

ІННОВАЦІЇ ЯК ВИЗНАЧАЛЬНА УМОВА ФОРМУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ

Уточнено сутність інноваційної управлінської діяльності в системі надання електронних державних послуг. Удосконалено теоретичні підходи до класифікації управлінських інновацій в системі надання електронних державних послуг. Обґрунтовано напрями державної інноваційної політики сприяння формуванню інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг. Отже, можна зробити висновок, що на відміну від традиційної техніки та інноваційних технологій інноваційного менеджменту в державному управлінні характеризується високим ступенем передбачуваності, визначеності та ефективності. Отже, управління інноваційної продукції в системі державного управління слід розглядати як результат впровадження процесу (адміністративний і технічний) інновації, нові (повторно вніс) або тих, хто піддається поліпшенню управлінських, організаційних та економічних форм обслуговування доставки, виробництво яких засновано на нових або значно вдосконалених методів (та інші інноваційні продукти). У той час як ще один інноваційний продукт є результатом впровадження технологічних інновацій. Вона включає в себе послуги, що надаються на основі передового досвіду в галузі впровадження нових або вдосконалених методів управління надання, реалізовані раніше в практиці державних послуг в інших країнах або поширювані нею технологічного обміну (ліцензії, ноу-хау, інжиніринг). Процес інноваційного менеджменту в системі надання електронних державних послуг може бути визначена як процес перетворення технологічних, організаційних, економічних та управлінських знань в області інновацій.

Ключові слова: інновації; формування інформаційного забезпечення; система надання електронних державних послуг.

Вступ. У сучасному суспільстві, в основі якого розглядається стійке економічне зростання, неможливо підтримувати розвиток національної економіки, не спираючись на інновації і безперервне вдосконалення усіх його структурних елементів. Найбільш загострено проблема радикальних інновацій як «творчого руйнування» традиційних економічних та організаційно-управлінських відносин відчувається в періоди економічних криз. У зв'язку з цим найбільш актуальними стають проблеми інноваційних підходів до системи технологій державного управління, розробки і реалізації сучасних управлінських інновацій у сфері електронних державних послуг.

Розвиток телекомунікацій в Україні відбувається в загалом оптимальному на сьогодні напрямку – поступового впровадження інноваційних технологій, зокрема мереж останнього покоління, розрахованих на чимдалі глибшу конвергенцію інформаційних, мультимедійних, комп'ютерних форматів та сервісів. Основне завдання держави на цій стадії розвитку мережі Інтернет та її національного сегменту в

Україні вбачається у подальшому розвитку та оптимізації відповідної нормативно-правової бази.

Постановка завдання. Уточнити сутність інноваційної управлінської діяльності в системі надання електронних державних послуг. Удосконалити теоретичні підходи до класифікації управлінських інновацій в системі надання електронних державних послуг. Обґрунтувати напрями державної інноваційної політики сприяння формуванню інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг.

Результати. За визначенням Й. Шумпетера, інновація є впровадженням нових технологій, нових продуктів, нових форм організації, до інновацій зводяться усі «обурюючі» економічні зміни в контексті підприємницької діяльності, яка є новою науково-організаційною комбінацією виробничих чинників, мотивованою підприємницьким духом [1, с. 124].

У рамках цього підходу увага акцентується на використанні нових технологічних можливостей, застосування яких, наприклад, призводить до зміни рішення про обсяг виробництва і, відповідно, змінює

співвідношення «праця – капітал», що виражається в зміні виробничої функції.

У той же час, необхідно підкреслити вузькість цього підходу, оскільки ідентифікація інновацій тільки за ресурсозберігаючою ознакою є досить обмеженою, оскільки звичайна реорганізація може бути ресурсозберігаючою, але при цьому не є інновацією.

Б. Санто розглядав інновацію як особливий суспільно-техніко-економічний процес, ґрунтований на практичному використанні ідей і винаходів, результатом цього процесу стає створення кращих за своїми властивостями виробів, технологій, що за певних умов може принести додатковий дохід [2, с. 69].

Незважаючи на велику кількість праць з цієї проблематики, нам вбачається найбільш відповідним для цілей нашого дослідження визначення управлінських інновацій, приведене в працях Г. І. Груба, який вважає, що «інновація – це комерційне використання результатів творчої діяльності, спрямованої на розробку, створення і поширення нових конкурентоздатних видів продукції, технологій, форм і методів управління, основу яких складають об'єкти інтелектуальної власності» [3, с. 45].

У контексті цілей нашого дослідження під управлінськими інноваціями необхідно розуміти, як нам вбачається, результат використання наукових досліджень і розробок, спрямованих на вдосконалення економічних та управлінських відносин в процесі виробництва і надання державних послуг. Цей термін може мати різні значення в різних контекстах, проте їх вибір залежить від конкретних цілей виміру або аналізу. В цьому випадку управлінська інновація – це кінцевий результат інноваційної діяльності, що отримав реалізацію у вигляді вдосконаленої управлінської складової процесу надання державної послуги.

Отже, можна зробити висновок, що на відміну від традиційних технічних і технологічних інновацій управлінські інновації в системі державного управління характеризуються високою мірою передбачуваності, визначеності та ефективності.

Отже, управлінська інноваційна продукція в системі державного управління повинна розглядатися як результат впровадження процесних (управлінсько-технологічних) інновацій, нові (знову впроваджені) або такі, що піддалися удосконаленню управлінські та організаційно-економічні форми процесу надання державних послуг, виробництво яких ґрунтується на нових або значно вдосконалених методах (інша інноваційна продукція).

При цьому інша інноваційна продукція є результатом впровадження процесних інновацій. Вона включає послуги, надані на базі передового досвіду при впровадженні нових або вдосконалених методів управління процесом їх надання, реалізовані раніше в практиці державних послуг інших країн або поширювані шляхом технологічного обміну (безпатентні ліцензії, ноу-хау, інжиніринг).

Інноваційний управлінський процес у системі надання електронних державних послуг можна визначити як процес перетворення технологічного,

організаційно-економічного і управлінського знання в інновацію. В цьому випадку інноваційний процес не закінчується впровадженням, тобто першою появою на ринку нового продукту, послуги або нової управлінської технології. Цей процес не закінчується і після впровадження, бо по мірі поширення нововведення удосконалюється, стають ефективнішими, набувають раніше не відомих споживчих властивостей. Це відкриває для нього нові сфери застосування і ринки, а, отже, і нових споживачів, які сприймають цю управлінську технологію як нову саме для себе [4, с. 160].

Отже, цей процес спрямований на створення потрібних ринку технологій або послуг і здійснюється в тісній єдності з середовищем, а його спрямованість, темпи, цілі залежать від соціально-економічного середовища, в якому він функціонує і розвивається. Основою інноваційного управлінського процесу в системі електронних державних послуг є процес освоєння нової техніки і засобів комунікації, як сукупності речових чинників виробництва, в яких матеріалізовані нові знання та уміння людини.

Тому під інноваційною управлінською діяльністю в системі надання електронних державних послуг ми пропонуємо розуміти діяльність, яка спрямована на використання результатів наукових досліджень і розробок для вдосконалення організаційно-економічних та управлінських технологій, що призводять до підвищення ефективності функціонування усієї системи державного управління в цілому.

Інноваційна управлінська діяльність у системі надання електронних державних послуг припускає цілий комплекс наукових, технологічних, організаційних, економічних, фінансових і комерційних заходів, які у своїй сукупності призводять до інновацій і тісним чином пов'язані з безпосередньою діяльністю органів державного управління. Процес інноваційної управлінської діяльності в цьому випадку є єдністю функціональної, технологічної, управлінської та економічної складових процесу створення нововведення.

Управлінські інновації в системі надання електронних державних послуг можна класифікувати за рядом ознак. Так, по мірі радикальності, їх значущості в соціально-економічному розвитку управлінські інновації можна підрозділити на базисні, покращуючі і псевдоінновації.

У системі державного управління створюються, як правило, покращуючі інновації, пов'язані з поліпшенням властивостей існуючих процесів надання електронних державних послуг і вдосконалення їх організаційно-економічних форм.

За спрямованістю результатів управлінські інновації поділяються на інновації в якості наукового інструментарію, інновації-процеси та інновації-продукти. Існують також інші класифікації інновацій відповідно до тієї ролі, яку вони грають у розвитку тієї або іншої господарської системи. Класифікація управлінських інновацій за мірою новизни припускає розподіл сукупності інновацій на однорідні за рівнем новизни групи з метою оцінки їх значущості.

Розглядаючи процес формування інноваційної моделі надання електронних державних послуг як значною мірою процес адаптації до потреб державного

управління інноваційних технологій менеджменту, необхідно, передусім, визначити перелік цих технологій найбільш адекватних завданням модернізації системи державного управління.

Сучасна ситуація в інноваційній сфері вимагає істотної трансформації традиційних поглядів на інноваційний процес, особливо в системі державного управління, оскільки значні зміни зазнає сам об'єкт управління. Інноваційні процеси набувають безперервного характеру, підвищується комплексність вирішуваних проблем та їх залежність від зовнішніх чинників, що швидко змінюються.

Тому трансформація уявлень про проблеми інновацій у сучасних умовах зумовила виникнення процесного підходу до інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг, який найбільшою мірою відповідає завданням моделювання управлінських інновацій у системі надання електронних державних послуг.

Це обумовлено тим, що систему надання електронних державних послуг необхідно розглядати як об'єкт інноваційної діяльності, тоді і критеріями ефективності організації інноваційних процесів в її організаційно-економічній системі в сучасних умовах виступатимуть також організаційно-управлінські параметри, що дозволяють порівнювати витрати на створення інноваційної моделі управління і отриманий економічний та соціальний ефект у результаті її впровадження. Гармонізація інноваційної моделі управлінського процесу і складає основне цільове завдання формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг, яке вимушене підлаштовуватися під нову, інноваційну модель управління.

Завдання управлінської гармонізації по відношенню до формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг має ендогенний та екзогенний аспекти. Ендогенна управлінська гармонізація в системі надання електронних державних послуг припускає узгодження усіх внутрішніх структурних елементів системи, її підсистем і, передусім, фінансових, організаційно-структурних, управлінських та інших.

Екзогенна управлінська гармонізація припускає узгодження інноваційного управлінського процесу з системами зовнішнього середовища, що реалізується через спеціальні процедури цільової орієнтації інноваційної діяльності та обліку обмежень цього середовища.

У напрямку формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг екзогенна гармонізація передбачає вирішення завдань з формування довго- та короткострокових цілей інноваційної управлінської моделі, з урахуванням особливостей системи державного управління в цілому, організації і проведення маркетингових досліджень, організації і залучення необхідних джерел фінансування, оцінки і використання прогресивного досвіду та передових досягнень у цій сфері, організації кооперації в інноваційних програмах [4, с. 160].

За своїм змістом і за часом гармонізація формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг також має стратегічну та оперативну форми. Стратегічна форма

гармонізації сприяє довгостроковому затребуванню інноваційної моделі управління як продукту та забезпечується стратегічним управлінням, спрямованим на формування стратегічних інноваційних цілей та проєктів.

Оперативна гармонізація виступає засобом реалізації вибраної стратегії розвитку і забезпечується системою державного управління. Так, якщо з точки зору стратегічних цілей інноваційна діяльність у системі державного управління спрямована на підвищення його ефективності, то з точки зору оперативного менеджменту його завданням є розробка і реалізація організаційно-управлінських технологій надання електронних державних послуг.

Організація інновацій складає одну з найважливіших функцій формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг, здійснення якої є найбільш суттєвою частиною діяльності керівників усіх рівнів. Організація забезпечує раціональне поєднання в часі і в просторі усіх елементів інноваційного процесу з метою найбільш ефективного виконання ухвалених планових рішень.

У цій якості організація інновацій виступає засобом виконання планових завдань і визначає умови, в яких вони здійснюватимуться. Це положення є дуже важливим, оскільки воно вимагає гнучкої організації і динамічної зміни її залежно від змісту тематики робіт.

Контроль як предметна функція менеджменту завершує управлінський цикл в інноваціях і, таким чином, гарантує ефективність здійснення усіх інших функцій. Суть контролю в інноваційному менеджменті полягає в тому, що він забезпечує виконання встановлених планових завдань, спрямованих на безумовне досягнення прийнятих цілей розвитку в заданих організаційних умовах. У завдання контролю формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг входять:

- збір і систематизація інформації про стан інноваційної системи і її результати;
- оцінка стану і отриманих результатів діяльності;
- аналіз причин відхилень і чинників, що впливають на результати діяльності;
- підготовка і реалізація рішень, спрямованих на досягнення намічених цілей розвитку.

У системному уявленні контроль виконує функцію зворотного зв'язку в процесі інноваційної моделі управління в системі надання електронних державних послуг, коли інформаційні потоки в ньому спрямовані від об'єкта до суб'єкта управління, від чиновника до громадянина, юридичної особи.

Наявність зворотного зв'язку виступає обов'язковою умовою завершеності системи управління. Контроль в ній формується як цілісна підсистема, що має свою організаційну побудову, виконавчі органи, методи здійснення оцінки, аналізу і вироблення рішень, а також свою інформаційну базу. Відповідно до вимог ефективного формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг система контролю передбачає здійснення різних видів контрольної діяльності.

Отже, сутність процесного підходу формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг найближче асоціюється з моделлю, що акцентує увагу на переході від орієнтації на функції до орієнтації на процес виробництва при активному використанні в управлінні інформаційних технологій. Необхідно відмітити, що досить близьке значення для процесного підходу має категорія «сервісу» в рамках моделі надання електронних державних послуг.

Формування системи надання електронних державних послуг неможливе без відповідних державних управлінських процесів, що ґрунтуються на постулатах інноваційного менеджменту. При цьому важлива роль тут належить в широкому використанні інформаційно-комунікаційних технологій.

Функціональний підхід інноваційного менеджменту у формуванні моделі надання електронних державних послуг проявляється в тому, що він дозволяє уникати традиційних, сталих підходів, що отримали своє закріплення в старих процедурах організації розгляду засадничих питань про те, чим займається цей орган державної влади і які реальні процеси здійснює.

Інакше кажучи, формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг повинно розглядатися як сукупність певної кількості процесів, на «вході» яких об'єднується декілька видів ресурсів, передусім, фінансових, організаційних, людських та інформаційних, а на «виході» створюється продукт – державна послуга для громадянина або економічного суб'єкта економіки.

У сучасній управлінській практиці доки ще домінує технократичний підхід у виборі напрямів інноваційного розвитку системи електронних державних послуг, а категорія інновацій в системі державного управління розглядається переважно з техніко-технологічних позицій організаційно-управлінських чинників їх розвитку.

Висновок. Формування інформаційного забезпечення системи надання електронних державних послуг на базі принципів інноваційного менеджменту дозволить істотно підвищити ефективність функціонування усієї системи державного управління, що, у свою чергу, сприятиме підвищенню якості життя населення, створенню сприятливих умов для соціально-економічного зростання регіону.

ЛІТЕРАТУРА

1. Шумпетер Й. А. Теория экономического развития / Й. А. Шумпетер. – М. : Директ медиа Паблшинг, 2008. – 401 с.
2. Санто Б. «Инновация как средство экономического развития» / Б. Санто // Пер. с венг. – М.: «Прогресс», 1990. – 342 с.
3. Груба Г. І. Державна політика у сфері інноваційної діяльності / Г. І. Груба // Держава та регіони. Серія: Економіка і підприємництво. – 2007. – № 4. – С. 43–46.
4. Михайловська О. В. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та їх роль у «новій» економіці XXI століття / О. В. Михайловська // Актуальні проблеми економіки. – 2006. – № 10 (64). – С. 159–169.

В. Г. Бричук,

Академія муніципального управління, г. Київ, Україна

ИННОВАЦИИ КАК ОПРЕДЕЛЯЮЩЕЕ УСЛОВИЕ ФОРМИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Автором сделан вывод, что в отличие от традиционной техники и инновационных технологий инновационного менеджмента в государственном управлении характеризуется высокой степенью предсказуемости, определенности и эффективности.

Следовательно, управление инновационной продукцией в системе государственного управления следует рассматривать как результат внедрения процесса (административный и технический) инновации, новые (повторно внес) или тех, кто подвергается улучшению управленческих, организационных и экономических форм обслуживания доставка, производство которых основано на новых или значительно усовершенствованных методах (и другие инновационные продукты).

В то время как еще один инновационный продукт является результатом внедрения технологических инноваций. Она включает в себя услуги, предоставляемые на основе передового опыта в области внедрения новых или усовершенствованных методов управления предоставление, реализованные ранее в практике государственных услуг в других странах или распространяемые ею технологического обмена (безпатентные лицензии, ноу-хау, инжиниринг).

Процесс осуществления инновационного менеджмента в системе предоставления электронных государственных услуг может быть определен как механизм преобразования технологических, организационных, экономических и управленческих знаний в области инноваций.

Ключевые слова: инновации; развитие системы информационной безопасности для предоставления электронных государственных услуг.

INNOVATION AS A FUNDAMENTAL CONDITION OF THE FORMATION OF INFORMATION PROVIDING SYSTEM FOR PROVIDING ELECTRONIC PUBLIC SERVICES

Thus, we can conclude that in contrast to traditional engineering and technology innovation management innovation in public administration characterized by a high degree of predictability, certainty and efficiency.

Consequently, management of innovative products in the public administration system should be considered as a result of the introduction of process (administrative and technical) innovation, new (re-introduced) or those exposed to the improvement of managerial, organizational and economic forms of service delivery, production of which is based on new or significantly improved methods (other innovative products).

While another innovative product is the result of the introduction of process innovations. It includes services provided on the basis of excellence in the implementation of new or improved methods of managing the provision, implemented earlier in the practice of public services in other countries or distributed by technological exchange (bezpatentni licenses, know-how, engineering).

Innovation management process in the system providing electronic public services can be defined as the process of transforming technological, organizational, economic and managerial knowledge in innovation.

Key words: *Innovation; Development of Information security system for providing electronic public services.*