



Цифровое развитие – проблема оценки эффективности

Трахтенберг Анна Давидовна
Институт философии и права
Уральского отделения РАН,
г. Екатеринбург

Ханты-Мансийск, 06 июня 2017 г.

«Системы управления дезинформацией» - Askoff R.L. , 1948 г.

«Энтузиазм понятен: обещан роман с самым гламурным инструментом нашего времени – компьютерами»

Ложные предположения, порождающие неэффективные системы:

1. Менеджерам не хватает значимой информации.
2. Менеджеры заранее знают, какая информация им понадобится.
3. Если бы эта информация у них была, качество решений бы улучшилось.
4. Взаимодействие между менеджерами повышает качество управления.
5. Менеджерам не надо знать, как система устроена, главное – как ей пользоваться.

Как оценивать эффективность информационных систем?

В теории – ориентация на клиента:

1. Помощь в принятии решений.
2. Частота и характер ПОЛЬЗОВАНИЯ.
3. Сокращение расходов.

На практике – ориентация на систему:

1. Удалось ли запустить систему в срок
2. Сколько она стоила
3. Насколько она работоспособна

Парадокс электронного правительства: средство становится целью

- Используемые методы позволяют оценить внутреннюю эффективность (efficiency), т.е. насколько рачительно израсходованы выделенные на тот или иной проект средства, однако практически не в состоянии дать оценки его реальной пользы для конечных потребителей (Salvodelli et al., 2012).
- США: чем больше отдельные штаты вкладывают в информационную инфраструктуру, тем хуже функционирует в этих штатах система государственного управления (Jain, 2003).

«Потенциал электронного правительства остается гипотетическим» (Salvodelli et al., 2012).

Апелляция к сокращению расходов не работает.

Рейтинг развития электронного правительства ООН

Оценка эффективности не отдельных проектов, а национальных стратегий в целом:

- **Телекоммуникационный индекс, отражающий уровень развития информационно-коммуникационной инфраструктуры.**

При расчете данного индекса учитываются: уровень проникновения персональных компьютеров (количество персональных компьютеров на 100 человек населения страны), уровень проникновения Интернета (количество пользователей на 100 человек), уровень телефонизации (количество стационарных телефонов на 100 человек), уровень проникновения мобильной связи (количество зарегистрированных пользователей на 100 человек; может превышать 100) и уровень проникновения широкополосного доступа (также на 100 человек).

- **Индекс развития человеческого капитала, косвенно свидетельствующий о способности граждан пользоваться новыми формами взаимодействия с органами власти.**

Данный индекс учитывает уровень грамотности взрослого населения и соотношение лиц с неполным средним, средним и высшим образованием.

- **Индекс развития электронных услуг.**

Для его составления эксперты ООН проводят анализ сайтов/портала правительства соответствующей страны, а также сайтов/порталов министерств, непосредственно отвечающих за развитие человеческого капитала: здравоохранения, образования, социальной защиты, труда и финансов (в 2012 году было добавлено еще и экологическое измерение, т.е. включены сайты административных органов, отвечающих за состояние окружающей среды). При расчете индекса учитывается наличие или отсутствие той или иной электронной услуги, начиная с самого факта существования соответствующего официального сайта или портала и заканчивая предоставлением государственных электронных услуг «полного цикла».

Востребованность?

«Необходима дальнейшая работа, чтобы лучше понять, каковы ожидания людей в отношении электронного правительства и как они его реально используют, чтобы внедряемые системы помогали улучшать жизнь людей, соответствовали их нуждам и содействовали росту их влияния на принятие политических решений»

United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. 2016.

Предложение Accenture: от страны к правительству

Индекс цифровизации государственных услуг (Германия, 2013)

Основные категории:

1. Цифровая стратегия
- 2. Цифровые услуги**
3. Цифровой офис

Цифровая стратегия (на последней позиции)

- В какой степени стратегия опирается на представление о цифровизации как о главном инструменте трансформации государственного управления?
- Как сформулированы конечные цели? Имеется ли «дорожная карта»?
- Как организовано руководство реализацией стратегии?
- Как оценивается результат реализации стратегии (система индикаторов)?

(Frach L. et al, 2015)

Как учесть конечный эффект? - 1

- **ПОЛЬЗОВАНИЕ** (технология становится частью повседневных практик):
 - Частота пользования
 - Продолжительность пользования
 - Характер пользования
 - Количество используемых функций (масштаб пользования)
 - Отношение к пользованию (удобство, вызовы, уважение – насколько система помогает)
 - Намерение дальнейшего использования
- **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ**
 - Качеством системы
 - Качеством информации
 - Качеством технического обслуживания

(DeLone, McLean, 2016)

ДОВЕРИЕ К ВЛАСТИ
ДОВЕРИЕ К ТЕХНОЛОГИИ

Оценка конечного эффекта разными группами пользователей

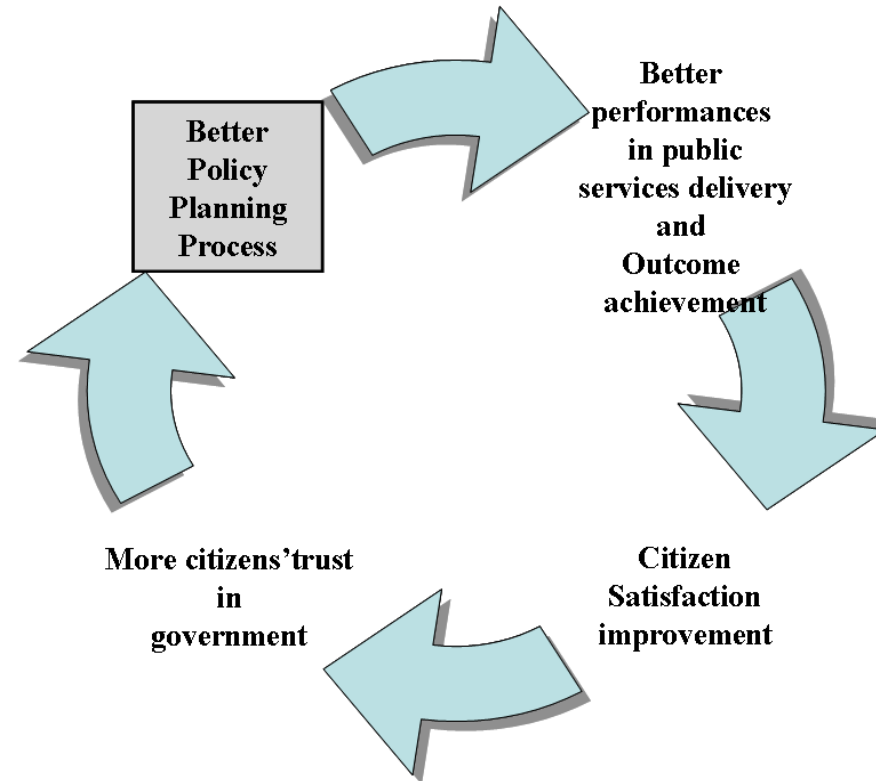
Как учесть конечный эффект? - 2

- Что считать конечным эффектом (ср. с частной фирмой – сократились расходы, выросла прибыль)?
- **ОБЩЕСТВЕННАЯ ЦЕННОСТЬ** (Moore, 1995): государство не просто предоставляет услуги, оно обеспечивает граждан и бизнес тем, что те считают значимым и приоритетным: порядком, справедливостью, безопасностью, защитой прав.
- Общественные ценности реализуются в условиях конечной ресурсной базы.
- Ключевая роль стратегического планирования: как ранжировать ценности?
- Как преобразовать ценности в показатели?

«Добродетельный круг»

(Salvodelli et al., 2012)

- Все упирается в выработку стратегии, направленной на реализацию общественных ценностей.



Спасибо за внимание!

Контакты: cskiit@yandex.ru