

Тема 1. Інформаційні технології як фактор трансформації управлінської діяльності

1.1. Інформаційна політика держави в інформаційному суспільстві

1.2. Загальні властивості та види інформації

1.3. Функції інформаційного забезпечення управлінської діяльності

1.4. Інформатизація управління та професіоналізм чиновництва

1.5. Організаційно-правові заходи щодо використання інформаційних технологій в управлінні

1.1. Інформаційна політика держави в інформаційному суспільстві

Інформаційне суспільство – нова історична фаза розвитку цивілізації, в якій головними продуктами виробництва є інформація та знання, а відмінними рисами – зростання долі інформаційних комунікацій, продуктів, послуг у ВВП, створення глобального інформаційного простору, що забезпечує ефективну взаємодію людей, їх доступ до світових інформаційних ресурсів та задоволення їх потреб в інформаційних продуктах і послугах. Це суспільство, де у виробничих силах та виробничих відносинах, у прирості капіталу на передній план виходять знання та інформація, які складають нову форму власності – особисту, що приходить на зміну приватної.

Основні сутнісні характеристики інформаційного суспільства:

1. Базисною характеристикою інформаційного суспільства є домінування власності на знання та інформацію. Особиста власність – власність людини на знання та інформацію – віддаляє її від безпосередньої участі у виробництві внаслідок автоматизації, інформатизації (обслуговування інтелектом). Знання та інформація є не тільки ринковим продуктом, видом власності, але й продуктом духовним, субстратом духовного життя соціуму. Заперечуючи останнє, ми знову стаємо на шлях технократичного підходу до життя людини.

2. Інформація та знання набувають властивості товару і здатність приносити надлишкову додаткову вартість. На додаток до груп виробництва засобів виробництва (група «А») та виробництва засобів споживання (група «Б») з'явилася третя – виробництво науково-технологічної інформації та засобів інформаційного забезпечення (група «0»).

3. В інформаційному суспільстві все більшу роль в управлінні суспільством, всіма сферами його життєдіяльності відіграє не тільки комерційний та державний, але й інформаційний менеджмент, де виробництво, обмін, споживання інформації стає найпершим атрибутом управлінської діяльності. Якщо в індустріальному суспільстві субстанцією в економіці був товар, то в інформаційному суспільстві – «інформаційна людина».

4. В інформаційному суспільстві на зміну тези «інформація є результатом відображення буття» приходить усвідомлення того, що свідомість творить,

змінює наше буття. Інформація набуває властивостей атрибуту матерії, вона розвивається за своїми законами, не пов'язаними з реальними фактами.

5. Інформаційне суспільство – це тип відкритого суспільства, яке характеризується доступністю інформації для громадян. Закрите суспільство навпаки функціонує в режимі обмежень, недопущення до інформації, цензури, відсутності свобод.

В умовах побудови інформаційного суспільства інформація стає основним невід'ємним атрибутом соціального управління в цілому, інформаційне управління – його частиною. Але є особлива сфера, пов'язана з управлінням самою інформацією, з управлінням інформаційними процесами, які складають ядро *інформаційної політики*. А відповідно, розвиток інформаційного суспільства, формування державної інформаційної політики, системно організованого інформаційного простору – це шлях як до економічного добробуту, так і до забезпечення безпеки країни. Ключовим моментом є напрацювання філософії та ідеології побудови інформаційного суспільства.

Інформаційна політика – особлива сфера життєдіяльності людей, пов'язана з відтворенням, розповсюдженням і споживанням інформації, яка задовольняє інтереси держави, громадянського суспільства і направлена на забезпечення творчого, конструктивного діалогу між ними.

Державна інформаційна політика – це комплекс політичних, правових, економічних, соціально-культурних та організаційних заходів держави, направлений на забезпечення конституційного права громадян на доступ до інформації.

Об'єктом інформаційної політики є державне управління інформаційною сферою, станом суспільної свідомості, системою засобів масової інформації та масової комунікації; інформаційні процеси, які відображають, виражають, захищають права особистості, інтереси суспільства і політику держави.

Предметом інформаційної політики є тенденції, закономірності розвитку інформаційної сфери, суспільних інформаційних відносин, інформаційних процесів, методи аналізу і прогнозу їх розвитку, виявлення ефекту та механізмів впливу ЗМІ і масової комунікації на масову свідомість, громадянське суспільство і державу.

Відправним поняттям інформаційної політики є поняття «інформація». У даному навчальному посібнику під інформацією будемо розуміти і користуватися наступним визначенням.

Інформація у широкому розумінні – результат відображення в різноманітних формах фактів суспільного буття та суспільної свідомості. В більш вузькому (функціональному, соціальному) плані – це передача, циркулювання відображеного та взаємовідображеного різноманіття життя соціуму.

Як правило інформацією називають:

- будь-які дані про будь-які раніше не відомі об'єкти або явища;
- змістовний опис об'єкту або явища;
- результат вибору;
- зміст сигналу, повідомлення;
- міру різноманітності, відображену різноманітність;
- зменшувану невизначеність;
- міру складності структур, міру організації;
- результат відображення реальності у свідомості людини, який представлений на її внутрішній мові;
- семантику та прагматику мови надання даних;
- атрибут матерії і т.д.

Хоча цей термін та маса його похідних (інформатика, інформаційний тощо) широко використовуються в різних напрямках людської діяльності, його точне визначення відсутнє і це не випадково. Цікаво, що відсутність загальновизнанного визначення не заважає широкому використанню поняття "інформація" в науці, в техніці, в культурі і побуті.

При роботі з інформацією завжди присутні її джерело, користувач (споживач, одержувач) та канал передачі повідомлення, який зв'язує їх.

Шляхи та процеси, які забезпечують передачу повідомлень від джерела інформації до

її споживача, називаються *інформаційними комунікаціями*.

1.2. Загальні властивості та види інформації

Найважливішими, з практичної точки зору, властивостями інформації є цінність, достовірність, актуальність та адекватність.

Цінність інформації – визначається корисністю та здатністю її забезпечити суб'єкта необхідними умовами для досягнення поставленої мети.

Достовірність – здатність інформації об'єктивно відображати процеси та явища, що відбуваються в навколишньому світу.

Актуальність – здатність інформації відповідати вимогам сьогодення (поточного часу або певного часового періоду).

Адекватність – це певний рівень відповідності створеного за допомогою одержаного повідомлення образу реальному об'єкту, процесу або явищу.

В реальному житті навряд чи можлива ситуація, коли інформація повністю адекватна.

Завжди існує певна ступінь невизначеності, бо зібрати абсолютно всі дані про якесь явище, процес або предмет, прагнучи досягти повного співпадання результатів всіх вимірів або такого ж повного узгодження різних думок, практично неможливо. Від ступеня адекватності інформації реальному стану об'єкта або процесу залежить правильність прийняття рішень людиною.

Адекватність інформації може виражатися у трьох формах: *синтаксичній, семантичній, прагматичній*. Синтаксична адекватність відображає формальні структурні характеристики інформації і не зачіпає її сутнісного змісту. Семантична адекватність визначає ступінь відповідності образу об'єкта та самого об'єкта. Семантичний аспект передбачає врахування сутнісного змісту повідомлення. Прагматична адекватність відображає відношення інформації та її користувачів, відповідність інформації тій меті, заради якої ця інформація отримується і яка на її основі реалізується. Проявляються прагматичні властивості інформації тільки при наявності єдності інформації (об'єкта), користувача та мети.

Часові властивості визначають здатність даних передавати динаміку зміни ситуації (динамічність). При цьому можна розглядати або час запізнення появи в даних відповідних ознак об'єктів, або розходження реальних ознак об'єкта і тих же ознак, що передаються даними. Відповідно можна виділити:

Актуальність – властивість даних, що характеризує поточну ситуацію;

Оперативність – властивість даних, яка полягає в тому, що час їхнього збору та переробки відповідає динаміці зміни ситуації;

Ідентичність – властивість даних відповідати стану об'єкта.

Інші властивості інформації:

Суспільна природа – джерелом інформації є пізнавальна діяльність людей, суспільства.

Мовна природа – інформація виражається за допомогою мови – знакової системи будь-якої природи, яка служить засобом спілкування, мислення, висловлювання думки. Мова може бути природною, що використовується у повсякденному житті та служить формою висловлення думок і засобом спілкування між людьми а також штучною, створеною людьми з певною метою (наприклад, мова математичної символіки, інформаційно-пошукова, алгоритмічна та ін. мови).

Дискретність – одиницями інформації як засобами висловлювання є слова, речення, уривки тексту, а у плані змісту – поняття, висловлювання, описання фактів, гіпотези, теорії, закони тощо.

Незалежність від творців

Розсіювання – існування у багатьох джерелах.

Старіння – головною причиною старіння інформації є не сам час, а поява нової інформації, з надходженням якої попередня інформація виявляється невірною, перестає адекватно передавати явища та закономірності матеріального світу, людського спілкування та мислення.

Інформацію можна поділити на види за кількома ознаками:

За способом сприйняття. Для людини інформація поділяється на види залежно від типу рецепторів, що сприймають її.

- **Візуальна;**

- **Аудіальна;**
- **Тактильна;**
- **Нюхова;**
- **Смакова.**

За формою подання інформація поділяється на такі види:

- **Текстова;**
- **Числова;**
- **Графічна;**
- **Звукова.**

За призначенням:

- **Масова;**
- **Спеціальна;**
- **Особиста.**

Основні види інформації у державному управлінні:

- **Правова;**
- **Статистична;**
- **Адміністративна;**
- **Інформація про особу;**
- **Інформація довідково-енциклопедичного характеру;**
- **Соціологічна.**

Можливість та ефективність використання інформації обумовлюються такими основними її споживацькими показниками якості, як репрезентативність, змістовність, достатність, доступність, актуальність, своєчасність, точність, достовірність, стійкість.

1.3. Функції інформаційного забезпечення управлінської діяльності

Управління в цілому, в тому числі в органах державної влади, потребує постійного інформаційного (інформаційно-аналітичного) забезпечення, яке виконує наступні основні функції:

- постійне інформування про наявний стан і тенденції зміни об'єкта управління;
- формування об'єктивної картини зовнішнього середовища;
- поточний та ретроспективний аналіз та прогнозування;
- підготовка варіантів (проектів) управлінських рішень;
- інформаційний обмін (управління інформаційними процесами) в системі управління і між нею та зовнішнім середовищем.

На практиці ці функції виконують:

- прес-служби;
- служби (управління) інформації та громадських зв'язків;
- інформаційні та інформаційно-аналітичні управління (відділи);
- апарати консультантів (експертів, помічників);

- управління (відділи) інформатизації і комп'ютеризації (частково).

Інформаційне забезпечення управлінської діяльності – це комплекс робіт з надання своєчасної, достовірної та повної інформації суб'єкту управління із заданою періодичністю.

На державне управління в цілому та його інформаційне (інформаційно-аналітичне) забезпечення впливають в сучасних умовах наступні фактори:

- геополітичні процеси, в першу чергу глобалізація як інтеграційний процес;
- інформатизація;
- демократизація та розвиток громадянського суспільства;
- прогрес в сфері управління і технологій інформаційної діяльності тощо.

Інформаційні служби повинні мати відповідні комунікаційні можливості, організаційно-штатну структуру, а також систему захисту від маніпулятивних впливів та інших загроз інформаційної (інформаційно-психологічної) безпеки.

1.4. Інформатизація управління та професіоналізм чиновництва

Важливим моментом при використанні інформаційних технологій для управління державою є не тільки культура та інтелект суспільства в цілому, але й культура та інтелект державних службовців.

В той же час навіть у відносно розвинених країнах зростання витрат на організаційне забезпечення державних органів управління (в тому числі й інформаційне) призводить нерідко до зворотнього ефекту: потік паперовий не зменшується, апарат все більше працює на себе, технічні засоби використовуються локально. Серйозні методологічні проблеми управління, такі як виявлення та формулювання цілей, узгодження цілей різних ієрархічних рівней тощо, випускаються з поля зору. Аналіз діяльності, планування, оцінка результатів, врахування зовнішніх змін вважаються другорядними питаннями.

Практично не розроблені єдині вимоги до інформаційного забезпечення підготовки та прийняття рішень, в тому числі правових актів. Одні структури готують проекти рішень, спираючись на відомчий (установа) масив інформації, інші приймають ці рішення під впливом посередників-інформаторів (аналітико-інформаційних служб). Процедури лобіювання конкретних групових інтересів не завжди нормативно врегульовані, слабо розвинений зворотній зв'язок з правовиконавцями і т.д.

Інформатизація – сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки.

Під інформатизацією розуміють процес широкомасштабного використання інформаційних технологій у всіх сферах соціально-економічного, політичного і культурного життя суспільства з метою підвищення ефективності використання інформації і знань для управління, задоволення інформаційних потреб громадян, організацій і держави і створення передумов переходу держави до інформаційного суспільства.

Професіоналізм державних службовців тісно пов'язаний з освітою та рівнем знань, з їх вмінням використовувати методи сучасного менеджменту. Ще донедавно перевага надавалася правовій підготовці кадрів. Сьогодні пріоритетними є гуманітарна та економічна освіта. Найбільш високим є процент держслужбовців, які мають гуманітарну освіту (28,5%). Так, чисельність держслужбовців з гуманітарною освітою складає: у Великобританії – 40,5%; США – 42,7%; Канаді – 15,9%; Новій Зеландії – 11,4%; Маврикії – 52%. Економічну освіту мають 37,8% держслужбовців в Австралії; 29% – в Канаді; 18,9% – у Великобританії; 11,2% – у США. Середній показник – 19,2%.

Наступну сходинку за чисельністю займають держслужбовці з технічною освітою. Середній показник – 17%. У новій Зеландії їх 34,3%; Великобританії – 27%; Австралії – 18,9%; Канаді – 17,2%; США – 8,4%.

Середній показник за юридичною освітою – 15,5%. Найбільш високий рівень його у США – 23,1%; Канаді – 16,6%; Великобританії – 12,2%; Австралії – 8%; Новій Зеландії – 5,7%.

1.5. Організаційно-правові заходи щодо використання інформаційних технологій в управлінні

При її формуванні та реалізації політики використання інформаційних технологій в управлінні необхідним є виконання наступних умов:

1. Уніфікація порядку обміну інформацією між органами державного управління на всіх рівнях при максимальній стандартизації структури інформаційних ресурсів та інформаційних систем регіонів.

2. Легітимне оформлення правового режиму створення та використання інформаційних ресурсів місцевого самоврядування з наданням їм статусу державної власності.

3. Врегулювання статусу службової інформації та порядку використання в органах державної влади інформації приватного сектора й інформації з обмеженим доступом.

4. Визнання юридичної сили електронних документів та скорочення паперового документообігу.

5. Неперервне навчання всіх категорій держслужбовців інформаційно-комунікаційним технологіям.

6. Визнання основних видів інформаційних ресурсів важливими об'єктами державної реєстрації та обліку і встановлення стандартних вимог до

класифікаторів, реєстрів і реєстрів. Включення в структуру інформаційних ресурсів кожного органу виконавчої та судової влад відповідних систем правової інформації для її повноцінного використання.

7. Відкритість органів державної влади перед суспільством шляхом законодавчого забезпечення збору та обліку суспільної думки з найбільш важливих проблем соціального розвитку.

8. Нормативне забезпечення порядку обов'язкового використання сучасних інформаційних технологій в діяльності органів виконавчої та судової гілок влади.

9. Розробка програмного забезпечення з врахуванням специфіки і потреб органів державної влади.

Використання інформаційних технологій в управлінні державою потребує створення адекватної правової бази. Полем правового регулювання діяльності органів державної влади при цьому є:

- забезпечення достатніх та достовірних джерел інформації для органів державної влади у відповідності з їх компетенцією;

- становлення єдиного інформаційного простору для органів державної влади і місцевого самоврядування;

- забезпечення безперервного інформаційного обміну між органами державної влади федерального, регіонального рівней та місцевого самоврядування в режимі on-line;

- забезпечення згідно законодавства особливого режиму доступу до відомостей, які віднесені до державної таємниці, і до іншої інформації обмеженого доступу;

- забезпечення інноваційної діяльності в структурах державного апарату для перегляду форм і методів регулювання соціальних процесів;

- посилення реальних зв'язків держави з громадянами та громадськими організаціями, вирішення завдання створення правового суспільства, а не тільки правової держави.

Спеціальної уваги потребують питання інформатизації економічних відносин.