

ИССЛЕДОВАНИЕ ОПЫТА СТРАН-ЛИДЕРОВ В СФЕРЕ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫХ СТРУКТУР И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Получено: 03.12.2019; одобрено: 17.12.2019; опубликовано: 30.12.2019

УДК 004 JEL: H70, O38, O50 DOI 10.26425/2658-3445-2019-4-64-73

Макаренко Анна Евгеньевна

Канд. техн. наук, ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», г. Москва, Российская Федерация

ORCID: 0000-0001-6663-8339

e-mail: dfkmc@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Рассмотрена взаимосвязь между перспективой устойчивого развития государств и степенью вовлеченности их в научно-технический прогресс. Отмечена роль информационно-коммуникационных технологий в развитии общества, а также значимость сети «Интернет» в современном мире для обеспечения информационно-коммуникационных функций. Представлены данные, характеризующие распространение сети «Интернет» в странах мира. Прослежена тенденция увеличения числа пользователей сети «Интернет». Подчеркнута высокая эффективность цифровых коммуникаций в сравнении с традиционными средствами коммуникации.

Выделена такая важная сфера применения информационно-коммуникационных технологий в России, как электронное правительство, охарактеризован спектр возлагаемых на него задач, преимущества и возможные проблемы при его использовании. Определены десять стран, занимающих ведущие позиции по предоставлению государственных услуг и информации с помощью сети «Интернет». Рассмотрены критерии для оценки уровня развития электронного правительства: индекс онлайн-обслуживания, индекс развития телекоммуникационной инфраструктуры, индекс человеческого капитала, а также единый показатель – индекс развития электронного правительства. Отмечено высокое место России в рейтинге стран, внедривших электронное правительство. Подчеркнута важность обеспечения прозрачности и подотчетности, защиты персональных данных, обеспечения бесперебойного обслуживания и предотвращения возникновения цифрового барьера при использовании электронного правительства.

Описаны области, где оказание услуг в цифровом формате особенно необходимо. Изучен и проанализирован опыт десяти лидирующих стран по внедрению и использованию электронного правительства, а также в сфере коммуникации правительственных структур и предпринимательства. Выделены такие важные аспекты, как необходимость разработки эффективных, удобных, безопасных сервисов для оказания онлайн-услуг, целесообразность автоматизации бизнес-отчетности, проведение тендерных закупок в цифровом формате, внедрение облачных вычислений в общественном секторе. Развитие сферы цифровых услуг должно сопровождаться обеспечением безопасности пребывания в цифровом пространстве и повышением компьютерной грамотности граждан. Внедрение цифровых инноваций необходимо, однако они не должны являться самоцелью.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Электронное правительство, цифровые коммуникации, онлайн-услуги, информационно-коммуникационные технологии, цифровизация экономики, кибербезопасность, цифровой барьер, научно-технический прогресс, рейтинг стран, облачные вычисления, автоматизация, бизнес-отчетность, тендерные закупки, портал госуслуг, компьютерная грамотность, индекс развития, Интернет.

ЦИТИРОВАНИЕ

Макаренко А.Е. Исследование опыта стран-лидеров в сфере цифровых коммуникаций правительственных структур и предпринимательства//E-Management. 2019. № 4. С. 64-73.

Благодарности. Публикация была подготовлена по проекту № 2 в рамках договора пожертвования от 01 марта 2019 г. № 1154.

© Макаренко А.Е., 2019. Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



RESEARCH OF EXPERIENCE OF LEADER COUNTRIES IN THE FIELD OF DIGITAL COMMUNICATIONS OF GOVERNMENT STRUCTURES AND BUSINESS

Received: 03.12.2019; approved: 17.12.2019; published: 30.12.2019

JEL CLASSIFICATION: H70, O38, O50 DOI 10.26425/2658-3445-2019-4-64-73

Makarenko Anna

Candidate of Technical Sciences, State University of Management, Moscow, Russia

ORCID: 0000-0001-6663-8339

e-mail: dfkmc@mail.ru

ABSTRACT

The relationship between the perspective of sustainable development of States and the degree of their involvement in scientific and technological progress has been considered. The role of information and communication technologies in the development of society, as well as the importance of the Internet in the modern world to provide information and communication functions have been noted. The data describing the spread of the Internet in the countries of the world have been presented. The trend of increasing the number of Internet users has been traced. The high efficiency of digital communications in comparison with traditional means of communication has been emphasized.

Such an important sphere of application of information and communication technologies in Russia as E-Government has been highlighted, the range of tasks assigned to it, advantages and possible problems in its use have been characterized. Ten countries as leading providers of public services and information via the Internet have been defined. The criteria for assessing the level of E-Government development: the online service index, the telecommunications infrastructure development index, the human capital index, as well as a single indicator – the E-Government development index, have been considered. The high place of Russia in the ranking of countries that have implemented E-Government has been noticed. The importance of ensuring transparency and accountability, protection of personal data, ensuring uninterrupted service and preventing the emergence of a digital barrier when using E-Government has been emphasized.

Areas, where digital services are particularly needed, have been described. The experience of ten leading countries in the implementation and use of E-Government, as well as in the field of communication of government structures and entrepreneurship has been studied and analyzed. Such important aspects as the need to develop effective, convenient, secure services for online services, the feasibility of automating business reporting, conducting tender purchases in a digital format, and the introduction of cloud computing in the public sector have been highlighted. The development of digital services should be accompanied by ensuring the security of staying in the digital space and improving the computer literacy of citizens. Implementing digital innovation is necessary, but it should not be an end in itself.

KEYWORDS

E-Government, digital communications, online services, information and communication technologies, digitalization of the economy, cybersecurity, digital barrier, scientific and technical progress, country rating, cloud computing, automation, business reporting, tender purchases, public services portal, computer literacy, development index, Internet.

FOR CITATION

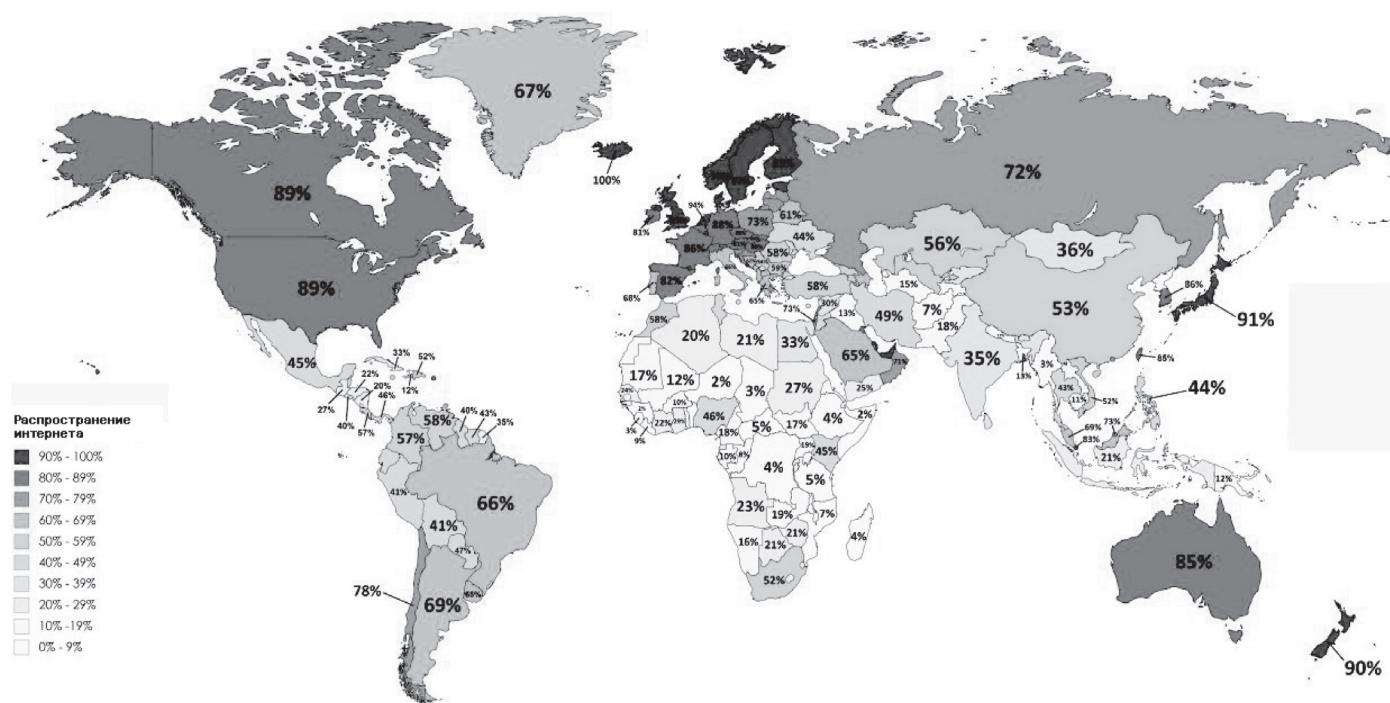
Makarenko A.E. Research of experience of leader countries in the field of digital communications of government structures and business (2019) E-Management, 2 (4), pp. 64–73. doi: 10.26425/2658-3445-2019-4-64-73

Acknowledgments. The publication has prepared on project No. 2 under the donation contract dated on March 01, 2019, No. 1154. © The Author(s), 2019. This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



Одной из первостепенных задач, которые ставит сегодняшний день перед человечеством и, в первую очередь перед руководящими органами государств, является обеспечение устойчивого развития как стран в целом, так и их регионов. Оно в значительной мере определяется вовлеченностью страны в научно-технический прогресс, актуальностью и надежностью технологической составляющей. Одну из главнейших ролей в этом играют информационно-коммуникационные технологии (далее – ИКТ). Современный человек существует и функционирует в информационном обществе, эффективное развитие которого зависит от того, насколько технологично осуществляется производство, хранение, обработка, передача информации. Другой гранью настоящего явления выступает интеллектуализация средств работы с данными.

Одним из инструментов обеспечения информационно-коммуникационных функций является сеть «Интернет» (далее – Интернет). Во всем мире наблюдается устойчивая тенденция расширения доступа населения к Интернету как в количественном, так и в качественном отношении. На рисунке представлена карта, иллюстрирующая развитие интернет-коммуникаций в странах мира.



Источник [Интернет-рынок_Китая¹] / Source [China's Internet market¹]

Рис. Распространение Интернета в мире
Figure. The spread of the Internet in the world

Как показано на рисунке, доступность Интернета в странах различных регионов различается весьма существенно. Особенно низкие показатели наблюдаются во многих странах Африки. По информации 2019 г., лишь немногим более половины жителей планеты пользовались Интернетом². Тем не менее, наблюдается устойчивая тенденция увеличения числа пользователей Интернета.

Использование Интернета, помимо неоспоримой социально-культурной значимости, способно приносить существенную выгоду в областях, связанных с коммуникациями. Согласно докладу правительства Великобритании о цифровой эффективности³, использование цифровых средств коммуникации на несколько

¹ Интернет-рынок Китая (2011). Режим доступа: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интернет_\(рынок_Китая\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интернет_(рынок_Китая)) / (дата обращения: 01.12.2019).

² Committed to connecting the world. Statistics. Режим доступа: <https://www.itu.int/ru/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> (дата обращения: 27.11.2019).

³ Gov.uk. Отчет о цифровой эффективности. Режим доступа: <https://www.gov.uk/government/publications/digital-efficiency-report/digital-efficiency-report> (дата обращения: 27.11.2019).

порядков эффективнее общения по телефону, по почте или лично. В публикации приведены следующие значения относительной стоимости использования различных каналов (за единицу принята эффективность цифрового взаимодействия):

- цифровой канал – 1;
- телефон – 20;
- почта – 30;
- личный контакт – 50.

Одной из важных сфер применения ИКТ в жизни страны является сервис «Электронное правительство». В его задачи входит самый широкий круг вопросов, касающихся совершенствования предоставления населению государственных услуг за счет снижения временных затрат, сведения к минимуму возможных ошибок, проблем утраты документов, а также широкого информирования граждан. Электронное правительство радикально меняет практику взаимодействия с государственными структурами как отдельных граждан, так и юридических лиц.

Подробный обзор источников, касающихся использования электронного правительства в жизни страны, приведен в статье [Twizeyimana, Andersson, 2019], формулирующей основные задачи данного сервиса: улучшение качества предоставляемых населению государственных услуг, рост административной эффективности, повышение открытости правительства и доверия к нему со стороны граждан и, как следствие, улучшение благосостояния населения.

В материалах исследований отмечается, что при оценке проекта электронного правительства первоочередную роль играют финансовый, социальный и политический аспекты, причем далеко не все разработки демонстрируют многомерный подход, включающий все перечисленные измерения и учитывающий цели всех заинтересованных сторон [Chircu, 2008], в то время как именно это – залог успешности проекта.

В документе [Cordella, Bonina, 2012] проводится идея первоочередной роли общественной ценности при проведении реформ государственного сектора путем внедрения ИКТ.

Исследования, посвященные итогам работы внедренного электронного правительства, на текущий момент немногочисленны и носят, главным образом, обзорный характер. Значительный интерес представляет работа [Luna, 2014], характеризующая практические результаты, связывающие предпринятые действия и их последствия. В ней отмечается, что ряд проблем решается успешно, но далеко не все надежды, возлагавшиеся на электронное правительство, оправдываются. Граждане преимущественно используют цифровое правительство для получения государственных услуг, однако программные продукты для выполнения их задач должны быть просты и понятны. Авторы утверждают, что наличие двух каналов доставки информации оказывает негативное влияние на эффективность государственного управления.

Проблеме внедрения и использования ИКТ в отдельных областях посвящено значительное число научных публикаций. В частности, вопрос цифровой трансформации в области здравоохранения и банковского дела обсуждается в статье [Akarkin, Karpov, Konyavskiy, 2017], где выдвинута цель формирования экосистемы, которая сможет обеспечить граждан возможностью безопасного получения цифровых услуг по требованию в режиме реального времени.

АНАЛИЗ ОПЫТА СТРАН-ЛИДЕРОВ В СФЕРЕ ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

В 2018 г. ООН провела очередное исследование состояния, перспектив и тенденций развития электронного правительства в странах мира (первое исследование подобного рода было проведено в 2001 г.) [Исследование ООН, 2018]. В исследовании отмечается неуклонный рост числа стран, внедривших данный сервис, а также устойчивая тенденция совершенствования предоставления государственных услуг онлайн. При этом прослеживается отчетливая корреляция между уровнем развития электронного правительства и доступностью Интернета гражданам страны. В первую десятку по предоставлению государственных услуг и информации через Интернет входят Дания, Австралия, Южная Корея, Великобритания, Швеция, Финляндия, Сингапур, Новая Зеландия, Франция и Япония. Отстающими в этой области признан ряд африканских стран и малых развивающихся государств.

Для оценки качества электронного правительства введено понятие индекса развития электронного правительства (он может принимать значение от 0 до 1).

Индекс развития электронного правительства вычисляется на базе трех составляющих, а именно:

- индекса онлайн-обслуживания (ИОО);
- индекса развития телекоммуникационной инфраструктуры (ИТКИ);
- индекса человеческого капитала (ИЧК). Это интегральный показатель, характеризующий уровень жизни граждан страны, их грамотности, образованности и долголетия.

В таблице представлены показатели стран-лидеров на 2018 г. по данным исследования ООН. Для сравнения также включены показатели для Российской Федерации.

Таблица. Индекс развития электронного правительства (ИРЭП) ведущих стран и Российской Федерации в 2018 г.

Table. E-Government Development Index of leading countries and the Russian Federation in 2018

Рейтинг	Страна	ИОО	ИТКИ	ИЧК	ИРЭП
1	Дания	1,0000	0,7978	0,9472	0,9150
2	Австралия	0,9722	0,7436	1,0000	0,9053
3	Южная Корея	0,9792	0,8496	0,8743	0,9010
4	Соед. Королевство	0,9792	0,8004	0,9200	0,8999
5	Швеция	0,9444	0,7835	0,9366	0,8882
6	Финляндия	0,9653	0,7284	0,9509	0,8815
7	Сингапур	0,9861	0,8019	0,8557	0,8812
8	Нов. Зеландия	0,9514	0,7455	0,9450	0,8806
9	Франция	0,9792	0,7979	0,8598	0,8790
10	Япония	0,9514	0,8406	0,8428	0,8783
32	Россия	0,9167	0,6219	0,8522	0,7969

Источник: [Исследование ООН, 2018] / Source: [Study of the UN, 2018]

Отметим, что Россия хоть и не входит в число безусловных лидеров, но относится к странам с очень высоким индексом развития электронного правительства (более 0,75).

Говоря о внедрении электронного правительства, нельзя закрывать глаза на ряд негативных аспектов, в частности, на ущемление прав наиболее уязвимых социальных слоев населения и возникновение цифрового барьера, что способно привести к усугублению неравенства и, в свою очередь, явиться причиной деструктивных настроений. Также важную роль здесь играет кибербезопасность, которая должна обеспечивать безусловную сохранность персональных данных и гарантировать стабильное обслуживание. Чем большая роль цифровых услуг отводится в жизни государства, тем сложнее становится обеспечение прозрачности и подотчетности, что может стать причиной дескредитации. Таким образом, внедрение электронного правительства и расширение его функций должно сопровождаться повышением компьютерной грамотности населения, с одной стороны, и, с другой стороны, обеспечением сферы цифровых услуг грамотными специалистами.

В первую очередь оказание цифровых услуг традиционно вводится в таких сферах, как здравоохранение, образование, обеспечение занятости, коммунальные услуги, регистрация новых предприятий, передача данных о полученных доходах.

Стратегия стран-лидеров в области развития электронного правительства и принимаемые ими меры представляют значительный интерес.

Дания

На настоящий момент в этой стране воплощаются в жизнь задачи, поставленные в 2016 г. в соответствии со Стратегией в области цифровизации на 2016–2020 гг.⁴ В ней обозначены цели в области цифровизации государственного сектора и определены пути взаимодействия государственных структур с промышленностью и коммерцией, ориентированные на формирование прочного фундамента для защищенного

⁴ Agency for Digitisation Denmark (2016). A Stronger and More Secure Digital Denmark (2016–2020). Режим доступа: https://digst.dk/media/16165/ds_singlepage_uk_web.pdf / (дата обращения: 01.12.2019).

цифрового государства. В Дании предусмотрено обязательное цифровое взаимодействие граждан и государства, однако для тех, кто такой возможности лишен, имеются альтернативные варианты. Сфера цифровых услуг доступна учреждениям как государственного, так и частного сектора.

Согласно стратегии, цифровизация должна быть ориентирована на обеспечение благоприятных условий для развития бизнеса. При этом выделяют три направления:

- автоматизацию бизнес-отчетности, а именно автоматический обмен бухгалтерскими данными (финансовыми и экономическими) между бизнесом и властями. Для апробирования технологии и оценки его эффективности предприятиям на добровольных началах было предложено принять участие в данном эксперименте;

- цифровые тендерные процедуры закупок. В соответствии с Директивой Европейского союза о государственных закупках была запланирована реализация проекта, предназначенного для проведения открытых цифровых торгов, в ходе которых предприятия имели бы возможность подавать заявки в электронном виде. При этом надлежало выявить возможности использования стандартов, технических требований и общих компонентов государственного сектора, в том числе и механизмов шифрования, а также проработать вопросы снижения операционных издержек как для организации-заказчика, так и для поставщиков;

- облачные вычисления в общественном секторе. Отмечается, что облачные вычисления использовать необходимо, но при условии, что это, с одной стороны, целесообразно с коммерческой точки зрения, и, с другой стороны, обеспечивает безопасность. Для регламентирования процесса на основе «Общего положения о защите данных» должно быть подготовлено юридическое руководство, характеризующее возможности, доступные для органов власти в отношении облачных вычислений, а также рассматривающее вопросы оценки и управления рисками безопасности.

Австралия

Находясь на передовом рубеже в области онлайн-обслуживания населения, Австралия ориентирована на развитие человеческого капитала.

В Австралии функционирует сайт электронного правительства [australia.gov.au](https://www.australia.gov.au)⁵, который обеспечивает гражданам доступ к широкому кругу государственной информации, в частности, по вопросам законодательства, здравоохранения, образования, налогов, поддержки бизнеса и т.д.

Бизнес и промышленность – один из разделов упомянутого выше портала, содержащий информацию об управлении бизнесом (в частности, электронной коммерцией), строительстве и строительной индустрии, правах потребителей, пищевой промышленности, государственных контрактах и тендерах, науке и технологии, торговле, импорте и экспорте. В разделе предусмотрен переход на внешний сайт [Business.gov.au](https://www.business.gov.au), предоставляющий удобный доступ ко всей правительственной информации, формам и услугам, которые могут потребоваться в ходе организации собственного дела и его поддержки. Там же размещена важная информация о планировании, запуске и развитии частного бизнеса.

Также следует отметить портал [ato.gov.au](https://www.ato.gov.au), включающий раздел, посвященный бизнесу⁶. Он обеспечивает всеобъемлющую поддержку бизнесу на любом этапе. В подразделы вынесены такие ключевые вопросы как: постановка на учет, заявление о деловой активности, расчет заработной платы, оформление отчетности, онлайн-сервисы (компании, техподдержка, обслуживание системы), особенности малого бизнеса, налогообложение для бизнеса.

В настоящее время страна реализует Программу цифровой трансформации, представленную в 2016 г. [Исследование ООН, 2018] Программа представляет интерес своей динамической сущностью: цели корректируются в соответствии с достигнутыми результатами.

Южная Корея

Портал электронного правительства Южной Кореи доступен по адресу [mois.go.kr](https://www.mois.go.kr)⁷. Онлайн сервисы, предоставляемые населению государством, отличаются эффективностью, удобством, прозрачностью, причем качество оказания услуг и технологичность процессов постоянно повышается. Следствием этого является продуктивность государственного управления и удовлетворенность граждан. Представляет

⁵ Сайт электронного правительства Австралии. Режим доступа: <https://www.australia.gov.au/> (дата обращения: 01.12.2019).

⁶ Сайт электронного правительства Австралии, раздел Бизнес. Режим доступа: <https://www.ato.gov.au/Business/> (дата обращения: 01.12.2019).

⁷ Портал электронного правительства Южной Кореи. Режим доступа: <https://www.mois.go.kr/eng/a01/engMain.do/> (дата обращения: 01.12.2019).

интерес тот факт, что опыт Южной Кореи в области построения цифрового государства охотно перенимают развивающиеся страны⁸.

ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

В стране функционирует платформа gov.uk, предназначенная для оказания государственных услуг населению в электронном виде в режиме онлайн.

В 2017 г. была представлена стратегия государственной трансформации страны⁹, ориентированная на развитие электронного правительства, совершенствование средств государственного управления, рационального использования информационных ресурсов. В сфере бизнеса программа предполагает разработку универсальных платформ и продвижение идеи совместной эксплуатации мощностей в допускающих это областях. Также стратегия нацелена на работу с населением, в частности, повышение уровня культуры и образования, а также расширение трудовых навыков.

Для коммуникации бизнеса и правительственных структур на портале электронного правительства Великобритании предусмотрен раздел «Бизнес и самозанятость»¹⁰, предусматривающий самые разнообразные бизнес-потребности. В частности, здесь рассмотрены самозанятость, начало бизнеса, налоги и налогообложение (корпоративный налог, налог на прирост капитала и др.), финансирование и поддержка бизнеса, формирование бизнес-плана, управление компанией с ограниченной ответственностью (регистрация, настройка, учетные записи компаний и налоговые декларации), расходы и выплаты работникам, деловой долг и банкротство (банкротство, несостоятельность и взыскание задолженности), взятие или предоставление помещения в аренду (деловые тарифы, разрешение на планирование и др.), пищевая промышленность, розничная торговля, импорт, экспорт и ведение бизнеса за рубежом, лицензии и лицензионные приложения, продажа бизнеса, ликвидация бизнеса, продажа товаров и услуг и защита данных, оказание услуг по уходу за детьми, фермерский бизнес (здоровье и безопасность, регистрация и лицензирование животных, соответствие нормам и др.), производство, патенты, торговые марки, авторское право и дизайн (регистрация, защита и подача заявок на образцы и патенты), экология (отходы, их воздействие на окружающую среду, предотвращение загрязнения), научные исследования и разработки (в частности, руководство по схеме финансирования и поддержки), энергетическая отрасль, мореходство.

ШВЕЦИЯ

В 2017 г. была опубликована стратегия цифровизации страны¹¹. В качестве основных целей стратегии выдвигают:

- цифровая грамотность: каждый в Швеции сможет развивать и использовать свои цифровые навыки;
- цифровая безопасность: Швеция обеспечит лучшие условия для безопасного пребывания в цифровом пространстве, будет стремиться к укреплению доверия в цифровом обществе;
- цифровые инновации: Швеция обеспечит наилучшие условия для разработки, распространения и использования инноваций в области цифровой экономики;
- цифровое лидерство: цифровая трансформация в Швеции будет способствовать стабильному социальному развитию и повышению эффективности экономики;
- цифровая инфраструктура: все граждане Швеции должны иметь доступ к цифровой инфраструктуре, которая обеспечивает высокоскоростную широкополосную и надежную мобильную связь и поддерживает цифровые преобразования.

Страна отличается высоким уровнем компьютерной грамотности, что обеспечивает успешность использования государственных онлайн-услуг.

Все административные ресурсы Швеции, в том числе и предоставляющие госуслуги населению в цифровом формате в соответствии с правительственным постановлением 2009 г. разрабатывают на основе программного обеспечения с открытым кодом. Это дало возможность создать в стране конкурентоспособный

⁸ MOIS Korea (2017). World e-Government Leaders to Gather at OECD E-Leaders Meeting 2018 in Korea. Режим доступа: www.mois.go.kr/eng/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000019&nttId=58071/ (дата обращения: 01.12.2019).

⁹ Gov.uk (2017). Policy paper. Government Transformation Strategy, United Kingdom (2017–2020). Режим доступа: <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020/> (дата обращения: 01.12.2019).

¹⁰ Портал электронного правительства Великобритании. Бизнес. Режим доступа: <https://www.gov.uk/browse/business/> (дата обращения: 01.12.2019).

¹¹ Government Offices of Sweden (2017). Action on digital transformation. Режим доступа: <http://www.government.se/press-releases/2017/06/action-on-digital-transformation/> (дата обращения: 01.12.2019).

рынок информационно-технологической продукции и избежать зависимости от разработчика конкретной платформы. Данный подход позволяет выбирать лучшие из разработок, способствует прозрачности и препятствует монополизации и коррупции.

Финляндия

Как следует из приведенной выше таблицы, страна отличается одним из самых высоких значений индекса человеческого капитала, высок и индекс онлайн-обслуживания. В стране реализуется национальная стратегия «Общество знания», в соответствии с которой совершенствуется совместимость государственных информационных систем, что явится предпосылкой для введения в эксплуатацию многоканального интерактивного электронного обслуживания. В 2016 г. опубликована Стратегическая государственная программа, которая предусматривает совершенствование системы предоставления государственных услуг в цифровом формате с ориентацией их на получателя услуг, что позволит достичь большей эффективности государственного управления¹². Стратегия предусматривает механизмы, которые будут стимулировать сферу государственных услуг к расширению цифровизации. При этом выделяют пять ключевых проектов:

- переход к оказанию государственных услуг в цифровом формате;
- создание благоприятной среды для осуществления цифровых бизнес-операций;
- совершенствование правовой базы;
- внедрение культуры инноваций;
- совершенствование управления и реализация цифровой экономики.

Сингапур

Предпосылкой для высокого места страны в рейтинге явился значительный валовой национальный доход на душу населения. При этом занимаемая страной площадь и численность населения невелики, что дало правительству возможность внедрить пакет цифровых услуг, удовлетворяющий потребности как физических, так и юридических лиц. Как показывает приведенная выше таблица, в стране очень высоки индексы развития телекоммуникационной инфраструктуры и онлайн-обслуживания: функционируют мобильные приложения по оказанию государственных услуг, доступны удобные в эксплуатации интернет-порталы, обеспечивающие коммуникации как между государством и гражданами страны, так и между правительственными структурами и предпринимательством.

На сайте электронного правительства Сингапура¹³ отмечается, что правительство считает цифровизацию своей ключевой задачей в процессе преобразования государственной службы. Цель цифрового правительства – повышение эффективности использования данных и внедрение новых технологий, а также активизация усилий по созданию цифровой экономики и цифрового общества.

Руководство страны предполагает создать цифровое правительство, ориентированное на удовлетворение потребностей граждан и предпринимательства. Взаимодействие с цифровым правительством должно быть простым, беспроblemным и безопасным. Также важная роль отводится постоянному повышению квалификации государственных служащих, чтобы они были в состоянии быстро приспосабливаться к требованиям времени и эффективно выполнять стоящие перед ними задачи.

Новая Зеландия

Как свидетельствуют «Рабочая программа в области цифровой экономики» [Исследование ООН, 2018] и «Стратегия в сфере информационно-коммуникационных технологий»¹⁴, представленные в 2017 г., правительство страны ориентировано на расширение цифрового сектора, реализацию программ по повышению кибербезопасности, внедрение и практическое использование ИКТ. Предполагается использование цифровых технологий во всех сферах жизни общества: в образовании, трудовой занятости населения, бизнесе, торговле и др.

Франция

В 2017 г. в стране стартовала «Программа координированного развития цифрового территориального управления», имеющая целью цифровую трансформацию, и опубликован документ «Государственный план

¹² Prime Minister's Office Finland (2016). Action plan for the implementation of the key project and reforms defined in the Strategic Government Programme. Режим доступа: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/1986338/Action+plan+for+the+implementation+Strategic+Government+Programme+EN.pdf/12f723ba-6f6b-4e6c-a636-4ad4175d7c4e/> (дата обращения: 01.12.2019).

¹³ GovTech Singapore. Singapore's e-Government Journey. Режим доступа: <https://www.tech.gov.sg/> (дата обращения: 01.12.2019).

¹⁴ ICT.govt.nz (2017). ICT Strategy and Action Plan. Режим доступа: <https://www.ict.govt.nz/strategy-and-action-plan/strategy/> (дата обращения: 01.12.2019).

2022», одной из концепций которого является полный переход государственной службы в цифровой формат к 2022 г.¹⁵

Япония

Страна выделяется очень высоким индексом развития телекоммуникационной инфраструктуры. Направления развития цифрового сектора регламентируются такими документами как «Основополагающий план по развитию использования данных государственного и частного сектора» и «Стратегия в области цифрового государства» [Исследование ООН, 2018]. Стратегия предусматривает реализация платформы для коммуникации государства и частного предпринимательства, обеспечения занятости населения («хорошая работа для всех»), поддержание стабильного экономического развития. На правительственном уровне поддерживается цифровизация рабочих процессов, перевод «в цифру» документации и онлайн доступ к государственной информации, применение средств телекоммуникации для исполнения административных процедур, а также обеспечение информационной безопасности¹⁶.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги, следует отметить, что стремительное развитие технологий закономерно оказывает положительное влияние на электронные правительства государств, в том числе на сферу предоставления онлайн услуг. Это открывает пути для преобразования традиционных форм делопроизводства во всех областях государственной деятельности, способствуя стабильному экономическому развитию страны. Важную роль играют при этом такие технологии, как разработка искусственного интеллекта, робототехника, хранение и обработка больших объемов данных, облачные вычисления, машинное обучение, геопространственные данные и широкополосный доступ и др. Повышение вычислительной мощности оборудования и совершенствование программного обеспечения расширяют возможности при работе с информацией, что положительно сказывается на жизни общества, ведь искусственный интеллект обеспечивает очень высокую скорость обработки данных, надежную и безошибочную работу вследствие исключения человеческого фактора, заменяет человека при выполнении многих видов однообразной, рутинной и опасной для здоровья работы.

Но, вместе с тем, высокая скорость технологического прогресса требует повышенной осторожности, поскольку одним из важнейших аспектов является обеспечение кибербезопасности. Наряду с этим должен тщательным образом прорабатываться вопрос авторского права и собственности на алгоритмы и данные. Другим опасным следствием является риск возникновения цифрового барьера как для отдельных граждан, так и целых стран, что может послужить причиной усугубления неравенства в обществе. Также небезосновательны опасения, что в результате роботизации значительное число людей лишится работы.

Таким образом, развитие цифровых коммуникаций должно базироваться на реальной готовности страны к этому процессу, чтобы затраты оправдывали себя, обеспечивалась надежность, открытость и безопасность.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- Исследование ООН: электронное правительство 2018* (2018). Нью-Йорк: ООН. Режим доступа: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf> (дата обращения: 01.12.2019).
- Akatkin Yu., Karpov O., Konyavskiy V., Yasinovskaya E.* (2017). Digital economy: Conceptual architecture of a digital economic sector ecosystem//Business Informatics. No. 4 (42). P. 17–28.
- Chircu A.M.* (2008) E-government evaluation: Towards a multidimensional framework//Electronic Government. V. 5, No. 4, July. P. 345–363.
- Cordella A., Bonina C.M.* (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection//Government Information Quarterly. V. 29. No. 4, October. P. 512–520.
- Luna D.E., Duarte-Valle A., Picazo-Vela S., Luna-Reyes L.F.* (2014). Assessing the impacts of digital government in the creation of public value//Proceeding Series of ACM International Conference “15th Annual International Conference on Digital Government Research”, June 18–21. Mexico: Aguascalientes, Pp. 61–68.

¹⁵ *Gouvernement.fr* (2018). Action Publique 2022: pour une transformation du service public. Режим доступа: <https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public/> (дата обращения: 01.12.2019).

¹⁶ *Ministry of Internal Affairs and Communications Japan*. Japan's e-Government Initiatives. Режим доступа: <https://www.e-gov.go.jp/en/> (дата обращения: 01.12.2019).

Twizeyimana J.D., Andersson A. (2019). The public value of E-Government – A literature review//*Government Information Quarterly*. V. 36. No. 2, April. P. 167–178.

REFERENCES

- Akatkin Yu., Karpov O., Konyavskiy V. and Yasinovskaya E. (2017), “Digital economy: Conceptual architecture of a digital economic sector ecosystem”, *Business Informatics*, no. 4 (42), pp. 17–28.
- Chircu A.M. (2008), “E-government evaluation: Towards a multidimensional framework”, *Electronic Government*, vol. 5, no. 4, July, pp. 345–363.
- Cordella A. and Bonina C.M. (2012), “A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection”, *Government Information Quarterly*, vol. 29, no. 4, October, pp. 512–520.
- Luna D.E., Duarte-Valle A., Picazo-Vela S. and Luna-Reyes L.F. (2014), “Assessing the impacts of digital government in the creation of public value”, *Proceeding Series of ACM International Conference “15th Annual International Conference on Digital Government Research”*, June 18–21, Aguascalientes, Mexico, pp. 61–68.
- Twizeyimana J.D. and Andersson A. (2019), “The public value of E-Government – A literature review”, *Government Information Quarterly*, vol. 36, no. 2, April, pp. 167–178.
- UN study: e-government 2018 (2018), New York: UN, available at: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Russian.pdf> / (accessed 01.12.2019).

TRANSLATION OF FRONT REFERENCES

- ¹ *China's Internet market* (2011), available at: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интернет\(рынок_Китая\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Интернет(рынок_Китая)) (accessed 01.12.2019).
- ² *Committed to connecting the world. Statistics*. Available at: <https://www.itu.int/ru/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx> (accessed 27.11.2019).
- ³ *Gov.uk* (2012), Digital performance report, November 6, available at: <https://www.gov.uk/government/publications/digital-efficiency-report/digital-efficiency-report> (accessed 27.11.2019).
- ⁴ *Agency for Digitisation Denmark* (2016), A Stronger and More Secure Digital Denmark (2016–2020), available at: https://digst.dk/media/16165/ds_singlepage_uk_web.pdf / (accessed 01.12.2019).
- ⁵ *Australian e-government website*, available at: <https://www.australia.gov.au/> (accessed 01.12.2019).
- ⁶ *Australian e-government website, category Business*, available at: <https://www.ato.gov.au/Business/> (accessed 01.12.2019).
- ⁷ *Official website of electronic government of South Korea*, available at: <https://www.mois.go.kr/eng/a01/engMain.do/> (accessed 01.12.2019).
- ⁸ *MOIS Korea* (2017). World e-Government Leaders to Gather at OECD E-Leaders Meeting 2018 in Korea, available at: www.mois.go.kr/eng/bbs/type001/commonSelectBoardArticle.do?bbsId=BBSMSTR_000000000019&ntId=58071/ (accessed 01.12.2019).
- ⁹ *Gov.uk* (2017). Policy paper. Government Transformation Strategy, United Kingdom (2017–2020), available at: <https://www.gov.uk/government/publications/government-transformation-strategy-2017-to-2020/> (accessed 01.12.2019).
- ¹⁰ *UK e-government portal. Business*, available at: <https://www.gov.uk/browse/business/> (accessed 01.12.2019).
- ¹¹ *Government Offices of Sweden* (2017). Action on digital transformation, available at: <http://www.government.se/press-releases/2017/06/action-on-digital-transformation/> (accessed 01.12.2019).
- ¹² *Prime Minister's Office Finland* (2016). Action plan for the implementation of the key project and reforms defined in the Strategic Government Programme, available at: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/1986338/Action+plan+for+the+implementation+Strategic+Government+Programme+EN.pdf/12f723ba-6f6b-4e6c-a636-4ad4175d7c4e/> (accessed 01.12.2019).
- ¹³ *GovTech Singapore*. Singapore's e-Government Journey, available at: <https://www.tech.gov.sg/> (accessed 01.12.2019).
- ¹⁴ *ICT.govt.nz* (2017). ICT Strategy and Action Plan, available at: <https://www.ict.govt.nz/strategy-and-action-plan/strategy/> (accessed 01.12.2019).
- ¹⁵ *Gouvernement.fr* (2018), Action Publique 2022: pour une transformation du service public, available at: <https://www.gouvernement.fr/action/action-publique-2022-pour-une-transformation-du-service-public/> (accessed 01.12.2019).
- ¹⁶ *Ministry of Internal Affairs and Communications Japan*. Japan's e-Government Initiatives, available at: <https://www.e-gov.go.jp/en/> (accessed 01.12.2019).