

ТЕМА 2.

ЕЛЕКТРОННИЙ (ЦИФРОВИЙ) УРЯД ЯК НОВА НАЦІОНАЛЬНА ФОРМА УПРАВЛІННЯ ТА ОЦІНКА ЙОГО ЕФЕКТИВНОСТІ

1. Модернізація національної системи управління. Суть концепції суспільної цінності управління.
2. Оцінка ефективності цифрового уряду згідно суспільних цінностей.
3. Оцінка ефективності електронного уряду: модель успіху інформаційної системи
4. Створення концептуальної основи електронного уряду та оцінки його ефективності.
5. Цифрове управління – «поведінкова природа» суспільної цінності
6. Цифрові громадяни – «громадянство» суспільних цінностей
7. Цифрові послуги – ефективність суспільної цінності
8. Цифрове суспільство - соціальна природа суспільної цінності

1. Модернізація національної системи управління. Суть концепції суспільної цінності управління.

Цифровий уряд як нова національна форма управління модернізує національну систему управління та можливості управління. Оцінка діяльності уряду відбиває закономірність, властиву нову форму управління. По-перше, у ньому пояснюється теорія розвитку суспільної цінності, аналізується, що таке суспільна цінність та як її створювати. та створення урядових веб-сайтів. Створюється концептуальна основа для оцінки ефективності цифрового уряду на основі суспільної цінності, яка ділить цифровий уряд чотири виміри: 1) цифрове управління; 2) цифрові послуги; 3) цифрові громадяни; 4) цифрове суспільство. Цифровий уряд представлено у чотирьох вищезгаданих вимірах, подальше вивчення потенціалу цифрового уряду у підвищенні якості управління. Цифровий уряд (подібні поняття також називаються електронним урядом та електронним урядом) зазвичай відноситься до моделі управління, в якій уряд надає інформацію та послуги через використання інформаційних та комунікаційних технологій і при цьому спрощує адміністративні процедури, покращує можливості управління. та демократизує ступінь демократизації. Хоча деякі вчені розрізняють поняття цифрового уряду та електронного уряду. Наприклад, деякі вчені (китайські) вважають, що різниця між цифровим урядом та електронним урядом полягає у різниці між різними етапами розвитку. Існує багато відмінностей у технології, структурі та функції між ними. Але в більшості випадків дві концепції цифрового уряду та електронного уряду часто використовуються як синоніми через їхню схожість за змістом. Значення цифрового уряду та електронного уряду в основному схожі. Від електронного уряду до цифрового уряду відображає еволюцію політичної практики. різниця між ними полягає лише в предметній історії та середовищі

використання. Ми визнаємо спільність між цифровим урядом та електронним урядом, але не проводимо суворого розмежування концептуальних відмінностей між цифровим урядом та електронним урядом. Було здійснено якісний перехід від пасивного розкриття інформації до проактивного надання послуг.

Відповідно до програмних документів на практичному рівні уряди послідовно просувають створення технічної системи «Інтернет + державні послуги», створення національної державної інтеграційної платформи, послуги «одні мережі, одні двері, один час». Впровадити такі заходи, як система «хорошого та поганого огляду» для державних послуг. В даний час інноваційний досвід, такий як "Єдина мережева служба" "Реформа цифрового уряду" стали яскравою практикою будівництва цифрового уряду.

Дані «Звіту ООН з електронного уряду за 2020 рік» показують, що індекс розвитку електронного уряду Китаю збільшився з 0,6811 у 2018 році до 0,7948 у 2020 році. Рейтинг покращився на 20 позицій порівняно з 2018 роком, зробивши історичний стрибок та досягнувши «дуже високий рівень» глобального розвитку електронного уряду «Високий» рівень. Серед них індекс онлайн-послуг, що є основним індикатором для виміру рівня розвитку національного електронного уряду, зріс до 0,9059. Рейтинг індексу значно покращився до 9-го місця у світі, країна зайняла 12-е місце, а онлайн-послуги досягли дуже високого рівня у світі. Ці цифри показують, що будівництво цифрового уряду в моїй країні досягло чудових результатів і стало рушійною силою та демонстрацією сприяння розвитку інформатизації, стимулюванню цифрової економіки та побудові цифрового Китаю.

Під час раптової епідемії COVID-19 у 2020 році уряд покращив свої засоби та можливості для боротьби з епідемією за допомогою цифрового управління та відіграв важливу допоміжну роль у моніторингу епідемії, відстежуванні джерел вірусу, профілактиці, контролі та лікуванні, а також розподілі ресурсів. знову демонструючи величезну цінність цифрового уряду.

У рамках загальної модернізації можливостей національного управління та систем управління, оскільки будівництво цифрового уряду продовжує розвиватися, а різні інвестиції продовжують надходити в апаратне та програмне забезпечення цифрового уряду, цінність, яку вони виробляють, потребує термінової наукової оцінки. Оскільки побудова цифрового уряду є найвищим пріоритетом інформаційної роботи, оцінка його ефективності має бути посилена і на неї слід звернути увагу. Хоча практика побудови цифрового уряду в різних місцях йде повним ходом, дослідження з оцінки ефективності цифрового уряду все ще перебувають у зародковому стані, і є ще багато областей, які потребують поліпшення. Економічні вигоди – це кінцева мета приватного сектора, а кінцевою метою, яку має уряд як державний сектор, мають бути суспільні інтереси. показники оцінки. Для уряду надмірна гонитва за економічними показниками як відхиляється від своїх організаційних якостей уряду, а й об'єктивно обмежує розвиток побудови цифрового уряду. Для досягнення мети сприяння будівництву шляхом оцінки та сприяння

застосуванню за допомогою оцінки необхідно терміново побудувати систему індексів оцінки з багатовимірними ціннісними та організаційними атрибутами.

Загальна цінність дає відповіді на поставлені вище питання. З одного боку, загальна цінність як ціннісна мета управління відбиває поведінкові характеристики уряду як державного сектора, надає критерії оцінки ефективності цифрового уряду, які можуть оцінювати ефективність цифрового уряду за декількома вимірами, включаючи такі виміри, як легітимність та довіру до традиційного державного управління, а також такі виміри, як ефективність та результативність нового державного управління. Тому необхідно оцінити ефективність цифрового уряду з погляду суспільної цінності керування. Державне управління переважно пройшло два етапи розвитку: етап традиційного державного управління та етап нового державного управління. Наприкінці 20-го та на початку 21-го століть домінування нового державного управління почало страждати. Концепцію суспільної цінності було запропоновано на тлі закликів до змін у державному управлінні та політичній реконструкції. У 2012 році американський журнал *Public Administration Review* опублікував спеціальний випуск «Громадська цінність», а у 2014 році провів спеціальну дискусію щодо суспільної цінності. В академічних колах розпочався дослідницький бум навколо двох ключових питань: як визначити суспільну цінність та як її створити.

Те, як визначити суспільну цінність, є передумовою розвитку та інновацій теорії суспільних цінностей. У середині 1990-х років професор Мур із Гарвардського університету в США вперше запропонував концепцію суспільної цінності. Мур перевизначив обов'язки державних менеджерів, розглядаючи державних менеджерів як роль, яка допомагає суспільству знаходити і створювати суспільну цінність, і наголошував, що мета приватних менеджерів – створювати приватну (економічну) цінність, тоді як мета державних установ – створювати громадську (соціальну) цінність. Громадські ресурси повинні використовуватися для підвищення цінності. Дослідження Мура безпосередньо сприяли приверненню уваги академічної спільноти до суспільної цінності, і концепція суспільної цінності почала розширюватися з різних поглядів. З погляду державних послуг Келлі та інших. визначають суспільну цінність як цінність, створену урядом у вигляді послуг, законів і постанов тощо. Загальна цінність сприймається як кінцева мета й ефективний спосіб надання державних послуг. Брайсон використовує «корисність» для пояснення цінності, розглядаючи суспільну цінність як корисність, спільно створену різними зацікавленими сторонами у процесі прийняття рішень, та аналізує значення цієї корисності для поведінки та відносин зацікавлених сторін. Розенблюм обговорив динаміку концепції суспільної цінності, зазначивши, що концепція суспільної цінності не статична, а періодично змінюється зі зміною соціальних і політичних умов. Суть концепції суспільної цінності полягає у передачі суспільного духу та підвищенні добробуту громадян.

2. Оцінка ефективності цифрового уряду згідно суспільних цінностей.

Як створити суспільну цінність, передбачає два аспекти: по-перше, яка суспільна цінність створюється, тобто зміст творчості; по-друге, хтось створює суспільну цінність, тобто суб'єкт творчості.

Який вид суспільної цінності створюється по суті є питанням класифікації суспільних цінностей. Існуючі типологічні дослідження суспільної цінності відносно фрагментовані, та існує різноманітність у класифікації суспільних цінностей. Наприклад, Бенінгтон вказував, що громадська цінність – це концепція цінності, яка поєднує економічні, політичні та соціальні цінності. та екологічна цінність. Використовуючи політологію як предметну основу, Кернаган розділив чотири типи суспільних цінностей – 1) морально-етичні цінності, 2) політичні демократичні цінності, 3) професійні цінності та 4) громадянські цінності. Він також зазначив, що класифікація суспільних цінностей є важливим способом оцінки поведінки уряду. виявляти проблеми та удосконалювати державне управління, важливі стандарти. З психологічної точки зору Мейнхардт розділив суспільну цінність на чотири основні виміри: етичні та моральні цінності, гедоністичні цінності, утилітарні цінності та соціально-політичні цінності. Грунтуючись на шляху дослідження суспільної цінності, Ван Сюецзюнь та інші провели різницю між суспільною цінністю, орієнтованою на результат, та суспільною цінністю, заснованою на консенсусі, та наголосили на ролі різних категорій суспільних цінностей у державному управлінні. Деякі вчені обговорили запас суспільних цінностей у суспільстві, побудували структуру системи суспільних цінностей, перерахували список із 72 суспільних цінностей та розділили суспільні цінності на сім категорій.

На відміну від розкиду за типами досліджень, існуюча література щодо послідовна у дослідженнях на тему створення суспільної цінності та погоджується з тим, що суспільна цінність створюється спільно багатьма зацікавленими сторонами. Наприклад, Бенінгтон та ін. переглянули модель «стратегічного трикутника» Мура і відзначили, що результати суспільної цінності не тільки створюються державним сектором, але можуть бути створені приватним сектором, добровільним сектором, неформальними громадськими організаціями тощо. У процесі беруть участь кілька учасників.. Деякі вчені також зосереджують увагу ролі державних менеджерів у створенні суспільної цінності з погляду лідерства. Наприклад, Кросбі та ін. вивчили взаємозв'язок між створенням суспільної цінності та типами лідерства в державному секторі та виявили, що інноваційні лідери мають більше переваг при вирішенні складних проблем у процесі створення суспільної цінності. Браун та ін. також виявили в ході практичних досліджень, що лідери з більшим духом реформ більш здатні долати перешкоди у процесі створення суспільної цінності. Крім того, громадськість як суб'єкт участі у суспільних цінностях також отримала широку увагу. Набатчі обговорив вплив восьми моделей суспільної участі на створення суспільних цінностей. Висновок полягає в тому, що створення суспільних цінностей невіддільне від суспільної участі, і громадськість відіграє

важливу роль у вирішенні державної політики, заснованої на цінностях, і відіграла значну роль у полеміці.

Вивчивши літературний огляд, неважко виявити, що спосіб визначення суспільної цінності вирішує основну теоретичну конотацію та джерело суспільної цінності та є основним попереднім дослідженням. Ця тема дослідження визначає статус суспільної цінності, порівняно з традиційними парадигмами управління. На жаль, через складність, абстрактність, відкритість, а також розкиданість і фрагментацію досліджень теорії суспільних цінностей, існуюча література ще не досягла консенсусу щодо основної концепції суспільної цінності. «Як створити суспільну цінність» — це практичне дослідження, яке ґрунтується на парадигмі суспільних цінностей, яке покликане підвищити практичність суспільної цінності. Однак багато практичних тематичних досліджень залишаються лише на поверхні практики і не торкаються інституційної структури, та проблеми локалізації, що стоять за цією практикою. Поняття суспільної цінності, що використовується в цій статті, служить дослідницької мети цієї статті. Основуючись на дисциплінарній основі державного управління, її можна визначити як загальну цінність, яку дії уряду приносять собі, громадськості та суспільству.

Дослідження щодо оцінки ефективності цифрового уряду на основі суспільної цінності

В останні роки в контексті державних реформ, що підтримують інформаційні та комунікаційні системи, **теорія суспільних цінностей** все частіше використовується для оцінки ефективності цифрового уряду, а кількість практик цифрового уряду, що зростає, також забезпечує матеріальну підтримку для досліджень з цієї теми. Існуючі результати досліджень з цієї теми багаті, а академічні дебати запеклі, приблизно утворюючи дві нитки: оцінка ефективності, зосереджена державних послуг, і оцінка ефективності, зосереджена урядових веб-сайтах. Цей контекст обертається навколо суті державних послуг, фокусуючись на тому, чи цифровий уряд оптимізує якість державних послуг і чи ефективно підвищує задоволеність суспільства. Наступні рамки оцінки є основними результатами досліджень з цієї теми:

По-перше, система оцінки Кернса. Кірнс вважає, що для оцінки суспільної цінності цифрового уряду ми маємо спочатку з'ясувати джерело суспільної цінності. До структури включено високу якість послуг, очікувані громадськістю результати та довіру громадськості до державних інституцій. Система оцінки Кернса докладно розглядає аспекти державних послуг та вважає, що тільки за рахунок покращення якості надання державних послуг уряд може створити суспільну цінність та задовольнити громадськість.

По-друге, система оцінки Хікса. Хікс розширив вторинні показники вимірювання у системі Кернса, такі як рівень надання інформації, ступінь використання електронного уряду, доступність послуг, задоволеність користувачів, економічна ефективність послуг електронного уряду тощо. Дослідження Хікса були зосереджені на поясненні методів збору даних та методів вимірювання вторинних показників щодо кожного виміру, що значно покращило працездатність системи оцінки Кернса. Крім того, Хікс також

запропонував концепцію ланцюжка створення вартості електронного уряду, що розкриває динамічний процес створення суспільної цінності.

По-третє, система оцінки Карунасена та Дена. Карунасена і Ден зробили важливий внесок у вивчення оцінки ефективності цифрових урядів у країнах, що розвиваються. Система оцінки була протестована з використанням моделювання структурних рівнянь (SEM) Карунасена та Ден запропонували більш повну та оперативну систему оцінки суспільної цінності, визнану багатьма вченими.

3.Оцінка ефективності електронного уряду: модель успіху інформаційної системи

Контекст розробки цієї оцінки більше фокусується на веб-сайтах цифрового уряду, в основному приймаючи як об'єкти оцінки якість обслуговування урядових веб-сайтів та якість апаратних та програмних систем. Репрезентативні дослідження такі:

Грунтуючись на моделі успіху інформаційної системи (ІВ) ДеЛоуна та Макліна, Скотт створив модель оцінки, засновану на чистій суспільній вигоді з погляду користувача. соціал-демократії і задіяв три кластери якості системи, якість інформації та якість обслуговування урядових веб-сайтів. Потім Скотт використав цю модель для оцінки суспільної цінності веб-сайтів уряду США та перевіряв ефективність моделі.

Система оцінки Штерренберга. Штерренберг та ін ще більше розширили структуру чистих вигод Скотта для суспільства і додали кластер цінностей соціальної якості, заснований на трьох початкових кластерах цінностей. Штерренберг вважає, що соціальна якість є важливим компонентом суспільної цінності електронного уряду, оскільки показники соціальної якості дуже важливі в урядовому середовищі і включають безліч факторів, таких як конституція і норми, і включають такі важливі цінності, як соціальна згуртованість, соціальна та економічна безпека та соціальна інклюзивність.

Крім вищезгаданих широко використовуваних і репрезентативних моделей, багато уваги також отримали деякі дослідження. Наприклад, Європейська комісія поділяє ефективність цифрового уряду на три типи: організаційна цінність, політична цінність та користувальницька цінність. Такі вчені, як Місяць, вимірювали громадську цінність електронного уряду на національному рівні за трьома аспектами: 1) індекс національної конкурентоспроможності; 2) індекс ефективності уряду; 3) кількість транзакцій на порталі електронного уряду. Боніна та Корделла запропонували два типи суспільних цінностей для оцінки електронного уряду: суспільні цінності, пов'язані з управлінням (ефективність, результативність та виконання завдань), та суспільні цінності, пов'язані з демократією (справедливість, неупередженість та чесність).

Вищезгадані дослідження, засновані на теорії та практиці, викликали комплексніше мислення про побудову цифрового уряду, яке має велике значення для реалізації та успіху цифрового уряду. Проте самі собою ці рамки

недосконалі. Структура оцінки Скотта та інших. більше фокусується на чинниках успіху цифрового уряду, а чи не з його погляду з погляду суспільної цінності. У будь-якому разі ці рамки мають важливе довідкове значення для оцінки суспільної цінності цифрового уряду моєї країни. Однак через відмінності у культурі, системі, рівні розвитку та інших аспектах необхідно розробити більш адаптовану систему оцінки з урахуванням національних умов країни.

В останні роки в Китаї почали новаторсько пропонувати різні моделі оцінки ефективності цифрового уряду: 1) макромодель управління ефективністю уряду, засновану на суспільній цінності, і розробили основний зміст моделі, таке як побудова вартості, організаційне управління та спільна система керівництва діяльністю уряду.

2) система оцінки макроцифрового уряду з урахуванням таких аспектів як готовність цифрового фонду, підтримка цифрового середовища, зрілість цифрових послуг, спільне цифрове управління, участь цифрової громадськості та використання цифрових технологій.

3) «інтегрована модель оцінки ефективності проекту електронного уряду» з точки зору управління зі зворотним зв'язком та запропонували набір систем індексації управління зі зворотним зв'язком, орієнтованих на «до, під час події, після-факт».

4) вчені зосередили увагу на шляхах та методах реконструкції загальної моделі управління ефективністю електронних державних послуг з погляду концепцій цінності, інтеграції ресурсів, організаційних систем та операційних правил].

5) запропонували набір систем індексів оцінки ефективності електронного уряду, заснованих на концепції державної служби, що базується на побудові уряду, орієнтованого на послуги. На цій основі вони застосували процес нечіткої аналітичної ієрархії задля встановлення комплексної кількісної оцінки. модель ефективності електронного уряду

6) Guomai Internet оцінює урядові веб-сайти за такими аспектами, як система розкриття урядової інформації, онлайн-послуги, інтерактивне спілкування, дизайн веб-сайтів, нові медіа та нові технологічні програми; розкриття урядової інформації, онлайн-послуги. участь громадськості та дизайн веб-сайту оцінюються за чотирма аспектами.

Проте основними особливостями досліджень щодо оцінки ефективності цифрового уряду є:

1) з погляду змісту оцінки, основна увага приділяється урядовим веб-сайтам, тобто державна оцінка діяльності. Проте урядові веб-сайти є лише одним із аспектів побудови цифрового уряду і не можуть повністю охопити масштаби цифрового уряду. Оцінка та ранжування урядових веб-сайтів, спричинені оцінкою урядових веб-сайтів, можуть легко ввести в оману при побудові цифрового уряду.

2) методи оцінки фокусуватися на показниках економічної вигоди, таких як повернення інвестицій та зниження витрат. Державний сектор часто включає цілі, що виходять за рамки економічних вигод, такі як політичні цілі та

соціальні цілі. Коли уряди приймають методи оцінки приватного сектора, цілі продуктивності, що виходять за рамки економічних вигод, часто не беруться до уваги.

3) Структура, заснована на суспільній цінності, більше схильна до структури управління діяльністю уряду на макрорівні, ніж до оцінки діяльності уряду на оперативному рівні, та їх дослідження не брали до уваги важливість оцінки ефективності. за доби цифрових технологій. Таким чином, робиться спроба побудувати концептуальну основу для оцінки ефективності цифрового уряду з багатовимірними ціннісними атрибутами та характеристиками часу, приймаючи суспільну цінність як теоретичну основу та у поєднанні з практикою побудови цифрового уряду.

4. Створення концептуальної основи електронного уряду та оцінки його ефективності.

Цифровий уряд - безпрецедентний та величезний проект із дуже широким охопленням. Не лише категорія інформатизації, а й категорія управління нарощуванням потенціалу уряду. Тому, щоб оцінити ефективність цифрового уряду, нам спочатку необхідно уточнити контент, охоплений цифровим урядом, та поля. Хікс вважає, що електронний уряд в основному охоплює три основні галузі: електронне адміністрування, електронні громадяни/електронні послуги та електронне суспільство. Електронне адміністрування передбачає покращення внутрішніх операцій державного сектора для автоматизації та комп'ютеризації адміністративних завдань, а також для досягнення стратегічних зв'язків між внутрішніми процесами, департаментами та функціями. Електронне громадянство/послуги передбачає відносини між урядом та громадськістю, за яких громадськість отримує послуги від уряду, а уряд набуває легітимності у процесі надання послуг. Електронне суспільство передбачає відносини між державними установами та іншими агентствами, включаючи інші державні установи, постачальників послуг приватного сектору, некомерційні та громадські організації, а також агенції громадянського суспільства. Хікс докладно зупинився на змісті трьох вищезгаданих основних областей застосування електронного уряду та зазначив, що ці три сфери застосування перетинаються, і кожна область не існує незалежно, а взаємодіє одна з одною. Області застосування перетинаються. Перекриття між цими двома областями ставатиме дедалі очевиднішим. Три області 1) електронного адміністрування, 2) електронного громадянина/послуги та 3) електронного суспільства, запропоновані Хіксом, насправді належать до трьох відносин відповідно, а саме відносин всередині урядових організацій, відносин між урядом та громадськістю та відносин між урядом та громадськістю. зовнішнє середовище, відносини між. Хікс вважає, що вищезазначені три взаємозв'язки необхідно враховувати під час використання перспективи суспільних цінностей для оцінки ефективності електронного уряду. Вибір показників виміру суспільної цінності

Досягнення виміру суспільної цінності є одним із ключових завдань вивчення суспільної цінності.

Через відсутність оцінки та виміру неможливо досягти кількісного розуміння процесу державного управління, неможливо відігравати на пряму роль суспільна цінність у практиці державного управління. Ми намагаємося виділити атрибути суспільної цінності у чотирьох аспектах: 1) поведінковому; 2) цивільному; 3) службовому та 4) соціальному.

По-перше, «поведінковий» характер суспільної цінності. Загальна цінність міститься у процесі управління урядом. Таким чином, вимір «поведінкової природи» суспільної цінності насправді є виміром поведінки уряду, а вимір поведінки уряду переважно досягається за допомогою таких показників ефективності, як витрати, ефективність, результативність, оперативність та відповідальність.

По-друге, «громадянство» суспільної цінності. «Громадянство» суспільної цінності має два аспекти. У процесі створення цінностей ми повинні прагнути покращити наш громадянський характер і дух, прагнути навчання та прогресу, а також піклуватися про загальне соціальне благополуччя. Отже, вимір суспільної цінності «громадянства» має також охоплювати такі аспекти, як участь громадян та незалежне навчання громадян.

По-третє, «службовий характер» суспільної цінності. Громадська цінність заснована на колективних перевагах громадян, а суть колективних переваг громадян відображає громадські послуги. Таким чином, вимір суспільної цінності повинен включати вимір державних послуг, що надаються урядом, зокрема, з використанням таких показників, як ефективність послуг, своєчасність та справедливість.

По-четверте, "соціальна природа" суспільної цінності. Процес досягнення урядом суспільних цінностей полягає в оптимальному розподілі ресурсів всього суспільства, що неминуче призведе до створення цінностей, що приносять користь усьому суспільству. Ці цінності здебільшого відбиваються у довірі, соціальній згуртованості, соціал-демократії, турбота про сталий розвиток тощо. за показниками. Вищезгадані чотири атрибути суспільної цінності мають чіткі виміри та чіткі межі, відображаючи плюралістичні характеристики суспільної цінності та утворюючи загальну систему виміру суспільної цінності.

Таким чином, у поєднанні зі значенням та атрибутами суспільної цінності та доменним поділом цифрового уряду, а також з використанням показників вимірювання у існуючій літературі, розробляються індикатори оцінки суспільної цінності цифрового уряду моєї країни.

5.Цифрове управління – «поведінкова природа» суспільної цінності

Основним органом сфери цифрового управління є уряд, тобто покращення внутрішньої структури, процесів та ефективності уряду, спричинене побудовою цифрового уряду. На думку Бенінгтона та Мура, ефективно керовані громадські організації можуть створити суспільну цінність.

Концепція управління від менеджменту до трансформації послуг. Таким чином, загальна цінність цифрового адміністративного виміру може бути виміряна за допомогою таких показників:

По-перше, адміністративна ефективність. Адміністративна ефективність - це кількісний аналіз адміністративної своєчасності, витрат і результатів, а також спосіб, за допомогою якого урядові операції приносять більше доходів, ніж виробничі витрати. Цифровий уряд підвищує ефективність державного управління за рахунок перепроєктування адміністративних процедур та інтеграції послуг. При цьому інформація передається швидше і легше між різними урядовими відомствами, скорочуючи час обробки, усуваючи вузькі місця в документації та усуваючи тривалі, бюрократичні та неефективні процеси затвердження, підвищуючи ефективність обробки завдань, швидкість та точність, тим самим підвищуючи ефективність усередині уряду.

По-друге, адміністративні витрати. Використання та просування цифрового уряду може покращити співвідношення витрат та випуску за рахунок скорочення фінансових витрат або витрат часу. Широке використання інформаційних та комунікаційних технологій в уряді може знизити адміністративні експлуатаційні витрати, особливо витрати на робочу силу та витрати на обробку інформації, тим самим допомагаючи полегшити проблему величезних державних витрат. Нещодавно запущена «єдина служба» відкрила новий шлях до підвищення адміністративної ефективності та скорочення адміністративних витрат.

По-третє, прозорість уряду. Прозорість уряду означає ступінь гласності та відкритості цифрового уряду, тобто ступінь, в якому уряд своєчасно розкриває процес прийняття рішень, процедури та інформацію про свою діяльність. своєчасно надавати інформацію, відкривати загальнодоступні дані та забезпечувати своєчасний зворотний зв'язок із громадськістю. Цифровий уряд може розкривати різноманітну інформацію в Інтернеті. Прозорість політики. Коротше кажучи, чи є розкриття урядових даних та інформації в Інтернеті своєчасним, всеосяжним, об'єктивним і точним, чи є своєчасним і чи гарантований механізм, - це ключові моменти для виміру прозорості уряду.

По-четверте, чуйність уряду. Реакція уряду означає, чи може цифровий уряд своєчасно реагувати на вимоги громадськості, активно вирішувати проблеми, про які повідомляє громадськість, та активно збирати думки громадськості на регулярній основі, пояснювати політику та відповідати на запитання [48]. Існуючі дослідження показали, що цифровий уряд може більш активно виконувати запити громадськості та реагувати на громадську думку, ніж традиційні урядові організації, перевершуючи традиційні урядові організації з точки зору швидкості реагування, швидкості реагування та якості контенту відповідей. Цей вимір можна виміряти, аналізуючи реакцію уряду на публічні онлайн-політичні запити.

По-п'яте, відносини співпраці між урядами на всіх рівнях. Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій у цифровий уряд створює можливості для партнерства та співпраці між різними державними відомствами. Інформаційні та комунікаційні технології поєднують різні департаменти уряду

на всіх рівнях, стирають кордони всередині урядових установ, досягають прориву в межах державних організацій у галузі інформаційних технологій та взагалі руйнують бар'єри для міжвідомчої та міжрівневої співпраці між урядами. рівні. Отже, цей вимір можна реалізувати шляхом виміру співробітництва між урядовими відомствами як у горизонтальному, так і у вертикальному вимірах.

6.Цифрові громадяни – «громадянство» суспільних цінностей

Цифрове громадянство передбачає вплив побудови цифрового уряду на громадськість та відносини між урядом та громадськістю. Дивлячись на практику цифрового уряду в розвинених країнах, таких як США та Великобританія, без винятку наголошується на основному принципі орієнтованості на суспільство. Так само і в нашій країні «поставити все до центру народу» є основною стратегією партії та уряду в управлінні країною. Видно, що побудова цифрового уряду - це не лише справа уряду, а й громадськість. Цей процес вимагає громадської влади, громадської участі та суспільної довіри. Відповідно, вимірювання цифрового громадянства в основному включає наступні три показники вимірювання:

По-перше, участь громадськості. Цифровий уряд полегшує участь громадськості та дискусії у державних справах або формулюванні державної політики за допомогою цифрових та мережевих методів, а також сприяє розвитку демократичної політики та демократичного управління. Громадськість бере активну участь у побудові цифрового уряду. такі як відгуки громадськості щодо існуючих проблем управління, оцінки та думки про певну систему і т. д., ці дані мають велике значення для прийняття наукових рішень. Цей вимір можна виміряти тим, чи громадськість регулярно бере участь в онлайн-платформах демократії, механізмах збору та реагування громадської думки, базах даних з інформацією про громадську думку та базах знань у галузі державного управління.

По-друге, суспільний саморозвиток. З швидким розвитком та популяризацією Інтернету та мобільних електронних пристроїв громадськість, насолоджуючись зручністю та перевагами, що приносяться цими новими технологіями, також бере на себе права та обов'язки цифрового громадянина. Сприяючи побудові цифрового уряду, уряд також сприяє розвитку самої громадськості, особливо розвитку цифрової грамотності населення. Саморозвиток суспільства в контексті цифрового уряду можна виміряти, з одного боку, через свідомі плани самовдосконалення та самоконтролю суспільства, спрямовані на адаптацію до побудови цифрового уряду, такі як регулювання цифрової соціальної поведінки та підтримка цифрового соціального порядку. З іншого боку, це також можна виміряти за допомогою відповідних державних навчальних програм для громадськості, таких як цифрове навчання.

По-третє, громадська довіра. Під довірою тут маються на увазі погляди та оцінки громадськості онлайн-транзакцій, що просуваються цифровими урядами, тобто довіра громадськості до надання державних онлайн-послуг, що

надаються цифровими урядами. Довіра є ключем до успіху онлайн-транзакцій державних послуг між урядом та громадськістю. Порівняно з офлайн-транзакціями, віртуальні онлайн-транзакції більш невіддільні від підтримки довіри. успішно встановлено. Цей вимір можна виміряти за допомогою таких показників, як довіра громадськості до інформації, що поширюється через онлайн-канали цифрового уряду, довіра до безпеки та конфіденційності особистої інформації, а також довіра до ефективності законів та правил щодо різних цифрових послуг.

7.Цифрові послуги – ефективність суспільної цінності

Цифрові послуги — це оцінка якості державних онлайн послуг, що надаються цифровими урядами. Цифровий уряд впроваджує інноваційні моделі обслуговування за допомогою застосування нових технологій, розуміє, чого хоче і потребує громадськість, та досягає ефективності обслуговування населення. Цей вимір суспільної цінності може бути досягнутий шляхом оцінки своєчасності, зручності, важливості та різноманітності каналів державних онлайн-послуг. Якість вищезгаданих показників безпосередньо відображає те, чи зможуть державні онлайн-послуги цифрового уряду задовольнити потреби населення. Зокрема, показники виміру цього виміру такі:

По-перше, дизайн сервісного порталу. Суспільна орієнтація цифрового уряду полягає у наданні цифрових державних послуг, орієнтованих на громадськість, уніфікованою аутентифікацією особи, електронних підписів, електронних фотографій, що засвідчують особу, тощо, щоб забезпечити процеси обслуговування та інтерфейси для точної ідентифікації та ефективного задоволення індивідуальних потреб населення . потреби. Цей показник пов'язаний зі зручністю використання порталів цифрового уряду, наприклад, підтримкою нових користувачів, відповідями на питання, що часто ставляться, наявністю докладної карти сайту, короткими адресами веб-сайтів, посиланнями на інші веб-сайти, універсальними порталами і т. д. Цей показник можна виміряти через оцінку громадськістю вищезгаданого контенту.

По-друге, якість службової інформації. Якість онлайн-інформації про державні послуги передбачає ефективність, своєчасність, точність та деталізацію інформації, пов'язаної з громадськими послугами, що надається урядом, а також кількість та різноманітність інформації, що надається. Тільки отримавши ефективну інформацію про державні послуги, обидві сторони можуть розпочати наступну угоду. Точність інформації стосується розміру помилки інформації на веб-сайті, своєчасність відноситься до своєчасності інформації на веб-сайті, а рівень деталізації відноситься до того, чи надає веб-сайт відповідну інформацію досить докладно і чи є інформація на веб-сайті досить докладною. легко читається та розуміється. Задовольняє потреби шукачів інформації.

По-третє, важливість обслуговування. Важливість державних послуг, що надаються цифровим урядом, головним чином пов'язана зі ступенем відповідності державних послуг, що надаються урядом, громадським потребам [55]. Відсутність суспільного сприйняття, особливо у ключових сферах послуг,

таких як медицина, освіта та охорона здоров'я, які орієнтовані на пропозицію, призведе до слабкого відчуття доступу до послуг. Цифрові послуги мають відповідати потребам населення. Чим вище рівень відповідності, тим вище важливість цифрових послуг. Цей вимір можна виміряти, оцінюючи, наскільки добре державні онлайн-послуги відповідають реальним потребам населення.

По-четверте, справедливість обслуговування. Справедливість у наданні цифрових послуг означає ступінь, у якому державні послуги справедливо надаються населенню загалом, включаючи знедолені групи суспільства. Чи може цифровий уряд охопити всіх, особливо вразливих груп, при наданні послуг? Чи може він враховувати культурну різноманітність та особливості суспільства етнічних меншин? Таким чином, показник справедливості послуг можна виміряти шляхом оцінки того, чи надають веб-сайти цифрових послуг дизайн, який підходить для використання соціально незахищеними групами та групами меншин.

По-п'яте, задоволеність обслуговуванням. Задоволеність населення державними послугами залежить від сприйняття населення після отримання послуги, порівняно з очікуваннями населення до отримання послуги [56]. Суспільна задоволеність – це концепція, у якій громадськість є основою, а суспільні почуття – критерієм оцінки. Це важливий критерій виміру рівня державних послуг. Ступінь, у якій державні послуги, що надаються цифровим урядом, задовольняють потреби населення, має вимірюватися рівнем задоволеності населення, який також є загальною оцінкою якості державних послуг, що надаються цифровим урядом.

8.Цифрове суспільство - соціальна природа суспільної цінності

Цифрове суспільство включає соціальні цінності або результати, досягнуті завдяки побудові цифрового уряду. Цифровий уряд також вплинув на розвиток всього суспільства в процесі вдосконалення державного управління та надання послуг. Відповідно до існуючих досліджень, довіра уряду, демократичні гарантії, сталий розвиток, екологічне управління та інші аспекти цифрового середовища можуть використовуватися як індикатори оцінки суспільної цінності у вимірі цифрового суспільства. Зокрема, до показників виміру цього виміру відносяться:

По-перше, довіра уряду. Довіра — це зв'язок між громадянами та урядом, важливе джерело суспільної цінності та вираження характеристик суспільної цінності. Довіра має величезну цінність і значення для діяльності сучасного уряду. Висока довіра уряду може покращити імідж уряду, підвищити авторитет уряду, підтримати соціальну стабільність, зменшити виникнення масових інцидентів і цим знизити вартість соціального управління. По суті, довіра до уряду пов'язана з тим, чи зможе уряд отримати громадську підтримку та визнання, а також пов'язаний зі стабільністю та виживанням усієї політичної системи. Створення цифрового уряду забезпечує хороше середовище довіри, сприяє діалогу, слуханню, контактам та спілкуванню між урядовими

організаціями та громадськістю, заохочує прозорість уряду та підтримує підзвітність всередині уряду. Ці ініціативи, безсумнівно, підвищать довіру громадськості до уряду. .

По-друге, демократія участі. Створення цифрового уряду забезпечує нові канали зв'язку уряду та громадськості. З точки зору суспільства, побудова цифрового уряду розширює канали та масштаби участі громадськості, знижує економічну вартість участі громадськості, закладає інформаційну основу для участі громадськості за допомогою відкритості даних та розкриття інформації, а також підвищує точність та достовірність вираження участі громадськості. . За допомогою низки процесів, таких як публікація питань по безлічі каналів і форм, публічний доступ до інформації, участь громадськості в Інтернеті та громадські онлайн-обговорення, уряд сприяє власному демократичному управлінню урядом та демократичному нагляду за прийняттям рішень, а також посилює цінність демократії участі у всьому..

По-третє, екологічно сталий розвиток. Цифровий уряд забезпечує платформу для екологічно стійкого розвитку. Екологічна стійкість означає очікування громадськості, що побудова цифрового уряду сприятиме екологічній стійкості. Створення цифрового уряду приносить багато переваг, сприяючи енергозбереженню, пропагуючи спільне використання ресурсів, скорочення відходів та активно заохочуючи участь громадськості до прийняття екологічних рішень. Деякі дослідження показали, що використання населенням цифрових інформаційних ресурсів значно скоротить викиди вуглекислого газу, тим самим полегшуючи проблему потепління атмосфери та позитивно впливаючи на сталий розвиток навколишнього середовища.

Таким чином, ґрунтуючись на чотирьох атрибутах основного значення суспільної цінності, шляхом поділу областей цифрового уряду та вибору показників вимірювання суспільної цінності в кожній області, ми можемо інтегрувати чотири аспекти цифрового управління, цифрових громадян, цифрових послуг та визначити концептуальну основу оцінки суспільної цінності цифрового уряду.

Висновки

Концепція суспільної цінності електронного уряду впроваджено у практику державного управління. Пропозиція та розвиток суспільної цінності - це, по суті, процес зміни цінностей для реформи бюрократичної ієрархії та маркетинга державних послуг, що далеко йде, оскільки державне управління в інформаційну епоху не може реагувати на нові зміни, просто підкреслюючи певну цінність. різні цінності у процесі управління на вирішення проблем. З розвитком цифрового уряду громадська цінність дедалі більше стає інноваційною рушійною силою розвитку сучасного цифрового уряду.

При оцінці ефективності цифрового уряду значення та орієнтація суспільної цінності мають бути повністю відображені в критеріях оцінки, оскільки стандарти, сформульовані на основі суспільної цінності, можуть досліджувати потенціал уряду у покращенні якості управління: з одного боку,

як вираз послідовності, суспільна цінність є загальним відображенням стратегічно створеної цінності уряду як губернатора та ціннісних переваг інших суб'єктів, таких як громадськість. Коли громадська цінність застосовується до сфери оцінки ефективності цифрового уряду, виникає складний набір оцінок. Стандарти будуть сформовані, і ця оцінка Стандарти є не тільки конкретним описом та виразом концепцій державного управління, але також інтеграцією побажань та ціннісних переваг інших суб'єктів, таких як громадськість. З іншого боку, оцінка ефективності цифрового уряду з погляду суспільної цінності підкреслює постійне вдосконалення та покликана надати довідкову інформацію та докази для поглибленого розвитку побудови цифрового уряду за допомогою оцінки. Громадська цінність не лише підкреслює реалізацію результатів суспільної цінності у конкретних державних політиках, проектах та послугах, але, що важливіше, передбачає, що уряд та інші суб'єкти мають відігравати роль відкриття та реалізації нової суспільної цінності у процесі провадження діяльності уряду. Тому процес створення суспільної цінності – це процес постійного покращення показників. У межах цієї парадигми оцінка ефективності цифрового уряду більше просто інструментом, а засобом досягнення урядом належного управління.