

ВАТКОВСЬКА Марина Григорівна,
канд. філософ. наук,
проректор Дніпропетровського обласного ін-ту
післядипломної педагогічної освіти

РОЗВИТОК ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУВАННЯ У СФЕРІ ОСВІТИ: ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ДЛЯ УКРАЇНИ

Аналізується стан розвитку електронного урядування у сфері освіти в таких країнах, як США, Великобританія, Франція, Фінляндія, Іспанія, Естонія, Польща та Сінгапур, проводиться їх порівняння з українським досвідом розвитку електронного урядування в галузі освіти.

Ключові слова: механізми державного управління, електронне урядування, інформаційно-комунікаційні технології, освіта.

Vatkovskaya M. G. Развитие электронного правительства в сфере образования: зарубежный опыт для Украины

Анализируется состояния развития электронного правительства в сфере образования на примере таких стран как США, Англия, Франция, Финляндия, Испания, Эстония, Польша и Сингапур, проводится их сравнение с украинским опытом развития электронного правительства в сфере образования.

Ключевые слова: механизмы государственного управления, электронное правительство, информационно-коммуникационные технологии, образование.

Vatkovska M. G. Development of e-governance in education: foreign experience for Ukraine

The state of development of e-government in the field of education is analyzed by the example of countries such as the USA, Great Britain, France, Finland, Spain, Estonia, Poland and Singapore; their experience is presented and compared with the Ukrainian experience in the development of e-government in education.

Key words: mechanisms of governance, e-government, information and communication technologies, education.

Постановка проблеми. Швидкі темпи розвитку інформаційно-комунікаційних технологій вимагають відповідних швидких змін від основних соціальних інститутів суспільства в цілому і державного управління зокрема. Адже державне управління має відповідати сучасному ритму життя, встигати за змінами. Інформаційні процеси сучасного суспільства обумовлюють кардинальну перебудову форм і методів державного управління, їх модернізацію. Особливо це стосується ланки управління освітою, через те що поза увагою управлінців не може залишатися широкий спектр можливостей віртуального простору, який є ефективним середовищем для отримання знань, пошуку потрібної інформації та соціальної взаємодії.

У часи розбудови електронного урядування в Україні дуже важливим є вивчення та запозичення кращого досвіду зарубіжних країн, який буде сприяти визначенню перспективних шляхів подальшого розвитку електронного урядування в Україні. Досвід побудови електронного урядування в різних країнах світу прийнято розглядати в контексті трьох основних моделей, що набули практичного втілення в Америці, Європі та Азії – англо-американська (США, Канада, Великобританія), континентально-європейська (більшість країн Західної, Центральної та Східної Європи), азіатська (Сінгапур, Південна Корея) [5, с. 24]. Серед загальних рис електронного урядування в різних країнах можна виділити такі характеристики: сприяння забезпеченню відкритості, прозорості й відповідальності перед громадянами; спрощення та здешевлення взаємодії громадян та представників бізнесу з державними структурами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У вітчизняній та зарубіжній літературі дослідженню проблематики різних моделей електронного урядування присвячено багато робіт, у межах даної статті ми спиратимемось на результати розробок таких дослідників, як І. Базаров [1], В. Іванов та Г. Коробова [5], П. Клімушин та А. Серенок [6], І. Кирилюк [7], І. Хасаншин [8]. Також це дослідження ґрунтується на наших попередніх роботах [2; 3; 4], де було детально проаналізовано зазначені вище моделі, виявлено їх позитивні сторони та недоліки.

Проблематика електронного урядування не є новою, її дослідженню присвячено багато робіт та розробок, які характеризуються різноманітністю підходів до аналізу цього явища. Утім підхід до впровадження зарубіжного досвіду електронного урядування у сфері освіти в Україні залишається не повністю висвітленим.

Мета статті полягає в розкритті особливостей функціонування світових моделей електронного урядування у сфері освіти та їх порівнянні з українським досвідом розвитку електронного урядування в галузі освіти, що дозволить встановити ступінь імовірності впровадження тих чи інших підходів, напрацьованих світовою практикою.

Виклад основного матеріалу. Англо-американська модель електронного урядування є особливо цікавою, адже країни-учасники цієї моделі займають достатньо високі позиції за рейтингом розвитку електронного урядування. Такий рівень розвитку електронного урядування називають етапом пов'язаності, який передбачає, що «уряд перетворює себе на об'єднане ціле, що відповідає потребам громадян через розвиток інтегрованої служби підтримки. Це найбільш просунутий рівень електронного урядування, який характеризується наявністю:

- горизонтальних зв'язків (між органами державної влади);
- вертикальних зв'язків (між органами центральної та місцевої влади);
- інфраструктурних зв'язків;
- зв'язків між урядом та громадянами» [1] (тут і далі переклад автора. – *М. В.*).

«У США під e-government розуміють державні інформаційні системи, призначені для взаємодії з населенням країни і структурами, що не входять до складу уряду. Такими структурами можуть бути бізнес, громадські організації, регіональні та муніципальні органи влади» [8, с. 15]. Головний урядовий портал США (<http://unpan3.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>) об'єднує безліч сайтів на рівні інтеграційних посилань, містить повну інформацію про державні ресурси, послуги і форми для громадян, бізнесу та уряду. Он-лайн сервіси, представлені на урядовому веб-порталі США, реалізуються шляхом перенаправлення на відповідні сайти. Для вирішення проблем інтеграції міжвідомчих проектів влада США спирається на концепцію федерального корпоративного будівництва. «Основною метою федеральної інформаційно-технологічної архітектури є забезпечення умов для міжвідомчої розробки процесів, стандартів та обміну інформацією» [5, с. 25].

«Автори програми створення електронного урядування Великобританії ставили перед собою завдання розвитку інформаційних технологій як фактору забезпечення ефективного управління державою» [5, с. 27]. На цей час головною організацією

урядового порталу Великобританії є центральне управління інформації, у межах якого функціонують он-лайн урядові відомства. Веб-портал Великобританії (<http://www.gov.uk>) описуючи та посилаючись на цілий спектр урядових послуг, доступних громадянам і бізнесу, надає можливість громадянам обговорювати різні проблеми. На сторінці департаменту освіти можна знайти найсвіжіші прес-релізи щодо освіти і науки, важливі документи, статті та публікації. Крім того, є можливість записатись на он-лайн-консультації з різних питань.

«Загальне в підходах США і Великобританії до побудови системи порталів державних послуг є принципова орієнтація на побудову дворівневої системи взаємодії <...> з приводу надання державних послуг» [6, с. 59]. Водночас відомчі державні та недержавні установи концентрують увагу на вирішенні або допомозі у вирішенні питань за рубрикаторм тематик. Що стосується електронного урядування у сфері освіти, то воно на урядовому порталі США представлене значно розгалуженіше, ніж у Великобританії, утім на порталі останньої країни, систематизація освітніх послуг виглядає значно структурніше порівняно зі США, має безпосереднє відсилання до департаменту освіти. Інформація про освітні послуги та регулювання освітньої галузі на порталі США має менш систематизований характер (розміщена в різних рубрикаторах).

Відмітні характеристики англо-американської моделі – «реформи усієї структури державного управління. Створення інформаційних порталів, які дозволяють забезпечувати універсальне обслуговування громадян і доступ до інформації. Використання стратегії, орієнтованої на зовнішню діяльність, за відносно низького рівня розвитку (США). Звільнення державних службовців від виконання буденних процедур при інтерактивній взаємодії з населенням» [5, с. 25]. Переваги та обмеження англо-американської моделі електронного урядування у сфері освіти показані в табл. 1.

Таблиця 1

Англо-американська модель електронного урядування у сфері освіти: переваги та обмеження (на прикладі США та Великобританії)

Переваги	Обмеження
Базується на наданні інформаційних, консультаційних та он-лайн послуг. Інформаційні послуги найчастіше стосуються	Розміщена інформація може бути не завжди актуальною, не всі управлінські послуги можна знайти

<p>надання інформації: про найактуальніші освітні новини в різних сферах життєдіяльності суспільства; режим та особливості роботи різних освітніх установ; зміст різних навчальних курсів; можливості отримання матеріальної допомоги, гранти, стипендії для освітніх цілей. Можливість отримання інформації про освітні пріоритети для різних категорій населення (за віковим контингентом, демографічним та національним (громадян, країн, мігрантів). Консультації та он-лайн послуги стосуються перш за все можливостей подання заявок на домашнє навчання, можливості засвідчити своє авторське право, можливості зареєструвати власну наукову розробку, отримати різні патенти, різноманітних розрахунків можливої матеріальної допомоги для молоді. Можливість отримувати інформацію самостійно, відтак економити власний час. Пов'язаність державних та недержавних структур на урядовому порталі (можливість переходу від державної послуги до комерційної або благодійної). Підтримка на високому політичному рівні управління.</p>	<p>в он-лайн режимі (наприклад, Великобританія). Наявність дублюючих процесів і однакових бізнес-функцій, які вирішують однакові завдання та оброблюють однакові дані. Адміністративна структура послаблюється у випадку зміни політичних пріоритетів. Спеціалісти у галузі електронного управління перебувають у різних міністерствах.</p>
---	---

До відмітних характеристик континентально-європейської моделі слід віднести: законодавче регулювання інформаційних відносин й інформаційних потоків, що циркулюють у європейському інформаційному просторі [5, с. 25]. Розглядаючи цю модель електронного урядування, слід наголосити на тому, що вона поширена в більшості країн Західної, Центральної та Східної Європи, які не можуть бути вміщені в одну схему, подібно до попередньої, оскільки існують суттєві відмінності між рівнем розвитку електронного урядування в цих країнах (табл. 2). Так, за рейтингом розвитку електронного урядування на 2014 р. Франція займає 4 місце, Фінляндія – 10 місце, Іспанія – 12 місце, Естонія – 15 місце, Польща – 42 місце. У межах нашого дослідження зупинимось на деяких моделях. Їх аналіз має особливе значення, оскільки обрані країни представляють різні частини Європи, їх досвід розвитку електронного урядування дуже важливий для України, яка в цьому самому рейтингу посіла лише 87 місце, опустившись на декілька позицій порівняно з минулими роками.

**Континентально-європейська модель електронного урядування
у сфері освіти: переваги та обмеження
(на прикладі Франції, Фінляндії, Іспанії, Естонії, Польщі)**

Переваги	Обмеження
ФРАНЦІЯ	
<p>На урядовій сторінці Міністерства національної освіти (www.education.gouv.fr) є велика кількість інформації з питань національної системи освіти, політики в галузі освіти, конкуренції в освіті, моніторингу системи освіти та можливостей працевлаштування. Кожна тематична вкладка супроводжується змінним інформаційним блоком, у якому деталізуються дотичні до тематики сторінки питання. Інформація розподілена за категоріями користувачів з детальним описом посадових обов'язків учасників навчально-виховного процесу. Статті з різних тем супроводжуються відеофайлами.</p> <p>На порталі розміщені посилання на урядові документи міністерства.</p> <p>В окремому блоці міститься інформація для дітей з обмеженими фізичними можливостями. Тут розміщені схеми навчання цієї категорії дітей, навчальні відеоматеріали. Є можливість перейти з урядової сторінки до спеціалізованих сайтів.</p> <p>За допомогою спеціальних форм можна зареєструватися на навчання в середній школі. Урядовий портал пропонує широкий вибір он-лайн послуг для навчання.</p> <p>Для викладачів на порталі є пристрої для мобільності вчителя. Портал забезпечує можливість переходу на неурядовий сайт для викладачів I-Prof.</p> <p>Урядовий портал міністерства національної освіти надає відвідувачам, які розподіляються за різними категоріями, можливість зворотного зв'язку не лише традиційним шляхом, але й через соціальні мережі</p>	<p>Обмежений доступ до деяких послуг – для вільного користування всіма послугами потрібно зареєструватися.</p> <p>Відсутній безпосередній зв'язок між порталом органів державної влади (www.servise-public.fr) та порталом Міністерства національної освіти, через що може збільшитись час для пошуку відповіді на потрібне запитання</p>
ФІНЛЯНДІЯ	
<p>Електронний уряд Фінляндії (government.fi/etusivu/en.gsp) надає велику кількість спеціалізованих послуг, спрямованих на висвітлення діяльності уряду.</p> <p>Електронне урядування являє собою єдину взаємопов'язану мережу. З головного урядового portalу можна перейти на веб-сторінки різних міністерств.</p> <p>На урядовій сторінці міністерства освіти і культури (https://www.minedu.fi) поданий широкий спектр інформації, яка поділена за рубриками (освіта, дослідження, культура, спорт, молодь, церковні справи). Наявна рубрика «Бібліотека». Тут міститься інформація про мережу бібліотек, їх фінансування та управління.</p> <p>Наявний зв'язок з віртуальним чиновником за допомогою електронної пошти. Є можливість відправити віртуальне запитання та коментарі з питань освіти і культури</p>	<p>Наявні обмеження щодо завантаження документів та літератури з категорії «Бібліотека».</p> <p>Значно менший перелік електронних послуг порівняно з інформаційними.</p> <p>Можливості віртуального зв'язку обмежені</p>

ІСПАНІЯ	
<p>Електронне урядування являє собою єдину взаємопов'язану мережу. З головного урядового порталу (www.lamoncloo.gob.es/gobierno/gabinete) можна перейти на веб-сторінки різних міністерств.</p> <p>Міністерство освіти, культури та спорту (www.mecd.es/portada-mecd) надає різноманітні послуги за сферою своєї діяльності. Інформація поділена за рубрикаторами: освіта, культура, спорт. У цих вкладках інформація структурована за категоріями галузі та категоріями користувачів.</p> <p>Категорія «Послуги для громадян» надає широкі можливості: телефон підтримки, запис на прийом, он-лайн зв'язок, віртуальна книга скарг, карткові послуги (на вибір за категоріями: освіта, культура, спорт), електронний офіс – надає можливість отримати доступ до веб-сайтів при міністерстві. В окрему категорію користувачів виділена преса. Для медійників створене окреме діалогове вікно з контактами представників міністерства.</p> <p>При міністерстві існують віртуальні офіси, за допомогою яких міністерство надає точки доступу з отримання послуг в електронному форматі за різноманітними темами.</p> <p>Урядовий портал надає можливість он-лайн укласти контракт з певними роботодавцями.</p> <p>Урядовий портал дозволяє завантажувати публікації з віртуальної бібліотеки</p>	<p>Наявність дублюючих функцій, які переадресовують до однакових діалогових вікон, вирішують однакові задачі та оброблюють однакові дані.</p> <p>Не всі управлінські послуги можна знайти в он-лайн режимі.</p> <p>Можливості віртуального зв'язку обмежені</p>
ЕСТОНІЯ	
<p>Електронний уряд Естонії (https://www.eesti.ee) являє собою єдину взаємопов'язану мережу, надає широкий спектр он-лайн-можливостей, дає змогу громадянам працювати з різноманітними національними базами даних, заповнювати аплікаційні форми (заяви, анкети), підписувати і відправляти документи тощо.</p> <p>На порталі Міністерства освіти і науки (http://www.hm.ee/ru/ministerstvo/ministerstvo-obrazovaniya-i-nauki) доступні такі освітні он-лайн послуги, як інформація: про національну систему освіти, наявні навчальні заклади, можливості отримання грантів на навчання. Наявна інтернет-школа.</p> <p>Для Естонії характерним є надання можливості здійснення процедур, спрямованих на зміну приватної інформації в державних та муніципальних інформаційно-технологічних системах, доступним є електронне надання чи поновлення різноманітних сертифікатів чи дозволів.</p> <p>Інформаційне наповнення порталу швидко оновлюється.</p> <p>Можливість спілкування з представниками державної влади за допомогою електронної пошти, форуму або чату</p>	<p>Для вільного користування електронними послугами необхідно бути зареєстрованим та авторизованим.</p> <p>Певні послуги можуть бути надані лише за рахунок об'єднання зусиль кількох державних структур</p>
ПОЛЬЩА	
<p>Портал Міністерства науки та вищої освіти (www.mnisw.gov.pl) надає актуальну інформацію з питань науки та вищої освіти. Увага зосереджена на висвітленні законодавчих актів, інвестицій, спонсорства, конференцій.</p>	<p>Роздільність освітніх функцій між двома міністерствами ускладнює пошук потрібної інформації.</p>

<p>Є можливість завантажувати документи, зв'язатися з чиновником за допомогою електронної пошти.</p> <p>Функціонує система OSF – система для запису і обробки заявок на фінансування наукових досліджень.</p> <p>З урядового порталу можна перейти на неурядові сайти та академічні форуми. Для цього створено окреме вікно «корисні посилання».</p> <p>Урядовий портал Міністерства національної освіти (www.men.gov.pl) надає інформацію щодо навчання (дошкільна освіта, школа, професійно-технічна освіта). Є можливість переглядати медіа-файли. На порталі наявна система «Хмара Тегів», яка допомагає підібрати матеріали за темою.</p> <p>Є окреме діалогове вікно контактів для людей з обмеженими можливостями.</p> <p>Зручна система зв'язку – якщо ви не знайшли відповіді на свої запитання – маєте можливість відправити свій запит, заповнивши спеціальну форму</p>	<p>Офіційний портал уряду Польщі (http://polska.pl) не пов'язаний з міністерськими сторінками.</p> <p>Розміщена на сайтах інформація не завжди актуальна.</p> <p>Деякі посилання на інші сторінки є застарілими</p>
--	--

До основних переваг азіатської моделі державного управління відносять «здатність забезпечувати оптимальну структуру для управління, фінансування, виходячи з єдиної політики електронного урядування» [5, с. 32]. Характерні особливості азіатської моделі електронного урядування: «Створення єдиного інформаційного простору. Спрощення процесу навчання та перекваліфікації» [5, с. 25]. На головній сторінці електронного урядування Сінгапуру (<https://www.egov.gov.sg>) можна знайти інформацію про те, що сьогодні інформаційно-комунікаційні технології (ІКТ) виступають вагомим частиним державного сектору управління та надання послуг. З центральною урядовою сторінкою пов'язані електронні сторінки різних міністерств. Звідси можна потрапити на сторінку міністерства освіти (<https://www.moe.gov.sg>). Тут можна знайти найширшу інформацію про систему освіти Сінгапуру та класифікатор електронних послуг. Переваги та обмеження моделі електронного урядування Сінгапуру у сфері освіти показані в табл. 3.

До загальних проблем розвитку різних моделей електронного урядування слід віднести таке положення: «У більшості країн урядові установи не забезпечують можливостей спільної роботи своїх інформаційних систем. Усе ще більша частина урядових процедур / послуг виконуються вручну» [5, с. 25]. Також потрібно зазначити, що така різноманітність особливостей розвитку різних моделей обумовлена й різними, відмітними цілями побудови електронного урядування в різних моделях, до яких ще й додаються цілі окремих країн. У англо-американській

моделі мета полягає у «відкритості, прозорості і відповідальності перед громадянами, спрощенні та здешевленні взаємодії громадян та представників бізнесу з державними структурами»; континентально-європейській – «наданні урядової інформації в режимі он-лайн, забезпеченні умов виконання свого громадянського обов'язку, використовуючи можливості електронного голосування, послуги уряду при сплаті податків та штрафів»; азійській – «задоволенні інформаційних потреб населення і впровадженні інформаційно-комунікаційних технологій до системи культури і освіти» [5, с. 25].

Таблиця 3

Модель електронного урядування Сінгапуру

Переваги	Обмеження
<p>Більша частина державних послуг надається за допомогою віртуального простору.</p> <p>Можливість проводити широкий ряд он-лайн операцій з урядовими організаціями.</p> <p>Поділ програм електронного урядування за категорією користувачів (уряд для громадян, уряд для бізнесу, уряд для уряду).</p> <p>Можливість он-лайн зворотного зв'язку, за допомогою діалогового вікна «запитання».</p> <p>Широкий спектр інформаційних та консультаційних послуг: інформація про систему освіти Сінгапуру, про виховну роботу зі студентами, про різні рівні освітніх послуг, починаючи з питань підбору дитячого садочка для дитини, інформації про стипендії, гранти, закінчуючи інформацією про курси підвищення кваліфікації та курси перепідготовки.</p> <p>Наявність соціально-мережевої платформи «Куб» для віртуальної взаємодії державних службовців</p>	<p>Принцип побудови електронного урядування створює певні непорозуміння при пошуку інформації, зокрема певна кількість послуг є дублюючими – інформація про них є як на головній урядовій сторінці, так і на сторінці певного міністерства, які як правило, вирішують однакові завдання та оброблюють однакові дані</p>

За архітектурою модель електронного урядування України подібна до моделей інших країн. З головної сторінки урядового порталу (www.kmu.gov.ua) переходимо до електронної сторінки міністерства освіти і науки України (www.mon.gov.ua). Тут можна отримати інформацію за різними показниками:

1. «Про міністерство» – містяться відомості про керівництво, нормативно-правову базу діяльності, структуру центрального апарату, державні підприємства, що підпорядковані міністерству, відомості про заплановані заходи.

2. «Діяльність» – міститься інформація про напрями діяльності міністерства освіти і науки України. Наявну тут інформацію можна класифікувати за такими категоріями:

– освіта, яка має рубрикатор – дошкільна освіта та загальна середня освіта (інформація про загальну середню освіту, дошкільну освіту, освіту для дітей з особливими потребами, задоволення освітніх потреб представників національних меншин України); вища освіта (інформація про департамент вищої освіти та інформаційні повідомлення); дошкільна освіта дітей з особливими потребами; професійно-технічна освіта; дистанційна освіта (інформація про вищі навчальні заклади, які надають послуги дистанційної освіти); освітні послуги для іноземців; позашкільна освіта, виховна робота та захист прав дитини;

- ліцензування та акредитація;
- інформація щодо надання грифів міністерства освіти і науки України;
- інформація про зовнішнє незалежне оцінювання.

3. Новини.

4. Державні закупівлі – міститься річний план закупівель міністерства освіти і науки України.

5. Публічна інформація:

- запит на отримання публічної інформації;
- відомості про найбільш запитувану інформацію;
- інформація про документи, які перебувають у міністерстві;

6. Зв'язки з громадськістю та ЗМІ:

- графік прийому громадян;
- партнерство «Відкритий уряд».

7. Вакансії.

8. Адреса та телефонні довідники. Тут наявні номери телефонів, адреси різних департаментів та e-mail.

Проведений аналіз стану розвитку електронного урядування у сфері освіти України дає змогу говорити про те, що інформаційних матеріалів наведено досить багато, вони охоплюють широкий спектр освітніх послуг. Громадянин України та іноземець, який вирішив скористатися електронною сторінкою Міністерства освіти і науки України, зможе отримати інформацію і про нормативно-правову базу діяльності міністерства, і про державні установи, підпорядковані міністерству, і про різні ланки освіти – від початкової до вищої та дистанційної. Пересічний користувач також зможе довідатись, на якій стадії обробки перебувають його документи у Міністерстві освіти і науки України. Загалом рівень розвитку електронного

урядування у сфері освіти України перебуває на стадії переходу до етапу інтерактивної взаємодії. Це дає можливість зробити інтернет-сторінку не лише дошкою оголошень, а й інструментом двосторонньої комунікації. На цій стадії у користувачів державного Інтернет-ресурсу є можливість спілкування з представниками державної влади за допомогою електронної пошти, форуму або чату, завантаження різних документів та формулярів. Утім, з огляду на проведений аналіз, треба зазначити, що у сфері освіти України ще не всі елементи такої стадії розвитку електронного урядування, як інтерактивна взаємодія використовуються на повну потужність. Ідеться про те, що не всю міністерську інформацію можна знайти в режимі он-лайн, а наявна інформація часто є дублюючою, обмеженою також є можливість взаємодіяти з державними службовцями за допомогою чату та форуму.

Отже, особливості функціонування світових моделей електронного урядування у сфері освіти загалом можна звести до таких положень: країни англо-американської моделі концентрують увагу на розширенні взаємодії «влада – громадяни», континентально-європейської – на наданні інформації в режимі он-лайн, азійської моделі (Сінгапур) поєднують два вище вказаних компонента.

Висновки. Українська модель електронного урядування, перебуваючи в процесі формування, може багато чого запозичити зі світового досвіду функціонування електронного урядування. Для України досвід англо-американської моделі у сфері освіти може бути корисним в аспекті модернізації державного управління – збільшення можливостей самостійного пошуку інформації в он-лайн режимі, без безпосереднього контакту з державним службовцем, державний службовець перестає бути посередником між людиною та послугою. Дуже важливим було б запозичення самої ідеї, що управлінець – це особа, яка керує процесом взаємодії між людиною та технікою. Адже електронна взаємодія в системі управління освітою відіграє одну з головних ролей, забезпечуючи відкритість та загальну доступність інформації, сприяє спрощенню процедури проходження інформаційних потоків, які інколи є міжвідомчими та дублюючими. Звичайно, детального аналізу та спроби впровадження потребує безпосередній досвід США з включення до електронного урядування недержавних структур (бізнес, громадські організації). В Україні це значно поширило б попит на такі послуги та в той самий час збільшило б кількість користувачів. Це те, до чого потрібно прагнути – до пов'язаності державних та недержавних інституцій на урядовому порталі.

Досвід країн Європи є надто ґрунтовним, щоб говорити про нього узагальнено. Так, від моделі електронного урядування Франції цікаво було б запозичити всю організаційну структуру урядової сторінки. Запозичення потребують он-лайн послуги для навчання та пристрої, що сприяють мобільності вчителя. Таким чином, діти та вчителі як суб'єкти навчального процесу не залишаються наодинці з проблемами вибору якісних он-лайн послуг, адже їм пропонує такі послуги держава, чого суттєво не вистачає в нашій системі електронного урядування. Запозичення потребує можливість надання урядових послуг людям з обмеженими можливостями (Франція, Польща). Також для України цікавою є можливість організації переходу з урядових до неурядових порталів, що суттєво підвищує якість організації процесу управління освітою. Окремого статусу потребує досвід організації системи «Послуги для громадян», коли система зв'язків перестає бути обмежена традиційними формами взаємодії з відвідувачами сайтів, а перетворюється на своєрідну систему підтримки громадян за допомогою чатів, форумів, віртуальних книг скарг, соціальних мереж, розгляду пропозицій (Іспанія, Естонія, Польща, Фінляндія, Франція). Новим та недостатньо поширеним є досвід організації державної взаємодії з представниками преси (Іспанія) за допомогою спеціального діалогового вікна. Така форма роботи сприяла б популяризації урядових рішень та пропозицій. Кроком уперед, на який слід зважити, є можливість здійснювати он-лайн процедуру щодо зміни приватної інформації (Естонія).

Для України досвід Сінгапуру може бути корисним щодо таких складових. На наш погляд, запозичення потребує частина концепції побудови моделі електронного урядування в межах підходу «Уряд з тобою» та система зворотного зв'язку в аспекті наявності діалогового вікна запитань. Цікавим для електронного урядування у сфері освіти України є сінгапурський поділ користувачів на категорії отримання послуг (громадяни держави – іноземці, громадяни, які шукають інформацію з початкової, середньої або вищої школи та ін.). Це може сприяти підвищенню якості надання освітніх послуг.

Говорячи про обмеження аналізованих моделей, треба зважити на той факт, що певна кількість країн не має безпосереднього зв'язку між центральним порталом органів державної влади та урядовими сторінками. Українська система організації електронного урядування не має подібної проблеми.

Проведений аналіз особливостей функціонування світових моделей електронного урядування у сфері освіти дозволяє говорити про те, що різні моделі мають свої переваги та труднощі функціонування, урахування яких буде сприяти модернізації електронного урядування у сфері освіти України.

Список використаних джерел

1. **Базаров Р.** Политическая карта мирового киберпространства / Р. Базаров. – Режим доступа : offline.cio-world.ru/2006/49/273982.
2. **Ватковська М. Г.** Англо-американський досвід упровадження електронного урядування в галузі освіти / М. Г. Ватковська // Держава та регіони : наук.-виробн. журн. Сер. : Державне управління, 2013. – № 4(44). – С. 13 – 18.
3. **Ватковська М. Г.** Досвід Росії, Білорусі та Естонії щодо впровадження електронного урядування у сфері освіти / М. Г. Ватковська // Держава та регіони : наук.-виробн. журн. Сер. : Державне управління, 2014. – № 1(45). – С. 3 – 7.
4. **Ватковська М. Г.** Досвід Сінгапуру щодо впровадження електронного урядування у сфері освіти / М. Г. Ватковська // Проблеми сучасного державного управління: зб. наук. пр. ДонДУУ. Сер. «Державне управління». – Донецьк : ДонДУУ, 2014. – Т. XV. – Вип. 291. – С. 43 – 52.
5. **Иванов В. В.** Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. – М. : ИНФРА-М, 2013. – 383 с.
6. **Клімушин П. С.** Електронне урядування в інформаційному суспільстві / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. – Х. : Магістр, 2010. – 312 с.
7. **Кирилюк І.** Росія / І. Кирилюк // Зарубіжний досвід упровадження електронного урядування. – К., 2008. – С. 89 – 112.
8. **Хасаншин И. А.** Системы поддержки принятия решений в управлении региональным электронным правительством / И. А. Хасаншин. – М. : Горячая линия-Телеком, 2013. – 104 с.

List of references

1. **Bazarov R.** Politicheskaya karta mirovogo kiberprostranstva / R. Bazarov. – Rezhim dostupu : offline.cio-world.ru/2006/49/273982.

2. **Vatkovska M. H.** Anhlo-amerykanskiy dosvid uprovadzhennia elektronnoho uriaduvannia v haluzi osvity / M. H. Vatkovska // Derzhava ta rehiony : nauk.-vyrobn. zhurn. Ser. : Derzhavne upravlinnia, 2013. – № 4(44). – S. 13 – 18.
3. **Vatkovska M. H.** Dosvid Rosii, Biorusi ta Estonii shchodo vprovadzhennia elektronnoho uriaduvannia u sferi osvity / M. H. Vatkovska // Derzhava ta rehiony : nauk.-vyrobn. zhurn. Ser. : Derzhavne upravlinnia, 2014. – № 1(45). – S. 3 – 7.
4. **Vatkovska M. H.** Dosvid Sinhapura shchodo vprovadzhennia elektronnoho uriaduvannia u sferi osvity / M. H. Vatkovska // Problemy suchasnoho derzhavnoho upravlinnia: zb. nauk. pr. DonDUU. Ser. «Derzhavne upravlinnia». – Donetsk : DonDUU, 2014. – T. XV. – Vyp. 291. – S. 43 – 52.
5. **Ivanov V. V.** Gosudarstvennoe i munitsipalnoe upravlenie s ispolzovaniem informatsionnykh tekhologiy / V. V. Ivanov, A. N. Korobova. – M. : INFRA-M, 2013. – 383 s.
6. **Klimushyn P. S.** Elektronne uriaduvannia v informatsiinomu suspilstvi / P. S. Klimushyn, A. O. Serenok. – Kh. : Mahistr, 2010. – 312 s.
7. **Kyryliuk I.** Rosiia / I. Kyryliuk // Zarubizhnyi dosvid uprovadzhennia elektronnoho uriaduvannia. – K., 2008. – S. 89 – 112.
8. **Hasanshin I. A.** Sistemyi podderzhki prinyatiya resheniy v upravlenii regionalnyim elektronnyim pravitelstvom / I. A. Hasanshin. – M. : Goryachaya liniya-Telekom, 2013. – 104 s.