

Палюлис Н., Хливицкас Э.*

E-GOVERNMENT КАК ВЫЗОВ ИНФОРМАЦИОННОЙ ЭРЫ



Мировое сообщество стремительно и кардинально меняется. В прошлом оно характеризовалось как до индустриальное, в котором доминирующую роль играла агрокультура и индустриальное, в котором доминировала производственная деятельность. В настоящее время это пост индустриальное, в котором главную роль играет информационная деятельность. Начавшаяся в конце прошлого века

информационная революция меняет среду общественного сектора, а также стремительно формирует новые методы и средства государственного управления. Формируется информационное общество - открытое, постоянно развивающееся, динамичное, широко использующее возможности информационных технологий и основанное на знаниях. Общество, члены которого могут и умеют действовать в среде информационных технологий и телекоммуникаций (ИТТ), должно пользоваться глобальными информационными ресурсами как своей страны, так и всего мира, а государственные органы должны обеспечивать доступность и надежность информации.

В статье используется термин ИТТ - *информационные технологии и телекоммуникации*, хотя некоторые специалисты предпочитают термин «ИТ/С - *информационные технологии/слияние*. Во многих странах постоянно увеличивается число людей, в своей каждодневной жизни все чаще использующих современные средства ИТТ – компьютеры, интернет, телекоммуникации и т. д. Члены современного общества, применяя современные ИТТ, переписываются, покупают товары, пользуются общественными услугами, высказывают свое мнение по важнейшим вопросам развития общества. Все это происходит под влиянием происходящих в мире стремительных перемен.

В современном мире, с одной стороны, происходит стремительная глобализация мирового сообщества, в том числе рынков спроса и предложения, а с другой - продолжается динамичное развитие информационных технологий. Эти тенденции взаимосвязаны - изменения ИТТ влекут за собой процессы глобализации и наоборот. Новые ИТТ стимулируют индивидуальный, динамичный образ жизни, а также мировое развитие культуры, проявляющееся как новый стиль жизни и результат глобализации. В то же время новый образ жизни стимулирует стремительное развитие современных ИТТ, а глобализация проявляется посредством расширения сотрудничества и распространения новых технологий. С другой стороны, новый стиль жизни стимулирует мировое общение и сотрудничество, влияет на глобализацию, в то время как глобализация, в свою очередь, стимулирует

* *Палюлис Наримантас* – профессор, доктор социальных наук, заведующий кафедрой технологий бизнеса Вильнюсского технического университета им. Гедиминаса.

Хливицкас Эугениус – кандидат социальных наук, доцент Вильнюсского технического университета им. Гедиминаса.

изменение стиля жизни общества. И хотя в развитых странах информационное общество уже сформировано, оно продолжает развиваться. Ни государственные границы, ни политические взгляды или социальные группы не могут удержать информационное общество в установленных рамках. Общаясь между собой, покупая товары или получая необходимые услуги от государственных или муниципальных организаций посредством ИТТ, люди получают более широкие возможности в области социальной справедливости. Интернет стирает границы между людьми – богатыми и бедными, жителями города и деревни, разными по цвету кожи, здоровыми или страдающими недугом.

Любая страна в процессе успешной интеграции в мировое экономическое пространство должна повышать уровень использования информационных технологий во всех сферах жизни и деятельности людей. С другой стороны, и само общество должно стремиться к активному участию в процессе развития информационного общества. В мире все еще острой остается проблема разницы в уровне развития стран, в том числе и в развитии информационного общества как на континентах и в отдельных странах в целом, так и развития ИТТ внутри государств, в частности. Имеются значительные различия в развитии информационного общества даже в странах Северной Америки, а также Европейского Союза. Это стало важной проблемой в мире и в особенности в развивающихся странах, на что неоднократно обращалось внимание на всемирных форумах по информатизации. В частности, на форуме „WITFOR-Vilnius 2003» большое внимание уделялось проблеме цифрового разграничения. Отмечалось, что главное внимание должно быть уделено не самим информационным технологиям, а их содержанию. Это касается как предоставляемых гражданам услуг общественного администрирования, так и важной и актуальной для людей информации. Современные информационные технологии предоставляют широкие возможности для решения этой проблемы.

Информационное общество и государственное управление. В государственном масштабе понятие информационного общества разделяется на составляющие: э.бизнес, э.власть, э.просвещение. ИТТ играют достаточно важную роль в обществе, оказывая существенное влияние на процесс замены индустриального общества информационным. Они способствуют быстрому поиску и нахождению разрозненной и распределенной по всему миру информации; анализу сложных ситуаций; предвидению тенденций; сокращению циклов производства и представлению на рынок новых продуктов значительно быстрее традиционных методов; более гибкому приспособлению к новым требованиям потребителей, фиксации их замечаний и пожеланий; организации сетей распространения и др.

F. Webster, F. Machlup, M. Castells и другие ученые, стремясь классифицировать и четко определить понятие «информационное общество», выделяют пять групп информационного общества: технологическая, экономическая, профессиональная, пространственная, культурная. M. Castells выделил основной признак информационного общества – стремительный рост количества информации, т. е. процесс активизирующий потребность создания и интеграции информационных систем. ИТТ являются мощной силой, но лишь в том случае, когда общество и действующие в стране организации имеют определенные возможности и потребности, а также умеют пользоваться теми преимуществами, которые предоставляют ИТТ.

Прогнозируется, что в ближайшие годы основными направлениями развития ИТТ станут технологии клиент-сервера, интернет, интранет и т. п., а применение технологий будет обусловлено интеграцией и объединением потребителей; улучшением сервиса потребителей; организацией общей виртуальной структуры; оптимизацией деятельности фирм,

специализирующихся на обработке данных; глобализацией. Именно тенденции развития ИТТ и их применения целесообразно максимально использовать для повышения качества и эффективности государственного управления. Польза от использования инноваций в области ИТТ и информационных систем может быть выражено эмпирически. Это расширение спектра услуг, степень привлечения новых клиентов, показатель качества поддержки связи с клиентами, оперативность принятия заказов в режиме on-line, уменьшение маркетинговых издержек, качество предоставляемых услуг и др.

Можно выделить несколько факторов, оказывающих значительное влияние на эффективность использования ИТТ: фактор времени – необходимая информация предоставляется в нужное время; фактор качества и количества информации – не всегда качество информации адекватно ее количеству; фактор восприятия информации – информация должна быть однозначной и легко воспринимаемой; фактор информативности – сводки или бюллетени не всегда достаточно информативны; фактор обратной связи – связь между пользователем информации и ее источником должна быть достаточно эффективной. Как показывают исследования, ИТТ все в большей мере направлены на удовлетворение потребностей пользователей. Новые технологии все в меньшей мере применяются лишь для компьютеризации рутинных операций (например, бухгалтерского учета), приоритет предоставляется задачам привлечения и удержания клиентов. Новым направлением развития ИТТ является мобильный бизнес. Аналитики международного рынка ИТТ прогнозируют, что именно мобильный бизнес станет тем направлением, по которому будет развиваться вся мировая экономика.

Тенденции в организации бизнеса, основанные на применении вышеуказанных принципов, проявились и в Литве. Процессы бизнеса в ближайшее время не изменятся, однако организации, ежедневно стремящиеся к увеличению эффективности своей деятельности, уже сегодня должны оценить, какие звенья деятельности должны стать мобильными. Поэтому формируются новые задачи, касающиеся применения новых технологий в процессе обслуживания клиентов, широкого использования интернета, моделей э.бизнеса и т. п. Аналогичные требования предъявляются и к сектору государственного управления – необходимо на качественно новом уровне предоставлять как гражданам, так и сектору бизнеса услуги государственного и муниципального управления. Поэтому новые требования предъявляются к человеческим ресурсам, квалификации персонала, в том числе и госслужащих. Однако во многих организациях решение проблемы повышения квалификации и улучшения навыков персонала заменяются набором новых работников.

В последние годы большое внимание вопросам развития и применения ИТТ во всех сферах деятельности общества уделяет Европейская Комиссия. Так, в 2000 г. на организованном Европейской Комиссией совещании министров стран ЕС была принята программа электронного развития Европы eEurope-2002: „Информационное общество для всех». Основной целью программы было создание благоприятных условий и оказание помощи при переходе Европы в новую эру ИТТ. В рамках программы IST (Information Societies Technology) подготовлены и осуществляются проекты FP-5, FP-6, разработана стратегия их финансирования. Проекты ориентированы на реализацию сформулированных на форумах COUNCIL (в 2000 г. в Лиссабоне, 2001 г. в Стокхолме и 2002 г. в Севилии) целей, на внедрение стратегии, а также решение поставленных задач по развитию в области ИТТ. В качестве основной цели принимается укрепление Европы как лидера в сфере применения ИТТ в области экономических знаний, поощрения инноваций и конкурентоспособности, а также повышения уровня обеспечения жителей Европы услугами ИТТ.

С учетом основных направлений программы eEurope-2002 в Литве сформулирована основная цель в области развития ИТТ – создание благоприятных условий для жителей и предпринимателей влиться в информационное мировое сообщество и пользоваться новыми возможностями, предоставляемыми современными технологиями. Пути и методы реализации этой цели представлены в основных документах, регламентирующих деятельность сектора ИТТ. Так, в стратегическом плане развития информационного общества определены четыре основных направления – компетенция, общественное администрирование, эюбизнес, национальный язык и культура. В области повышения компетенции предусмотрены работы, направленные на ознакомление населения страны с предоставляемыми ИТТ возможностями. Также предусмотрено обучение жителей (в том числе жителей села, инвалидов, женщин и др.) пользованию средствами ИТТ и создание благоприятных условий для их использования как на работе, так и в повседневной жизни. Для этой цели предусмотрено обеспечение учебных заведений необходимой технической базой, подготовка педагогического персонала, разработка соответствующих программ обучения, а также программ дистанционного обучения и переквалификация безработных. Предвидится улучшение возможностей для жителей пользоваться интернетом, развитие компьютерных сетей в области науки и образования, обеспечение библиотек (особенно сельской местности) компьютерами и т. д., предусмотрены меры по широкому включению предпринимателей в процесс реализации данных задач. Так, силами и средствами предпринимателей осуществляется программа «Окно в будущее», в рамках которой в сельской местности открываются бесплатные точки доступа к интернету. Выдвинута и успешно претворяется в жизнь идея привлечения частного капитала для обеспечения сельских школ и библиотек компьютерной техникой - фирмы, заменяя имеющуюся у них компьютерную технику новой, прежние компьютеры устанавливают в сельских школах и библиотеках. Организации государственного социального страхования бесплатно обучают пенсионеров пользоваться средствами ИТТ. Предпринимаемые меры по развитию информационного общества уже принесли плоды - за 2002 г. количество пользователей интернетом в стране возросло почти в два раза, а в конце 2003 г. составило 28 %.

В программе eEurope-2002 были также определены основные требования, обуславливающие активное участие в деятельности информационного общества. В настоящее время для успешной деятельности практически в любой деловой области требуется компьютерная грамотность, актуальность которой постоянно возрастает. В программе предусмотрено введение удостоверения о компьютерной грамотности (ECDL - European Computer Driving Licence). Удостоверение действительно во всех странах ЕС, не важно в какой стране оно выдано.

Основной целью этой программы является установить стандарт для оценки знаний и навыков работы пользователя с компьютером. Программа стремится поощрять всеобщую компьютерную грамотность и предоставлять базовую квалификацию, которая позволила бы всем людям чувствовать себя членами информационного общества. С 2002 г. удостоверение пользователя компьютером признано в качестве основного стандарта оценки навыков работы с ИТТ. В опубликованном три года назад документе COMMISSION STAFF WORKING PAPER «e-Inclusion The Information Society's potential for social inclusion in Europe» отмечалось, что ECDL является наиболее развитой и действующей учебной системой по ИТТ. Следует отметить, что ECDL применяют не только страны ЕС, но и страны других континентов. В программе ECDL на август 2003 г. участвовало 3 074 233 человек, что составляет 0,253 % жителей стран ЕС. В Литве в программе участвовало 7 480 (0,207 %),

Эстонии – 4 160 (0,292 %), Латвии – 1 168 (0,049 %), Польше – 17 791 (0,046 %), Ирландии – 237 367 (6,181 %), Швеции – 391 205 (4,408 %), Венгрии – 100 830 (0,998 %) человек. Литва внедряет пилотный проект программы ECDL в Белоруссии, где насчитывается 200 участников программы ECDL, в России имеется около 340 участников.

Многие страны принимают значительные усилия для повышения компетентности своих граждан. Так, в Австралии намечено, что до 2005 г. тесты по ECDL сдадут 1 200 000 служащих, в Бельгии тестирование пройдут 60 000 госслужащих, в Эстонии – 10 000 госслужащих. В Венгрии на государственную службу принимаются лишь лица имеющие удостоверение ECDL.

В программе правительства Литвы определена цель – достичь такого положения, чтобы все члены общества приобрели компетенцию, соответствующую требованиям информационного общества. Разработана программа, создающая для всех граждан условия по освоению требований ECDL, создан и действует 51 сертификационный центр. Уже подготовлен стандарт компьютерной грамотности для государственных и муниципальных служащих, вводится обучение по программе ECDL в школах, в высших учебных заведениях. Планируется, что около 95 % абитуриентов, окончивших в 2004 году школу, сдаст экзамен по компьютерной грамотности и получают подтверждающий этот факт документ. Также в 2004 г. около 90% учителей сдаст экзамен по компьютерной грамотности. Уровень обеспечения школ компьютерами довольно высок – в 9–12 классах одним компьютером пользуются 7 учеников. К концу 2003 г. компьютер дома имела каждая пятая семья. Намечается, что в 2004 г. третья часть жителей страны будет пользоваться интернетом.

Проведенные исследования уровня использования ИТТ в государственных и муниципальных организациях показали, что только 74 % госслужащих работают на компьютерах. В то время как именно компьютерная грамотность (в рамках ECDL) составляет основу для переноса в электронное пространство деятельности государственных институций и соответственно повышения их эффективности и перспективности. Это приведет к внедрению в сферу деятельности госинституций принципов э. демократии, э. власти и э. бизнеса.

Сравнительно недавно начавшееся развитие информационного общества стало камнем преткновения различных мнений и противоречий. Для одних это стало началом строительства профессионального, заботливого и контролирующего своих граждан общества, для других – рождением нового, высокообразованного и умеющего распоряжаться информацией общества, для третьих информационное общество ассоциируется с наплывом банальности, сенсационности и ошибочной пропаганды. Некоторые представители общества указывают на те национальные государства, развитие которых было обусловлено возросшей ролью информации и ее использованием, а другие все эти изменения классифицируют как радикальную трансформацию корпоративной организации, в которой одно из основных мест занимает появившаяся критическая информация.

Несмотря на вышеуказанные тенденции государство остается основным объектом, в котором концентрируется личный и коллективный идентитет. На то, что процесс этнификации еще не закончен, указывают события последнего времени, т. е. интернационализация глобальных систем. Поэтому, если государство в некоторой степени и теряет свою экономическую и политическую силу, оно все же остается основной геополитической единицей. В культурном и психологическом аспекте государство является основополагающим и решающим при политическом и социальном структурировании

человечества. В любом государстве, особенно национальном, его культура является основой культурного идентитета.

Цифровые технологии могут в корне изменить управление не только предприятиями, но и государством, и обществом в целом. Это касается как предоставления государственных услуг, общественного администрирования, процесса формирования демократических начал в государственных учреждениях, роли частного сектора, взаимоотношения граждан и государства, будущего национального государства, так и управления экономикой, построенной на информационных технологиях.

С одной стороны, развитие человека означает усиление его могущества путем инвестиций в его обучение, образование и охрану здоровья. Происходит увеличение человеческого капитала, процесс развития которого должен охватить всех без исключения членов общества. С другой стороны, это также означает создание необходимых условий для использования человеком личного потенциала, который реализуется путем участия в экономической или творческой деятельности, политике, общественной жизни, полноценном отдыхе и т. п. Таким образом, возможности граждан становятся более равными. Однако возможности не тождественны результатам, которые всецело будут зависеть от способностей каждого использовать предоставляемые возможности. Развитие материального и духовного благосостояния обобщенно описывается путем выделения нескольких направлений: стабильное развитие экономики; здоровая окружающая среда в настоящем и будущем; физическая, правовая и социальная безопасность личности; развитие человеческого капитала; развитие активного гражданского общества. Все эти проблемы объединены глобальными общественными продуктами и поэтому будут решаться на международном уровне.

Для каждой страны существует оптимальная стратегия ее развития, осуществление которой определяет траекторию такого развития. Взаимосвязь политики и траектории развития не является простой, так как в первую очередь зависит от экзогенных условий, а их, как правило, государство не контролирует. Нет возможности заранее определить и эндогенные условия. Однако безусловно рациональным было бы индустрии создание программных продуктов в структуре хозяйственной системы страны. При этом следует учитывать тот факт, что не все жители смогут быть программистами. В других областях деятельности также существуют границы технологического уровня, обуславливаемые трудностями в приобретении определенных возможностей и знаний. Эти границы, само собой разумеется, меняются в зависимости от уровня образования и заинтересованности. Политика развития информационных технологий должна учитывать имеющиеся ресурсы как на настоящий момент, так и для реализации ближайших и стратегических целей.

Внедрение электронного правительства означает возможность одноразового обращения к общеправительственному portalу для получения услуг и исчерпывающей информации. В результате каждое физическое или юридическое лицо может обратиться к Правительству, а не в конкретное ведомство или к чиновнику. Для этого, прежде всего, следует унифицировать на уровне государственных организаций процессы сбора и предоставления информации, приобретения и использования ИТТ, а также создать унифицированную и эффективную государственную инфраструктуру управления всеми информационными процессами. Для этого необходимо реформировать политику и структуру государственного управления информационными потоками и ИТТ, поэтому задача создания э. правительства должна стать приоритетной задачей.

Постепенно в государственных структурах должен быть внедрен электронный документооборот, создана система персональной ответственности за информатизацию в

государственной сфере управления. Максимально унифицированная политика и практика создания э. правительства уменьшает сроки и стоимость внедрения, а процесс создания делают прозрачным и управляемым.

Услуги госуправления и общественного администрирования в информационном веке. Во всем мире сектор государственного управления является предметом критики. Это обусловлено одной и той же причиной – налогоплательщики хотят получить более качественные государственные и муниципальные услуги. В пост-советских государствах тем еще более заметно, так как еще не изжит полностью перенятый у страны советов стиль работы государственных органов. Более эффективный стиль работы члены общества видят во всех структурах бизнеса – банках, страховых компаниях, торговых предприятиях и т. д. Поэтому зачастую ставится вопрос, почему государственные бюрократические организации не могут быстро и эффективно решить конкретный вопрос? Почему не раз и не два приходится ходить и звонить в государственные организации? Всем аналогичного хотелось бы, чтобы качество обслуживания и предоставления общественных услуг государственными организациями было бы таким же, как в бизнесе. Во всем мире и граждане, и бизнес предъявляют все увеличивающиеся требования к качеству госуправления, предоставляемых государственными и муниципальными организациями услуг.

С другой стороны, высокоэффективное управление государством в современном мире невозможно без широкого и активного применения информационных технологий и телекоммуникаций. ИТТ в принципе меняет деятельность государственных и муниципальных организаций, а также их сотрудничество с обществом, т. е. гражданами, бизнесом, другими учреждениями. Использование ИТТ в сфере общественного администрирования (на уровне государственных и муниципальных организаций) создает предпосылки для улучшения качества предоставляемых гражданам услуг, ускорения решения вопросов, увеличения прозрачности деятельности и уменьшения уровня коррупции. В настоящее время государственные учреждения зачастую не заинтересованы в качественном и эффективном обслуживании клиентов. Каждая государственная институция выполняет порученные ей функции, не координируя своих действий с другими участниками процесса, не предлагая клиентам наиболее эффективных путей решения проблемы. Концепция электронной власти тесно переплетена с теориями демократии участия. Однако эта концепция сравнительно нова, поэтому и не имеет детально отработанной теоретической модели.

Основная цель электронной власти - эволюционировать бюрократическую систему госуправления, сделать ее более дешевой, эффективной и гибкой. Именно широкое применение средств современных ИТТ является способом достижения этой цели. Это касается и переноса всевозможных данных из бумажных в цифровые носители и банки данных, и предоставления услуг и информации гражданам и бизнесу электронным способом на интернетных сайтах, электронной почтой и т. д. Осью электронной власти может стать применение принципов и моделей управления электронным бизнесом, которые довольно хорошо проанализированы, систематизированы и широко применяются на практике.

Одной из основных тенденций развития современного бизнеса является все более совершенствующиеся внедрение электронного бизнеса, которому способствует развитие интернетных технологий и их внедрение в повседневную жизнь людей. В электронном пространстве взаимодействуют поставщики и потребители услуг и товаров. Электронный бизнес объединяет хорошо спланированную маркетинговую стратегию с интернетными технологиями и возможностями компьютеров. Применение персональных компьютеров и интернетных технологий открыло новые возможности в создании современного цифрового

рынка, в котором места заключения контрактов постепенно переносятся из традиционных в более приемлемые для потребителей места – в офисы или жилища.

Именно использование современных ИТТ для более эффективного управления информацией, формирования более эффективной связи с партнерами и поставщиками, а также применение в госуправлении других принципов и моделей электронного бизнеса открывает новые возможности для общения граждан и бизнеса с государственными и муниципальными органами, более прозрачного управления, для повышения эффективности деятельности и ответственности всех государственных служащих. С другой стороны, это открывает перед гражданами совершенно новые возможности для общения и взаимодействия, а также работы с органами государственного управления в удобное для себя время, из любого места и разными способами.

Процесс развития электронной власти. В свете происходящих в мире преобразований опыт предпринятых в отдельных странах, а также организациях мер может быть исключительно полезен. Так, и в Литве произошли фундаментальные изменения во всех сферах жизни. Наблюдается явное стремление внедрить экономические, социальные и политические стандарты получившие в Западной цивилизации широкое признание.

Ввиду существующих исторических и культурных особенностей реализация этих идей происходит не совсем гладко. Зачастую жители и организации изменения ситуации в Литве оценивают излишне критически. В настоящее время Литва по развитию и применению ИТТ отстает от США, других развитых стран мира, а также стран Прибалтики. Однако по темпам роста применения ИТТ Литва опережает не только соседние, но и многие страны ЕС. Так, к концу 2003 г. интернетом пользовалось около 28 % жителей страны (по сравнению с 20 % в начале года). Количество пользователей персональными или переносными компьютерами в домашних условиях в возрасте 15 лет и старше в течении года выросло на 12,9 %, а интернет дома подключили 9,4 % жителей страны. Очевидно, что современные ИТТ в Литве приобретают все большую популярность.

Необходимо обратить внимание и на другие факторы. Одним из основных показателей, свидетельствующим о развитии страны в области информационных технологий и телекоммуникаций, является отношение в процентном выражении валового общенационального продукта (ВОП), создаваемого сектором ИТТ к общему ВОП. Так в Литве этот показатель составляет около 7 %. По этому показателю Литва занимает 12 место в мире, опережая такие страны как Германия, Дания, Бельгия и др.

Рынок ИТТ в Литве развивается стремительными темпами. Так, в 1994 г. рынок ИТТ составлял 22,3 млн. долларов США, 1995 г. – 392, 1996 – 479,3, 1997 – 618,5, 1998 - 807,8, 1999 – 863,6, 2000 – 1146,4 млн. долларов США. Литовские специалисты в области информатики высоко ценятся на зарубежных рынках труда. В 2000 г. в Литве был принят закон об электронной подписи (к примеру, аналогичный закон в США был принят в 2002 г.). На развитие ИТТ правительство Литвы направило довольно большие инвестиции в масштабе государства - в Литве уделяется серьезное внимание развитию информационных технологий и созданию информационного общества.

Правительство Литвы разработало и утвердило концепцию и соответствующий стратегический план создания информационного общества. Создан и действует механизм координации и контроля за развитием информационного общества. Координирующая институция - Комитет развития информационного общества при Правительстве постоянно проводит мониторинг планового и фактического состояния развития информационного общества и э. правительства. С учетом результатов мониторинга формируются предложения

для дальнейших действий. Результаты внедрения концепции и планов постоянно обсуждаются на заседаниях Правительства и на Государственной комиссии по развитию информационного общества, которую возглавляет глава Правительства. Развитие э. государственных услуг в настоящее время тормозится недостаточным числом пользователей интернетом. Однако успешное внедрение проектов по развитию информационного общества, особенно в сельской местности, создаст дополнительный импульс для увеличения числа пользователей интернетом.

Это подтверждают и темпы роста в Литве числа пользователей интернетом по сравнению с другими Балтийскими странами. Наряду с проектом «Окно в будущее», направленным на создание единой сети общественных интернет-центров, и создаваемым на средства частных предпринимателей, реализуются и другие проекты. Начато осуществление проекта «Создание общественных интернет-центров в сельской местности», расширяющего единую сеть интернет-центров. Данный проект предусматривает создание в течение 18 месяцев 300 общественных интернет-центров в сельской местности, при этом особое внимание уделяется местам со слабо развитой инфраструктурой телекоммуникаций. Предполагается такие интернет-центры оборудовать в общественных местах – школах, библиотеках, домах культуры, в муниципальных учреждениях, на почте и т. п. Такие места будут обслуживать жителей в радиусе 8 - 10 километров, каждому жителю будет гарантировано 40 часов бесплатной работы с интернетом в неделю. Интернет-центры будут подключены к сети центров дистанционного обучения. Таким образом, в сельской местности будет создана высококачественная сеть интернет-центров, обеспечивающая потребности жителей села в необходимой информации, услугах госуправления и обучения. Другим успешно реализуемым проектом является «Цифровая община», в рамках которого изучаются потребности сельских жителей в услугах госуправления и информации, определяются основные проблемы сельских жителей и выявляются возможности предоставления им услуг э-госуправления. Реализация проекта создаст предпосылки для уменьшения цифрового разграничения между городом и селом. Эти меры значительно увеличат число пользователей интернетом.

Однако, с другой стороны, общество не вполне удовлетворено вниманием, уделяемым государственными учреждениями вопросу развития э. государственных услуг, и своим интернет-порталом и в качестве следствия этого - недостаточными темпами роста количества и качества э. государственных услуг. Необходимо всеми возможными способами поощрять государственные учреждения, реализующие стратегию развития информационного общества, стремительно увеличивать количество э. государственных услуг, улучшать их качество, увеличивать эффективность предоставления необходимой информации и улучшать качество общения посредством интернета. Применение современных информационных технологий в сфере общественного (государственного) управления создает для государственных органов предпосылки для прозрачного управления и открытости для граждан, а также привлечения их в процесс принятия важных решений.

Как уже отмечалось, одной из основных целей создания информационного общества является формирование общества активных граждан. Именно современные ИТТ создают благоприятные условия не только для предоставления необходимой информации и требуемых государственных услуг, но и для привлечения граждан к управлению государством. В принципе, граждан - членов общества необходимо воспринимать не как пассивных, а как активных клиентов, могущих повлиять на содержание принимаемых

государственных решений. Они должны знать, как принимаются решения, и участвовать в процессе их принятия.

Правительством Литвы сформулированы главные направления развития общества на ближайшие 15 лет, которые ориентированы на социально-экономическое развитие общества, сохранение культурного наследия, формирование политической культуры и др. На уровень развития и достигнутые результаты в этих областях в большой мере влияют международные связи. Одним из главных двигателей происшедших преобразований были требования, которые международные и трансатлантические организации выдвигали странам - кандидатам. Кроме того, важное значение имеет происшедшая в конце XX века информационная революция и наступившая эпоха интернет-революции. В связи с этим в Литве, как и в других странах, перед всеми звеньями политической структуры (парламентом, правительством и отдельными министерствами, муниципалитетами), появилась необходимость решать множество нетрадиционных задач по управлению организационными системами. Эти задачи тесно переплетены с инновационной деятельностью в процессе интеграции прогрессивных информационных технологий и телекоммуникаций в различные организации. В Литве с этой целью уже подготовлены и внедряются концепции э. правительства и э. муниципалитета, стратегии, проекты и планы интеграции ИТТ во все сферы деятельности государства - социальную, культурную, экономическую, образование и т. п. Так, в 2004 г. начинается реализация проекта „Ворота власти», основной целью которого является реализация принципа „единого окна» не в рамках одного государственного учреждения, а применительно ко всей структуре госуправления. В проекте предусмотрена прямая связь органов государственного управления и граждан – обеспечение возможности обращаться к Правительству и получать все необходимые услуги. Таким образом, упрощается предоставление услуг гражданам и обеспечивается возможность для граждан, бизнеса и служащих других госорганизаций быстрого поиска необходимой информации и получения услуг правительства. Для этого создается единый общеправительственный интернет-портал. Предусматривается обеспечение транзакций на всех уровнях и обеспечение идентификации лиц, выполняющих транзакции. Для решения поставленных задач необходимо улучшить взаимодействие различных органов власти, а также повысить эффективность взаимодействия на муниципальном и других уровнях власти.

При воплощении концепции э. правительства в практику были определены минимальные требования к структуре, дизайну, информативности и администрированию сайтов государственных организаций. Было потребовано, чтобы в ближайшее время различные ведомства перевели основные государственные услуги в среду ИТТ. Проведенные исследования выявили основные существующие проблемы: ведомства обычно оценивают свои ИТТ с точки зрения того, насколько хорошо они служат целям и работе ведомства, а не по тому, как удовлетворяют потребности граждан; системы служат для собственных нужд и в результате зачастую оказываются несовместимыми с системами других ведомств; имеет место недостаточная автоматизация процессов; существующая культура делопроизводства порождает абсолютно бюрократические структуры, появляется боязнь и сопротивление реорганизации, интеграции работ и совместному с другими госорганами использованию систем.

Проведенное исследование показало, что принимаемые решения тесно переплетаются с организационной структурой, ИТТ и другими факторами, которые определяют инновации. Внедрение новых ИТТ радикально меняет функционирование и развитие организаций. В настоящее время заметно уменьшение сопротивления внедрению современных ИТТ.

Поэтому внедрение новшеств в организациях во многом зависит от трансформирования стратегии, которая направлена на преодоление возникающих препятствий. Такая стратегия воздействует на организационную структуру и корпоративную культуру организации, которая объединяет ее членов, а также влияет на появление чувства превосходства у всей организации или ее отдельной группы.

Эффективность технологических новшеств зависит от изменения социальных факторов. Как только новые технологии потребуют новых взаимосвязей, синхронно должны измениться и социальные факторы, в том числе взаимоотношения между сотрудниками. Такое положение требует перехода от узкого понимания и ограниченного мышления к системному пониманию и решению проблем управления. Следует заметить, что в Литве в настоящее время подобный процесс уже имеет место. В этой связи эффективное управление информацией и информационными потоками становится неотъемлемой частью деятельности современных структур и организационных систем.

Мир вступил в век информации, когда успех все чаще определяют знания. ИТТ развиваются стремительно, и организации должны постоянно уделять внимание внедрению инноваций. Для успешного развития информационного общества следует объединить усилия государственных структур и частного бизнеса. Развитие информационного общества требует и нового подхода к государственному управлению. Современные информационные технологии в корне меняют управление государством и обществом – появляется возможность предоставлять гражданам и предпринимателям услуги государственного управления из любого места и в любое время.

ИТТ открывает новые возможности для эффективного управления информационными потоками во всех сферах деятельности. Наиболее часто используемыми средствами являются интернет, интранет и экстранет. Все больше клиентов оценивают интернет как товар, поставщики которого легко заменимы, а цена является лишь их отличительной чертой. Поставщики услуг интернета, предлагая новые комплексные услуги, должны обеспечить их безопасность. В настоящее время это является довольно сложной задачей. В то же время рынок требует значительно больше услуг по передаче данных, чем в прошлом. Возможности пользования интернетом, э. коммерция, создание и использование сайтов продолжают развиваться стремительно и динамично.

С другой стороны, внедрение концепции электронной власти создает предпосылки для усиления демократии, уменьшения бюрократических проволочек и коррупции. Э. власть дает возможность предоставлять эффективные услуги по государственному управлению более широким слоям общества. Государство должно разработать долгосрочные цели и программы, направленные на создание благоприятных условий развития инфраструктуры ИТТ, ускорение внедрения концепции э. правительства и соответственной системы образования, т. е. повышение компьютерной грамотности государственных служащих и населения. Также большое внимание следует обратить на повышение заинтересованности в этом государственных организаций и служащих. В целях к наиболее эффективного внедрения э. власти необходимо перенимать опыт других стран. В частности, может быть полезным опыт развития информационного общества и внедрения концепции э. власти, накопленный в Литве.

Литература

1. Best eEurope Practices (BEEP). IST проект, программа FRAMEWORK-5. <http://www.BEEPKnowledgeSystem.org/>.2003.
2. Helmstetter, Greg, Metivier, Pamela. Affiliate Selling. Building Revenue on the Web. John Wiley & Sons, Inc. N.Y. 2000.
3. Палюлис, Н.; Хливицкас, Е.; Пабединскайте, А. Управление и информация. Вильнюс: Техника, 2004. (на литовском языке).
4. Paliulis, N.; Elskytė, V.; Merkevičius, J.; Trasauskas, E. Information Technology Development In Lithuania: New Tendencies And Perspectives. *Journal of Business Economics and Managment*, Vol IV, No. 2. Stralsund: North-German Academy of Informology (Stralsund), 2003, p. 97-104.
5. Semenik, Richard J. Promotion and Integrated Marketing Communications. South-Western, Canada, 2002.
6. O'Keefe, Steve. Publicity on the Internet. John Wiley & Sons, Inc. N.Y, 1997.
7. Палюлис, Н.; Шаулинскас, Л. Возможности использования информационных технологий в секторе банковских услуг. Tiltai, Nr. 1. Klaipėda: KU, 2000. (на литовском языке).
8. Porter, M. E.; Millar, V. E. How Information Gives You Competitive Advantage. *Harvard Business Review*, Vol 63, No 4, July-August, 1985.