpersonal communication in the organizations of these countries has been made, and then the national programs has been adopted in these countries for the digital transformation of public administration have been studied, and the experience of these countries in their implementation is examined. The main goal of the research is to analyze the foreign experience of implementing projects of digitalization in the national economy in order to adapt solutions to the sphere of digital communications in government structures and entrepreneurship in Russia.

Based on the conducted research, the conclusions have been made and recommendations for the successful implementation of the national program of digital transformation of public administration in Russia have been given. In particular, the study has noted that the ground for digital transformation of public administration processes in the leading countries was prepared by previously established traditions and models of interpersonal communication in society. Experience of widespread introduction and use of information and communication technologies for internal communications in organizations, development of e-commerce and e-advertising have served as the basis in these countries for the development of digital communication channels of government structures and the population. It has been shown, that during the creation of E-Government state reforms were simultaneously carried out to reorganize state structures, training civil servants in the basics of working on a computer and on the Internet.

Based on the results of the research, the recommendations for the successful implementation of the program of digital transformation of the Russian economy have been given. It has been noted, that the main one is the need to reorganize radically the work of state structures in Russia. Without this, the gap between Russia and the leading countries in the field of digital transformation of communication between government structures and business is not possible to overcome, and this may cast doubt on the success of the national program.

KEYWORDS

Digital transformation, digital economy, e-government, digital communication, technologies, digital public administration, mobile communication, Internet, e-commerce, leading countries, interpersonal communications, e-advertising, population, information and communication technologies.

FOR CITATION

Yakunina G.E. Research of digital communications models within organizations and at the state level in the countries-leaders in the use of digital communication technologies (2019) E-Management, 2 (4), pp. 41–50. doi: 10.26425/2658-3445-2019-4-41-50.

Acknowledgements. "Publication was prepared under project No. 2 within the framework of the donation contract No. 1154 dated on March 1, 2019." © The Author(s), 2019. This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



В современную эпоху успешное развитие страны и ее экономики невозможны без повсеместной компьютеризации отраслей народного хозяйства и внедрения новых коммуникативных технологий. При быстро изменяющихся условиях реальной жизни эффективное использование этих возможностей для передачи и получения информации значительно сокращает время принятия решений и становится определяющим фактором конкурентоспособности страны и бизнеса на современных рынках. Становится все более очевидно, что без цифровой трансформации государственного управления России невозможно достичь лидирующих позиций ни в экономике, ни в политике. Для бизнеса передача информации по каналам цифровой коммуникации жизненно необходима, как для повышения конкурентоспособности, так и для увеличения прибыли.

Роль предпринимательства в экономике государства трудно переоценить. Успешное развитие бизнеса – залог процветания страны и раскрытия творческого потенциала населения. Однако в настоящее время в России вклад бизнеса в развитие экономики страны невелик. Например, его доля в валовом внутреннем продукте Российской Федерации всего 20 %, тогда как в странах Европы и США она порядка 50 %, а в Японии достигает уже 72 % (табл.).

Таблица. Вклад бизнеса в экономики стран¹

Table. Contribution of business to the economies of countries

Доля бизнеса в экономике	США, %	Россия, %
Малый бизнес в валовом внутреннем продукте	50,0	20
Индивидуальные предприниматели	7,0	2
Патенты в сфере высоких технологий	24,0	ничтожно мала
Экспорт	34,0	5
Госзакупки у малого бизнеса	22,0	6
Налоги	13,3	до 80
Компании, переживающие 5 лет	51,0	меньше 3

Составлено автором по материалам исследования / Compiled by the author based on materials of the study

Отставание России от стран-лидеров в этой важнейшей области экономики очевидно, и это требует необходимости анализа причин отставания и поиска путей для его преодоления.

Ниже рассматриваются формы взаимодействия государства с предпринимательством, рычаги влияния государства на бизнес, каналы их коммуникации и исследуется международный опыт по переводу этих каналов коммуникации на цифровую основу.

Главной целью исследования является анализ зарубежного опыта осуществления проектов цифровизации экономики национального масштаба для адаптации решений к сфере цифровых коммуникаций правительственных структур и предпринимательства в Российской Федерации.

ФОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ СТРУКТУР И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Формы взаимодействия государства и бизнеса разнообразны. Это может быть партнерство государства с частными компаниями, арендные отношения, концессионные отношения, государственные контракты на поставку и оказание услуг, а также финансовая аренда – лизинг оборудования. У государства есть непосредственные рычаги влияния на бизнес, такие как государственная регистрация бизнеса, получение лицензии, сертификата на производство продукции, и косвенные рычаги через предоставление льготных кредитов, льготное налогообложение.

Отметим, что, как показывает мировой опыт, при всех формах взаимодействия государства с предпринимательством главным принципом для государства должен быть принцип «не мешать». Идя по этому пути, обеспечивая нормативную и правовую базу развития бизнеса, выделяя предпринимателям кредиты и регулируя налогообложение, государство может максимально способствовать его развитию.

¹ По информации инвестиционной компании «Третий Рим».

Одним из путей улучшения предпринимательского климата в стране является перевод процедур коммуникации правительственных структур и предпринимательства в цифровой формат через создание цифровых каналов связи. Это позволит не только ускорить необходимые процедуры регистрации бизнеса и получения необходимых сертификатов, но и даст возможность открытого мониторинга обществом решений органов власти в отношении частных компаний, как по их налогообложению, так и по предоставлению кредитов.

Цифровая трансформация каналов связи между правительственными структурами, гражданами и бизнесом в настоящее время являются приоритетными направлениями развития экономик многих стран. Для этого во всем мире создаются национальные программы, и на их реализацию тратятся миллиарды долларов.

В России также создано несколько национальных программ в поддержку развития цифровых каналов для цифровой трансформации системы государственного управления. Такими программами стали «Электронная Россия (2002–2010 гг.)»² и «Информационное общество (2011–2020 гг.)»³. На реализацию этих программ выделены миллиарды рублей, но, к сожалению, как отмечено в докладе Д.Ю. Двинских с соавторами [2019], большинство задач и целей этих программ остаются актуальными до сих пор. Главной причиной неудач реализации разработанных программ в докладе названа неэффективность работы самих органов власти.

В настоящий момент принята новая национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»⁴, куда входит ряд федеральных проектов. Прежде всего, это проекты по:

- нормативному регулированию цифровой среды;
- обеспечению информационной безопасности цифровой среды;
- подготовке кадров для цифровой экономики;
- развитию информационной инфраструктуры;
- переходу на цифровое государственное управление.

Стоимость реализации национальной программы «Цифровая экономика» до 2024 г. 1,8 трлн руб., из них 1 трлн – бюджетные средства государства.

Направление проекта по переходу на цифровое государственное управление предназначено для предоставления гражданам и организациям, включая частные компании, доступа к основным государственным услугам и сервисам в цифровом виде через мобильные приложения и сети «Интернет». Предусматривается создание национальной системы управления информацией и развитие инфраструктуры электронного правительства на основе внедрения платформенных решений в государственное управление. Отмечено, что платформенный подход к этой проблеме, включающий в себя мобильные приложения с различными сервисами, сможет обеспечить более комфортные условия для взаимодействия государства и бизнеса, переведя коммуникацию между ними на цифровые каналы связи. В федеральном бюджете на 2019 г. предусмотрены средства ассигнования на создание десятка цифровых платформ. Так, для цифровой платформы, ориентированной на поддержку деятельности малого и среднего предпринимательства были выделены средства в размере 1 238 000,0 тыс. рублей.

Задачи утвержденной правительством России программы «Цифровая экономика» амбициозны, нацелены на поддержку экономического развития страны и при своем успешном решении должны обеспечить стране экономический прорыв во всех отраслях экономики. Однако, как отмечено в докладе Д.Ю. Двинских с соавторами на XX Апрельской международной научной конференции по проблемам развития экономики и общества [2019], переход государственного управления на цифровую платформу возможен только после серьезной реорганизации всей структуры государственного аппарата. Неэффективность работы органов государственной власти в России тормозит решение заложенных в проекте задач и входит в противоречие с вызовами цифровой трансформации. Это, по мнению авторов доклада, может стать преградой для реализации всей программы, как это уже было, когда осуществлялись планы по решению задач предыдущих программ.

Очевидно, что серьезного экономического эффекта от перехода на цифровое государственное управление можно достичь лишь при условии, что цифровым становится весь управленческий процесс. Реорганизация всех процессов предоставления государственных услуг с учетом полного исключения традиционных бумажных технологий становится главным условием успешного перехода на цифровую платформу. Однако одной из причин

² СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90180/ (дата обращения 01.12.2019).

³ СПС «КонсультантПлюс». Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162184/ (дата обращения 01.12.2019).

⁴ Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (2019). Режим доступа: <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (дата обращения: 01.12.2019).

низкой эффективности внедрения в России электронного документооборота можно назвать создание новых цифровых технологий работы с документами при сохранении ранее действующих бумажных документов.

Для более глубокого понимания причин неудач при реализации национальных программ развития цифрового общества в России важно изучить опыт внедрения цифровых технологий в процесс коммуникации в других странах – лидерах в развитии цифровой коммуникации государства и бизнеса. Ниже сначала рассматривают модели внутренних коммуникаций в процессе управления организациями на примере ведущих стран мира, таких как США, Великобритания и Франция. Далее изучают национальные программы, принятые в этих странах для цифровой трансформации государственного управления, и исследуют их опыт по реализации этих программ. Такой подход дает возможность изнутри взглянуть на традиции в моделях коммуникативного поведения сотрудников организаций стран-лидеров и понять причины лидерства этих стран при использовании цифровых коммуникативных технологий в государственном управлении.

МОДЕЛИ ВНУТРЕННЕЙ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СТРАН-ЛИДЕРОВ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. США

США – лидер в обеспечении комфортных условий для развития предпринимательства. Внутри самих организаций США, включая частные компании, сложились определенные традиции межличностной коммуникации сотрудников компании с ее руководством и друг с другом. Считается, что главная цель любых коммуникаций – процветание компании и направление общих усилий на достижение целей бизнеса. Приветствуются любые межличностные коммуникации, включая общение через неформальные сети внутри организации, если они способствуют успешному ведению бизнеса. Подход к организации межличностных коммуникаций в компаниях США носит системный характер. Активно внедряются и используются информационно-коммуникативные технологии (далее – ИКТ). Для американцев использование возможностей ИКТ при общении – норма, их ежедневная практика, в которой инструменты ИКТ применяют как приложение к общению. При коммуникативных контактах друг с другом сотрудники компании делают акцент на точности и ясности передаваемого сообщения. Они избегают искажения информации, как возможного источника искажения смысла сообщений. В инструментах общения, применяемых в американских компаниях, главным является принцип простоты и доступности коммуникаций. Уделяется огромное внимание развитию ИКТ, созданию более удобного интерфейса и сервиса ИКТ, на что ежегодно тратятся миллиарды долларов. Бумажный информационный обмен уходит на второй план, передавая первенство цифровым средствам связи.

Модель внутренних коммуникаций американских компаний можно назвать этическим менеджментом, так как главными принципами общения там являются прозрачность, доверие и правдивость.

2. Великобритания

Британская модель менеджмента традиционно построена на повышенном внимании к репутации и бренду компании. При такой модели забота о качестве персонала выходит на первый план. В британских компаниях высоко ценится профессионализм сотрудников и их коммуникационные способности. Сотрудники компаний в этой модели рассматриваются как лицо компании и ответственные за ее корпоративный бренд. В этом случае качество общения, наравне с качеством предоставляемых услуг, выходит на первый план. Быстрота и точность предоставляемой информации, оперативная помощь клиенту в решении его проблем – все это отражается на качестве предоставляемых услуг и способствует удержанию и притоку новых клиентов.

Забота о персонале, создание компанией своего HR-бренда становится важным направлением работы в компании и инструментом для ее продвижения на рынке. Это поднимает имидж торговой марки фирмы и дает в перспективе возможность доступа компании к лучшим кадрам на рынке труда. В настоящее время человеческие ресурсы (англ. human resources) – реальный капитал любой компании. В современную эпоху повсеместного внедрения ИКТ квалифицированные сотрудники, умеющие использовать новые технологии, исследовать, анализировать и решать появляющиеся проблемы, внедрять новое и совершенствовать старое – залог успешного ведения бизнеса [Григорьев и др., 2019]. В Великобритании высоко ценится профессиональная подготовка сотрудников, возможность их общения между собой и считается, что вклад в развитие внутренних межличностных коммуникаций – инвестиции в имидж и бренд торговой марки фирмы.

Как и в США, в Великобритании повсеместно внедряются ИКТ, позволяющие перевести внутренние коммуникации на цифровую платформу и сделать межличностное общение более качественным. В компаниях широко используются средства ИКТ для электронной рекламы, которая используя цифровые каналы для продвижения продукта или бренда, способствует привлечению и удержанию клиентов. Стоит заметить, что, как показывают результаты исследований [Годин, Терехова, 2019], на современном этапе резкое расширение рекламного бизнеса в сторону цифровой рекламы является общей тенденцией развития мировой экономики.

В Великобритании ИКТ, используемые для внутренних межличностных коммуникаций, являясь важным инструментом продвижения компании на рынке, сами становятся предметом исследования. Там очень популярны издания и публикации, описывающие инструментарию ИКТ и успешные коммуникационные практики. В британских компаниях постоянно проводятся внутренние исследования, в которых определяется уровень удовлетворенности сотрудников условиями работы и степенью оплаты труда. Ценится обратная связь: мнение рядовых сотрудников о работе руководящего звена компании. Внесение необходимой корректировки в их работу позволяет улучшать внутренний климат компании.

3. Франция.

Принципы французского менеджмента были сформулированы в конце XIX в. Они касаются, прежде всего, сферы организации производства и установления правил взаимодействия сотрудников компании между собой с целью максимальной отдачи каждого из них общему делу [Barsoux and Lawrence, 1997]. Согласно этим правилам считается, что:

- работнику для более точного выполнения задания следует концентрироваться на одном деле;
- право менеджеров отдавать приказы является и ответственностью за них;
- без дисциплины нельзя достигнуть положительного результата работы;
- работникам следует реагировать и выполнять приказы, идущие только от их непосредственного начальника;
- для согласования общих усилий важно иметь единый план работы;
- общие интересы бизнеса важнее интересов одного человека или группы людей;
- вознаграждение работы должно быть максимально справедливым и согласовываться с качеством и трудоемкостью проделанной работы;
- четкий порядок на рабочем месте облегчает все операции и экономит средства;
- менеджеры должны уважать подчиненных и относиться к ним справедливо;
- частая и необоснованная замена сотрудников неэффективна;
- инициатива должна поощряться на любом уровне;
- необходима опора на межличностные коммуникации внутри организации для создания комфортных условий работы.

В настоящее время в компаниях Франции внутренние межличностные коммуникации находятся в стадии трансформации. Происходящие в мире процессы глобализации бизнеса способствуют тому, что в организации Франции начинают проникать практики из англо-саксонской модели коммуникации. В компаниях Франции, как в США и Великобритании, уделяется много внимания развитию и внедрению ИКТ, инструментам коммуникации, ее эффективности и целям. Однако следует отметить, что французы, в отличие от своих коллег из США и Великобритании, придают немалое значение письменным коммуникациям в виде корпоративных изданий и пока не готовы полностью от них отказаться.

МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ СТРУКТУР, ГРАЖДАН И БИЗНЕСА

1. США

США – лидер в организации коммуникации между правительственными структурами и бизнесом. Именно в США впервые в 1980-х гг. были заложены основы модели цифровой коммуникации государства, граждан и бизнеса. Впоследствии эта модель стала образцом для подражания в странах Европы.

Первым шагом в этой модели была разработка и запуск проекта «Электронное правительство» (далее – ЭП). К первым нормативным и правовым актам, связанным с созданием ЭП [Минервин, 2015], относятся законы «О безбумажном документообороте и свободе информации» 1995 г., «О реформе использования информационных технологий» 1996 г., «Об электронной подписи», 2000 г.

Создание ЭП в США проводилось под лозунгом максимальной открытости и отчетности правительства перед гражданами страны. Обеспечивался широкий доступ населения к показателям работы конкретных органов власти и создавались средства, при помощи которых население могло вести мониторинг этих показателей. В результате у граждан появилась возможность самим оценивать эффективность работы правительственных структур, оценивать показатели их работы и критиковать ее.

Государственные электронные услуги США предоставляются единым порталом [usa.gov](https://www.usa.gov)⁵. Это мета-система, построенная по принципу «снизу-вверх», так как на момент запуска проекта ЭП на местных уровнях власти уже имелись собственные системы предоставления электронных услуг. На портале [usa.gov](https://www.usa.gov) есть специальный раздел, посвященный бизнесу, сервис которого построен так, чтобы максимальным образом облегчить предпринимателям доступ к государственным услугам самого широкого спектра. Это и услуги по открытию бизнеса: формирование бизнес-плана, регистрация, учетные записи компаний, и многое другое, включая услуги по поддержке и развитию бизнеса: налоги, налоговые декларации, деловой долг, выплаты работникам, возможность получения субсидий и кредитов, и услуги по его закрытию: продажа бизнеса, его ликвидация и объявление банкротства.

В настоящее время стратегия ЭП США направлена на реализацию правительственных инициатив по четырем ключевым направлениям предоставления цифровых услуг населению [Чигасова, 2010]:

- 1) взаимодействие правительства и отдельных граждан;
- 2) взаимодействие правительства и бизнеса;
- 3) межправительственное взаимодействие, включающее правительства штатов и местные власти;
- 4) поддержка внутри правительственной деятельности.

Как следует из рассмотренной выше модели коммуникаций в организациях США, структура цифровой коммуникация США на государственном уровне явилась логическим продолжением уже ранее сложившихся взаимоотношений внутренней межличностной коммуникации в организациях, широко использующих средства ИКТ. В настоящее время практически все государственные услуги США переведены на цифровую основу.

2. ВЕЛИКОБРИТАНИЯ.

В основу программы внедрения ЭП Великобритании легли положения документа «Белая книга. Модернизация правительства Англии» (англ. Modernising Government White Paper). Программа называлась «Е-граждане, е-бизнес, е-правительство. Стратегическая концепция обслуживания общества в информационную эпоху». Она явилась основой для достижения Великобританией определенных преимуществ, позволяющих стране уверенно держать лидерство в Европе по использованию цифровых информационных технологий при коммуникации правительственных структур с населением. При запуске программы в реализацию в 1999 г. английское правительство провозгласило себя правительством информационного века для граждан и бизнеса. Во главу угла ставились комфортные условия коммуникации населения с органами государственной власти, позволяющие всем слоям населения, включая пенсионеров и людей с ограниченными возможностями, иметь равный доступ к получению государственных услуг. Уровень развития ИКТ к этому времени, а также опыт повсеместного использования ИКТ в организациях Великобритании, позволял надеяться на успешное выполнение этой программы.

Параллельно с этим правительство Великобритании начало проводить главные инициативы в сфере образования и здравоохранения, начало расширять доступ к информационным технологиям и поощрять рост электронной коммерции и электронного вещания [Дрожжинов, Штрик, 2000]. В Белой Книге правительства Our Competitive Future (Наше конкурентное будущее) объяснялось, что достижения в электронной коммерции – ключевой инструмент для развития экономики страны, который поможет стране занять лидирующие позиции в мире современного бизнеса. Из бюджета было выделено 1,7 млрд фунтов стерлингов на программу, направленную на достижение всеобщей грамотности в области компьютеров и информационных технологий.

В программе «Модернизация правительства Англии» также отмечалась необходимость фундаментальных изменений в практике использования информационных технологий и модернизации работы самого правительства. Подчеркивалась необходимость слаженной совместной работы различных органов власти для обеспечения новых и удобных способов связи простых граждан и бизнеса с правительственными структурами для получения государственных услуг. При движении в этом направлении происходило сотрудничество как с общественным движением, так и с частным сектором экономики.

⁵ Электронное правительство США Available at: <https://www.usa.gov/> (accessed 01.12.2019).

К настоящему времени все первоначальные задачи ЭП Великобритании выполнены. В стране функционирует цифровая платформа gov.uk⁶, предназначенная для оказания государственных услуг населению в электронном виде в режиме онлайн. На портале электронного правительства Великобритании, как и в США, есть раздел, посвященный коммуникации правительственных структур и бизнеса, через который у предпринимателей есть возможность получать широкий спектр государственных услуг, связанных как с открытием бизнеса, так и с его развитием и ликвидацией.

3. Франция.

На государственном уровне проект коммуникационной связи правительственных структур с бизнесом и населением через организацию ЭП [Электронное правительство Франции, 2019]⁷ стартовал в 1998 г., когда была запущена в реализацию программа PAGSI (Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information – «Программа действий правительства по развитию информационного общества»). Было заявлено, что новые цифровые информационные и коммуникационные технологии должны сделать связь населения и бизнеса с государственным аппаратом более комфортной, предоставив широкий доступ населению и бизнесу к качественным государственным услугам в режиме онлайн.

Для нормативной и правовой поддержке работы ЭП принят ряд законов. В марте 2000 г. вышел Закон об электронной цифровой подписи, в июне 2005 г. – Закон о доступе к административным документам. В 2005 г. был сделан важный шаг в становлении системы французского ЭП, когда был подписан указ, регламентирующий все виды электронных операций с участием государственных органов. Он касался процедур межведомственного обмена данными, информацией и документами, а также взаимодействия государства, бизнеса и граждан. Был создан межведомственный комитет по технической поддержке развития информационных и коммуникационных технологий в правительственных службах. Задача этого комитета заключалась в компьютерном и программном обеспечении правительственных служб, создании сетей, открытых для населения, и обеспечении применения стандартов интернета в практической деятельности.

В настоящее время цифровая трансформация государственных услуг Франции идет по пути развития англо-саксонской модели и достигла в этом направлении значительных успехов. Полный переход государственных услуг на цифровой формат предполагается произвести к 2022 г.

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

На основе проведенного исследования внутренних моделей коммуникаций в странах-лидерах по использованию ИКТ как в межличностном общении внутри организаций, так и на государственном уровне взаимодействия правительственных структур и предпринимательства, можно сделать ряд выводов и дать рекомендации для успешной реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

1. Отметим, что почва для цифровой трансформации процессов государственного управления в странах-лидерах была подготовлена ранее сложившимися традициями и моделями межличностных коммуникаций в обществе. Опыт повсеместного внедрения и использования ИКТ для внутренних коммуникаций в организациях, развитие электронной коммерции и электронной рекламы послужили основой для развития цифровых коммуникационных каналов связи правительственных структур с населением на государственном уровне.

2. Метасистемы электронного государственного управления в этих странах [Минервин, 2015; Чигасова, 2010] строились в основном по принципу «снизу-вверх», так как на момент запуска проектов «электронное правительство» местные уровни власти имели уже инфраструктуру собственных систем предоставления электронных услуг.

3. При создании электронного правительства одновременно проводилась государственная реформа по реорганизации государственных структур, обучению госслужащих основам работы на компьютере и в сети «Интернет». Акцент делался на необходимости слаженной совместной работы различных органов власти, грамотного распределения между ними обязанностей без дублирования полномочий.

4. Параллельно с созданием электронного правительства в этих странах проводились важные изменения и инициативы в сфере образования, здравоохранения и бизнеса на основе внедрения новых цифровых

⁶ Электронное правительство Великобритании (2019). Режим доступа: <https://gov.uk> (дата обращения: 01.12.2019).

⁷ Электронное правительство Франции (2019). Электронный ресурс Экспертного совета при Правительстве РФ. Режим доступа: <https://open.gov.ru/events/5511751/> (дата обращения: 01.12.2019).

коммуникационных технологий. Расширялся доступ населения к ИКТ и поощрялся рост электронных коммерции, рекламы, вещания.

5. Из бюджета выделялись миллиарды долларов на всевозможные программы, направленные на достижение всеобщей грамотности в области компьютеров и информационных технологий.

6. Инвестировались и инвестируются в настоящий момент миллиарды долларов на создание и развитие нового программного обеспечения для ИКТ, что продолжает обеспечивать странам-лидерам преимущество в создании и развитии цифровых технологий и средств цифровой коммуникации.

В России в настоящее время также выделяют немалые средства на программы повышения компьютерной и информационной культуры населения. В организациях России активно внедряются ИКТ, но этот процесс часто хаотичен и не носит системного характера. Продолжает оставаться дублирование электронных документов бумажными аналогами, что серьезно тормозит развитие электронного документооборота. И дело тут не в умении использовать компьютер как инструмент работы, а в отношении к делу, структуре распределения обязанностей и мотивации к достижению общей цели. Как показывают результаты исследований в этой области [Григорьев и др., 2019]), вызовы цифровой трансформации экономики требуют изменить систему подготовки и переподготовки кадров.

Как показано выше, в США и странах Европы достижение общей цели, как в работе государственных, так и частных компаний, выводится на первое место. Но при этом во главу угла всегда ставятся потребности конкретных людей, их настроение, профессионализм и самоотдача в работе. Информация, поступающая к сотрудникам фирмы, всегда четко сформулирована и содержит инструкции для каждого сотрудника без дублирования его деятельности другими. В государственных структурах России такого строгого порядка нет. Д.Ю. Двинских с соавторами [2019] выделили следующие основные проблемы, препятствующие успешной цифровой трансформации в России государственного управления, связанные с работой органов власти:

- разбалансированность системы распределения государственных полномочий, организационной структуры государственных органов и взаимодействий между ними;
- неэффективность бюджетных расходов на содержание государственного аппарата и исполнение функций;
- недостаточный уровень производительности труда в органах исполнительной власти, который компенсируется избыточной численностью сотрудников;
- низкий уровень современных цифровых компетенций и профессиональной квалификации государственных служащих;
- отсутствие в госаппарате приверженности таким ценностям, как эффективность, подотчетность, служение общественным интересам.

Можно увидеть, что все перечисленные проблемы так или иначе вступают в противоречие с принципами классического менеджмента, на основе которых сформировались модели менеджмента в Европе и США. Разбалансированность системы распределения государственных полномочий в России ведет к тому, что разные органы власти могут дублировать друг друга, занимаясь одной проблемой, и даже создавать нормативные и правовые документы противоречащие друг другу.

Отметим, что отношение государства к предпринимательству в России в настоящее время носит потребительский характер. Величина налогов часто достигает 80 %, что является непосильной ношей для большинства предпринимателей и ведет к ничтожно малой доле выживаемости бизнеса. Менее 3 % частных компаний России имеют срок жизни более 5 лет (см. табл.), а ежегодная смертность бизнеса в России в 3 раза превышает его рождаемость. В США налоги значительно ниже, порядка 13–14 %, и там рубеж в 5 лет преодолевают более половины компаний. Снижение налогов на предпринимательство, увеличение доли госзаказов и госзакупок у бизнеса могло бы стать локомотивом, который помог бы бизнесу в России занять достойное место в ее экономике.

В заключение отметим, что выводы, сделанные Д.Ю. Двинских с соавторами [2019], относительно необходимости кардинальной реорганизации структур органов власти России актуальны и на настоящий момент. Без изменения их работы отставание России в сфере цифровой трансформации коммуникации правительственных структур и предпринимательства будет усиливаться, что может поставить под сомнение успешность выполнения программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Двинских Д.Ю., Дмитриева Н.Е., Жулин А.Б. и др. (2019). Цифровая трансформация государственного управления: мифы и реальность//Докл. к XX Апр. междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 9–12 апр. 2019 г. / Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». М.: Изд. дом ВШЭ.

Дрожджинов В., Штрик А. (2000) Электронное правительство информационного общества//PC Week. № 15. Режим доступа: <https://www.itweek.ru/themes/detail.php?ID=54207> (дата обращения: 01.12.2019).

Годин В.В., Терехова А.Е. (2019). Цифровая реклама как инструмент продвижения товара или услуги. Опыт реализации проектов//E-Management. № 2 (3). С. 13–21. <https://doi.org/10.26425/2658-3445-2019-3-13-21>.

Григорьев С.Г., Лукин В.В., Лукин Д.В. (2018). Развитие человеческого капитала в условиях цифровизации//E-Management. № 2. С. 13–19. <https://doi.org/10.26425/2658-3445-2018-2-13-19>.

Минервин И.Г. (2015). Эволюция электронного правительства в США//Экономические и социальные проблемы России. № 2. С. 48–75.

Чигасова П.А. (2010) Электронное правительство в политико-административном управлении США. 2010. 8 с. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnnoe-pravitelstvo-v-politiko-administrativnom-upravlenii-ssha/viewer> (дата обращения: 01.12.2019).

Barsoux J.-L., Lawrence P. (1997). *French Management: Elitism in action*. London: Cassell, 195 p.

REFERENCES

Barsoux J.-L. and Lawrence P. (1997), *French Management: Elitism in action*, Cassell, London, 195 p.

Chigasova P.A. (2010), Electronic government in the political and administrative Department of the United States [Elektronnnoe pravitel'stvo v politiko-administrativnom upravlenii SShA]. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/elektronnnoe-pravitelstvo-v-politiko-administrativnom-upravlenii-ssha/viewer> (accessed 01.12.2019).

Dvinskikh D.Yu., Dmitrieva N.E., Zhulin A.B. et al. (2019), “Digital transformation of public administration: myths and reality” [“Tsifrovaya transformatsiya gosudarstvennogo upravleniya: mify i real'nost'”], *Proceedings of the XX April International Science Conference on problems of economic and social development, Moscow, 9-12 April [Doklady XX Apr mezhdunar. nauch. konf. po problemam razvitiya ekonomiki i obshchestva, Moskva, 9–12 Aprelya]*, Publishing House of Higher School of Economics, Moscow.

Drozhzhinov V. and Shtrik A. (2000), “Electronic government of information society” [“Elektronnnoe pravitel'stvo informatsionnogo obshchestva”], *PC Week*, no. 15. Available at: <https://www.itweek.ru/themes/detail.php?ID=54207> (accessed 01.12.2019).

Godin V.V. and Terekhova A. E. (2019), “Digital advertising as a tool to promote a product or service. Experience in project implementation” [“Tsifrovaya reklama kak instrument prodvizheniya tovara ili uslugi. Opyt realizatsii projektov”], *E-Management*, no. 2(3), pp. 13–21.

Grigor'ev S.G., Lukin V.V. and Lukin D.V. (2018), Development of human capital in the conditions of digitalization [Razvitie chelovecheskogo kapitala v usloviyakh tsifrovizatsii], *E-Management*, no. (2), pp. 13–19.

Minervin I.G. (2015), “Evolution of e-government in the USA” [“Evolutsiya elektronnogo pravitel'stva v SShA”], *Russia's economic and social problems [Ekonomicheskie i sotsial'nye problemy Rossii]*, no. 2, pp. 48–75.

TRANSLATION OF THE FRONT REFERENCES

¹ According to the investment company “Third Rome”.

² Reference legal system “ConsultantPlus”, available: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90180/ (accessed 01.12.2019).

³ Reference legal system “ConsultantPlus”, available: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_162184/ (accessed 01.12.2019).

⁴ National program “Digital economy of the Russian Federation” [Natsional'naya programma “Tsifrovaya ekonomika Rossiiskoi Federatsii”], available at <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf> (accessed 04.12.2019).

⁵ E-government of USA, available at: <https://www.usa.gov/> (accessed 01.12.2019).

⁶ E-government of Great Britain (2019), available at: <https://open.gov.ru/events/5511751/> (accessed 01.12.2019).

⁷ E-government of France, available at: <https://open.gov.ru/events/5511751/> (accessed 01.12.2019).