

УДК 35.078:681.518

DOI: 10.31891/2307-5740-2021-294-3-33

ТАРАСЕНКО Д. Л., НЕРСЕСОВ В. Р., ПАВЛОВСЬКА Ю. В.

Донецький державний університет управління

ОРГАНІЗАЦІЙНІ БАР'ЄРИ НА ШЛЯХУ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙ У ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ ТА ПРИВАТНОМУ СЕКТОРІ. КОНЦЕПЦІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО УРЯДУ

Дослідження розвитку сучасних державних та комерційних установ виявило кілька організаційних бар'єрів для впровадження інновацій. У статті пропонується дослідити, як організаційні бар'єри впливають на застосування інновацій та зокрема елементів електронного уряду. Створення концепції залежить від трьох основних організаційних аспектів. По-перше, основні організаційні аспекти, які пов'язані з культурою організації (система контролю, стратегічний напрямок, інтеграція та координація). По-друге, основні організаційні аспекти, пов'язані зі структурою організації (адаптованість, залучення, інтеграція, домовленість, система стимулювання). По-третє, основні організаційні аспекти, які стосуються інформаційних технологій (передача інформації, комунікація, орієнтація на кінцевих користувачів та навчання співробітників). Висновок такий: аспекти пов'язані з розумінням організаційних бар'єрів, які спонукають запровадити інновації та зокрема елементи електронного уряду на рівні «Держава»-«Бізнес»-«Громада». Це дослідження обмежується рамками, які були розроблені на основі огляду наукового матеріалу з електронного уряду в теорії застосування інновацій. Тепер необхідно перевірити цю модель у різних контекстах. Це дослідження намагається продемонструвати ключові важелі, які перешкоджають чинникам, пов'язаним із впровадженням та вдосконаленням інновацій, та зокрема системи електронного урядування.

Ключові слова: впровадження інновацій, електронний уряд, організаційний вимір, організаційні бар'єри, IT інфраструктура компанії, культурні бар'єри.

D. TARASENKO, V. NERSESOV, YU. PAVLOVSKA

Donetsk State University of Management

ORGANIZATIONAL BARRIERS TO IMPLEMENTATION OF INNOVATION IN GOVERNMENT INSTITUTIONS AND THE PRIVATE SECTOR. CONCEPT OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION

A study of the development of modern government and commercial institutions has identified several organizational barriers to innovation. The article proposes to investigate how organizational barriers affect the application of innovations and in particular elements of e-government. Creating a concept depends on three main organizational aspects. First, the main organizational aspects that are related to the culture of the organization (control system, strategic direction, integration and coordination). Secondly, the main organizational aspects related to the structure of the organization (adaptability, involvement, integration, agreement, incentive system). Third, the main organizational aspects related to information technology (information transfer, communication, end-user orientation and employee training). The conclusion is as follows: aspects related to the understanding of organizational barriers that encourage the introduction of innovations and, in particular, elements of e-government at the level of "State" - "Business" - "Community". This study is limited to a framework that has been developed based on a review of scientific material from e-government in the theory of innovation. Now it is necessary to test this model in different contexts. This study seeks to demonstrate the key levers that hinder the factors associated with the implementation and improvement of innovation, and in particular the e-government system.

Key words: innovation implementation, e-government, organizational dimension, organizational barriers, company IT infrastructure, cultural barriers.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими та практичними завданнями

Інформаційні комунікаційні технології поступово використовують мережевий розвиток взаємодії між владою, бізнесом та громадянами [1]. Концепція електронного урядування виникла наприкінці 1990-х років після революції в інформаційних технологіях. За класичним визначенням електронний уряд [Банністер, 2019; De Vries, et al, 2016] – це інноваційний процес державного управління, спрямований на досягнення передових форм як уряду, так і управління використанням інноваційних технологій. Автор [2] стверджував, що електронне урядування – це використання інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) між урядом, бізнесом та громадянами, призначено для забезпечення державних цінностей, таких як безпека та процвітання, які зазвичай необхідні для надання послуг підприємствам, громадянам та іншим організаціям. Принципи послуг електронного урядування поширюються, але не обмежується певним місцезнаходженням через доступність Інтернету та інформаційних технологій, доступ до яких можна отримати в будь-якому місці і в будь-який час, для посилення надання державних послуг та спрощення доступу до електронного урядування. Можливість повністю трансформувати електронні державні установи не відбувається без згоди громадянина, та підтримки бізнес-структур на такі інновації та послуги. Електронний уряд використовується для цілей, основною метою яких є створення загальної ролі безпеки для координації, надання консультацій та підтримки (наприклад, реагування в надзвичайній ситуації, культура, управління системою безпеки, управління контакторм).

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Основи теорії впровадження інновацій у державних установах та приватному секторі розробляли такі вчені, як Р. Коуз, А. Алчіан, Г. Демсец. В основі даної теорії лежать принципи методологічного індивідуалізму і максимізації корисності інноваційної діяльності. Проблеми демократії та залучення громадськості до вироблення політики засобами інформаційно-комунікаційних технологій досліджували Ч. Армстронг, Ю. Гарлан, С. Коулман, Д. Латроп, Д. Робінсон, Л. Рума, Е. Фелген, С. Шахт, Д. Шулер та ін. Проте, перші спроби вивести політику в режим онлайн були зроблені інженерами-ентузіастами на замовлення органів влади з метою винайти альтернативу застарілій рутинній практиці. Такі експериментальні проекти, як «Е-політика» у Мінесоті (1994) та «Онлайнова демократія для громадян» у Великобританії (1996) були першими у справі розбудови соціальних мереж та створення дискусійних форумів [3].

Виклад основного матеріалу дослідження

У більшості випадків державна установа є пірамідальною командною структурою форми управління. Зазвичай формальність бюрократичної організації висока. Організаційні схеми для кожного відділу, як правило, існують через організований процес, в якому приймаються рішення. Структура управління і жорстка команда завжди домінує над новими інформаційними технологіями.

Зазначимо, що надійність є одним з найважливіших факторів у прийнятті електронних урядових послуг, що позитивно впливає на бажання користуватися послугами електронного уряду, і користувачі більше стурбовані надійністю електронних урядових послуг. У сервісах електронного урядування надійність в першу чергу зосереджена на завантаженні веб-сторінок та зменшенні часу простою під час перегляду баз даних. Хоча послуги електронного уряду є більш надійними, ніж традиційні державні послуги, вони все ще повинні покрити відстань, перш ніж людина може покладатися виключно на послуги електронного уряду. Наприклад, через погану якість е-сервісу, якщо кілька разів державні сайти не працюють, вони тим самим компрометують надійність прийняття рішень завдяки цим інноваційним послугам.

Отже, розглядаємо електронне урядування як використання даних та технологічних комунікацій для підвищення передачі послуг, продуктивності, адекватності та відповідальності між владою, бізнесом та громадянами. А ключовим фактором на нашу думку, який визнає електронний уряд від звичайного уряду, є творчі відносини, які піднімаються між електронним урядом та його партнерами. Крім того це постійна відповідальність, що зобов'язує уряд зміцнити відносини між резидентом приватного сектора і загальним поділом суспільства через передачу поліпшених департаментів державних установ, продуктивності бізнесу і таке інше. Цей тип відносин вимагає переконання громадян, що може бути одним з ключових питань для поліпшення електронного урядування. Згідно з попередніми визначеннями електронного урядування, його також можна визначити як платформу для ефективного просування та впровадження всіх урядових процесів, забезпечуючи прозорість та підзвітність для зниження витрат та корупції. При цьому він повинен задовольняти бізнес, громадян і підвищувати кваліфікацію працівників державного сектору для надання високоякісних послуг.

Розглянемо модель [5], яка визначає риси культури і пов'язані цінності з ефективністю після вибору факторів, які впливають на виконання великої частини всіх організаційних завдань. Виявилось зрозуміло, що деякі з них порівнюють за своєю суттю згадки про гнучкість і стабільність. Організації, які вони підтримують, з метою створення стабільності і послідовності, мають ключову роль в досягненні ефективності впровадження і підтримки інновацій. Також ця модель забезпечує чіткі напрямки удосконалення надання державних послуг громадянами та бізнесом. З іншого боку, рівень гнучкості в організації дозволяє їй адаптуватися до зовнішніх факторів, завдяки яким змінюється поведінка і знання організації. Ця здатність підтримує спільні внутрішні переконання та цінності, які дозволяють людям робити та брати участь у змінах. Табл. 1 показує організаційні аспекти і фактори.

Таблиця 1

Організаційні аспекти та фактори

	Організаційні аспекти	Фактори
1	Залучення	Участь. Прихильність. Партнерство. Обов'язки
2	Адаптивність	Управління змінами. Прозорість. Довіра. Організаційне навчання
3	Місія	Візія. Цілі. Стратегія
4	Бюрократія	Ієрархія/структура. Регулювання. Координація

Внесок цього дослідження полягає у формуванні концептуальної моделі, яка може бути використана як система відліку урядовими установами, які прагнуть впровадити системи електронного урядування та покращити послуги. Тим не менш, очікується, що рамки цієї концептуальної моделі у сфері електронного урядування сприятимуть створенню кращого розуміння серед спільноти бізнес-структур та вчених концепції електронного урядування, особливо щодо питань впровадження інновацій. Крім того, ця модель буде запропонована як дорожня карта для осіб, які приймають рішення (посадових осіб вищих органів влади та державних установ) для впровадження та розгортання електронного урядування, для досягнення перевірених та надійних результатів.

Залучення є цінністю організації, яка допомагає окремим особам з організації отримати обізнаність про зобов'язання та відповідальність через діяльність організації. Саме проект електронного уряду стикається

з політичними проблемами через відсутність у політиків прихильності до радикальних змін. В економічному плані, бізнес-структури підтримують більшість проектів електронного уряду в країнах, що розвиваються, і, як наслідок, підтримка джерела підтримки представляє остаточною долю зобов'язань щодо ризику.

Складність досягнення учасниками вищої управлінської відповідальності та виклики, пов'язані з культурою, є ключовими факторами, які впливають на впровадження трансферу електронного уряду.

Передача інформації – це процес передачі аналогових або цифрових даних через джерело зв'язку в одну або кілька мереж за допомогою обчислювальних або інших електронних пристроїв. Звісно ж, проекти електронного урядування є складними, включають в себе всі політичні, організаційні, культурні, технічні та медіа аспекти, і є єдиними факторами, які стимулюють проекти електронного уряду та їх успіх.

Стратегічний напрямок розвитку інновацій включає в себе всі дії, які вживаються для досягнення цілей організаційної стратегії. Стратегічний напрямок стосується всіх дій і планів, які необхідно створити для роботи над отриманням цього бачення.

Доведено, що будь-які винаходи електронного уряду, які будуть успішними, повинні належним чином вирішувати інформаційні технології зв'язку для конкретної мети. Ініціативи сталого розвитку також повинні зосереджуватися на інфраструктурі так само, як бачення та відданість [5].

Стратегічні вигоди сприяють економії коштів, економії часу, витрат, швидкості, ефективності, мобільності та прийняттю рішень, а також інноваціям у сфері електронних послуг, які підвищують якість обслуговування. Крім того, щодо інституційних цінностей, сприйняття відповідальності за інститут включає прозорість та підзвітність.

Важливим чинником у розвитку інновацій є співпраця бізнесу та уряду. Співпраця може бути визначена як процес збирання групи людей заради взаємної вигоди або вигоди для досягнення певних цілей замість того, щоб йти в дискусію. Вона також спрямована на досягнення особистих цілей, заснованих на обміні досвідом і взаємозалежності. На нашу думку, уряд повинен намагатися забезпечити простоту використання системи електронного урядування та відповідати очікуванням майбутнього бізнесу. Крім того, співпраця між багатьма державними установами, приватним сектором та державним сектором має вирішальне значення для успішної реалізації програми електронного урядування державними органами.

З огляду літератури ми помітили, що є багато бар'єрів, які стикаються з електронним урядом під час реалізації в багатьох країнах, які пов'язані з організаційними вимірами [6]. Організаційні виміри класифікуються на три основні частини, кожна з них включає ще один суб-фактор, який знаходиться в таблиці 2, що є демонстрацією всіх організаційних бар'єрів, які стикаються з реалізацією інновацій.

Таблиця 2

Організаційні бар'єри у впровадженні інновацій та е-урядування

Організаційний вимір	Бар'єри
Організаційна культурна 1. Система управління 2. Стратегічний напрямок 3. Інтеграція та координація	Відсутність регулювання та політики
	Відсутність організаційного стратегічного плану
	Відсутність координації урядом
	Відсутність запобігання корупції, прозорість та чесність у процесі, підтримка бізнесу
	Відсутність системи контролю
Інформаційні технології 1. Спілкування 2. Трансформація інформації 3. Орієнтація на кінцевого користувача 4. Навчання співробітників	Відсутність розуміння та аналізу потреб, відсутність безпеки та захисту, слабкий потенціал та слабкі знання у сферах електронного урядування.
	Відсутність передачі інформації
	Відсутність інфраструктури, яка містить апаратне забезпечення, програмне забезпечення, платформи, бази даних
	Відсутність навчання працівників
	Відсутність знань громадян щодо електронного уряду та слабкі лінії зв'язку
Організаційна структура 1. Адаптованість 2. Залучення 3. Інтеграція 4. Угода 5. Зміст і система заохочення	Відсутність співпраці
	Відсутність захисту електронного уряду, незахищеність та конфіденційність
	відсутність участі або залучення та інтеграції до застосування електронного уряду
	Відсутність адаптованості внаслідок відсутності обмежень навколишнього середовища, слабкої структури організації та відсутності довіри серед громадян
	Відсутність несвідомості громадян щодо використання інформаційних технологій, які сприяють слабкій перспективі застосування електронного порядку
	слабкість державної політики, що сприяє фінансовому прибутку працівників електронного уряду, призводить до відсутності системи заохочень та винагород

Все в більшій мірі уряди країн у даний час мають електронний характер. Кожна держава, кожна область, незалежно від того, багата чи бідна, використовує електронний фреймворк як спосіб передачі інформації, яка є надзвичайно базовою та корисною для своїх громадян та бізнес-структур. Основний розгляд, який стимулює ініціативу уряду в отриманні практики електронного урядування, є прямим результатом натхнення для посилення позитивної картини уряду. Громадяни часто звинувачують уряд у тому, що він неефективний або млявий для переважної більшості сучасних потреб. Уряд просто повинен розуміти інновації і розсіювати дані в найбільш плавному шляху до загального населення. По суті, це використання ІКТ, щоб мати потужну та ефективну систему для потокового передавання даних, за допомогою якої уряд та бізнес-структури можуть виявитися особливо відповідальними перед власними зацікавленими сторонами.

Розглянемо зв'язок між трьома організаційними вимірами бар'єрів. Зв'язки перевіряються шляхом зв'язування факторів виміру з перешкодами, виявленими в дослідженнях (рисунок 1).

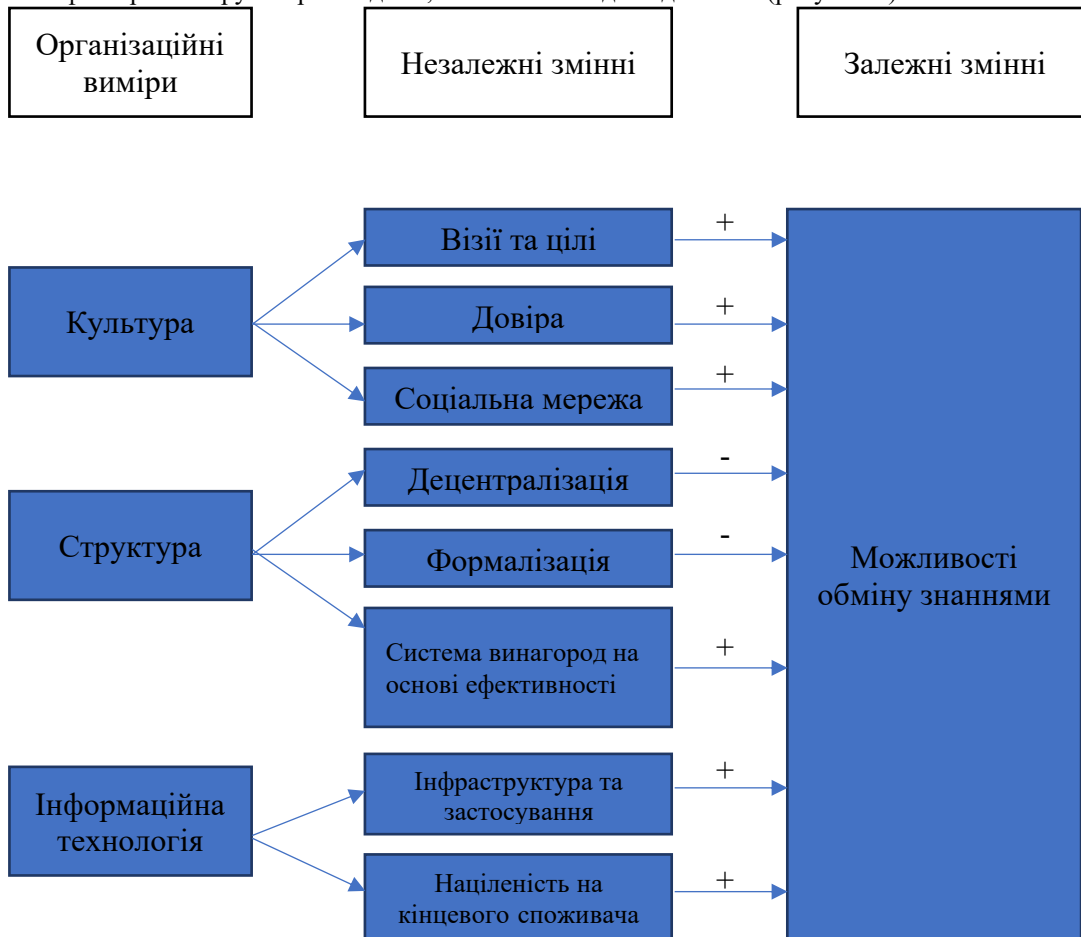


Рис. 1. Зв'язок між трьома організаційними вимірами бар'єрів на шляху інновацій

Наша методологія та припущення у зв'язуванні кордонів у впровадженні електронного урядування, заходи організаційної культури залежать від гіпотези, яка працює, визнаючи зв'язки між характеристиками, які можуть бути продиктовані зв'язком між майном, шляхом співпраці або змішування. Ми надали докази того, що перешкоди можуть бути пов'язані з компонентами вимірювань. В результаті кожен перешкоду доречно помістити в надійні вимірювання, щоб дати гідне розуміння того, як вони ставляться один до одного.

Наприклад, універсальність асоціації контролюється здатністю асоціації зробити крок відповідно до своїх екологічних бажань, наприклад, близькість нових інновацій, нові робочі рамки та інтерес корінних жителів. Ходи, які можуть бути зроблені для управління гнучкістю, можуть включати різницю в процедурі правління, створення довіри серед працівників і підрозділів так само, як і з їх партнерами, і поліпшення прямолінійності. Коригування всередині нової умови також вимагає здатності асоціації змінювати, що може бути досягнуто шляхом ієрархічного та репрезентативного навчання.

Наведений матеріал щодо теорії організаційної культури та кордонів у здійсненні електронного урядування був узагальнений у супровідній базі, як показано на рисунку 2, яка спрямована на розуміння перешкод у реалізації електронного урядування за схемою «Уряд»-«Бізнес»-«Громада». Структура відображає більшість питань, які включають перешкоди для використання електронного урядування в урядових установах. Три основні виміри та питання, як правило, виконуються невеликим електронним урядом. Вони можуть впливати на адекватність виконання електронного уряду на всіх рівнях влади.

Взаємозв'язок між організаційним основним виміром (за класифікацією авторів) і центральним урядом також передбачений в рамках роботи, щоб дати можливість глибше зрозуміти зовнішній тиск. Наприклад, перша класифікація – це організаційний вимір, який пов'язаний з культурою організації, яка передбачає систему управління, стратегічний напрямок, інтеграцію та координацію. Другий основний вимір пов'язаний з організаційною структурою, що передбачає адаптивність, залученість, інтеграцію, узгодженість, повторне слово та систему стимулювання. Третій основний вимір пов'язаний з інформаційними технологіями: комунікація, передача інформації, фокус на кінцевого користувача, навчання співробітників.

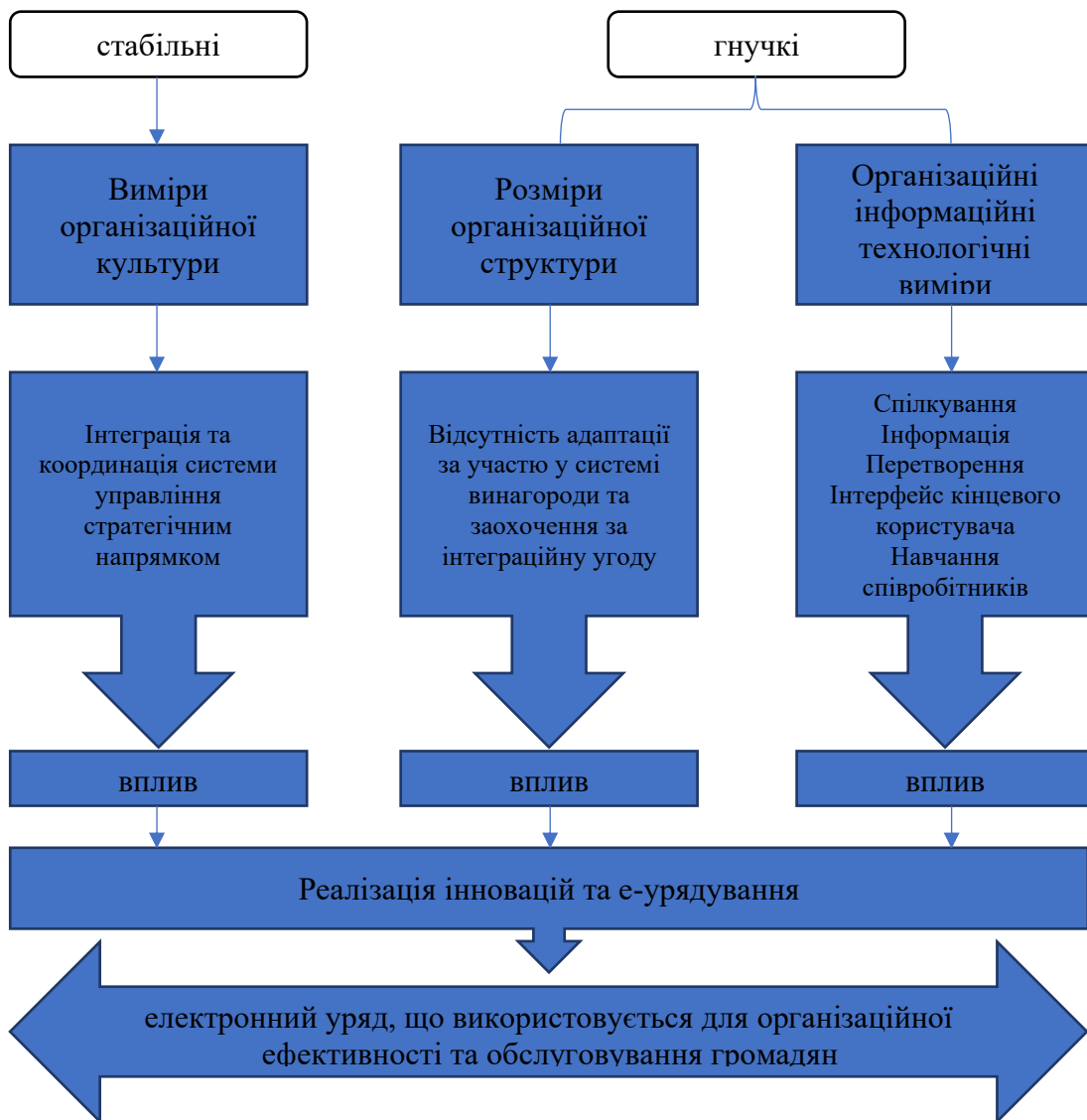


Рис. 2. Рамки адаптації впровадження електронного уряду

Завдяки вивченню дослідників і спираючись на літературні огляди, ми помітили, що є багато перешкод, з якими стикається електронний уряд під час реалізації в багатьох країнах, які пов'язані з організаційними вимірами відповідно до спеціалізації досліджень, і організаційні виміри класифікуються на три основні частини, кожна з яких включає інші підфактори, знайдені в таблиці 2. Кілька досліджень стверджували, що найважливішою перешкодою, яка стоїть перед реалізацією електронного урядування з кількох ракурсів, є відсутність регулювання та політики, яка включає регуляторні правила та законодавство, що включає управління системою контролю [7]. У той час як інші зазначили, що одним з державних бар'єрів, пов'язаних з цією частиною, є відсутність організаційного стратегічного плану, який включає майбутнє бачення організації через довгострокові та короткострокові плани. Деякі з них також відзначили, що відсутність координації влади є іншими перешкодами, що стоять перед процесом впровадження в цій сфері. З іншого боку, багато з них дають зрозуміти, що цілями культури є відсутність корупції, прозорість і раціональність інновацій, а також підтримка споживачів, що безпосередньо впливає на відносини між бізнесом та владою. Відсутність розуміння та аналізу потреб, відсутність безпеки та захисту, слабкі можливості та страждання від поганих знань у сфері електронного урядування є іншими перешкодами.

З огляду на проблеми, пов'язані з іншими частинами організаційного виміру, особливо в області організаційних інформаційних технологій, стверджуємо, що відсутність передачі інформації є колективною перешкодою, що стоїть перед реалізацією елементів електронного уряду.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Спираючись на огляд наукових праць за нашою темою, можемо стверджувати, що величезна кількість авторів підтвердили, що основними бар'єрами, які пов'язані з організаційно-культурним виміром, є відсутність регулювання та політики та відсутність організаційного стратегічного плану впровадження інновацій. Також багато авторів зазначили, що критичною перешкодою, пов'язаною з організаційним виміром, пов'язаним з інформаційними технологіями, є відсутність передачі інформації, відсутність знань

громадян у сфері електронного урядування та слабкі комунікаційні лінії, відсутність інфраструктури, яка містить апаратне забезпечення, програмне забезпечення, платформи, бази даних і відсутність навчання співробітників. В той же час більшість авторів зазначила, що жорсткі організаційні бар'єри, які стикаються з реалізацією застосування е-урядування, – це відсутність участі або залучення та інтеграції до застосування бізнес-структур, відсутність адаптивності в результаті відсутності обмеження навколишнього середовища, слабка структура організації та відсутність довіри серед громадян щодо застосування елементів електронного урядування, відсутність обізнаності громадян щодо використання інформаційних технологій, що призводить до слабкої угоди про застосування інновацій.

Література

1. Електронне урядування та електронна демократія : навч. посіб. : у 15 ч. Частина 4: Публічна політика та управління розвитком інформаційного суспільства та електронного урядування / [за заг. ред. А. І. Семенченка, В. М. Дрешпака]. – К., 2017. – 88 с.
2. Токар М. Діджиталізація як оптимізація взаємодії публічної влади і громадських організацій / Токар Маріан // Аспекти публічного управління. – 2020. – Том 8. Спецвипуск 1. – С. 130–132.
3. Серенок А.О. G4C («уряд для громадян») / А. Серенок // Новітня політична лексика (неологізми, okazionalizmy та інші новотвори). – Львів : Новий Світ – 2000, 2015. – С. 429–430.
4. Organizational Barriers which are Facing Electronic Government Implementation: The Electronic Government Implementation Framework. Saman Saleh, Omar A. Nakshabandi, Mosleh Zeebaree, Goran Yousif Ismael, Musbah Aqel. Studies of Applied Economics, Vol. 39-7, July 2021.
5. Recommendation Rec(2004)15 of the Committee of Ministers on electronic governance. URL: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805db3b2.
6. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
7. Brack A., Noble P. E-Democracy around theWorld. A Survey for the Bertelsmann Foundation, Summer, 2019.

References

1. Elektronne uriaduvannia ta elektronna demokratsiia : navch. posib. : u 15 ch. Chastyna 4 : Publichna polityka ta upravlinnia rozvytkom informatsiinoho suspilstva ta elektronnoho uriaduvannia / za zah. red. A. I. Semenchenka, V. M. Dreshpaka. – K., 2017. – 88 s.
2. Tokar M. Didzhytalizatsiia yak optymizatsiia vzaemodii publichnoi vlady i hromadskykh orhanizatsii / Tokar Marian // Aspekty publichnoho upravlinnia. – 2020. – Tom 8. Spetsvypusk 1. – S. 130–132.
3. Serenok A.O. G4C («uriad dlia hromadian») / A. Serenok // Novitnia politychna leksyka (neolohizmy, okazionalizmy ta inshi novotvory). – Lviv : Novyi Svit – 2000, 2015. – S. 429–430.
4. Organizational Barriers which are Facing Electronic Government Implementation: The Electronic Government Implementation Framework. Saman Saleh, Omar A. Nakshabandi, Mosleh Zeebaree, Goran Yousif Ismael, Musbah Aqel. Studies of Applied Economics, Vol. 39-7, July 2021.
5. Recommendation Rec(2004)15 of the Committee of Ministers on electronic governance. URL: https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805db3b2.
6. United Nations E-Government Survey 2016. E-Government in support of sustainable development. URL: <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN96407.pdf>.
7. Brack A., Noble P. E-Democracy around theWorld. A Survey for the Bertelsmann Foundation, Summer, 2019.

Надійшла / Paper received : 07.02.2021

Надрукована / Printed : 10.03.2021