

Віталій Сочалов

здобувач кафедри регіональної політики та публічного адміністрування
ОРІДУ НАДУ при Президентові України,
заступник головного редактора ООКП «Одеські вісті» з технічних питань

МЕДІАКОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ ДЕРЖУПРАВЛІННЯ СИНГАПУРУ

У статті порушено питання аналізу міжнародного досвіду уряду Сингапуру. Автор узагальнив на рівні успішних основних етапів впровадження електронного уряду урядом Сингапуру. Дослідження виявило загальні тенденції в національному е-середовищі Сингапуру, де оцінювалася продуктивність і кількість зусиль, вкладених державою для просування електронного середовища в якості національного пріоритету розвитку.

Ключові слова: інформаційне суспільство, єдина інформаційна система, публічна інформація, електронні послуги, медіакомунікативні технології, медіаграмотність, електронний уряд.

Vitaliy Sochalov

MEDIA COMMUNICATIVE TECHNOLOGIES IN THE SINGAPORE PUBLIC ADMINISTRATION

The article deals with the analysis of international experience of the Singapore Government. The author has made up a summary of successful implementation of the Singapore government project at the level of main stages. The study discovered the overall trends in the national environment of Singapore where the productivity and amount of efforts undertaken for promotion of electronic environment as national priority development factor were estimated.

Keywords: information society, a unified information system, public information, e-Services, media communicative technology, media literacy, e-government.

Vitaliy Sochalov

МЕДІАКОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМЕ ГОСУПРАВЛЕННЯ СИНГАПУРА

В статті розглядається питання аналізу міжнародного досвіду уряду Сингапуру. Автор обобщив на рівні успішних основних етапів впровадження електронного уряду урядом Сингапуру. Дослідження виявило загальні тенденції в національному е-середовищі Сингапуру, де оцінювалася продуктивність і кількість зусиль, вкладених державою для просування електронного середовища в якості національного пріоритету розвитку.

Ключевые слова: информационное общество, единая информационная система, публичная информация, электронные услуги, медиакоммуникативные технологии, медиаграмотность, электронное правительство.

8 вересня 2000 резолюцією 55/2 Генеральної Асамблеї прийнята Декларація тисячоліття ООН, де було визначено вісім цілей розвитку тисячоліття (ЦРТ): подолання бідності; забезпечення якісної освіти впродовж життя; забезпечення гендерної рівноправності; зменшення дитячої смертності; поліпшення здоров'я матерів; обмеження поширення інфекцій; забезпечення екологічної стійкості; формування всесвітнього партнерства в цілях розвитку.

Україна разом з 192 країнами світу домовилися закінчити перший етап до 2015 року. Згідно з резолюцією, «успіх у досягненні цих цілей залежить, зокрема, від забезпечення благого управління в кожній країні». [1] У зв'язку з цим ООН прийняла індикатором успішності реалізації ЦРТ ступінь впровадження електронного уряду в 2015 році, що має забезпечити нову якість управління як на локальному рівні, так і на міжнародному рівні, а також гарантувати високу якість життя населенню планети.

У 2015 році всі члени ООН мають відзвітувати про свої успіхи в будівництві електронного уряду. В даний момент вже зазначається, що багато країн, що відстають, включають у цільову програму кредиту МВФ електронний уряд. Україна також належить у цьому питанні до аутсайдерів, і вже кілька років у нас звучать заяви про перенесення рішень Південної Кореї, Сингапуру, Німеччини та Естонії на наш ґрунт. Зараз цієї імплементацією буде займатися новостворене державне агентство з пи-

тань електронного уряду. У результаті впровадження нових стандартів управління, програмних комплексів і регламентів ми можемо очікувати скорочення витрат на утримання держапарату і скорочення часу усередненого запиту до держорганів. Так, наприклад, оформлення митної декларації в Південній Кореї, беззмінному лідері, який першим об'єднав усі ІТ-системи держорганів, займає 1,5 хв при експорті і 1,5 год при імпорті, а загалом по країні витрати на держапарат зменшилися на 30 %.

Meta статті – узагальнення міжнародного досвіду на рівні успішних інструментів і основних етапів впровадження медіакомунікативних технологій у систему держуправління.

Сингапур демонструє послідовний та комплексний підхід до національної комп'ютеризації. За останні три десятиліття виконано кілька національних програм, кожна з яких спиралася на успіхи попередніх і формулювала нові цілі, підходи й проекти.

У 1982 році почала свою роботу перша програма інформатизації, яка одержала назву Програма комп'ютеризації послуг громадянам (Civil Service Computerization Program – CSCP) [2]. Програма була спрямована на підвищення суспільної ефективності управління за допомогою переведення всіх послуг громадянам на інформаційні технології світового класу.

Впровадження були зосереджені в галузі обробки транзакцій, моделювання даних і бази даних держуправління, призначеної для підвищення продуктивності праці в державному секторі. Високий рівень комп'ютеризації й оптимізації процесів роботи різних міністерств і відомств мав слугувати основою для наступного надання електронних послуг у масах.

Національний інформаційно-технологічний план (National Information Technology Plan – NITP) 1986–1991 років також установив ряд загальнонаціональних електронних послуг, які підсилювали взаємне співробітництво відомств і створювали додаткову вартість учасникам.

У той час як CSCP і NITP додали чимало дієвих та ефективних електронних послуг на початку 1990-х років, більшість впроваджень була розташована на власних мережах, що призвело до виникнення декількох платформ та інтерфейсів і зробило взаємну інтеграцію відомств і доступ користувачам громіздким. Це завдання розв'язали в рамках наступного плану інформатизації з 1992 по 2000, який мав назву IT2000: Розумний острів. Єдина урядова інфраструктура (GovII) була задумана в 1997 році, щоб зробити комунікацію й транзакції громадських послуг, а також взаємодію між урядом і громадськістю більш доступними та зручними. Інфраструктура розроблялася на різних інтернет-технологіях і стандартах, щоб забезпечити легкий доступ до онлайн-послуг уряду. GovII принесла «Підключеність до уряду» сингапурцям скрізь.

Це набуло подальшого розвитку із запуском Public Service Infrastructure (PSi), що просунуло інтеграцію розширеної урядової інфраструктури для розробки, розгортання й експлуатації електронних послуг.[3] Задумана як єдина платформа для різних установ, що поділяють спільні компоненти (наприклад, платіжні шлюзи, електронний обмін даними, перевірка дійсності й інших служб безпеки), PSi уможливила великомасштабне розгортання електронних державних послуг швидко з безпечною, масштабованою й централізованою інфраструктурою.

1 грудня 1999 року під тиском зростаючої конвергенції інформаційних технологій і телефонії було сформовано Державне управління уряду Сингапуру з розвитку інфокомунікацій Сингапуру (Infocomm Development Authority of Singapore – IDA) [4]. Тоді уряд об'єднав Національну комп'ютерну раду (NCB) і Управління телекомунікацій Сингапуру (TAS). На відомство було покладено координацію в соціальній і економічній сфері робіт зі створення в Сингапурі інформаційного суспільства. IDA використовує інтегрований підхід до розвитку інфокомунікацій у Сингапурі. Це передбачає модернізацію держуправління на основі сучасних ІТ-технологій, виховання конкурентного ринку телекомунікаційних послуг, а також створення сприятливих умов для бізнесу місцевих і міжнародних компаній. IDA націлена на вихід на світовий ринок конкурентоспроможних інфокомунікаційних професіоналів, розвиток інфокомунікаційних компетенцій у ключових секторах економіки й виховання талантів зі школи, щоб вони могли влитися гідно в промисловість.

IDA сприяє прийняттю інфокомунікаційних технологій як ключового чинника для підвищення конкурентоспроможності економіки Сингапуру. Управління працює з державними та приватними організаціями, щоб очолити стратегічне використання інфокомунікацій у різних секторах, таких як держуправління, освіта, охорона здоров'я, виробництво, логістика, туризм, транспорт, розваги та фінанси.

Як директор з інформаційних технологій для уряду Сингапуру, IDA відповідає за генеральний план, проект

управління й реалізацію різних систем InfoComm і нові можливості для уряду. Управління здійснює нагляд за ІТ-стандартами, політиками, що керують принципами й процедурами уряду, і управляє інфокомунікаційною безпекою критичної інфокомунікаційної інфраструктури.

IDA також працює з усіма державними установами, щоб збільшити доступність і багатство послуг електронного уряду. Підключення інноваційних розв'язків в ІТ-галузі для державних потреб уже дозволило надати близько 1600 державних послуг в Інтернеті. Щоб зробити ці послуги ще більш доступними, IDA тісно співпрацює з держустановами, щоб зробити їх доступними на мобільних платформах для користувачів.

З 2000–2003 років у рамках плану Infocomm21: Infocomm Capital на острові IDA створило широкосмугову інфраструктуру (SingaporeONE), що дозволило громадянам і підприємствам взаємодіяти з урядом в електронному вигляді. Створена інфраструктура мала можливість передавання мовлення, даних, аудіо- та відеоінформації одночасно з високою швидкістю для домоволодінь, підприємств, шкіл та інших громадських місць по всій країні, SingaporeONE забезпечив зв'язок із масами та створення легкодоступних електронних послуг.

На базі створеної ІКТ-інфраструктури на попередньому етапі з'явилася можливість зв'язати всіх співгромадян і держвідомства, і з 2003 року почав працювати наступний план інформатизації: «Connected Singapore». Був розроблений із урахуванням потреб виборців як електронних громадян портал [5], який орієнтувався на клієнта й високий рівень юзабіліті. Портал об'єднав онлайн-інформацію й послуги зі здійснення операцій від багатьох урядових установ в одному вікні Інтернет. Для підтримки прямого доступу до більшості державних електронних послуг на основі персональної безпечної авторизації забезпечує SingPass. З SingPass для громадськості потрібно лише один пароль, щоб взаємодіяти з будь-якими державними установами.

Прагнення до постійного вдосконалювання призвело до значного зростання лояльності користувачів і задоволення протягом багатьох років.

З 2006 року стартувала програма «Intelligent Nation 2015», розрахована до 2015 року. У рамках цих планів уряд розробив два плани дій (майстер-плани):

- Перший майстер-план: 2006-2010 – «iGov 2010»;
- Другий майстер-план: 2011-2015 «eGov 2015».
- Уряд розуміє, що інфоком у постіндустріальному суспільстві – це новий важіль реальності, який змінює все – від культури до економіки. Тому уряд вирішив у рамках третього майстер-плану електронного уряду «iGov 2010» створити кілька довгострокових ІТ-проектів, які будуть захоплювати клієнтів, з'єднувати учасників і формувати довгострокові ІТ-зміни у всіх сферах життя:
- SOEasy – бачення уряду Сингапуру зажадало об'єднати й погодити в єдиному інфокомунікаційному середовищі роботу для всіх державних посадових осіб. Це дозволило зробити ще один крок на шляху до здійснення Стандартного операційного середовища ІКТ (SOEasy) – найбільшого з інфокомунікаційних проектів уряду Сингапуру. З липня 2009 року державні службовці у всіх установах об'єднуються в єдине середовище, що сприяє комунікації, співробітництву й обміну знаннями. У проекті беруть участь понад 60 000 державних службовців з 75 державних установ у більш ніж 800 будинках. (Вартість проекту: \$1,3 млрд). Комп'ютери 60000 службовців під-

ключили до двох мережевих операційних центрів і встановили єдине ПЗ на ці ПК. У такий спосіб були зняті всі проблеми взаємодії різних IT-систем держустанов.

- Унікальний номер входу (Unique Entity Number – UEN) пропонує єдиний ідентифікаційний номер для всіх об'єктів, таких як підприємства й компанії, який буде використовуватися у всіх їхніх взаємодіях з урядом. Понад 400 000 осіб уже використовують UEN у взаємодії з 84 державними установами.
- Мобільний уряд (m-Gov). Проект створений для надання в недоступному для наземного зв'язку місці державних електронних послуг; m-Gov було введено для можливості доступу громадян до урядової інформації й послуг за допомогою своїх мобільних пристроїв. На даний момент уже створено 300 мобільних послуг.
- Національна система аутентифікації (The National Authentication Framework – NAF) прагне реалізувати бачення iN2015 для безпечного й надійного однакового доступу до інфокомунікаційної інфраструктури, яка може сприяти наданню онлайн-послуг у державному та приватному секторах.
- Електронна платформа спілкування уряду Сингапуру, gov.sg, функціонує в якості шлюзу для громадян, де вони можуть знайти інформацію про уряд Сингапуру.
- Next Generation Nationwide Broadband Network (NGNBN). Уряд створив нове відомство, яке від імені держави повинне було модернізувати базову IT-інфраструктуру для майбутнього як завгодно великого масштабування потреб усіх членів суспільства в IT-потужностях. Далі комерційні структури одержали можливість конкурувати в наданні різноманітних послуг.
- E-Purse – створення першої у світі єдиної платіжної системи для всіх видів мікроплатежів у країні. Уряд вирішив створити споживачам зручність мати одну карту для легкого та безпечного використання в різних сценаріях оплати. Крім того, з'явилася можливість конкуренції комерційних структур у наданні своїх карткових послуг на єдиній мережі уряду як транзитній системі.
- Silver Infocomm Initiative (SII) – спрямована на подолання цифрової відсталості людей похилого віку й інвалідів шляхом усунення їхніх відмінностей в рівні освіти, мови й інфокомунікаційної компетентності. Створено відповідний навчальний центр, і на сьогоднішній день понад 5000 навчальних місць були надані для людей з фізичними, сенсорними та нішими відхиленнями в розвитку.

Ключем IT-інновацій була відсутність впливу на повсякденну діяльність відомств. Інтегратор послуг мусив зрозуміти і зберегти унікальність вимог кожної установи до того, як була почата реалізація SOEasy. Тобто модернізація йшла від функцій держустанов, але не їхньої ефективності щодо задоволення потреб громадян. Індивідуальна ефективність відомств була віддана на відкуп самим відомствам, на відміну від тотального контролю одним органом усіх параметрів.

У рамках Майстер-плану 2011–2015 років «eGov 2015», що одержав назву Collaborative Government, уряд змінив парадигму взаємодії з громадянами від «уряд для тебе» на «уряд з тобою». Усі нові можливості співробітництва уряду спрямовані на залучення грома-

дян до прийняття рішень. Наведемо кілька характеристик цих програм:

- Call-for-Solution (CFS) – закупівля інновацій при звертанні громадян до держорганів із проблемами для заохочення співтворчості з інфокомунікаційною галуззю у придбанні інноваційних рішень в галузі ІКТ. CFS дозволить гнучко для інфокомунікаційної галузі запропонувати інновації, засновані на проблемних заявах, що представлені в державні установи.
- Call-for-Collaboration (CFC) – рада декількох держустанов звертається до підприємців, щоб активізувати колективне прийняття й інноваційне використання інфокомунікаційних технологій малими і середніми підприємствами, у рамках їхніх відповідних секторів.
- Pilots & Trials Call-for-Collaboration (CFC) – заклик під керівництвом уряду, щоб запросити громадськість представити пропозиції для пілотних випробувань ідей на основі передових IT-технологій і інноваційних рішень з метою розвитку інтелектуальних ресурсів, взаємодії та стійкого розвитку території.
- У 2011 році був запущений Ideas4Apps, щоб заохотити людей генерувати ідеї для застосунків, корисність яких громадськість потім перевіряла на наступному етапі.

Крім цього, уряд розробив велику кількість ініціатив для населення, підприємств і бізнесу для їх максимального ефективного залучення в діяльність електронного уряду Сингапуру. Так, наприклад, ініціативи для громадян підвищують їхню компетентність в цифрових технологіях і формують у населення комп'ютеризоване мислення. Для цього всі навчальні заклади країни одержують підтримку на кожного навченого громадянина, якщо він дійшов до кінця курсу і якщо навчання містило такі теми:

- Проблема розкладання: формується здатність розщеплювати задачі на дрібні деталі.
- Розпізнавання образів: здатність помічати загальні подібності чи відмінності, що допоможуть робити прогнози або привести до маркування.
- Шаблони узагальнення, визначати абстракції або моделі: можливість відфільтрувати інформацію, що не є необхідною для вирішення певного типу проблеми, й узагальнювати інформацію тільки ту, яка необхідна.
- Проектування алгоритмів: можливість розвивати крок за кроком стратегії для вирішення проблеми.
- Аналіз даних і візуалізації: процес вивчення й узагальнення даних із наміром вибрати корисну інформацію, розвиток здатності робити висновки і вивчення візуального представлення даних.

Курс мусить мати мінімальну тривалість 8 годин, що можуть бути розділені на кілька днів. Учасники мають відвідати 80 % курсу.

Важливо, що медіаграмотність, згідно з критеріями Міністерства освіти Сингапуру, це:

- розвиток критичної автономії особистості;
- здатність до сприйняття, самовираження, аналізу різних форм контенту;
- знання соціальних, культурних, політичних і економічних змістів і підтекстів медіаконтенту;
- розвиток здатності до естетичного сприйняття;
- розвиток здатності до ефективної комунікації;
- розуміння процесу масової комунікації;
- можливість використання масової кооперації.

Уряд Сингапуру прагне максимально бути присутнім у всіх популярних інтернет-середовищах, щоб підвищити зручність і ефективність діалогу. Так, міністерства та відомства створили 227 веб-сайтів, 60 мікросайтів, 229 сторінок Facebook, 92 YouTube каналів, 86 акаунтів Twitter, 20 блогів і 59 мобільних застосунків. Нові платформи, такі як веб-чат і Facebook Chat також використовуються для полегшення прямої участі населення в питаннях уряду.

Загальна стратегія щодо подолання цифрового розриву серед нужденних заснована на підході «багато рук, що допомагають». Із моменту заснування Сингапуру бачення уряду полягає в тому, щоб «розвивати впевненість у своїх силах у суспільстві, що є стійким, але жалісливим і дбайливим», у рамках партнерства уряду з «зацікавленими громадянами, корпораціями, громадськими організаціями, релігійними групами і членами родин» у допомозі знедоленим.

Родини, що не можуть дозволити собі комп'ютер, особливо родини з дітьми, що відвідують школу, можуть скористатися програмою NEU PC Plus Programme, що пропонує студентам та інвалідам з малозабезпечених родин можливість придбати новий комп'ютер і підписатися на доступ до Інтернету за доступною ціною.

Жителі, що хочуть взаємодіяти з урядом, але не мають відповідного доступу до пристроїв Інтернет, можуть відвідати один із 26 Citizen Connect Centres, що зручно розташовані на території острова в Громадських центрах доступу до електронних послуг. Там є службовці, щоб надати їм допомогу, якщо це необхідно. IDA також працює з популярними центрами для літніх людей, розміщаючи інфокомунікаційні гарячі точки і забезпечуючи людям похилого віку легкий доступ безкоштовно. На сьогоднішній день для цих користувачів є 100 точок доступу.

Описані вище проекти були створені на попередньо розроблених стандартах. Стандарти електронного уряду в Сингапурі розроблені на основі консенсусу і стали результатами спільних зусиль державних установ, вищих навчальних закладів, професійних органів та інфокомунікаційної галузі. Команда Управління уряду Сингапуру з розвитку інфокомунікацій у розробці стандартів відіграє ключову роль і сприяє участі в місцевих і міжнародних форумах з питань ІКТ-стандартів. Діють Секретаріат комітету ІТ-стандартів (Secretariat to the IT Standards Committee – ITSC) і один з комітетів стандартів при Раді національних стандартів SPRING Singapore (National Standards Council appointed by SPRING Singapore).

ITSC забезпечує нейтральну і відкриту платформу для зацікавлених підприємств промисловості й урядових партій, які зібралися разом, щоб домовитися про техстандарти.

Нині існує 14 технічних комітетів з інфокомунікаційних стандартів в розномонітних галузях. Це форми спектру інфокомунікаційних стандартів, які моніторить і розвиває ITSC. Де це можливо, ITSC відображає у своїх комітетах результати технічних комітетів ISO і підкомітетів ISO /IEC JTC1 з інформаційних технологій, у яких Сингапур бере участь.

У рамках висновків нашого дослідження доцільно систематизувати досліджуваний досвід і вимоги майбутніх викликів для конкретизації головного драйвера інформаційного суспільства у Сингапурі – медіаграмотності. Таким чином, існує напрям в освіті, що покликаний гармонізувати людину в інформаційному суспільстві. Для конкретизації поняття нового тренду доцільно звернути увагу на те, що інформаційне суспільство зіштовхнулося з новою формою вираження людиною своїх

думок, почуттів, емоцій у віртуальному світі так, щоб вони правильно були зрозумілі – це нова форма мови людини трансформує її стандартні комунікативні техніки й навіть когнітивні підстави [6].

Після аналізу діяльності уряду Сингапуру можна систематизувати кілька основних підходів, які можна назвати основними підпорами успіху в проекті побудови е-уряду як головного інструменту інформаційного суспільства:

- виділення проекту щодо створення електронного уряду як центрального проекту уряду;
- створення або закріплення проекту е-уряду за держорганом, одним із найбільших в уряді;
- створення профільних робочих груп і пілотних проектів за всіма аспектами діяльності е-уряду, а так само створення механізмів обміну досвідом;
- створення нормативних документів і стандартів (з урахуванням існуючої функціональності), що регламентують роботу всіх учасників проекту: урядових, громадських і приватних організацій;
- створення механізму прозорості і суспільної корисності для проведених реформ через пояснення і громадське обговорення;
- розробка типової методики оцінки ефективності держустанови й оптимізації її роботи (стратегія, організація, технологія, проект і управління зміною);
- створення могутнього наукового потенціалу в рамках проекту;
- формалізація бізнес-процесів і перехід до процесового підходу на всіх етапах держуправління;
- націленість на підвищення економічної ефективності прийняття рішень.

✦ Дослідження виявило загальні тенденції в національному е-середовищі Сингапуру, де оцінювалася продуктивність і кількість зусиль, вкладених державою для просування електронного середовища в якості національного пріоритету розвитку.

У статті міжнародний досвід був узагальнений на рівні успішних основних етапів впровадження урядом Сингапуру.

Література.

1. Декларация тысячелетия Организации Объединенных Наций – Нью-Йорк, 2000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_621.
2. Introduction to Singapore e-Government Masterplans : eGov – Singapore, 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.egov.gov.sg/egov-masterplans-introduction>.
3. Public Services Infrastructure (PSi) - NCS - making IT happen – Singapore, 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ncs.com.sg/industry2/archi-infra>.
4. IDA - Infocomm Development Authority of Singapore – Singapore, 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ida.gov.sg/>.
5. eCitizen Portal – Singapore, 2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.ecitizen.gov.sg.
6. Юдковски Е., Систематические ошибки в рассуждениях, потенциально влияющие на оценку глобальных рисков // Новые технологии и продолжение эволюции человека. Трансгуманистический проект будущего. М.: Издательство ЛКИ/URSS, 2008.